

Allgemeine Geschäftsbedingungen



DIE Pflege^{GKP}
spitexverein

Friedensgasse 14
4144 Arlesheim

079 571 63 55

mails@diepflege.ch
diepflege@hin.ch

www.diepflege.ch

Inhalt

1.	Grundsätzliches	1
2.	Zielsetzung.....	1
3.	Dienstleistungsumfang	1
4.	Dienstleistung	1
5.	Pflegedokumentation	1
6.	Durchführung der Dienstleistungen	2
7.	Einsatz von anderen Organisationen	2
8.	Mitwirkung der Klientinnen / Klienten	2
9.	Dienstleistungsgrenzen	2
9.1	Wohnungsschlüssel	3
9.2	Eindringen in die Wohnung.....	3
10.	Tarife und Rechnungsstellung	3
10.1	Grundsatz.....	3
10.2	Leistungserfassung.....	3
10.3	Übernahme durch Krankenversicherer / Rechnung	3
10.4	Rechnungsstellung / Fälligkeit	4
11.	Kündigung.....	4
11.1	Ordentliche Kündigungsfrist.....	4
11.2	Sofortige Vertragsauflösung.....	4
11.3	Schriftliche Kündigung.....	4
11.4	Formlose Vertragsauflösung	4
12.	Datenschutz und Schweigepflicht.....	5
13.	Haftung	5
14.	Keine Annahme weiterer Arbeiten	5
15.	Geschenke an Mitarbeitende.....	5
16.	Beschwerdeverfahren.....	6
17.	Anwendbares Recht und Gerichtsstand	6

Gendergerechte Sprache

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Konzept teilweise auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermassen für alle Geschlechter.

1. Grundsätzliches

Die Verträge des Spitexvereins DIE Pflege GKP mit ihren Klientinnen/Klienten werden bestimmt durch:

- a. die gemeinsame Vereinbarung
- b. die individuelle Bedarfsabklärung (Leistungsplanung)
- c. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

Der Spitexverein DIE Pflege GKP ist verpflichtet, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) im Umgang mit Klientinnen/Klienten einzuhalten. Sofern sich aus der Vereinbarung und den Bedingungen nichts anderes ergibt, ist der Vertrag unter Bezugnahme auf das schweizerische Obligationenrecht (Art. 394 ff.) abgeschlossen worden.

2. Zielsetzung

Der Verein ist eine Organisation, welche den Klientinnen/Klienten Pflege-, Betreuungs- oder Hauswirtschaftsdienstleistungen anbietet.

Es gibt verschiedene Arten von Unterstützungen, die je nach den Bedürfnissen der Klientin/des Klienten verfügbar sind. Sie können beispielsweise auch von Familienmitgliedern oder aus eigenen Mitteln unterstützt werden.

Die Art der Betreuung richtet sich nach dem folgendem Grundsatz: «So viel Selbstständigkeit wie möglich, soviel Spitex-Dienstleistung wie nötig». Die Leistungen werden nach den internen Vorgaben und Richtlinien durchgeführt.

3. Dienstleistungsumfang

Der Spitexverein DIE Pflege GKP erbringt Pflege-, Betreuungs- und Hauswirtschaftsleistungen gemäss ihrer vertraglichen Vereinbarung mit der Klientin/dem Klienten.

Der Spitexverein DIE Pflege GKP übernimmt die Vermittlung und nach Absprache mit der Klientin / dem Klienten auch die Koordination von Dienstleistungspartnern. Die Klientin / der Klient schliesst einen Vertrag auf Grundlage der AGB des Dienstleistungspartners ab.

4. Dienstleistung

Beim Erstgespräch und der damit verbundenen individuellen Bedarfsermittlung bei der Klientin / beim Klienten wird die Leistungsanforderungen geklärt. Bei einer akuten, länger andauernden Verschlechterung des Allgemeinzustandes oder nach einem Spitalaufenthalt wird die Bedarfsabklärung angepasst, ansonsten erfolgt alle sechs Monate eine Evaluation der Bedarfsermittlung durch die zuständige Pflegefachperson. Bei diesem Gespräch kann eine neue Vereinbarung getroffen werden.

5. Pflegedokumentation

In der schriftlichen Pflegedokumentation wird die gesundheitliche Situation der Klientin/des Klienten festgehalten, einschliesslich der eingetretenen Veränderungen und aller Pflege-, Betreuungs- und hauswirtschaftlichen Massnahmen. Dazu gehören auch ärztliche Verordnungen. Die elektronische Pflegedokumentation ist Eigentum des Spitexvereins DIE Pflege GKP. Die Klientin/der Klient hat ein Einsichtsrecht.

