

Grundlagen Sauerstoffversorgung

1 Grundlegendes

Ihr Ansprechpartner für Bestellungen und Mitteilungen, bei Notfällen oder Fragen aller Art ist das Competence-Center von CARBAGAS Homecare.

Gratisnummer 0800 428 428

Bitte lesen Sie die folgenden Punkte aufmerksam durch. Unser Competence-Center wird während der Bürozeiten von 07.30 - 12.00 Uhr und von 13.15 - 17.00 Uhr bedient. Ausserhalb der Bürozeiten erreichen Sie über diese Nummer rund um die Uhr das CARBAGAS-Notdispositiv.

Melden Sie ausserhalb der Bürozeiten nur echte Notfälle (vgl. Abschnitt 2.2). Nicht als Notfall gelten z.B.:

- Meldung einer Abwesenheit (Ferien oder Spitalaufenthalt)
- Jede reguläre Bestellung von Sauerstoff
- Meldung einer defekten Anzeige wenn Behälter kürzlich geliefert und offensichtlich voll ist
- Bestellung von Verbrauchsmaterial

2 Bestellung von Sauerstoff

2.1 Normale Versorgung

Im Normalfall werden Sie entsprechend Ihrer ärztlichen Verordnung beliefert. Ihr Betreuer orientiert Sie über den Wochentag, an dem wir Ihren Postleitzahlenbereich beliefern. Er spricht mit Ihnen ab, wann die nächste Lieferung erforderlich ist. Alle weiteren Lieferungen erfolgen automatisch. Sie finden das nächste Lieferdatum jeweils auf dem aktuellen Lieferschein. Sollten Sie diesbezüglich unsicher sein rufen Sie vor dem Liefertermin bitte das Competence-Center an (Tel. 0800 428 428), und lassen Sie sich den Termin bestätigen.

2.2 Im Notfall

Wenn die Füllstandsanzeige Ihres Behälters plötzlich einen zu niedrigen Füllstand anzeigt oder Ihr Gerät keinen Sauerstoff mehr abgibt, melden Sie sich bitte umgehend beim Competence-Center (Tel. 0800 428 428). Melden Sie uns unbedingt auch jede kritische Funktionsstörung (vgl. Abschnitt 6 im Merkblatt "Bedienung der Geräte") oder den Sturz eines Behälters.

Der Füllstand ist zu niedrig, wenn (vgl. Merkblatt "Bedienung der Geräte"):

- Behälter FREELOX weniger als 6 Striche (1/4 Füllstand)
- Behälter FREELOX 2 weniger als 3 Punkte (orange oder rot)

3 Belieferung

Entsprechend Ihrer ärztlichen Verordnung versuchen wir Sie in optimalem Rhythmus zu versorgen. Wenn immer möglich wird am selben Wochentag geliefert. In Agglomerationen ist es auch möglich, dass ein Lieferrhythmus ausserhalb des Wochentaktes festgelegt wird. In diesem Falle ändert sich der Liefertag laufend. Ihr Betreuer orientiert Sie jeweils über den nächsten Liefertermin.

Wir bitten Sie, zu den festgelegten Lieferterminen zu Hause zu sein.

Die Lieferung muss grundsätzlich von Montag bis Freitag zwischen 07.00 und 18.00 Uhr möglich sein. Je nach Abmachung mit dem Patienten oder in Einzelfällen in Rücksprache mit dem Patienten können Lieferungen zwischen 06.00 und 20.00 Uhr erfolgen.

4 Geräte

4.1 Basis-Versorgungseinheit

In der von der Krankenkasse vergüteten Pauschale ist ein stationärer Behälter (bei entsprechender ärztlicher Verordnung mehrere), ein portabler Behälter, sowie das erforderliche Verbrauchsmaterial (Nasenbrillen, dest. Wasser, Schläuche, etc.) enthalten.

4.2 Zusätzliche Mittel

Haben Sie den Wunsch nach zusätzlichen Mitteln (z.B. einem separaten, zusätzlichen Behälter für Ihr Ferienhaus)? Wenn ja haben Sie die Möglichkeit, diese auf eigene Rechnung zu mieten oder zu kaufen. CARBAGAS unterbreitet Ihnen gerne eine entsprechende Offerte.

