

## Einleitung

---

Um klare Verhältnisse zwischen unserem SACD und dem Klienten zu schaffen, fassen wir nachfolgend einige wichtige Punkte zusammen.

### 1 Einsatzzeiten und Erreichbarkeit in Notfällen

---

SCuDo garantiert Einsätze rund um die Uhr. Die normale Einsatzzeit ist von 07.00 bis 21.00 Uhr. Für Pflegeleistungen während der Nacht steht ein beschränkter Pikettdienst zur Verfügung (nur medizinisch-technische Leistungen; keine Betreuung). Sie erreichen uns jederzeit, auch in Notfällen, unter der Telefonnummer 091 973 18 10. Nach Büroschluss wird Ihr Anruf umgeleitet auf die Nummer 144

### 2 Ausweis

---

Jeder Mitarbeiter von SCuDo verfügt über einen Ausweis, der ihn als unseren Mitarbeiter kennzeichnet. Personen, die den Ausweis nicht vorweisen können, soll mit Misstrauen begegnet werden. In Zweifelsfällen ist Kontakt mit der Verwaltung aufzunehmen.

### 3 Berufsgeheimnis, Datenschutz und Einsicht in die persönliche Krankengeschichte durch die Krankenkasse

---

<sup>1</sup> Die Daten, die sich auf Ihren Gesundheitszustand beziehen, unterliegen dem Berufsgeheimnis (Art. 321 Strafgesetzbuch, Art. 20 LSan (Gesundheitsgesetz Tessin)) und den Bestimmungen der Datenschutzgesetzgebung. Nach dem LACD (Gesetz über die Hauspflege des Kantons Tessin) kommt dem SACD eine koordinierende Funktion der verschiedenen sozio-medizinischen Akteure zu, die an der Behandlung eines Falls beteiligt sind (Art. 11). Mit der am Ende dieses Dokumentes angebrachten Unterschrift ermächtigt der Klient SCuDo, den verschiedenen Akteuren des Gesundheitssystems empfindliche Daten zu übermitteln, wobei sich die Übermittlung auf Daten, die für die Sicherstellung der Behandlung und die Koordination benötigt werden, zu beschränken hat.

Der Klient kann jederzeit sein Befugnis vollständig oder teilweise widerrufen, mit Ausnahme der Angaben, die gemäss Gesetz weitergeleitet werden müssen.

<sup>2</sup> Das Bundesgesetz über die Krankenversicherung gibt den Krankenversicherern das Recht auf Einsicht in die persönliche Krankengeschichte des Klienten. Damit können die Wirksamkeit, Angemessenheit und Wirtschaftlichkeit der erbrachten Behandlung gesichert werden. Zum Schutz der Privatsphäre des Klienten wird deshalb vom Klienten eine ausdrückliche Ermächtigung zur Bekanntgabe der verlangten Unterlagen an den Vertrauensarzt und/oder das Pflegepersonal im Dienste der Krankenversicherer verlangt. Es wird darauf aufmerksam gemacht, dass wenn diese Ermächtigung verweigert wird, der Krankenversicherer die Erbringung seiner Leistungen verweigern kann.

<sup>3</sup> Im Januar 2011 wurde der Artikel 25a des Krankenversicherungsgesetzes (KVG) geändert. Demzufolge sieht der mit dem Kanton vereinbarte Leistungsvertrag neu vor, dass ab einer bestimmten jährlichen Stundenzahl - die vom Alter des Klienten abhängig ist - die vorgesehenen Leistungen dem Kantonsarztbüro unterbreitet und bewilligt werden müssen. Um diese Daten an die Letzteren schicken zu können, ist die Bewilligung des Klienten notwendig:

Ja, ich ermächtige SCuDo den medizinischen Vertretern meiner Krankenkasse die Daten meiner Krankengeschichte, soweit sie für die vorstehend aufgeführten Zwecke nötig sind, zu übermitteln.

Nein, ich erteile SCuDo keine Ermächtigung, den medizinischen Vertretern meiner Krankenkasse die Daten meiner Krankengeschichte zu übermitteln.

### 4 Abklärung

---

**Der SACD muss (Art. 8 KLV) seinen Einsatz auf Grund einer Bedarfabklärung festlegen, die in unserem Falle nach Massgabe von RAI-HC, einem vom Spitexverband Schweiz und der Konferenz der kantonalen Gesundheitsdirektoren offiziell anerkannten Instrument, erfolgt. Dieses Instrument unterstützt unsere Mitarbeiter beim Erkennen der Probleme und der Suche nach der besten Antwort auf diese Probleme. Es erleichtert weiter die Zusammenarbeit mit den anderen sozio-medizinischen Akteuren.**

### 5 Anwesenheit des Klienten am Wohnort

---

Während des Einsatzes der Mitarbeiter des SACD müssen - unter Vorbehalt von Ausnahmesituationen - die Klienten anwesend sein.

## **6 Transporte**

---

Grundsätzlich dürfen die Mitarbeiter des SACD die Klienten nicht aus persönlichen Gründen (Einkäufe, Arztbesuche ...) transportieren. Allfällige Ausnahmen sind abzuklären und bedürfen einer Bewilligung der Direktion.