6. Durchführung der Dienstleistungen

Die Pflegedienstleitung und/oder die Leitung Hauswirtschaft organisiert und terminiert die Dienstleistungen des Spitexverein DIE Pflege GPK

Bei Änderungen der Einsatzplanung (z.B. durch Personalausfall) und damit verbunden der Einsatzzeiten wird die Klientin/der Klient telefonisch benachrichtigt, wenn die Startzeit eines Auftrags an Werktagen um mehr als 30 Minuten und an Sonn- und Feiertagen um mehr als eine Stunde variiert.

Es können Mitarbeitende aller Geschlechter eingesetzt werden.

In der Regel muss die Auftraggeberin/der Auftraggeber während des Spitex-Einsatzes anwesend sein.

Von der Auftraggeberin/dem Auftraggeber kurzfristig stornierte oder 24 Stunden im Voraus nicht abgesagte Leistungen werden in Rechnung gestellt.

Bei aussergewöhnlichen Umständen und Notfällen werden keine Leistungen verrechnet.

Die Mitarbeitenden von Pflege, Betreuung und Hauswirtschaft des Spitexvereins DIE Pflege GPK erbringen ihre Leistungen gemäss der vertraglichen Vereinbarung und entsprechend ihrer beruflichen Qualifikation.

7. Einsatz von anderen Organisationen

Wird bei der Behandlung und Betreuung von Klientinnen/Klienten zusätzliche Unterstützung benötigt, kann qualifiziertes Personal anderen Organisationen hinzugezogen werden.

Dienstleistungen ausserhalb der regulären Reinigung (Fenster- und Storenreinigung, genereller Frühjahrsputz, Ausmisten, jegliche Gartenarbeit, Abfallentsorgung etc.) werden in Absprache mit der Klientin/dem Klienten an Dritte ausgelagert. Der Spitexverein DIE Pflege GPK kann vermitteln. Für die Ausführung solcher Dienste haftet allein die Drittfirma.

8. Mitwirkung der Klientinnen / Klienten

Ein ungehindertes und professionelles Arbeiten der Mitarbeitenden des Spitexvereins DIE Pflege GPK kann nur unter Mitwirkung und in Zusammenarbeit mit der Klientin/dem Klienten erfolgen. Die Klientin/der Klient und die Mitarbeitenden pflegen einen respektvollen Umgang.

9. Dienstleistungsgrenzen

Der Leistungsumfang wird durch die Bedarfsermittlung bestimmt.

Die Klientin/der Klient nimmt zur Kenntnis, dass es aufgrund ihres Krankenversicherungsschutzes Einschränkungen der Pflegeleistungen geben kann.

Leistungen, die über diese Grenze hinausgehen, gehen über den Umfang unseres Vertrages hinaus. In diesem Fall ist die Klientin/der Klient für die Zahlung der erforderlichen Gebühren für diese Leistungen verantwortlich.

Die Klientin/der Klient stimmt der Verwendung des von dem Verein verwendeten Materials zu und passt das Mobiliar gegebenenfalls an notwendige Pflegebedürfnisse an. Sie/Er ist mitverantwortlich für die Gesundheit der Spitex-Mitarbeitenden und vermeidet Einwirkungen beispielsweise durch intensives Rauchen.

Besonderes Augenmerk wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden unerlässlich sind (z.B. Pflegebetten, Hebe- und Transferlifte, aber auch geeignetes Reinigungsmaterial und Handschuhe).

Alle Mitarbeitenden verwenden aus hygienischen Gründen ein antibakterielles Händedesinfektionsmittel.

Die Pflege-, Betreuungs- und Hauswirtschaftsleistungen werden nur so lange übernommen, wie es der Gesundheitszustand der Klientin/des Klienten im Hinblick auf die allgemeinen Rahmenbedingungen des Spitexvereins DIE Pflege GPK zulässt.

Tritt eine Dringlichkeit ein, die dazu führt, dass die Klientin/der Klient nicht mehr in der Lage ist, zu Hause versorgt zu werden, werden wir in Absprache die nötigen Schritte einleiten. Der Spitexverein DIE Pflege GPK trägt dann zu einer sinnvollen Lösung bei.

9.1 Wohnungsschlüssel

Grundsätzlich nimmt der Spitexverein DIE Pflege GPK keine Schlüssel von Klientinnen/Klienten an. Bei Bedarf verwahren wir Wohnungsschlüssel in einem Schlüsselsafe im Briefkasten der Klientin/des Klienten. Für die Ausführung dieser Dienstleistung erhebt der Verein eine Gebühr, die die Kosten für Service und Schlüsselsafe beinhaltet. Sollte die Klientin/der Klient ihren/seinen Schlüssel beim Spitexverein DIE Pflege GPK hinterlegen oder den Code seines Schlüsseltresors bekannt geben, übernimmt der Spitexverein DIE Pflege GPK keine Haftung. Der Tresor wird durch Angehörige oder Klientinnen organisiert und installiert, dies kann auch von der Pro Senectute übernommen werden. Nur in Ausnahmefällen wird der Verein dies übernehmen.

