

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Spitex Kappel-Boningen-Gunzgen

gültig ab 01.07.2022

1 Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen Spitex Kappel-Boningen-Gunzgen (nachfolgend Spitex) und Klienten wird bestimmt durch:

- die gemeinsame Vereinbarung
- die allgemeinen Geschäftsbedingungen
- die aktuellen Tarife

Die gemeinsame Vereinbarung regelt die Beziehung zwischen der Spitex und dem Klienten. In einer individuellen Bedarfsabklärung wird der Dienstleistungsumfang festgelegt. Im Rahmen der gemeinsamen Vereinbarung sowie der individuellen Abklärung erbringt die Spitex für die Klienten entgeltliche Dienstleistungen im pflegerischen, betruerischen und hauswirtschaftlichen Bereich.

Die AGB regeln generell das Verhältnis zwischen der Spitex und dem Klienten. Die Tarifübersicht enthält die aktuellen Tarife für die verschiedenen Dienstleistungen. Anpassungen werden jeweils schriftlich mitgeteilt.

Soweit die gemeinsame Vereinbarung und die AGB nichts Spezielles vorsehen, gelten die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechtes über den Auftrag.

2 Dienstleistungen

Zielsetzung

Die Spitex unterstützt Personen mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder betruerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen des Klienten, der Angehörigen oder des Beziehungsnetzwerkes berücksichtigt.

Abklärung Dienstleistungsumfang

In einer Bedarfsabklärung werden Art, Häufigkeit und Umfang der von der Spitex zu erbringenden Dienstleistungen mit dem Klienten abgeklärt. Diese Bedarfsabklärung ist eine gesetzliche Vorgabe. Wird die Abklärung verweigert, übernimmt die Krankenkasse keine Leistungen.

Die Bedarfsabklärung wird von der Spitex mit dem standardisierten Abklärungsinstrument *InterRAI HCSchweiz* durchgeführt und eine Zusammenfassung wird danach dem behandelnden Arzt zur Verordnung gestellt.

Die Abklärung der Dienstleistungen wird periodisch oder bei gesundheitlichen Veränderungen wiederholt. Bei Bedarf werden die Dienstleistungen den veränderten Umständen angepasst. Jede Ausdehnung der Dienstleistungen erfordert i.d.R. eine erneute Abklärung.

Klientendokumentation

Die Spitex dokumentiert die gesundheitliche Situation sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betruerischen Massnahmen, einschliesslich laufender Veränderungen und allfälliger ärztlicher Verordnungen. Die Dokumentation erfolgt elektronisch oder in Papier-

form. Elektronische Daten werden in einem geschützten System von der Spitex verwaltet. Klienten erhalten auf schriftliches Verlangen Einsicht in ihre Dokumentation. Die Dokumentation ist Eigentum der Spitex.

3 Durchführung

Organisation der Einsätze

Für die Organisation der Dienstleistungen ist die Spitex zuständig. Die Termine werden in Absprache vereinbart und finden in der Regel zwischen 07.00 Uhr und 19.00 Uhr statt. Explizit ärztlich verordnete und medizinisch notwendige Pflegeverrichtungen werden auch ausserhalb dieser Uhrzeiten erbracht. Hauswirtschaftliche Leistungen werden Mo-Fr zwischen 08.00 und 17.00 erbracht.

Abweichungen vom vereinbarten Termin von plus/minus 30 Minuten müssen akzeptiert werden. Grössere Abweichungen werden von der Spitex telefonisch avisiert. Es besteht kein Anspruch auf den Einsatz von bestimmten Mitarbeitenden. Es kommen weibliche und männliche Mitarbeitende zum Einsatz. Der Klient muss während des Spitex-Einsatzes zuhause anwesend sein.

Absage von Einsätzen

Die Spitex ist frühestmöglich über Verschiebungen oder Absagen von Einsätzen zu informieren, spätestens jedoch 24 Stunden vor dem geplanten Einsatz. Einsätze, welche kurzfristiger oder gar nicht abgesagt werden, werden mit Fr. 50.00 in Rechnung gestellt. Im Falle eines notfallmässigen Spitaleintritts, eines notfallmässigen Arztbesuchs oder im Todesfall erfolgt keine Verrechnung.

