

Allgemeine Geschäftsbedingungen der SPITEX Klettgau-Randen (SKR)

Das Auftragsverhältnis zwischen der SKR und ihrer Kundin¹ wird bestimmt durch

- a. die mündliche Vereinbarung,
- b. die Bedarfsabklärung,
- c. den ärztlichen Auftrag,
- d. die allgemeinen
Geschäftsbedingungen (AGB),
- e. das jeweils aktuelle Tarifblatt.

Bedarfsabklärung/Leistungsplanung

Die SKR klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jeder Kundin periodisch ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessment-Instrument «RAI-Home-Care» angewendet. Bei Bedarf wird in Absprache mit der Kundin der Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen angepasst. Allfällige Unstimmigkeiten hat die Kundin sofort zu beanstanden, andernfalls gelten sie als genehmigt.

Umfang der Leistungen und Einsätze

Die Art, der Umfang und die Dauer der Leistungen bestimmen sich nach der jeweils aktuellen Bedarfsabklärung und dem ärztlichen Auftrag. Kleinere Abweichungen über eine kurze Zeitdauer sind gegenüber der Kundin nicht zu rechtfertigen. Die Mitarbeitenden erbringen Leistungen im Rahmen der Bedarfsabklärung und des ärztlichen Auftrages. Weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden der SKR nicht gestattet.

Die Dringlichkeit einer Anfrage wird innerhalb von 24 Stunden geprüft und darauf reagiert.

Kosten der Leistungen und Kostenübernahme

Art und Umfang von Leistungen, die von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung übernommen werden, sind in den gesetzlichen

Bestimmungen und allfälligen Verträgen der Leistungserbringer und der Versicherungen geregelt. Kosten der Pflegeleistungen, die von den obligatorischen Krankenpflegeversicherungen nicht übernommen werden und von der Kundin ausdrücklich gewünscht werden, gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zulasten der Kundin.

Kosten für Hauswirtschafts- und Extraleistungen gehen vollständig zulasten der Kundin. Vorbehalten bleibt die Leistungspflicht Dritter (z.B. Zusatzversicherungen, Ergänzungsleistungen etc.). Erbringt die SKR vorübergehend Leistungen zugunsten einer ausserkantonalen Kundin (z.B. während eines Ferienaufenthalts ausserhalb des Wohnkantons der Kundin), so geht die Differenz zu den Vollkosten zulasten der Kundin. Die Rückforderung von der Gemeinde/Wohnkanton obliegt der Kundin.

Rechnungsstellung und Fälligkeit

Kassenpflichtige Leistungen stellt die SKR direkt der Krankenversicherung in Rechnung. Die Kundin erhält davon eine Kopie zur Information.

Die Rechnung für den nicht-kassenpflichtigen Restbetrag geht monatlich an die Kundin. Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage.

Mitwirkungspflicht

Die SKR unterstützt die Kundin mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen der Kundin und der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt und miteinbezogen.

¹ Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Folgenden nur von «Kundin» gesprochen. Diese weibliche Form schliesst die männliche Form des «Kunden» inhaltlich mit ein.

Die SKR arbeitet bei allen Einsätzen nach verbindlichen Hygienerichtlinien. Dies setzt ein entsprechendes Umfeld bei der Kundin voraus. Die Kundin passt im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten und der Unfall- und Krankheitsprävention bei Bedarf die Wohnungseinrichtung und Materialien an (z.B. Pflegebett, Reinigungsmittel usw.). Über die Notwendigkeit entscheidet abschliessend die SKR.

Die Kundin achtet auf den Gesundheitsschutz der Spitex-Mitarbeitenden und vermeidet Belastungen, z.B. durch intensives Rauchen.

Die Kundin ist verpflichtet, den Zugang zu ihrer Wohnung für die Mitarbeitenden der SKR zu gewährleisten. Bei Bedarf erhält die SKR gegen Quittung einen Wohnungs-/Haustürschlüssel. Die Kundin setzt die SKR von einer allfällig vorhandenen Patientenverfügung in Kenntnis, falls die Kundin von den Mitarbeitenden der SKR verlangt, zu gegebener Zeit entsprechend zu handeln.

Pflegematerial

Die Mitarbeitenden der SKR bringen die benötigten Pflegematerialien mit. Kassenpflichtige Materialien werden direkt über die Versicherung, nicht-kassenpflichtige der Kundin verrechnet. Falls die Kundin damit nicht einverstanden ist, besorgt sie die benötigten Pflegematerialien selber und stellt sicher, dass das für die Pflegeeinsätze benötigte Material immer in ausreichender Qualität und Menge zur Verfügung steht.

Absage von Einsätzen

Für Einsätze, die die Kundin nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt, verrechnet die SKR eine Pauschale.

