

## Erreichbarkeit

### **Spitex Chur**

Telefon	<b>081 257 09 57</b>
Fax	081 257 09 58
E-Mail	info@spitex-chur.ch
Homepage	www.spitex-chur.ch

Telefon- und Bürozeiten	Montag bis Freitag 08.00 Uhr bis 12.00 Uhr 13.30 Uhr bis 17.00 Uhr
----------------------------	--

Ausserhalb dieser Zeit werden die Anrufe automatisch an den „Telefon-Service“ des Kantonsspitals umgeleitet. Wir verfügen rund um die Uhr über einen Pikettdienst für Kunden. Dringende Anrufe werden an die diplomierte Pflegefachfrau weitergeleitet.

### **Krankenmobilen – Beratung, Vermietung und Verkauf**

Roffler Chur AG  
Rheinstrasse 85-87, 7000 Chur  
Telefon 081 286 99 30

# Unser Dienstleistungsangebot

Auf jeden unserer Kunden gehen wir individuell ein und betrachten seine persönliche Lebenssituation.

## Pflege

### Behandlungspflege

- Verabreichung von Medikamenten, Injektionen und Infusionen
- Puls-, Blutdruck- und Blutzuckermessungen
- Wundbehandlungen, unter der Leitung einer Wundexpertin

### Grundpflege

- Unterstützung bei der Körperpflege, Kompressionsstrümpfe an- und ausziehen / Mobilisation

### Ambulante Psychiatrische Pflege

- Beratung und Information von Kunden / pflegenden Angehörigen
- Unterstützung in der Alltagsbewältigung und in Krisensituationen
- Nachbetreuung nach Klinikaufenthalten
- Aktivierung, Anleitung und Begleitung zur Gestaltung des Alltags

### Beratung

- Beratung in komplexen Pflege- und Betreuungssituationen
- in sozialen Krisen- oder Risikosituationen
- bei der Prüfung eines Pflegeheimeintrittes
- für den Gebrauch von Hilfsmitteln
- zur Anleitung von Angehörigen/Nachbarn in der Pflege & Betreuung
- zur Gesundheitsförderung und Prävention

### Palliative Care

- Beratung, Pflege und Begleitung von Schwerkranken & Sterbenden
- medizinische Symptombehandlung
- Zusammenarbeit mit Angehörigen, Hausärzten, Palliativer Brückendienst
- Pflege und Betreuung während der Nacht
- Rundtischgespräche, Koordination der notwendigen Hilfsangebote

### **Entlastung und Unterstützung pflegender Angehöriger**

Zur Entlastung pflegender Angehöriger oder Überbrückungshilfe bieten wir unsere Dienstleistungen stunden-, tageweise oder nachts an.

- Übernahme von pflegerischen Verrichtungen
- Übernahme von hauswirtschaftlichen Aufgaben
- Betreuung kranker und behinderter Menschen
- Betreuung im Aktivitäten-Raum der Spitex

### **Hauswirtschaft**

- Unterstützung und Entlastung in der Haushaltsführung
- Wochenkehr
- Wäschepflege
- Einkaufen
- Mahlzeiten zubereiten
- Etc.

### **Betreuung und Begleitung**

- Mithilfe in der Betreuung der Kinder, wenn der betreuende Elternteil wegen Krankheit, Unfall oder Rekonvaleszenz ausfällt
- Kontrollbesuche
- Betreuen und Begleiten von Schwerkranken und Sterbenden
- Nachtwache je nach Situation
- begleitete Spaziergänge, Einkäufe, Arztbesuche, etc. (bei Konsumationen ausserhaus, übernimmt der Kunde ein Getränk und bei Fahrten mit den öffentlichen Verkehrsmitteln die Fahrkosten für die Betreuungsperson)

# Serviceleistungen

## **Coiffeur-Service**

Waschen, Schneiden, Föhnen, Stylen: der Coiffeur-Service der Spitex Chur bringt alle herkömmlichen Coiffeur-Dienstleistungen zu Ihnen nach Hause. Auf Wunsch bringen unsere Coiffeusen auch Shampoos, und Haarpflegeprodukte direkt aus dem Coiffeur-Salon mit.

