

RAHMENBEDINGUNGEN ZUR LEISTUNGSERBRINGUNG UND ZUSTIMMUNG DES KLIENTEN

Im Interesse eines klaren Verhältnisses zwischen den Leistungsempfängern und dem Hauspflege-dienst (Servizio dell'Associazione per l'Assistenza e la Cura a Domicilio Malcantone e Veduggio) Mag-gio, nachfolgend „Dienst“ genannt, möchten wir unsere Klientinnen und Klienten, nachfolgend „Klien-ten“ genannt, auf einige wichtige Punkte hinweisen.

1. LEISTUNGSVERZEICHNIS UND RECHNUNGSSTELLUNG

1.1 Die durch das Personal des Dienstes erbrachten Leistungen werden mittels elektronischer Ge-räte erfasst. Diese Geräte zeichnen die Dauer der entsprechenden Arbeitseinsätze auf. Die Rechnungsstellung erfolgt aufgrund dieser erfassten Zeiten. **Es werden keine Arbeitsrap-porte ausgestellt.**

1.2 Leistungsarten:

A. Pflegeleistungen im Rahmen des Bundesgesetzes über die Krankenversicherung (KVG) werden gemäss KLV (Art. 7, Abs. 2) der Krankenkasse in Rechnung gestellt – die gelten-den Tarife sind in Beilage C aufgeführt. Der Klient erhält eine Kontrollkopie der Rechnung an die Krankenkasse. Der Dienst sichert dem Klienten höchste Transparenz in Bezug auf die Beziehungen mit den Krankenversicherern zu.

B. Hauswirtschaftliche Einsätze, die nicht unter die KVG-Grundleistungen fallen, werden gemäss Art. 29 des Gesetzes über die Hauspflege des Kantons Tessin (LACD) direkt dem Klienten in Rechnung gestellt. Diese Leistungen werden gemäss kantonalem Tarif auf der Basis des steuerbaren Einkommens verrechnet - die geltenden Tarife sind in Beilage C aufgeführt. Der Klient ist angehalten, Informationen über die Höhe des steuerbaren Ein-kommens zu geben.

Die Leistungen erfolgen im Rahmen des dem Dienst durch die kantonalen Behörden erteil-ten Auftrags. Art und Umfang der festgelegten Leistungen können weder vom Mitarbeiter, der die Leistungen erbringt, noch vom Klienten ohne vorherige Genehmigung durch die Verantwortlichen des Dienstes abgeändert werden.

Wir machen unsere Klienten darauf aufmerksam, dass Personen, die Anspruch auf Ergän-zungsleistungen zur AHV/IV haben, die entsprechende Rechnung für hauswirtschaftliche Einsätze, zusammen mit einem ärztlichen Zeugnis und dem Schreiben der Krankenkasse, mit welchem diese ihre Leistungspflicht ablehnt, der zuständigen Sozialversicherungsan-stalt in Bellinzona weiterleiten können.

1.3 Der Dienst ist verpflichtet, seine Einsätze aufgrund einer Bedarfsabklärung festzulegen, die sich auf Daten stützt, welche mit einem speziellen Bedarfsabklärungsinstrument ermittelt werden (Art. 8 KLV). Unser Dienst verwendet dafür das Fragebogen- und Auswertungssystem RAI-HC oder RAI-HC-MH, wie von den Kantonalen Behörden und unseren Krankenversiche-rern vorgeschrieben. Die Ergebnisse aus dieser Bedarfsabklärung helfen unseren Mitarbei-ter/innen dabei, die Problematiken im Zusammenhang mit der Pflege zu erkennen und die bestmöglichen Lösungen darauf zu finden. Sie erleichtern zudem die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens. Die Abklärung erfolgt durch ei-ne/einen Krankenpfleger/in des Dienstes innerhalb der ersten Wochen des Einsatzes, und anschliessend in regelmässigen Abständen (alle sechs Monate), direkt am Domizil des Klienten.

1.4 Der Dienst ist berechtigt, dem Klienten zusätzlich zum Basis-Stundentarif besondere Zusatz-leistungen in Rechnung zu stellen; insbesondere eine Kilometerentschädigung für Besorgun-

gen und Begleitungen, die Abgabe von Medikamenten, die Aufbewahrung von Schlüsseln und die Lieferung von nicht krankenkassenpflichtigem Pflegematerial (Beilage C).

