

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen Spitex Ruswil und ihren Klienten¹ wird bestimmt durch:

1. die gemeinsame Vereinbarung
2. die individuelle Leistungsvereinbarung auf der Basis der Bedarfsabklärung
3. die allgemeinen Geschäftsbedingungen
4. das jeweils aktuelle Tarifblatt

Alle Vier sind Bestandteile der Kundendokumentation und werden vom Klienten ausdrücklich als Bestandteil des Vertragsverhältnisses anerkannt.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen der Spitex Ruswil und ihren Klienten. Im Rahmen des Vertrages erbringt die Spitex Ruswil für sie entgeltliche Dienstleistungen im pflegerischen oder hauswirtschaftlichen Bereich. Ebenso übernimmt die Spitex Ruswil die Koordination oder Vermittlung ausgewählter Dienstleistungen von Dritten. Soweit die individuellen Vereinbarungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlagen die Bestimmung des Schweizerischen Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 394ff).

Zielsetzung

Spitex Ruswil unterstützt die Klienten mit pflegerischen, betreuerischen oder hauswirtschaftlichen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen der Klienten, ihrer Angehörigen oder ihr soziales Umfeld berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: „So viel Selbstständigkeit wie möglich, soviel Spitex-Dienstleistung wie nötig.“ Die Dienstleistungen erfolgen nach gesetzlichen und internen Vorgaben und Richtlinien.

Dienstleistungsumfang

Der Umfang der Dienstleistungen wird mittels einer Bedarfsabklärung ermittelt und auf dem Leistungsplanungsblatt der Krankenkasse und in der Pflegeplanung des Klienten festgehalten.

Dienstleistungen

Bedarfsabklärung

In einem Gespräch vor Ort wird der Dienstleistungsbedarf zusammen mit dem Klienten ermittelt. Dieses Gespräch wird bei veränderten Umständen, spätestens jedoch nach sechs Monaten, wiederholt und der Dienstleistungsumfang angepasst.

Zum Erhalt der Gesundheit unserer Mitarbeitenden (Körperhaltung) wird bei der Bedarfsabklärung auch eine Gefährdungsermittlung vorgenommen, welche aufzeigt, welche Hilfsmittel vorhanden oder noch zu beschaffen sind. (z.B. höhenverstellbare Pflegebetten, Antirutschmatten, ausreichende Bewegungsräume etc.)

Elektronische Pflegedokumentation

In der Pflegedokumentation wird die gesundheitliche Situation des Klienten aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen sowie alle pflegerischen und hauswirtschaftlichen Massnahmen, inkl. ärztliche Verordnungen. Diese elektronische Pflegedokumentation bleibt Eigentum der Spitex Ruswil.

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

Durchführung der Dienstleistungen

Die Spitex Ruswil organisiert und disponiert die Dienstleistungen. Wir vermeiden unbegründete Personalwechsel und unnötige Verschiebungen der Einsatzzeit.

Im Rahmen der Bedarfsabklärung wird ein Zeitfenster für den Einsatzbeginn festgelegt. Kann aus ausserordentlichen Umständen der Einsatz nicht im vorgesehenen Zeitfenster stattfinden, wird der Klient informiert. Während des Spitex-Einsatzes muss der Klient in der Regel anwesend sein. Einsätze, welche der Klient kurzfristiger als 24 Stunden oder gar nicht im Voraus abbestellt, sind zu bezahlen. Im Falle eines notfallmässigen Spitaleintritts oder im Todesfall erfolgt keine Verrechnung.

Mitwirkung des Klienten

Ein zufriedenstellender und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen wenn der Klient und die Mitarbeitenden der Spitex Ruswil dazu beitragen. Dazu gehören auch die Anerkennung von Rechten und Pflichten, sowie der gegenseitige respektvolle Umgang miteinander.

Wohnungsschlüssel

Bei einer notwendigen Schlüsselübergabe diese schriftlich zu quittieren. Die Spitex Ruswil ist für eine sorgfältige Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Wir empfehlen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel nicht zu deponieren und lehnen bei Nichtbeachtung jegliche Verantwortung ab. Verfügt die Spitex Ruswil über keinen Schlüssel und muss notfallmässig in die Wohnung eindringen, trägt der Klient die Kosten für die Notöffnung.

Dienstleistungsgrenzen

Der Dienstleistungsumfang wird im Rahmen der Bedarfsabklärung vereinbart. Dienstleistungen können nur soweit übernommen werden oder aufrechterhalten bleiben, als es der Gesundheitszustand des Klienten angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitex-Tätigkeit erlaubt. Die Spitex Ruswil teilt dem Klienten frühestmöglich mit, wenn seine Pflege aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr machbar ist, eine gesundheitliche Gefährdung besteht (sowohl für die ausführende Pflegefachperson, wie auch für den Klienten) oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt. Die Spitex Ruswil kann zu einer sinnvollen Lösung beitragen. In besonderen Gefährdungslagen ist die Spitex verpflichtet, der Erwachsenenschutzbehörde eine Gefährdungsmeldung einzureichen, worüber der Klient vorgängig informiert wird.