Einsatz von Dritten

In der Regel werden die Dienstleistungen durch eigene Mitarbeitende der Spitex abgedeckt. Die psychiatrischen Pflegeleistungen werden in Kooperation mit der *Psychiatriepflege Spitex Gäu* erbracht.

Unter besonderen Umständen bleibt der Einsatz von weiteren Drittorganisationen vorbehalten. Die Spitex vermittelt auf Kundenwunsch auch weitere Dienstleistungen von Drittanbietern. Für die Ausführung und Abrechnung solcher Dienstleistungen ist der jeweilige Dienstleister verantwortlich.

Mitwirkung

Ein fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn der Klient dazu beiträgt. Alle Beteiligten begegnen sich gegenseitig mit Respekt und Achtung. Auf den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden ist zu achten. Belastungen wie z.B. Rauchen durch den Klienten während des Einsatzes sind zu unterlassen. Raucht der Klient, werden die Mitarbeitenden den Einsatzort verlassen und der Einsatz wird verrechnet.

Die Spitex teilt dem Klienten mit, wenn ein fachgerechtes Handeln oder der Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden den Einsatz von Hilfsmitteln (z.B. Pflegebett, Hebe- und Transferlift, rutschfeste Unterlagen etc.) erfordern. Aus Hygienegründen verwenden alle Mitarbeitenden ein

Händedesinfektionsmittel und tragen Handschuhe. Bei Bedarf wird eine Schutzmaske getragen. Der Klient kann zum Tragen einer eigenen Schutzmaske aufgefordert werden.

Der Einsatz eines Videoüberwachungssystems in der Wohnung muss der Spitex vorgängig gemeldet werden. Im Rahmen des Persönlichkeitsschutzes muss die Videoüberwachung während eines Spitexeinsatzes deaktiviert werden.

Die Spitex ist über das Vorhandensein einer Patientenverfügung zu informieren wenn gewünscht wird, dass diese zu gegebener Zeit berücksichtigt wird. Der Klient übergibt der Spitex eine Kopie oder teilt mit wo sich die Patientenverfügung befindet.

Zutritt zur Wohnung

Der Klient ist besorgt den Mitarbeitenden den Zutritt zur Wohnung zu gewährleisten. Bei Bedarf wird ein Haus- bzw. Wohnungsschlüssel in einem Schlüsselsafe deponiert oder der Spitex übergeben. Die Schlüsselübergabe wird von der Spitex schriftlich bestätigt. Die Spitex sorgt für eine sorgfältige Aufbewahrung des Schlüssels oder des Schlüsselsafe-Codes. Es wird eine Schlüsselvereinbarung unterzeichnet. Für die Schlüsselverwaltung erhebt die Spitex keine Gebühr.

Wird bei einem geplanten Spitexeinsatz die Wohnung nicht geöffnet und besteht der Verdacht, dass eine Notlage vorliegen könnte, werden die Mitarbeitenden versuchen den Klienten/die Angehörigen telefonisch zu erreichen und/oder die Wohnung, wenn immer möglich trotzdem zu betreten. Nötigenfalls wird die Spitex die Wohnungstüre durch Fachpersonen öffnen lassen. Die Kosten für das Öffnen der Türe bei Verdacht einer Notlage gehen zulasten des Klienten.

4 Dienstleistungsgrenzen

Die Dienstleistungen können nur so lange zuhause erbracht werden wie es der Gesundheitszustand des Klienten zulässt. Die Spitex bespricht mit dem Klienten oder den Angehörigen, wenn eine häusliche Pflege aus technischen, pflegerischen oder gesundheitlichen Gründen nicht länger möglich ist.

Der Klient nimmt zur Kenntnis, dass die Anzahl der Leistungsstunden durch seinen Versicherer beschränkt sein kann. Leistungen, welche über diese Beschränkung hinausgehen, können nicht erbracht werden oder müssen selber bezahlt werden.