9.2 Eindringen in die Wohnung

Finden Mitarbeitende die Wohnungstür unerwartet verschlossen vor oder ist der Schlüssel nicht vorhanden, ist der Spitexverein DIE Pflege GPK berechtigt, diese bei Gefahrverdacht aufzuschliessen. Die Klientin/der Klient ist verpflichtet, die Türöffnung zu bezahlen. In einer Notfallsituation wird die Wohnungstüre in Anwesenheit der Polizei durch einen Schlüsseldienst geöffnet.

Vorgehen wenn eine Klientin/ein Klient die Wohnungstüre nicht öffnet und der Schlüssel innen steckt:

1. Zweimal Läuten, lange genug warten.
2. Telefonische Kontaktaufnahme.
3. Rücksprache mit der Tagesverantwortlichen und Angehörige anrufen.
4. Falls alle Massnahmen keinen Erfolg brachten: Polizei und/oder Rettungsdienst aufbieten.

10. Tarife und Rechnungsstellung

10.1 Grundsatz

Alle von dem Spitexverein DIE Pflege GPK angebotenen Leistungen, einschliesslich allfälliger administrativer Erfassungen und Abklärungen bei Ärztinnen/Ärzten, Apotheken und sonstigen Leistungserbringern, werden von der Klientin/vom Klienten tariflich vergütet. Die Klientin/der Klient wird über die anfallenden Kosten informiert.

10.2 Leistungserfassung

Grundlage der Rechnungsstellung ist die Leistungserfassung des Spitexvereins DIE Pflege GPK. Die Klientin/ der Klient hat jederzeit das Recht, die Verwaltungsunterlagen des letzten Monats einzusehen. Beanstandungen sind spätestens fünf Tage nach Einsicht in die Verwaltungsunterlagen an den Spitexverein DIE Pflege GPK zu richten.

10.3 Übernahme durch Krankenversicherer / Rechnung

Bei der Gesundheitsversorgung regeln die gesetzlichen Bestimmungen, welche Leistungen von der Krankenversicherung übernommen werden.

Pflegeleistungen, die der gesetzlichen Krankenversicherung unterliegen, stellt der Spitexverein DIE Pflege GPK nach Möglichkeit der Krankenkasse der Klientin/des Klienten in Rechnung. Alle anderen Leistungen, welche vom Versicherer nicht übernommen werden, müssen von der Klientin/vom Klienten bezahlt werden.

Leistungen, die in der Gesundheitsdienstleistungsverordnung nicht ausdrücklich genannt sind oder in keine andere Kategorie fallen, werden der Klientin/dem Klienten direkt in Rechnung gestellt.

Die Klientin/der Klient trägt die Kosten der Leistungen, wenn seine Versicherung die Übernahme verweigert. Die Krankenversicherung übernimmt die Kosten nur, wenn von der Klientin/vom Klienten die Prämien bezahlt wurden und sie alle Kostenbeteiligungsanforderungen des medizinischen Leistungserbringers durchlaufen haben.

10.4 Rechnungsstellung / Fälligkeit

Bis zum 10. eines jeden Monats erhält die Klientin/der Klient eine Rechnung für unsere Dienstleistungen. Die Zahlung ist bis Ende des Monats fällig.

11. Kündigung

11.1 Ordentliche Kündigungsfrist

Der Vertrag endet zum vereinbarten Termin. Der Vertrag kann auch einseitig mit einer Frist von mindestens zwei Werktagen schriftlich gekündigt werden.

11.2 Sofortige Vertragsauflösung

Eine fristlose Vertragsauflösung ist beim Vorliegen besonderer Umstände möglich. Dies gilt zum Beispiel für die folgenden Fälle:

- Trotz wiederholter Mahnungen ist die Rechnungszahlung der Klientin/des Klienten nicht abgeschlossen.
- Unangebrachte Eingriffe in die Leistungserbringung durch Angehörige oder sonstige Bezugspersonen der Klientin/des Klienten.
- Unangemessenes Verhalten der Klientin/des Klienten.
- Gefährdung der Sicherheit der Mitarbeitenden: das Vorhandensein von gewalttätigen oder sexuellen Inhalten, persönliche Beleidigungen oder andere Gesundheitsgefahren.

11.3 Schriftliche Kündigung

Die Kündigung des Vertrages durch den Spitexverein DIE Pflege GKP erfolgt schriftlich.