Bei unvorhergesehenen Notfällen, wie z.B. Spitaleintritt oder ähnliches, erfolgt keine Verrechnung.

Schweigepflicht und Datenschutz

Die SKR verpflichtet ihre Mitarbeitenden zur Beachtung der Schweigepflicht sowie der

geltenden Datenschutzbestimmungen. Alle Angaben werden vertraulich behandelt.

Soweit dies zur Durchführung des Auftrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten der Kundin gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Spitäler, Alters- und Pflegeinstitutionen, staatliche Stellen (z.B. KESB, Regionaler Sozialdienst) und die von der Kundin definierten Kontaktpersonen sowie Dritte, welche vertraglich vereinbarte Dienstleistungen bei der Kundin erbringen. Die Kundin erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Die Kundin entbindet die behandelnden Ärzte bezüglich pflege- und betreuungsrelevanter Informationen gegenüber der SKR von der Schweigepflicht.

Akteneinsicht

Auf Verlangen gewährt die SKR der Kundin Einsicht in die Akten der Kundin und orientiert diese umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung. Das Original bleibt Eigentum der SKR und wird spätestens 10 Jahre nach dem letzten Einsatz vernichtet.

Verhalten bei Gefährdung

Gefährdet die Kundin sich oder ihr Umfeld, orientiert die SKR den Hausarzt/die Hausärztin und bei Bedarf die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Die SKR orientiert die Kundin sowie die Angehörigen nach Möglichkeit vorgängig darüber.

Persönliche Bezugsperson

Für eine optimale Koordination der Pflege teilt die SKR jeder Kundin eine Bezugsperson zu. Sie ist die persönliche Ansprechperson für die Kundin, aber auch für die Angehörigen und für alle andern beteiligten Personen oder Institutionen.

Die Bezugsperson koordiniert und überprüft regelmässig Qualität und Umfang der Einsätze. Die eigentlichen Einsätze werden jedoch je

nach Anforderungen und betrieblicher Organisation von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht.

Vereinbarte Zeiten

Die SKR setzt alles daran, die vereinbarten Zeiten für die Einsätze einzuhalten. Sollte es trotzdem zu einer Verspätung von mehr als 30 Minuten kommen, wird die Kundin telefonisch benachrichtigt. Im Gegenzug ist auch die SKR darauf angewiesen, dass sich die Kundin an die vereinbarten Zeiten hält und anwesend ist.

Andere Dienstleister

Sind bei der Kundin der SKR noch andere Spitex-Anbieter oder private Angestellte tätig, werden gemeinsam Zielsetzungen vereinbart bezüglich Pflegequalität, Aufteilung der Aufgaben, Festlegen der Einsatzzeiten und Einsatzstunden. Die Koordination der Pflege übernimmt die Bezugsperson von der SKR. Hält ein anderer Dienstleister die Vereinbarungen nicht ein oder wird keine Einigung erzielt, kann die SKR ihre eigenen Dienstleistungen beenden.

Transporte / Fahrten

Für Autofahrten, welche für die Kundin gemacht werden müssen (z.B. Einkaufen), werden die dafür benötigte Zeit sowie die gefahrenen Kilometer in Rechnung gestellt.

Vertragskündigung

Die Kundin und in begründeten Fällen die SKR haben das Recht, das Auftragsverhältnis im Sinne von Art. 404 OR jederzeit aufzulösen. In der Regel lösen die Parteien das Auftragsverhältnis mit einer Frist von mindestens 5 Tagen auf.

Die SKR ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abubrechen bzw. abzusagen. In Betracht kommen etwa fachliche oder medizinische Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, eine gesundheitliche

Gefährdung von Mitarbeitenden oder mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation. Bei Nichtbezahlen der Rechnung trotz mehrfacher Mahnung ist die SKR ebenfalls zur sofortigen Vertragsauflösung berechtigt.

Haftung

Die SKR haftet für Schäden an Sachen, die ihre Mitarbeitenden verursachen und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind.

Jede weitere Haftung ist ausgeschlossen. Die SKR entschädigt den Zeitwert der beschädigten Sache.

Die Geschädigte hat den Schaden sofort, spätestens innert Wochenfrist zu melden. Verspätete Meldungen werden nicht mehr berücksichtigt.

Geschenke an Mitarbeitende

Den Spitex-Mitarbeitenden ist es untersagt, von der Kundin oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Spenden in die Personalkasse werden gerne entgegengenommen, davon können alle Mitarbeitenden profitieren.

Bildungsauftrag

Die SKR bildet Lernende aus. Nach gründlicher Einführung und regelmässiger Überprüfung führen die Lernenden hauswirtschaftliche und pflegerische Tätigkeiten selbständig aus. Die SKR bittet ihre Kundinnen um Verständnis.

Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten zwischen der SKR und der Kundin ist der Sitz der SKR.