## **Ambulante Fusspflege**

Haut, Muskeln und Nägel unserer Füße sind altersbedingten Veränderungen ausgesetzt. Eine regelmässige Behandlung ist eine gute Vorsorge und kann Beschwerden verhindern. Die ambulante Fusspflegerin der Spitex Chur pflegt, massiert und behandelt Ihre Füße bei Ihnen zu Hause.

## **Heimwerker-Service**

Die Spitex-Heimwerker erledigen kleinere Reparaturen, Unterhaltsarbeiten wie Bilder aufhängen, Glühbirnen wechseln, Wasserhähne entkalken, Möbel zusammenstellen, Fernseher einstellen.

# Kosten

## Kosten Pflegeleistungen bei Krankheit

Von den vom Kanton berechneten und anerkannten Kosten von CHF 124.00 (KLVa), CHF 112.50 (KLVb) und CHF 97.90 (KLVc) im Jahr 2024 übernimmt die Krankenkasse bei pflegerischen Leistungen gemäss Krankenversicherungsgesetz (ärztlich verordneten Leistungen) folgende Beträge:

- CHF 76.90/Stunde für Abklärung und Beratung (KLVa)
- CHF 63.00/Stunde für Behandlungspflege (KLVb)
- CHF 52.60/Stunde für Grundpflege (KLVc)
- CHF 45.00/Stunde für Akut- und Übergangspflege

Die Spitex stellt dem Krankenversicherer dafür direkt Rechnung. Dieser verrechnet dem Patienten davon den Selbstbehalt (10 % der Kosten) sowie seine Franchise.

## Kosten Pflegeleistungen bei Unfall

Bei Pflegeleistungen aufgrund eines Unfalls gelten die Tarife der Medizinaltarif-Kommission (MTK) der UVG:

CHF 125.04/Stunde für Abklärung und Beratung (KLVa); CHF 120.00/Stunde für Behandlungspflege (KLVb); CHF 110.04/Stunde für Grundpflege (KLVc).

Die Rechnung für die erbrachten Pflege-Leistungen wird dem Unfallversicherer zugestellt.

Für Hauswirtschafts- und Betreuungsleistungen gelangen die unten genannten Tarife zur Anwendung. Die Rechnung für erbrachte Hauswirtschafts- oder Betreuungs-Leistungen wird dem Kunden direkt zugestellt.

## Kostenbeteiligung

Die Kosten für die Spitex werden von den Gemeinden/Stadt und vom Kanton sowie bei Pflegeleistungen auch von den Krankenkassen getragen. Als Bezüger von Pflegeleistungen bezahlen Sie einen Anteil von maximal CHF 7.70 pro Tag als sogenannte Patientenbeteiligung.

### **Kosten Hauswirtschaft (HW) und Betreuung (BBB)**

Der Kanton Graubünden und die Gemeinden übernehmen einen Anteil von CHF 59.70 pro Stunde HW und BBB für max. 20 Stunden/Woche. Der Tarif für die Kunde beträgt für diese Stunden CHF 26 pro Stunde.

HW und BBB-stunden, welche darüber hinaus erbracht werden, werden mit dem Tarif der anerkannten Kosten, CHF 85.70 verrechnet.

Je nach Zusatzversicherungen werden HW-Leistungen mitfinanziert.

### **Kosten Mahlzeitendienst**

Für Mahlzeiten vom Mahlzeitendienst bezahlt der Kunde CHF 14.– pro Mahlzeit. Kanton und Gemeinden leisten zum Mahlzeitendienst einen Beitrag

### **Übersicht Kostenverteilung**

	<b>Anerkannte Kosten 2024 in CHF</b>	<b>Leistungs- beiträge Kanton/ Gemeinden in CHF</b>	<b>max. Pati- enten -beteiligung in CHF</b>	<b>Beitrag Kran- ken- kasse in CHF</b>
<b>KLV a</b>	124.00	39.40	7.70	76.90
<b>KLV b</b>	112.50	41.80	7.70	63.00
<b>KLV c</b>	97.90	37.60	7.70	52.60
<b>AÜP</b>	100.00	55.00	0.00	45.00
<b>HW/BBB</b>	85.70	59.70	26.00	0.00
<b>Mahlzeitendienst</b>	22.80	8.80	14.00	0.00

Die Verrechnung aller Leistungen erfolgt in Zeiteinheiten von 5 Minuten. Der Mindesteinsatz beträgt 10 Minuten. Bei reinen Hauswirtschafts- oder Betreuungseinsätzen beträgt die Mindesteinsatzzeit 60 Min.