In der Regel kommt Ihre Krankenkasse nicht für diese Kosten auf.

4.3 Reserveflaschen

CARBAGAS stellt eine lückenlose Versorgung mit Flüssigsauerstoff sicher. Reserveflaschen sind deshalb unnötig und in der Lieferpauschale nicht enthalten. Sollten Sie dennoch eine Reserveflasche wünschen, wird Ihnen CARBAGAS gerne eine Offerte zur Miete der Flasche unterbreiten.

In der Regel kommt Ihre Krankenkasse nicht für diese Kosten auf.

Sollte die logistische Situation es erfordern, kann CARBAGAS Homecare Ihnen in eigener Regie eine Reserveflasche zur Verfügung stellen, die dann in der Pauschale enthalten ist.

5 Verbrauchsmaterial

Für Nachlieferungen von destilliertem Wasser, Sauerstoffbrillen, Schläuchen, Schlauchverbindern etc. melden Sie sich bitte beim Competence-Center (Tel. 0800 428 428) oder direkt bei Ihrem Betreuer.

5.1 Destilliertes Wasser

Das Wasser in der Befeuchterflasche muss nach einer gewissen Zeit weggeschüttet, der Behälter ausgewaschen und mit frischem, destilliertem Wasser gefüllt werden. Destilliertes Wasser erhalten Sie bei Bedarf von Ihrem Betreuer.

Wichtig: Waschen Sie nur den Behälter aus. Der Diffusor samt Schlauch darf nicht mit Spülmittel in Berührung kommen (vgl. Merkblatt „Bedienung der Geräte“, Abschnitt 4)!

5.2 Sauerstoffbrillen und übriges Material

CARBAGAS empfiehlt, insbesondere Sauerstoffbrillen 2 mal im Monat zu wechseln. Anderes Material soll bei Bedarf oder auf Anraten Ihres Betreuers ausgetauscht werden.

6 Ferien

6.1 In der Schweiz

In der CARBAGAS-Dienstleistung pauschal enthalten ist jährlich ein Ferienaufenthalt von unbeschränkter Dauer innerhalb der Schweiz. Innerhalb des von CARBAGAS versorgten Gebiets wird Ihnen der Sauerstoff in den gewohnten FREELOX-Behältern an Ihren Aufenthaltsort geliefert, sofern dieser an einem öffentlich zugänglichen Ort liegt, welcher mit unseren Fahrzeugen angefahren werden kann.

Wünschen Sie häufiger als einmal jährlich eine Versorgung an Ihrem Feriendomizil? Haben Sie evtl. ein festes Zweitdomizil wo Sie versorgt werden wollen? CARBAGAS unterbreitet Ihnen hierfür gerne eine Offerte.

Wir weisen Sie darauf hin, dass die Krankenkasse in der Regel nicht für die Kosten aufkommt.

Bitte **melden Sie Ihre Ferien mindestens 1 Woche zum Voraus** dem Competence-Center (Tel. 0800 428 428). Wir können somit die korrekten Lieferdaten erfassen.

6.2 Im Ausland

Ferienlieferungen ausserhalb der Schweiz werden wann immer möglich von CARBAGAS mit **internationalen Partnerfirmen** organisiert. Die Kosten für die Organisation der Versorgung durch CARBAGAS Homecare sind nicht in der Pauschale inbegriffen. Die Kosten für die Organisation der Versorgung durch die Partnerfirma im Ausland und die Versorgung selbst müssen vom Patienten in der Regel **bar bezahlt** werden.

Bitte **melden Sie Ihre Ferien mindestens 1 Monat zum Voraus** dem Competence-Center (Tel. 0800 428 428), damit alle Abklärungen vorgenommen werden können.

Bitte nennen Sie uns für die Dauer Ihres Ferienaufenthaltes eine Kontaktperson, damit wir Ihnen vor Ihrer Rückkehr zu Hause einen gefüllten Behälter liefern können. Melden Sie sich vor Ihrer Rückkehr beim Competence-Center Homecare (Tel. 0800 428 428).