- 1.5 **Mit der Unterzeichnung des vorliegenden Dokuments akzeptiert der Klient die darin enthaltenen Vereinbarungen und verpflichtet sich zur Bezahlung der Rechnungen innerhalb der angegebenen Zahlungsfrist. Sollte die Krankenkasse für einen Teil der erbrachten Pflegeleistungen nicht aufkommen, ist der Klient für die Begleichung des nicht anerkannten Anteils verantwortlich, sofern dem Dienst keine Verantwortung für die Ablehnung durch die Krankenkasse zuzuweisen ist.**

2. AUSWEIS

- 2.1 Jeder Mitarbeiter, der den Klienten an seinem Domizil besucht, verfügt über einen Ausweis, der seine Zugehörigkeit zum Dienst bescheinigt, Maggio. In Zweifelsfällen bitten wir unsere geschätzte Kundschaft, die Verwaltung des Dienstes zu kontaktieren.

3. ANWESENHEIT DES KLIENTEN

- 3.1 **Der Klient muss während des Einsatzes des Mitarbeiters des Dienstes anwesend sein, ausser in vereinbarten und gerechtfertigten Ausnahmefällen.**

4. SCHÄDEN

- 4.1 Der Dienst verfügt über eine Haftpflichtversicherung.
- 4.2 Die Mitarbeiter des Dienstes haften nicht für allfällige Schäden oder für die Zerstörung von Geräten, Wäsche oder Hausratsgegenständen, die auf Abnutzung oder bereits bestehende Defekte zurückzuführen sind.

5. KÜNDIGUNG DER LEISTUNGEN, UNVEREINBARTE ABWESENHEIT UND EINSÄTZE

- 5.1 Beide Parteien können die Leistungen des Dienstes jederzeit kündigen, unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sieben Tagen. Die Kündigung von Seiten des Dienstes muss schriftlich begründet werden.
- 5.2 Falls der festgelegte Einsatz nicht durchgeführt werden kann, muss der Klient den Dienst 24 Stunden im Voraus benachrichtigen. Andernfalls wird eine Pauschalrechnung in der Höhe von CHF 60.-- ausgestellt; erfolgt die Annullierung des Einsatzes aus unvorhersehbaren Gründen, die nicht vom Willen des Klienten abhängen (z.B. plötzliche Abwesenheit aufgrund einer Krankenhauseinlieferung) wird von einer Rechnungsstellung abgesehen.
- 5.3 Der Dienst ist bestrebt, seine Einsätze entsprechend den Bedürfnissen des Klienten funktionell zu organisieren und versucht im Rahmen des Möglichen, Bezugspersonen für den Klienten zu bestimmen. Aus Gründen der Organisation und der Arbeitsschichten hat der Klient jedoch keinen Anspruch darauf, ausschliesslich von diesen Bezugspersonen betreut zu werden. Die tägliche Arbeitsplanung kann aufgrund unvorhersehbarer Ereignisse im Zusammenhang mit den Einsätzen oder der Mobilität Änderungen erfahren. Die Mitarbeiter benachrichtigen den Klienten, soweit möglich, wenn die Änderungen in Bezug auf den festgelegten Zeitplan 15 Minuten überschreiten.

6. TRASPORTE

- 6.1 Das Personal ist grundsätzlich nicht befugt, Klienten für persönliche Bedürfnisse (Einkäufe, Arztbesuche usw.) zu transportieren. Allfällige Ausnahmen bedürfen der Abklärung und Bewilligung durch die Direktion des Dienstes (s. Punkt 1.4)

7. AUSZUBILDENDE, SCHÜLER UND PRAKTIKANTEN

- 7.1 Unser Dienst beteiligt sich an der Ausbildung von Sozialpflegefachpersonal. Deshalb kann es vorkommen, dass Schüler oder Praktikanten im Verlauf ihrer Ausbildung die Mitarbeiter des Dienstes bei ihren täglichen Arbeitseinsätzen am Domizil des Klienten begleiten. Sie nehmen - im Rahmen ihrer bereits erworbenen Fähigkeiten - aktiv an der Erbringung der Leistungen teil, stets unter der Aufsicht unseres Personals. Die Auszubildenden sind zur Diskretion und zur Einhaltung des Berufsgeheimnisses verpflichtet.