5 Tarife und Rechnungsstellung

Tarife

Alle Dienstleistungen der Spitex werden gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgerechnet. Die Information erfolgt mit der Tarifübersicht über die geltenden Tarife. Die gesetzlichen Bestimmungen und die Branchenverträge mit Versicherungen regeln Art und Umfang der Leistungen, deren Bezahlung von der Versicherung übernommen wird.

Leistungserfassung

Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeitenden ihre Arbeitsleistung elektronisch fest. Allfällige Beanstandungen der Rechnung sind bis

spätestens 10 Tage nach Rechnungserhalt der Spitex mitzuteilen. Danach gilt die Rechnung als genehmigt.

Rechnungsstellung

Pflegeleistungen nach Krankenversicherungsgesetz (KVG) werden in der Regel direkt der Krankenpflegeversicherung in Rechnung gestellt. Der Klient erhält eine Kopie der Abrechnung. Die Patientenbeteiligung wird dem Klienten in Rechnung gestellt. Ein Taxzuschlag für die Ausbildungsverpflichtung kann entsprechend den kantonalen Vorgaben dem Klienten in Rechnung gestellt werden. Leistungen welche von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung nicht übernommen werden, gelten als Extraleistungen und werden dem Klienten in Rechnung gestellt.

Leistungen nach Unfall-, Invaliden- oder Militärversicherungsgesetz werden gemäss den gültigen Vereinbarungen in der Regel ebenfalls direkt den jeweiligen Versicherungen in Rechnung gestellt. Der Klient erhält eine Kopie der Abrechnung. In der Regel kommt bei Leistungen nach UVG/IV/MV keine Patientenbeteiligung zur Anwendung.

Hauswirtschafts-, Entlastungs- und Betreuungsleistungen werden dem Klienten in Rechnung gestellt. Eine allfällige Rückvergütung solcher Leistungen aus privaten Zusatzversicherungen muss kundenseitig beim Versicherer selber geltend gemacht werden.

Zahlung

Die Spitex stellt in der Regel am Anfang des Folgemonats die Rechnung über die Leistungen des Vormonats zu. Die Rechnung ist innerhalb von 30 Tagen zu begleichen, unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (z.B. Zusatzversicherung, EL etc.) besteht. Bei Zahlungszögerungen fallen Mahngebühren und Verzugszinsen an (Mahngebühr: Fr. 15.00 ab zweiter Mahnung. Verzugszins 5 % p.a. ab Fälligkeitsdatum).

6 Kündigung

Formlose Auflösung

Die Vereinbarung endet automatisch mit Ablauf der vereinbarten Leistungsdauer oder wenn der Klient:

- durch Umzug das Versorgungsgebiet der Spitex verlässt
- in eine stationäre Einrichtung eintritt
- die Leistungen nicht mehr benötigt oder verweigert
- verstirbt

Sofortige Auflösung

In besonderen Fällen bleibt der Spitex die Möglichkeit der sofortigen Auflösung der Vereinbarung vorbehalten, namentlich bei:

- Nichtbezahlen der Rechnung trotz erfolgter Mahnung
- wiederholter unqualifizierter Einmischung in die Pflege durch Angehörige oder Bezugspersonen
- Auftreten von Verhältnissen welche das Erbringen von Dienstleistungen für die Spitex unzumutbar macht (z.B. Beleidigungen, Uebergriffe, Gewalt, fehlende Hilfsmittel).

Eine solche Auflösung wird durch die Spitex schriftlich angezeigt.

7 Schweigepflicht / Datenschutz

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden halten sich an die gesetzliche Schweigepflicht. Die Spitex erfasst, speichert und bearbeitet Personendaten, soweit eine gesetzliche Bestimmung dies erlaubt oder verlangt oder es zur Erbringung der Leistungen und der Rechnungsstellung erforderlich ist.

Zur Leistungserbringung benötigt die Spitex mind. die folgenden Angaben des Klienten und erfasst, speichert und bearbeitet diese: Name, Vorname, Geburtsdatum, Post- und E-Mail-Adresse, Telefonnummern, Versicherungsnummern, medizinische Angaben wie Diagnosen, verordnete Behandlungen, therapeutische und pflegerische Massnahmen, Therapiepläne sowie den Pflege- und Heilmittelbedarf.