### **Für Kunden gefahrene Kilometer**

Für den Kunden gefahrene Kilometer, z.B. Einkäufe, Begleitungen etc. werden mit CHF 0.70/km verrechnet.

### **Services für Kunden**

Für Botengänge, Lieferungen, Abholung von Medikamenten oder Materialien werden hauswirtschaftliche Leistungen verrechnet.

### **Pflegematerial und Hilfsmittel**

Bestimmtes ärztlich verordnetes Material gehört zu den KVG-Pflichtleistungen und wird von den Krankenversicherern gemäss KLV zurückerstattet. (Mittel- und Gegenstände-Liste „MiGel“). Hilfsmittel werden zum Teil auch von Sozialwerken übernommen. (AHV, IV, EL).

Dossier Hilfe- und Pflegeplanung (einmalige Anschaffung)	CHF	8/Stück
Schlüsselhinterlegung	CHF	100/Monat
Für hauswirtschaftliche Leistungen:		
Handschuhe (200 Stk.)	CHF	9.80
Händedesinfektionsmittel (100ml)	CHF	3.00
<b>Ambulanter Coiffeur-Service</b>		
Coiffeur-Service	CHF	84/Stunde
Kosten für allfällige Haarprodukte werden separat verrechnet.		
<b>Ambulante Fusspflege</b>		
Fusspflege	CHF	96/Stunde
<b>Heimwerker-Service</b>	CHF	84/Stunde
Materialkosten werden separat verrechnet.		
<b>Schlüssel-Safe</b>		
Montage pauschal	CHF	84.00
Schlüssel-Safe	CHF	40.00

## **Dokumentation der Hilfe- und Pflegeplanung**

Das Gesundheitsgesetz schreibt eine lückenlose, nachvollziehbare Dokumentation des gesamten Hilfe- und Pflegeprozesses vor. Gleichzeitig fordert das Krankenversicherungsgesetz im Zusammenhang mit der Qualitätssicherung und Finanzierung der Dienstleistungen eine Dokumentation über den Verlauf des Bedarfs an Hilfe- und Pflegeleistungen.

Das Dokumentieren der Hilfe- und Pflege gehört zur kassenpflichtigen Leistung und wird Ihnen in Rechnung gestellt. Auch die Dokumentation der nicht kassenpflichtigen Leistungen (Hauswirtschaft und/oder Besuche, Begleitung, Betreuung) müssen wir Ihnen verrechnen. Die Dokumentation wird grösstenteils digital erstellt und wird in der Spitex Chur, unter Wahrung des Datenschutzes abgelegt und gesichert. Der Kunde bestimmt, wer ausser den Spitex-Mitarbeitenden Einsicht in die Dokumentation erhält. Die Spitex-Mitarbeitenden sind an die gesetzliche Schweigepflicht gebunden. Der Kunde kann Einsicht in die digitale Dokumentation verlangen.

## **Bitte beachten Sie...**

### **Einsatzzeit**

Die Einsätze finden am Vormittag, am Nachmittag oder im Spätdienst statt. Medizinisch begründete Einsatzzeiten werden berücksichtigt.

Für dringende Termine ihrerseits, welche zwei Werktage vorab gemeldet werden, können wir unseren Einsatzbeginn entsprechend anpassen.

### **Mitarbeiterinnenwechsel**

Aus organisatorischen Gründen wie 7-Tage-Woche, Abenddienst, Nachtdienst, kleine Arbeitspensen ist es uns nicht möglich, immer dieselbe Mitarbeitende einzuplanen.

### **Mitarbeiterin in Begleitung**

Die Spitex Chur ist ein Ausbildungsbetrieb. Wir bilden Lernende und HF-Studierende aus. Potentiellen Spitex-Mitarbeitenden wird Einblick in die Spitex-Arbeit gewährt. Die Einführung neuer Mitarbeitenden, Anleitung durch eine diplomierte Pflegefachfrau oder Beurteilung durch die Vorgesetzte erfolgt jeweils in Begleitung.

