

## **Merkblatt für Kundinnen und Kunden** **(gültig ab 1.1.2018)**

Die Arbeit in der Haushilfe ist vielfältig. Deshalb braucht es einige Richtlinien, die mithelfen sollen, das Dienstleistungsverhältnis zwischen Ihnen und der Haushelferin möglichst reibungslos zu gestalten.

Bitte beachten Sie die nachfolgend aufgeführten Punkte:

### **Anwesenheit während des Einsatzes der Haushelferin**

Neben den Arbeiten, welche die Haushelferin gemäss der Einsatzbestätigung ausführt, ist der persönliche Kontakt sehr wichtig. Wir erachten es deshalb als Bedingung, dass Sie selber während des Einsatzes der Haushelferin anwesend sind.

### **Vereinbarte Einsatzzeiten**

Die auf der Einsatzbestätigung festgehaltene Einsatzzeit ist einzuhalten.

Wenn die Haushelferin für Sie Einkäufe macht, ist das Teil der Einsatzzeit. Ändert sich Ihr Bedarf an Hilfe dauerhaft, wenden Sie sich bitte an die Geschäftsstelle. Direkte Abmachungen über Einsätze mit der Haushelferin sind nicht gestattet und zwingend über die Geschäftsstelle vorzunehmen. Deshalb ist auch den Haushelferinnen untersagt, ihre private Telefonnummer bekannt zu geben. Wir bitten Sie das zu respektieren. Danke.

### **Arbeiten, welche von der Haushilfe Luzern nicht übernommen werden**

Folgende Arbeiten werden von der Haushelferin **nicht** erledigt:

- nur Reinigung des Treppenhauses
- Reinigung von Fensterläden und/oder Storen
- Gründliche Reinigung ganzer Parkettböden
- Hinaustragen oder shampooonieren grosser Teppiche
- Frühjahrsputz
- Endreinigung für Wohnungsübergabe

### **Finanzielle Aufgaben**

Für die Erledigung finanzieller Aufgaben sind eine spezielle Vereinbarung mit der Haushilfe Luzern und eine schriftliche Vollmacht nötig. Bitte wenden Sie sich hierfür an die Geschäftsstelle.

## Wohnungsschlüssel

Wir empfehlen Ihnen, einen Wohnungsschlüssel bei Angehörigen, Nachbarn oder Freunden zu deponieren.

Von uns werden Schlüssel nur in Ausnahmefällen und gegen eine Empfangsbestätigung entgegengenommen.

## Geschenke und Trinkgelder

Die Haushelferin darf keine Geschenke und Trinkgelder annehmen. Von dieser Regelung sind kleine Aufmerksamkeiten zu besonderen Anlässen (Festtage, Geburtstag) ausgenommen.

## Ausfall Haushelferin

- infolge Ferienabwesenheit

Die Einsätze sind auch während der Ferienabwesenheit der Haushelferin sichergestellt. In dieser Zeit übernimmt eine Stellvertretung den Einsatz. Sie werden jeweils rechtzeitig darüber informiert.

- kurzfristige Abwesenheit infolge Krankheit/Unfall

Wir verschieben den Einsatz und/oder organisieren eine Stellvertretung. In jedem Fall findet eine Absprache mit Ihnen statt.

## Arbeitsrapport

Die Haushelferin rapportiert die geleisteten Einsatzstunden.

## Spezialregelung für EL-Bezügerinnen und EL-Bezüger

BezügerInnen von Ergänzungsleistungen erhalten von der Ausgleichskasse eine Rückvergütung von Fr. 25.00 pro Stunde. Dafür ist eine Spitex-Verordnung erforderlich. Die Haushilfe Luzern benötigt eine Kopie der EL-Verfügung.

Eine Kopie unserer Rechnung müssen Sie zusammen mit der Spitex-Verordnung der Krankenkasse einreichen.

Falls Sie bei einer Krankenkasse eine Zusatzversicherung abgeschlossen haben, empfehlen wir Ihnen dort um eine Kostenbeteiligung nachzufragen.

## Nicht rechtzeitig abgemeldete Einsätze

Einsätze, die nicht mindestens 48 Stunden vor dem Einsatz im Voraus abgemeldet werden, müssen wir Ihnen vollumfänglich verrechnen (siehe Tarifblatt „Regelung bei Absagen“).

Gerne hoffen wir, dass Ihnen die Haushilfe die notwendige Unterstützung bietet. Bei Unklarheiten, Anliegen oder Problemen wenden Sie sich bitte an die Geschäftsstelle. Besten Dank.