Im Weiteren erfasst, speichert und bearbeitet die Spitex gegebenenfalls auch Angaben zur persönlichen oder familiären Situation. Z.B. persönliche Präferenzen, biografische Angaben, Gewohnheiten, Hobbys, Rituale etc. Es steht dem Klienten frei, auf die Angabe solcher Informationen zu verzichten.

Personen- und/oder Leistungsdaten können von der Spitex an Dritte weitergegeben werden, wenn dies zur Erhebung von Statistikdaten auf Kantons- und/oder Bundesebene vorgesehen ist. Ebenfalls muss die Spitex möglicherweise aufgrund kantonaler Vorgaben Daten zur Erhebung von Kostenzahlen oder Erstellung von Restkostenabrechnungen weitergeben. Dafür werden jedoch niemals Gesundheitsdaten an Dritte übermittelt.

Zur Dokumentation des Wundheilungsverlaufs kann es notwendig sein, Fotos zu machen, welche ausschliesslich für die Erbringung der Dienstleistung und zur Qualitätssicherung verwendet werden oder dem behandelnden Arzt/Wundexperten des Klienten zur Beurteilung/Diagnosestellung zugestellt werden können. Die Mitarbeitenden informieren den Klienten wann und warum ein Foto gemacht wird.

Von der Schweigepflicht sind die Mitarbeitenden der Spitex befreit und dürfen Daten von Klienten an Dritte übermitteln, wenn eine gesetzliche Bestimmung dies erlaubt/verlangt oder soweit dies für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlich ist. Der Klient unterzeichnet eine Entbindung von der Schweigepflicht.

Der Klient entbindet die behandelnde Ärzteschaft bzw. weitere Fachpersonen die an seiner Behandlung beteiligt sind gegenüber der Spitex von der Schweigepflicht, soweit dies zur Erfüllung des Auftrages der Spitex notwendig ist.

Die von der Spitex gesammelten Daten werden gemäss den geltenden gesetzlichen Bestimmungen aufbewahrt und gegebenenfalls anonymisiert oder vernichtet.

8 Haftung

Die Spitex haftet für Schäden, die durch ihre Mitarbeitenden bei Erbringen der Dienstleistungen vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht worden sind. Sachschäden, die auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind, sind von der Haftung ausgenommen.

Soweit die Spitex für Sachschäden haftbar wird, beschränkt sich die Entschädigung auf den Zeitwert der beschädigten Sache. Allfällige im Rahmen eines Einsatzes entstandene Schäden sind der Spitex innerhalb von 2 Tagen zu melden.

9 Annahme weiterer Arbeiten

Es ist den Mitarbeitenden der Spitex nicht gestattet, Leistungen ausserhalb des vereinbarten Auftrages für Klienten zu erbringen. Dies gilt auch für von der Spitex nicht angebotene Leistungen.

10 Geschenke und Spenden

Es ist den Mitarbeitenden nicht erlaubt, Geld, Geschenke oder Hinterlassenschaften von Klienten oder deren Angehörigen für den persönlichen Gebrauch anzunehmen. Die Klienten sind gebeten Geschenke und Geldbeträge zuhanden der Teamkasse abzugeben oder in Form einer Spende zugunsten der Spitex zu überweisen.

11 Beschwerdeverfahren

Beschwerden richtet der Klient an die Pflegeleitung oder die Leitung Administration. Die Spitex ist bestrebt eine adäquate Lösung zu finden. Kommt ausnahmsweise keine Einigung zustande, besteht die Möglichkeit die unabhängige *Ombudsstelle soziale Institutionen Kanton Solothurn, Schachenalle 29, 5000 Aarau*, beizuziehen.

12 Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus der Vereinbarung zwischen der Spitex und dem Klienten ist der Sitz der Spitex, d.h. 4616 Kappel.



Spitex Kappel-Boningen-Gunzgen
Mittelgäustrasse 21a, 4616 Kappel, Telefon 062 216 46 61
spitex@kappel.ch www.spitexkappel.ch