## **7 Bekanntgabe von Verspätungen und Programmänderungen**

---

Der SACD bemüht sich um eine optimale Organisation der Einsätze; die Planung der täglichen Arbeit kann aber wegen unvorhergesehenen Einsätzen oder Verkehrsbehinderungen Änderungen erfahren. Soweit dies möglich ist, benachrichtigen die Mitarbeiter den Klienten, wenn der Einsatz mehr als 15 Minuten nach dem vereinbarten Termin erfolgt.

## **8 Nicht geplante Abwesenheit – Kündigung der Leistungen**

---

<sup>1</sup> Wenn der festgelegte Einsatz nicht ausgeführt werden kann, muss der Klient dies dem SACD mindestens 24 Stunden zum voraus mitteilen, da andernfalls der Einsatz ordnungsgemäss in Rechnung gestellt wird. Auf eine Rechnung wird verzichtet, wenn die Annullierung auf nicht voraussehbare und vom Klienten nicht beeinflussbare Gründe zurückzuführen ist.

<sup>2</sup> Beide Seiten können den Einsatz des SACD jederzeit unter Beachtung einer Kündigungsfrist von einer Woche kündigen. Eine Kündigung von Seiten des SACD erfolgt schriftlich und begründet.

## **9 Erfassung der Leistungen und Rechnungsstellung**

---

<sup>1</sup> Die von den Mitarbeitern des SACD erbrachten Leistungen werden mit Hilfe elektronischer Geräte (Handheld, usw.) erfasst. Es werden keine Arbeitsrapporte erstellt.

<sup>2</sup> Die gespeicherten Daten werden für die Rechnungsstellung verwendet.

<sup>3</sup> Die Pflegeleistungen werden gemäss der Konvention mit santésuisse direkt der Krankenkasse verrechnet. Eine Kopie geht zur Kontrolle an den Klienten.

<sup>4</sup> Einsätze auf dem Gebiet der Haushaltshilfe, die nicht zu den KVG-Grundleistungen gehören, werden auf Grund von Art. 29 des Gesetzes über die Hauspflege des Kantons Tessin (LACD) nach Massgabe des kantonalen Tarifs, der vom steuerbaren Einkommen abhängt, direkt dem Klienten in Rechnung gestellt. Die Steuerdaten, die für die Berechnung des Stundenansatzes dienen, werden von uns systematisch auf den neuesten Stand gebracht. Wenn sich wesentliche Änderungen in Ihrer steuerlichen Situation ergeben, werden Sie gebeten, uns eine Kopie der entsprechenden Veranlagungsverfügung zuzustellen, damit wir den neuen Tarif sofort (ab dem Monat, in dem wir die entsprechenden Unterlagen erhalten) anwenden können. Wir machen aber darauf aufmerksam, dass eine rückwirkende Anwendung einer allfälligen Tarifiereduktion nicht möglich ist.

Wenn die Zusatzversicherungen der Krankenkasse die Kosten für den Einsatz einer Haushaltshilfe nicht oder nur teilweise übernehmen, können Personen, die Ergänzungsleistungen zur AHV/IV erhalten, die entsprechende Rechnung zusammen mit der Leistungsabrechnung oder dem Brief der Krankenkasse, mit welchem die Leistungspflicht abgelehnt wird, dem zuständigen Amt einsenden.

<sup>5</sup> Die Leistungen, die nicht im KVG enthalten sind, werden vom SACD aufgrund eines Auftrags des Kantones erbracht. Die geplanten Leistungen (Art und Menge), dürfen ohne Bewilligung von den zuständigen Personen von SCuDo, weder von Mitarbeitern noch von den Kunden verändert werden.

<sup>6</sup> Mit der Unterschrift unter dieses Dokument anerkennt der Klient die vorstehenden Bedingungen und verpflichtet sich, die Rechnungen innert der angegebenen Fälligkeitstermine zu bezahlen.

## **10 Rechnungsstellung für besondere Leistungen und Material**

---

Der SACD darf zusätzlich zum Basis-Studentarif besondere Leistungen, namentlich eine Kilometerentschädigung für die Erledigung von Aufträgen und für Begleitungen, für die Ablieferung von Laborproben und Medikamenten, die Verwahrung von Schlüsseln, die Lieferung von Pflegematerial, das der Krankenkasse nicht verrechnet werden kann, usw. in Rechnung stellen.

## **11 Einsätze anderer Leistungserbringer**

---

<sup>1</sup> Der SACD muss Qualität und Wirtschaftlichkeit der Behandlung sicherstellen und die Koordination der Einsätze der verschiedenen Dienste fördern. Dies betrifft namentlich auch andere Leistungserbringer (Spitex-Dienste, selbständige Pflegefachleute, Tageskliniken, usw.), die sich im gleichen Zeitraum und den gleichen Klienten kümmern. Die Krankenversicherer anerkennen die Zahlungspflicht für doppelt erbrachte Leistungen, wie zum Beispiel Bedarfsabklärungen, Unterweisungen, usw. nicht.