11.4 Formlose Vertragsauflösung

Für den Fall, dass Klientinnen/Klienten das Einsatzgebiet des Spitexvereins DIE Pflege GKP verlassen, selbstständig werden, in eine stationäre Pflegeeinrichtung einziehen oder versterben, endet der Vertrag ohne formelle Kündigung. Im Falle der Beendigung eines Vertragsverhältnisses haben Klientinnen/Klienten Eigentum (Rollstühle, Duschstühle, usw.) des Spitexvereins DIE Pflege GKP innerhalb von acht Kalendertagen zurückzugeben. Klientinnen/Klienten sind der Organisation zum Ersatz in Höhe des Wiederbeschaffungswertes verpflichtet, wenn sie/er in ihrer/seiner Verfügungsgewalt befindliche Vorbehaltsware nicht zurückgeben kann.

12. Datenschutz und Schweigepflicht

Der Spitexverein DIE Pflege GPK verpflichtet ihre Mitarbeitenden zur Vertraulichkeit und den geltenden Datenschutzbestimmungen.

Soweit es die Vertragsbedingungen erfordern, können Klientinnen- / Klienten-Daten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden. Dieser Punkt ist besonders relevant für Krankenversicherungen, Ärztinnen/Ärzte, Alters- und Pflegeeinrichtungen sowie staatliche Stellen, die mit der Erbringung von Dienstleistungen für Klientinnen/Klienten beauftragt sind.

Die Auftraggeberin/der Auftraggeber stimmt dieser Verwendung der Daten ausdrücklich schriftlich zu. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet.

Die Klientin/der Klient entbindet die behandelnde Ärztin/den behandelnden Arzt gegenüber dem Spitexverein DIE Pflege GPK von der Schweigepflicht.

13. Haftung

Der Spitexverein DIE Pflege GPK haftet für Schäden an Möbeln auf dem Grundstück der Klientin/des Klienten, die durch ihre Mitarbeitenden verursacht wurden. Davon ausgenommen sind Schäden, die aus der natürlichen Verschlechterung des Materials im Laufe der Zeit resultieren, da diese zu erwarten sind und nicht auf ein Fehlverhalten oder mangelnde Sorgfalt zurückzuführen sind.

Der Spitexverein DIE Pflege GPK haftet für die Reparatur oder den Ersatz eines Artikels, wenn dieser in unserer Obhut beschädigt wurde. Der Verein haftet jedoch nicht für sonstige Schäden, die durch Unfälle verursacht werden, die nicht durch Spitex-Mitarbeitende verursacht wurden.

14. Keine Annahme weiterer Arbeiten

Mitarbeitende des Spitexvereins DIE Pflege GPK dürfen keine Aufträge für die Auftraggeberin/den Auftraggeber ausserhalb der ihnen übertragenen Aufgaben annehmen. Dies gilt auch für alle anderen Leistungen, die nicht vom Verein angeboten werden. Für dieses Verbot gilt eine Dauer von zwölf Monaten nach Beendigung des Arbeitsvertrags der Mitarbeitenden.

Weiterhin ist es untersagt, Klientinnen/Klienten und/oder deren Angehörige in Fahrzeugen des Spitexvereins DIE Pflege GPK oder in privaten Fahrzeugen ohne vorhergehende Genehmigung durch Vorgesetzte zu transportieren.

15. Geschenke an Mitarbeitende

Mitarbeitende des Spitexvereins DIE Pflege GPK dürfen persönliche Geschenke im Wert bis zu SFR 20.- annehmen. Geldgeschenke, die diesen Betrag übersteigen und/oder andere Vorteile (Darlehen/ Geschenke) von Klientinnen/Klienten oder deren Angehörigen sind nicht erlaubt, da sie zu Abhängigkeit und Leistungsansprüchen führen.

Mitarbeitende des Spitexvereins DIE Pflege GPK informieren Klientinnen/Klienten, dass Geldbeträge über SFR 20.- in die Personalkasse des Vereins geleistet werden.

Geldgeschenke ab SFR 50.00 werden von der Geschäftsleitung schriftlich verdankt.

16. Beschwerdeverfahren

Beschwerden können mündlich oder schriftlich bei der Geschäftsführung des Spitexvereins DIE Pflege GKP eingereicht werden.

Alternativ können folgende Stellen kontaktiert werden:

Adresse: Ombudsstelle Baselland, Dornacherstrasse 404, Postfach, 4002 Basel,
Telefon: 061 261 42 41
E-Mail: patientenstelle.basel@bluewin.ch

Adresse: Amt für Gesundheit, Kantonsärztliche Dienst BL, Bahnhofstrass 5, 4410 Liestal
Telefon: 061 552 51 11
E-Mail: kantonsarzt@bl.ch
Bürozeiten: Mo bis Fr von 09:00 bis 12:00 Uhr

17. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Für diese Vereinbarung gilt Schweizer Recht. Gerichtsstand für allfällige Ansprüche ist der Standort des Spitexvereins DIE Pflege GKP gemäss Eintrag im Handelsregister.