8. HILFSMITTEL

- 8.1 Sollte die Abklärung ergeben, dass für die Erbringung einer sicheren und qualitativ einwandfreien Leistung Hilfsmittel notwendig sind (Hebevorrichtung, elektrisches Pflegebett, ergonomische Hilfsmittel) wird der Klient aufgefordert, sich entsprechend auszurüsten. Das Personal des Dienstes steht den Klienten für Information und Beratung in Bezug auf die Benützung und die Finanzierung solcher Hilfsmittel zur Verfügung.
Sollte der Klient es ablehnen, sich mit den nötigen Hilfsmitteln auszurüsten, kann der Dienst die Möglichkeit in Betracht ziehen, die entsprechenden Leistungen nicht zu erbringen.

9. EINSÄTZE ANDERER LEISTUNGSERBRINGER

- 9.1 Laut Gesetz über die Hauspflege muss der Dienst die Qualität und die Wirtschaftlichkeit der Behandlungen gewährleisten und ist für die Koordination der Dienstleistungen verantwortlich. Deshalb ist der Klient verpflichtet, den Dienst rechtzeitig über Einsätze anderer Leistungserbringer (Spitex-Dienste, freischaffendes Pflegefachpersonal, Tagesstrukturen, usw.) zu informieren. Andernfalls werden allfällige, von den Krankenversicherern nicht anerkannte Leistungen direkt dem Klienten in Rechnung gestellt.
- 9.2 Aufgrund des Gesetzes über die Hauspflege des Kantons Tessin (Art. 20¹ und 21² LACD) ist der Dienst berechtigt, mit anderen Leistungserbringern der Region (Krankenpfleger, private Spitex-Organisationen, Opera Prima, usw.) zusammenzuarbeiten und mit ihnen entsprechende Vereinbarungen abzuschliessen. Der Dienst informiert den Klienten im Voraus über solche Zusammenarbeiten und erläutert sie, falls erwünscht, im Detail. Der Dienst ist verpflichtet, die Qualität der von diesen Organisationen erbrachten Leistungen zu überprüfen.

10. REKLAMATIONS- UND REKURSVERFAHREN

- 10.1 Reklamationen und Bemerkungen im Zusammenhang mit den erhaltenen Leistungen können jederzeit bei der Direktion des Dienstes eingereicht werden. Dafür kann auch das Formular „Migliorare è un nostro obiettivo“ (Verbessern ist unser Ziel) verwendet werden, das anlässlich des ersten Besuches ausgehändigt wird. Der Klient kann eine schriftliche Antwort anfordern.

10.2	Der Klient kann für jede schriftliche Antwort des Dienstes eine formelle Verfügung verlangen.
10.3	Gegen die formelle Verfügung im Zusammenhang mit der Erbringung von Hauspflegeleistungen im Sinne des LACD kann beim Gesundheits- und Sozialdepartement Rekurs eingelegt werden.
10.4	Für alle anderen Angelegenheiten gilt das Kantonale Gesetz über Verwaltungsverfahren.
10.5	Sollte der Klient der Ansicht sein, dass gegen seine administrativen und finanziellen Rechte verstossen wurde, kann er beim Ufficio degli anziani e delle cure a domicilio, Stabile Ottavia, 6500 Bellinzona eine schriftliche Beschwerde einreichen. Falls er glaubt, dass seine Rechte als Patient/Klient verletzt wurden, kann er sich an die Commissione di Vigilanza Sanitaria, Via Orico 5, 6500 Bellinzona wenden.

Der Direktor
Stefano Motta



Der/die Unterzeichnete erklärt, den vorstehenden Text gelesen und verstanden zu haben und mit den darin enthaltenen Bedingungen einverstanden zu sein.

KLIENT

Name, Vorname:

VERTRETER (wenn nicht identisch mit dem Klienten)

Name, Vorname:

Rechtlicher Status (z.B. Beistand, Familienangehöriger, usw.)

.....

Ort und Datum: Unterschrift:

BEILAGE A

ERMÄCHTIGUNG ZUR ÜBERMITTLUNG PERSÖNLICHER DATEN

Präambel	<p>Der Datenschutz dient der Wahrung der Privatsphäre und der Persönlichkeit jedes Menschen. In diesem Sinne ist es Aufgabe und Pflicht des Dienstes, alle notwendigen Massnahmen zum Schutz der Persönlichkeitssphäre des Patienten und seiner persönlichen Daten zu ergreifen. Der Klient ist in Kenntnis darüber, dass die Daten in Bezug auf seine Gesundheit in seiner Patientenakte festgehalten sind. Es handelt sich um vertrauliche Daten, die unter das Berufsgeheimnis gemäss Schweizerischem Strafgesetzbuch, kantonalem Gesundheitsgesetz und Datenschutzgesetz fallen. Der Klient ist jederzeit berechtigt, Einsicht in seine Patientenakte zu nehmen.</p>
Ermächtigung zur Datenübermittlung an Sozial- und Gesundheitseinrichtungen	<p>Gemäss Gesetz über die Hauspflege des Kantons Tessin (Art. 11 LACD) ist der Dienst verpflichtet, sich an der Koordination der Hauspflegetätigkeiten und der unterstützenden Dienste der Region zu beteiligen. Aus diesem Grunde ermächte ich mit der unten angebrachten Unterschrift den Dienst, Daten aus meiner Patientenakte an die verschiedenen Sozial- und Gesundheitseinrichtungen (wie z.B. behandelnder Arzt, Ambulanzdienst, Spitäler) zu übermitteln und befreie den Dienst und seine Mitarbeiter von der beruflichen Schweigepflicht.</p> <p>Es bleibt vereinbart, dass die Übermittlung dieser Daten durch den Dienst nicht allgemein erfolgen kann, sondern sich auf jene Informationen beschränkt, die für eine korrekte Abwicklung der Hauspflegetätigkeiten oder für die Gewährleistung der entsprechenden Koordination notwendig sind.</p>
Datenübermittlung an den Vertrauensarzt des Krankenversicherers	<p>Das Bundesgesetz über die Krankenversicherung KVG räumt den Krankenversicherern das Recht ein, in die persönlichen Patientenakten der Patienten/Klienten Einsicht zu nehmen, um die Angemessenheit, die Wirtschaftlichkeit und die Zuständigkeit der erbrachten Leistungen zu überwachen (Art. 42, 57 und 84 KVG).</p> <p>Aus diesem Grunde ermächte ich mit der unten angebrachten Unterschrift den Dienst, dem Vertrauensarzt oder dem Pflegepersonal des Krankenversicherers auf Anfrage Daten aus meiner Patientenakte zu übermitteln und befreie den Dienst und seine Mitarbeiter ausdrücklich von der beruflichen Schweigepflicht.</p> <p>Es bleibt vereinbart, dass der Dienst der Krankenkasse diese Daten nicht allgemein übermitteln darf, sondern nur in Einzelfällen, auf begründete Anfrage des Krankenversicherers hin, und sich auf jene Informationen beschränkt, die der Erfüllung der vom Gesetz vorgesehenen Zwecke dienen.</p>
Datenübermittlung an das Kantonsarztamt	<p>Seit dem 1. Januar 2011 ist das Kantonsarztamt beauftragt, die Richtigkeit der von sämtlichen in der Region tätigen Hauspflagediensten vorgeschlagenen Anzahl Stunden für ihre Einsätze bei den Klienten zu überprüfen. Die Stellungnahme des Kantonsarztes hat keinen normativen, sondern rein konsultativen Wert. Mit der am Ende dieses Dokuments angebrachten Unterschrift ermächte ich den Dienst, dem Kantonsarztamt jene Daten aus meiner Patientenakte zu übermitteln, die für diese Abklärung erforderlich sind. Die Datenübermittlung beschränkt sich ausschliesslich auf die oben angeführten Zwecke.</p>

BEILAGE B

VORSORGEAUFTRAG, VORSORGLICHE ANWEISUNGEN

Premessa

Am 1. Januar 2013 ist eine Änderung des Zivilgesetzbuches betreffend den Erwachsenenschutz, das Personen- und das Kindesrecht in Kraft getreten. Jede handlungsfähige, d.h. volljährige und urteilsfähige Person (Art. 17 ZGB), die nicht unter umfassender Beistandschaft steht, kann ein Dokument, den sogenannten **Vorsorgeauftrag**, verfassen, mit dem eine Person ernannt wird, die im Falle einer Urteilsunfähigkeit ihre Interessen vertreten soll (Art. 360 ZGB). Jede Person kann auch einen Vertreter ernennen, der in ihrem Namen die medizinischen und pflegerischen Massnahmen besprechen soll (therapeutischer Vertreter), immer für den Fall einer auftretenden Urteilsunfähigkeit (Art. 370 ZGB).