Tarife und Rechnungsstellung

Alle Dienstleistungen von der Spitex Ruswil inklusive der administrativen Erfassung und allfälliger Abklärungen mit Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten werden von dem Klienten gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Der Klient wird über die geltenden Tarife informiert.

Leistungserfassung

Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeitenden ihre Arbeitsleistungen im Sinne einer Leistungserfassung fest. Diese erfolgt elektronisch. Allfällige Beanstandungen sind spätestens 14 Tage nach Erhalt der Rechnung und Einsicht in die administrativen Aufzeichnungen an die Spitex Ruswil zu richten.

Rechnungen / Übernahme durch Krankenversicherer

Die gesetzlichen Bestimmungen und die Verträge mit den Krankenversicherern regeln die Art und Umfang jener Leistungen, deren Bezahlung von den Krankenversicherungen übernommen wird. Soweit möglich stellt die Spitex Ruswil die kassenpflichtigen Leistungen direkt der Krankenversicherung des Klienten in Rechnung. Alle übrigen Leistungen, insbesondere die hauswirtschaftlichen, werden dem Klienten direkt in Rechnung gestellt.

Hinweis: Lehnt die Krankenversicherung die Kostenübernahme von Leistungen ab, so werden sie dem Klienten in Rechnung gestellt. Die Krankenversicherung übernimmt die Kosten nur, wenn die Prämien und Kostenbeteiligung beglichen werden (Art. 64a, Abs. 7 KVG).

Rechnungsstellung / Fälligkeit

Die Spitex Ruswil stellt der Krankenversicherung der Klienten direkt die Leistungen des Vormonates in Rechnung und schickt dem Klienten eine Kopie. Der Klient erhält die Rechnung über sämtliche nicht von der Versicherung übernommenen Leistungen. Die Zahlung ist innerhalb 30 Tagen ab Rechnungsdatum fällig. Bei voraussehbaren Zahlungsschwierigkeiten ist eine frühzeitige Information durch den Klienten für eine geeignete Lösungsmöglichkeit wünschenswert. Bei Zahlungsausständen wird das übliche Mahnungsverfahren durch die Spitex Ruswil mit anschliessender Betreuung angewendet.

Kündigung

Ordentliche Kündigungsfrist

Der Vertrag wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrags automatisch aufgelöst. Er kann auch jederzeit einseitig innert 24 Stunden mündlich gekündigt werden.

Sofortige Vertragsauflösung

In besonderen Fällen ist die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung vorbehalten, namentlich bei:

- Nichtbezahlen der Rechnung trotz mehrfacher Mahnung
- Bei unsachgemässer fachlicher Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen des Klienten in die Dienstleistung
- Auftreten von Verhältnissen oder Verhalten seitens des Klienten, Angehörigen oder Bezugspersonen, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der Spitex-Mitarbeitenden unzumutbar machen.
- Bei Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuellen Übergriffen, grober Beschimpfung oder gesundheitlicher Gefährdung von Mitarbeitenden.

Formlose Vertragsauflösung

Der Vertrag endet ohne förmliche Kündigung, wenn der Klient durch Umzug das Einzugsgebiet der Spitex Ruswil verlässt, selbstständig wird, in eine stationäre Pflegeinstitution eintritt oder verstirbt.

Schweigepflicht und Datenschutz

Spitex Ruswil hat seine Mitarbeitenden zur Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet. Soweit dies zur Durchführung des Vertrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Klienten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, staatliche Stellen, welche vertraglich vereinbarte Dienstleistungen bei dem Klienten erbringen. Der Klient erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet.

Mitarbeitende

Alle Pflegenden verfügen über einen Abschluss als Dipl. Pflegefachperson HF oder FH, über ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis als Fachfrau/Fachmann Gesundheit (FaGe) oder über Erfahrung als Pflegehilfen. Hauswirtschaftliche Mitarbeitende sind im Besitz eines eidgenössischen Fähigkeitszeugnisses Fachperson Hauswirtschaft und/oder verfügen über ausgewiesene Berufserfahrung. Die Spitex Ruswil ist ein Ausbildungsbetrieb. Wir bilden Lernende aus und binden sie im praktischen Arbeitsalltag mit ein.

Geschenke an Mitarbeitende

Den Spitex-Mitarbeitenden ist es untersagt, Geld oder andere Geschenke, bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch, von Klienten und deren Angehörigen anzunehmen. Spenden in die Personalkasse werden entgegen genommen, davon können alle Mitarbeitenden profitieren.

Haftung

Spitex Ruswil haftet für Schäden, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeitenden verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung richtet sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Jegliche weitere Haftung (z.B. für unfallbedingte körperliche Schäden), die nicht durch die Mitarbeitenden verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

Beschwerdeverfahren

Ergeben sich zwischen dem Klienten und den Spitex-Mitarbeitenden unlösbare Differenzen, so ist die Beschwerdestelle der Gemeinde Ruswil (Gemeindegesezt § 45) einerseits, die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) andererseits, zuständig. Die Spitex Ruswil informiert den Klienten in geeigneter Weise über die beiden Beschwerdemöglichkeiten.

Ruswil, im Dezember 2015