



Informationen für Klient*innen der Spitex Region Interlaken AG

Anmeldung - Beratung – Auskunft:

Montag bis Freitag, 08.00 – 12.00 / 14.00 – 17.00 Uhr

(übrige Zeit: Telefonbeantworter)

Dienstleistungen

Unsere Dienstleistungen verstehen sich als Ergänzung, Entlastung und Unterstützung von/zu Angehörigen und/oder Bezugspersonen.

Unsere Dienstleistungen umfassen:

- Abklärung und Beratung für Hilfe und Pflege zu Hause
- Grund- und Behandlungspflege
- Spezialgebiete: Wundbehandlung, Palliative Care, Psychiatrie-Spitex, Demenz-Spitex
- Ergänzende Dienstleistungen: Mahlzeitendienst; Hauswirtschaft (BelleVie)

Der Einsatz der Spitex erfolgt aufgrund einer ärztlichen Verordnung. Die Dienstleistungen sind in der Regel befristet; bei Notwendigkeit auch unbefristet.

Der Pflege- und Betreuungsbedarf wird durch eine Pflegefachperson anhand einer Bedarfsabklärung/Beratung ermittelt. Die Einsätze werden abhängig der Dringlichkeit, den Einsatzkriterien und personellen Möglichkeiten eingeplant. Die Abklärung dauert ca. 1 ½ Stunden; sie wird von den Krankenkassen angeordnet und bezahlt.

Anliegen, Fragen, Anmeldungen, Unklarheiten nimmt unsere Administration gerne entgegen und leitet diese den zuständigen Fachpersonen weiter.

Umfang und Dauer

Die Spitex stellt ihre Dienstleistungen 365 Tage zur Verfügung. Grundlage für den Umfang und die Dauer der Einsätze ist immer die ärztliche Verordnung.

Allgemeines

Leider gelingt es nicht immer, zur vereinbarten Zeit bei Ihnen einzutreffen; z. B. wenn:

- Klient*innen unsere Dienste länger benötigen als geplant
- Notsituationen uns zu Planungsänderungen zwingen (Klienten oder Pflegepersonal)
- eine Panne uns behindert

... kann sich schnell eine zeitliche Verschiebung von einer halben Stunde vor oder nach der vereinbarten Zeit ergeben – dafür bitten wir Sie um Entgegenkommen und Verständnis.

Die Spitex-Termine sind verbindlich. Wird ein geplanter Einsatz zu kurzfristig (24h) und ohne ersthaften Grund abgemeldet, muss dieser gemäss den Allgemeinen Geschäftsbedingungen als Fehlbesuch verrechnet werden.

Bei unseren Einsätzen müssen Sie anwesend sein. Die Zeiterfassung erfolgt mittels eines elektronischen Hilfsmittels.

In unserem Spitexbetrieb werden auch Fachfrauen/-männer Gesundheit und Pflegefachpersonen HF ausgebildet. Zur Vertiefung ihres Wissens und Könnens werden sie vor allem im ersten Ausbildungsjahr von verschiedenen Mitarbeitenden begleitet. Bei fortgeschrittener Ausbildung leisten sie die Einsätze auch alleine.

Wir danken Ihnen, dass Sie den Lernenden Gelegenheit geben, ihre Ausbildung in der Spitex Region Interlaken zu absolvieren und Verständnis für sie aufbringen, wenn ihnen nicht alles auf Anhieb gelingen sollte.

Schweigepflicht

Alle Mitarbeitenden der Spitex Region Interlaken AG unterstehen der Schweigepflicht.

Rechnungstellung/Ärztliches Zeugnis

Das ärztliche Zeugnis («Bedarfsmeldeformular») veranlassen wir bei Ihrem Haus- oder Spezialarzt und leiten dieses direkt der Krankenkasse weiter.

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich. Die Kosten der ärztlich verordneten Pflegeleistungen werden direkt mit der Krankenkasse abgerechnet. Sie erhalten eine Kopie der Rechnung und allenfalls eine Rechnung für weitere Leistungen, die von der Krankenkasse nicht übernommen werden (z. B. Patientenbeteiligung).

Ergänzungsleistungen

Leistungen, die von der Krankenkasse nicht übernommen werden, können (sofern die gesetzlichen Vorgaben erfüllt sind) über Ergänzungsleistungen geltend gemacht werden.

Bei Fragen melden Sie sich bitte bei uns – wir helfen Ihnen gerne weiter!