Disposizioni mediche

Der Klient (oder dessen Vertreter) erklärt:

- Ja**, es liegen vom Klienten verfasste Anweisungen vor
- Nein**, es liegen keine vom Klienten verfasste Anweisungen vor
- Es ist nicht bekannt**, ob vom Klienten verfasste Anweisungen vorliegen

Therapeutischer Vertreter: Person, die ernannt wird, um die medizinischen und pflegerischen Massnahmen zu besprechen (*Vorname, Name, Geburtsdatum, Adresse und Telefonnummer*):

.....
.....

Anmerkung: sollte kein Vertreter ernannt worden sein, wird gemäss Art. 378 ZGB verfahren.

KLIENT

Name, Vorname:

VERTRETER (wenn nicht identisch mit dem Klienten)

Name, Vorname:

Rechtlicher Status (z.B. Beistand, Familienangehöriger, usw.)

.....

Ort und Datum: Unterschrift:

BEILAGE C
TARIFVERZEICHNIS
TABELLE A
Tarif für KVG-Leistungen

Leistungen gemäss KLV, Art. 7, Abs. 2 a, b, c

Stundentarif für Leistungen zulasten der Krankenkasse <i>in Kraft seit: 01.01.2011</i>	
Abklärung, Beratung und Anleitung	76.90 CHF/Std.
Untersuchungen und Behandlungen	63.00 CHF/Std.
Grundpflege	52.60 CHF/Std.

Die Abrechnung der erbrachten Leistungen erfolgt in 5-Minuten-Blöcken.

TABELLE B
Tarif für hauswirtschaftliche Leistungen

Steuerbares Einkommen		Stundentarif
0	25'000	25.--
25'001	30'000	27.--
30'001	35'000	30.--
35'001	40'000	33.--
40'001	50'000	36.--
50'001	60'000	40.--
60'001	70'000	44.--
70'001	und mehr	50.--

TABELLE C
Andere besondere Leistungen/Zusatzleistungen

zulasten des Klienten

Beschreibung	Tarif CHF
Abgabe von Laborproben, Medikamenten und anderem Material	20.00 fr.
Ablehnung der Leistung	67.00 / Std.
Abwesenheit des Klienten, ohne vorherige Benachrichtigung von 24 Stunden	60.00 / Std.
Pflegeleistungen an ausländische Klienten, die sich vorübergehend im Tessin aufhalten	124.70 / Std.
Hauswirtschaftliche Leistungen an ausländische Klienten, die sich vorübergehend im Tessin aufhalten	55.00 / Std.

BEILAGE D

Feststellung des steuerbaren Einkommens für hauswirtschaftliche Leistungen

Premessa

Gemäss des Haushaltgesetzes des Kantons Tessin (LACD), Art.30,Abs. 2 und 3, wird der finanzielle Beitrag des Klienten bei hauswirtschaftlichen Leistungen nach den finanziellen Möglichkeiten desselben und der im gleichen Haushalt lebenden Personen bemessen.

Um einen angemessenen Stundentarif bestimmen zu können, ist der Klient angehalten, dem Pflegedienst MAGGIO die Höhe des steuerbaren Einkommens mitzuteilen.

Alternativ, gemäss des Artikels 183 LT und 110 LIFD und seinen Ausnahmeregelungen, ist der Pflegedienst MAGGIO autorisiert, mittels ausdrücklicher Zustimmung, diese Daten bei der Wohngemeinde einzuholen.

Autorizzazione

Zulassung für die Einholung von Auskünften meines steuerbaren Einkommens direkt bei meiner Wohngemeinde zur Ermittlung eines angemessenen Stundentarifs für hauswirtschaftliche Leistungen:

JA, ich ermächtige meine Wohngemeinde dem Pflegedienst MAGGIO Informationen über mein steuerbares Einkommen zu übermitteln.

Nein, ich gebe meiner Wohngemeinde keine Erlaubnis, dem Pflegedienst MAGGIO Informationen über mein steuerbares Einkommen zu übermitteln. Sollte ich hauswirtschaftliche Dienstleistungen in Anspruch nehmen, werde ich direkt dem Pflegedienst die Daten mitteilen (letzter Steuerentscheid) damit ein angemessener Stundentarif erfasst werden kann.

KLIENT

Name, Vorname:

Wohngemeinde:

VERTRETER (wenn nicht identisch mit dem Klienten)

Name, Vorname:

Rechtlicher Status (z.B. Beistand, Familienangehöriger, usw.)

Ort und Datum: Unterschrift:

Der/die Unterzeichnete erklärt, den vorstehenden Text gelesen und verstanden zu haben und mit den darin enthaltenen Bedingungen einverstanden zu sein.