---

<sup>2</sup> Wenn Einsätze anderer Leistungserbringer (Spitex-Dienste, selbständige Pflegefachleute, usw.) erfolgen, muss der Klient den SADC rechtzeitig informieren. Andernfalls würden allfällige von SADC erbrachte Leistungen, die vom Krankenversicherer nicht übernommen werden, direkt dem Klienten in Rechnung gestellt.

## **12 Schäden**

---

Der SADC verfügt über eine genügende Haftpflichtversicherung. Die Mitarbeiter des SADC sind aber für allfällige Schäden oder Zerstörungen von Apparaten, Wäsche und Gegenständen, die auf Abnutzung oder bestehende Defekte zurückzuführen sind, nicht haftbar.

## **13 Lernende, SchülerInnen und PraktikantInnen**

---

Um die Qualität der Leistungen zu sichern, muss unser Personal angemessen ausgebildet werden. Es kann deshalb vorkommen, dass in Ausbildung befindliche Mitarbeiter unsere Mitarbeiter bei ihren täglichen Einsätzen am Wohnort des Klienten begleiten. Sie werden sich nach Massgabe der bereits erworbenen Fähigkeiten aktiv an der Erbringung der Leistungen beteiligen. Sie müssen also als vollwertige Mitarbeiter betrachtet werden.

## **14 Reklamationen und Beschwerden**

---

<sup>1</sup> Der Direktion des SADC können Sie jederzeit Bemerkungen über unsere Einsätze zukommen lassen. Sie können dazu auch das Formular "Unser Ziel: immer besser zu werden" (Migliorare è il nostro obiettivo) verwenden. Auf Wunsch des Klienten erfolgt die Antwort schriftlich.

<sup>2</sup> Der Klient kann mit Bezug auf jede schriftliche Antwort des SADC den Erlass einer förmlichen Verfügung verlangen.

<sup>3</sup> Gegen die förmliche Verfügung des SADC kann innert 15 Tagen an den Staatsrat (Regierungsrat) Beschwerde geführt werden.

<sup>4</sup> In allen übrigen Punkten ist das kantonale Gesetz über das Verwaltungsverfahren anwendbar.

<sup>5</sup> Wenn der Klient der Ansicht ist, dass seine vom kantonalen Gesundheitsgesetz garantierten Rechte verletzt worden sind, kann er sich auch schriftlich mit einer Beschwerde an die Commissione di Vigilanza Sanitaria (Aufsichtskommission im Gesundheitswesen), Via Orico 5, 6500 Bellinzona wenden

Bei Fragen steht Ihnen die Verwaltung gerne zur Verfügung.

Für den Servizio Cure a Domicilio del Luganese (Spitex Region Lugano) SCuDo  
Die Direktion Enrico Conte

---

Der/die Unterzeichnende erklärt, dass er vom vorstehenden Text Kenntnis genommen hat und mit den aufgeführten Bedingungen einverstanden ist.

Klient

Name, Vorname .....

Gesetzlicher Vertreter (wenn nicht mit dem Klienten identisch)

Name, Vorname .....

Ort und Datum: ..... Unterschrift: .....

(das Dokument wird im Doppel ausgestellt, ein Exemplar verbleibt beim Klienten)

**Tarif (ab 01.04.2013) für Leistungen  
auf dem Gebiet der Haushaltshilfe**

(diese Leistungen werden dem Klienten und nicht der Krankenkasse verrechnet)

Steuerbares Einkommen von - bis			Stundentarif
0.00	bis	25'000.00	25.00
25'001.00	bis	30'000.00	27.00
30'001.00	bis	35'000.00	30.00
35'001.00	bis	40'000.00	33.00
40'001.00	bis	50'000.00	36.00
50'001.00	bis	60'000.00	40.00
60'001.00	bis	70'000.00	44.00
70'001.00	bis	90'000.00	50.00
90'001.00	bis	höher	50.00

Mit diesem Tarif wird dem Grundsatz der Gleichbehandlung unter Berücksichtigung der finanziellen Lage des einzelnen Klienten nachgelebt und es werden die Unterschiede zwischen den Personen, die erhebliche Sozialhilfe beziehen und denen, die keinen Anspruch haben, ausgeglichen. Die fakturierten Beträge bleiben im Rahmen der von anderen Schweizer Kantonen erlassenen Tarife.

### Stundentarif (ab 2011) für KVG-Leistungen

Leistungen nach KLV Art. 7 Abs. 2 lit. a <i>Beratung und Abklärung</i>	Fr. 79.80
Leistungen nach KLV Art. 7 Abs. 2 lit. b <i>Untersuchungen und Behandlung</i>	Fr. 65.40
Leistungen nach KLV Art. 7 Abs. 2 lit. c <i>Grundpflege</i>	Fr. 54.60
Allfälliges nach KVG anerkanntes Pflegematerial wird zusätzlich zu den vorstehenden Tarifen fakturiert	

Die Abrechnung der erbrachten Leistungen erfolgt im 5-Minuten-Takt.

Die oben erwähnten Leistungen sind im Art. 9 und darauffolgende der Verordnung über die Krankenversicherung (KVV) definiert und müssen zweckmässig, wirksam und wirtschaftlich sein.