6.3 Europäische Krankenversicherungskarte

Denken Sie bitte an Ihre europäische Krankenversicherungskarte wenn Sie ins Ausland reisen. Ihre Krankenversicherung steht Ihnen für Auskünfte zur Verfügung.

7 Transfer

Organisieren Sie frühzeitig Ihre Reise an den Ferienort. Die zuvor genannte Versorgung gilt für Ihr Feriendomizil. Bei Bedarf kann zu entsprechenden Kosten auch die Versorgung während der Reise organisiert werden. Bitte wenden Sie sich dazu an das Competence-Center Homecare (Tel. 0800 428 428).

8 Andere Abwesenheiten

Wir bitten Sie, sowohl länger im Voraus bekannte, als auch spontane Abwesenheiten umgehend dem Competence-Center Homecare zu melden (Tel. 0800 428 428).

8.1 Spitalaufenthalt

In der Regel benötigen Sie während eines Spitalaufenthaltes keine zusätzliche Sauerstoffversorgung mit FREELOX. In der Regel holen wir in einem solchen Falle die Reservebehälter zwischenzeitlich bei Ihnen zu Hause ab.

Bitte **melden Sie den Spitalaufenthalt umgehend** dem Competence-Center (Tel. 0800 428 428), damit die korrekten Lieferdaten erfasst werden können.

Bitte geben Sie uns für die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes eine Kontaktperson an, damit wir Ihnen vor Ihrer Rückkehr zu Hause einen gefüllten Behälter liefern können. Melden Sie Ihre **Rückkehr aus dem Spital** frühzeitig (3 - 4 Arbeitstage im Voraus) beim Competence-Center.

Bitte legen Sie Ihren **Spitalaustritt nicht auf einen Samstag, Sonntag oder Montag**. Diese Wochentage erschweren uns eine problemlose Organisation der Anlieferung eines gefüllten Behälters.

8.2 Kurzfristige Abwesenheit

Bitte versuchen Sie am vereinbarten Liefertag zu Hause zu sein. Legen Sie Arzt- und Coiffeurtermine oder Ihren Wocheneinkauf möglichst nicht auf den Liefertag.

Sollten Sie im Notfall kurzfristig Ihren Arzt besuchen müssen bitten wir Sie, dies umgehend dem Competence-Center (Tel. 0800 428 428) mitzuteilen.

9 Mitteilungen und Informationen

Geben Sie uns bitte alle Informationen weiter welche uns helfen, Ihre Versorgung zu optimieren.

9.1 Verordnungsänderungen

Wenn Ihr Arzt nach einer Konsultation feststellt, dass Sie künftig eine andere Menge Sauerstoff benötigen, teilen Sie uns dies bitte unverzüglich mit, damit wir unsere Planungsdaten aktualisieren können.

9.2 Zwischenfälle

Sollte Ihr Gerät aus irgendeinem Grund keinen Sauerstoff mehr abgeben, rufen Sie sofort das Competence-Center an (Tel. 0800 428 428).

Sollte der Reservebehälter stürzen rufen Sie ebenfalls das Competence-Center an und öffnen Sie ein Fenster um den Raum zu lüften.

Siehe dazu auch die Merkblätter „Sicherheit im Umgang mit flüssigem Medizinalsauerstoff“, Abschnitt 7 und „Bedienung der Geräte“, Abschnitt 6.

10 Technische Probleme

Bitte wenden Sie sich bei Problemen aller Art direkt an das Competence-Center (Tel. 0800 428 428). Unsere Mitarbeiterinnen sind darum besorgt, Ihnen mit Rat und Tat zur Seite zu stehen und bei Bedarf Ihren persönlichen Betreuer zu informieren.

Siehe dazu auch das Merkblatt „Bedienung der Geräte“, Abschnitt 6.

Die **Abgabevereinbarung für Flüssigsauerstoff-System** der Genossenschaft LOX ist ergänzender, integraler Bestandteil dieses Merkblattes.

CARBAGAS AG
Homecare
Waldeggstrasse 38
3097 Liebefeld-Bern
Tel. 0800 428 428 oder 031 972 23 33
Fax 031 978 78 01
e-mail homecare.info@carbagas.ch