### **Feiertage**

An Feiertagen, die auf Werktage fallen, wie Neujahr, Karfreitag, Ostermontag, Auffahrt, Pfingstmontag, 1. August, Weihnachten und Stephanstag, erbringen wir keine hauswirtschaftlichen Dienstleistungen.

### **Absagen von Spitex-Einsätzen**

Nicht eingehaltene Termine müssen wir Ihnen in Rechnung stellen, wenn sie nicht zwei Werktage (48 Stunden) rsp. sieben Werktage bei Betreuungseinsätzen im Voraus abgesagt werden.

### **Schlüsselsafe**

Um den Zugang der Mitarbeitenden in den Einsatz zu gewährleisten, ist die Installation eines Schlüsselsafes Voraussetzung. Bei Bedarf unterstützen wir Sie bei der Installation des Schlüsselsafes.

## Hilfsmittel für hauswirtschaftliche Einsätze

Damit wir Spitex-Mitarbeitende unsere Reinigungsaufgaben effizient, wirtschaftlich, körperschonend und zu Ihrer Zufriedenheit erbringen können, benötigen wir Ihre Unterstützung und zählen auf folgende nützliche Geräte, Hilfs- und Reinigungsmittel:

### Staubsauger mit

- regulierbarer Saugstärke
- höhenverstellbarem, intaktem Staubsaugrohr
- verstellbarer Gelenkbürste
- passenden Staubsaugersäcken und Filter zum Auswechseln



### Bodenwischsystem mit

- Gelenk-Mopp-Halter zum Feuchtaufwischen
- passenden Microfaser-Lappen
- Eimer



- 2 Microfaserlappen zum Trocknen von Nassflächen
- weitere praktische Lappen zum Reinigen von Badezimmer und Küche
- kratzärmer Schwamm für gröbere Verschmutzungen
- eine saubere Toilettenbürste
- passende Putzmittel: Fettlöser, Entkalker, WC-Reiniger und für Ihre Böden entsprechender Bodenreiniger

Das Spitex-Team Chur bedankt sich für Ihr Verständnis und freut sich auf eine tolle Zusammenarbeit.

## **Abgaben Geschenke an Spitex-Mitarbeitende**

### **Abgabe von Geschenken an die Spitex-Mitarbeitenden**

Immer wieder kommt es vor, dass Sie unseren Mitarbeitenden Ihre Wertschätzung mit einem Geschenk zeigen möchten. Wir verstehen das gut. Doch unsere Mitarbeitenden geraten damit in Bedrängnis, weil der Arbeitsvertrag es ihnen untersagt, Geschenke von Kunden anzunehmen.

Dies betrifft Sachgeschenke sowie Geldgeschenke. Sollten Sie trotzdem an einem Geldgeschenk festhalten, so fließt dieses Geld in die betreffende Teamkasse und wird für gemeinsame Aktivitäten der Mitarbeitenden verwendet. Gleichzeitig wird Ihnen für diesen Betrag eine Quittung abgegeben.

Es ist der Spitex Chur ein Anliegen mit dieser Regelung klare und in keiner Weise verpflichtende Verhältnisse oder Abhängigkeiten zwischen Ihnen als Kunde und unseren Mitarbeitenden zu schaffen. Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis.

# Beschwerdeweg

## 1. Spitex Chur

Betroffene Mitarbeiterin direkt  
ansprechen

**Problem ist nicht gelöst**



## 2. Spitex Chur

Qualitätsverantwortliche des Teams  
Telefon 081 257 09 57

**Gewünschter Erfolg ist ausgeblieben**



## 3. Spitex Chur

Geschäftsleitendes Gremium  
Telefon 081 257 09 57

**Es ist zu keiner befriedigenden Lösung gekommen**



## 4. Ombudsstelle

**für Alters- und Spitex-Fragen**  
Telefon 0844 80 80 44

**Es sind immer noch Fragen offen**



## 5. Justiz-, Polizei- und Sanitätsdepartement

Gesundheitsamt GR  
Telefon 081 257 21 21