

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitex Birsfelden GmbH

1. Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex Birsfelden GmbH und den Klienten oder deren Angehörigen wird bestimmt:

1. durch die individuelle Vereinbarung im Rahmen des sogenannten Hilfe- und Pflegeplans auf Basis einer Bedarfsabklärung (RAI-HC),
2. durch die allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie
3. durch die geltenden Tarife.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen der Spitex Birsfelden GmbH und ihren Klienten. Im Rahmen des Vertrages erbringt die Spitex Birsfelden GmbH für ihre Klienten entgeltliche Dienstleistungen im pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuerischen Bereich.

Soweit die individuelle Vereinbarung und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 394ff.).

2. Zielsetzung

Die Spitex Birsfelden GmbH unterstützt den Klienten mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder betreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Die eigenen Ressourcen des Klienten, der Angehörigen und/oder des sozialen Umfeldes werden dabei berücksichtigt. Die Dienstleistungen erfolgen auch nach dem Grundsatz: „Hilfe zur Selbsthilfe“ und nach internen Vorgaben und Richtlinien.

3. Dienstleistungen

Umfang und Art der Dienstleistungen werden in der Bedarfsabklärung (RAI-HC) und in der Hilfe- und Pflegeplanung individuell ermittelt und schriftlich festgehalten. Daraus resultiert das Leistungsplanungsblatt.

3.1 Dienstleistungsumfang

3.1.1 Hilfe und Pflege/Hauswirtschaft

In einem Gespräch vor Ort wird der Dienstleistungsbedarf zusammen mit dem Klienten abgeklärt. Dieses Gespräch wird periodisch wiederholt und der Dienstleistungsumfang allenfalls den veränderten Umständen angepasst.

3.1.2 Zusatzdienst

Zusatzdienstleistungen in den Bereichen Hauswirtschaft und Betreuung können vom Klienten und/oder den Angehörigen direkt bei der Spitex Birsfelden GmbH in Auftrag gegeben werden. Diese werden auf der Rechnung gesondert aufgelistet.

3.1.3 Mahlzeiten

Mahlzeiten können direkt bei der Spitex Birsfelden GmbH bestellt werden. Die Spitex Birsfelden GmbH hat die Berechtigung, den Mahlzeitenbezug abzuklären. Dieser wird auf der Rechnung gesondert aufgelistet.

3.2 Klientendokumentation

In der Klientendokumentation wird die gesundheitliche Situation des Klienten aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen sowie aller pflegerischen und hauswirtschaftlichen Massnahmen, inklusive ärztliche Verordnungen. Diese Klientendokumentation wird in der Regel während des Vertragsverhältnisses in der Spitex Birsfelden GmbH aufbewahrt und ist bei jedem Einsatz den Spitex-Mitarbeitenden zugänglich. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses wird sie in der Spitex Birsfelden GmbH aufbewahrt.

3.3 Durchführung der Dienstleistungen

Für die Organisation und Disposition der Dienstleistungen ist eine Leitungsperson zuständig. Sie vermeidet unbegründete Personalwechsel und unnötige Verschiebungen der Einsatzzeiten. Es kommen weibliche und männliche Fachleute zum Einsatz. Der Klient muss in der Regel während des Spitex-Einsatzes anwesend sein. Einsätze, welche der Klient kurzfristiger als 24 Stunden vorher oder gar nicht abbestellt, sind dennoch zu bezahlen. Im Falle eines notfallmässigen Spitaleintrittes oder im Todesfall erfolgt keine Verrechnung.

3.4 Mitwirkung des Klienten

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn der Klient und die Mitarbeitenden dazu beitragen. Klient und Mitarbeitende begegnen sich gegenseitig mit Respekt und Achtung. Der Klient oder dessen Angehörige erklären sich mit der Verwendung des von der Spitex Birsfelden GmbH eingesetzten Pflegematerials einverstanden und passen bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Verrichtungen an. Sie achten auf den Gesundheitsschutz der Spitex-Mitarbeitenden und vermeiden Belastungen, z.B. Rauchen während des Einsatzes (siehe Anhang 1). Besonderen Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz unabdingbar sind (z.B. Hebe- und Transferlifte, Pflegebetten, rutschfeste Unterlagen aber auch geeignetes Putzmaterial und Handschuhe). Aus Hygienegründen verwenden alle Mitarbeitenden ein Händedesinfektionsmittel. Die Hilfsmittel für die Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft gehen zu Lasten des Klienten und werden bei ihm aufbewahrt.

3.5 Sicherheit

3.5.1 Wohnungsschlüssel

Falls nötig, händigt der Klient der Spitex Birsfelden GmbH einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe wird schriftlich quittiert. Die Spitex Birsfelden GmbH ist für eine sorgfältige Aufbewahrung des Schlüssels verantwortlich.

Für die Verwaltung des Schlüssels wird eine monatliche Gebühr erhoben. Verfügt die Spitex Birsfelden GmbH über keinen Schlüssel und muss sie sich notfallmässig Zutritt zur Wohnung verschaffen, trägt der Klient die Kosten für die Notöffnung.

3.5.2 Zutritt in Wohnung/Haus

Finden die Mitarbeitenden die Wohnungs-/Haustüre bei einem planmässigen Einsatz verschlossen vor und besteht der Verdacht, dass dem Klienten etwas zugestossen sein könnte, werden die Mitarbeitenden in einem ersten Schritt die Angehörigen respektive Kontaktpersonen informieren, damit diese die Wohnungstür öffnen. Die Spitex Birsfelden GmbH ist jedoch berechtigt, die Wohnungs-/Haustüre von Fachleuten oder durch die Polizei öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dem Klienten könnte etwas zugestossen sein, keine Angehörige erreichbar sind oder keine Kontaktperson auffindbar ist. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten des Klienten. Die Mitarbeitenden der Spitex Birsfelden GmbH leisten in Notfallsituationen ihrer Ausbildung und Erfahrung entsprechend Hilfe und Unterstützung.

4. Dienstleistungsgrenzen

Der Dienstleistungsumfang wird im Rahmen der Bedarfsabklärung ermittelt und vereinbart. Der Klient nimmt zur Kenntnis, dass der Bezug der pflegerischen Leistungen durch die Krankenversicherung beschränkt ist und der Krankenversicherer eine Überprüfung der Leistungen verlangen kann. Kosten der Pflegeleistungen, die von den Krankenversicherern nicht übernommen werden, jedoch vom Klienten ausdrücklich gewünscht werden, gelten als Zusatzdienstleistungen. Diese Zusatzdienstleistungen gehen zu Lasten des Klienten und werden ihm direkt in Rechnung gestellt.

Dienstleistungen können nur soweit übernommen werden oder aufrechterhalten bleiben, wie es der Gesundheitszustand des Klienten angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitextätigkeit erlaubt. Die Spitex Birsfelden GmbH teilt dem Klienten mit, wenn seine Pflege zu Hause aus technischen (z.B. fehlende Hebe- oder Transferlifte) oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr vertretbar ist oder wenn gesundheitliche Gründe dies nicht mehr zulassen. Die Spitex Birsfelden GmbH trägt dann zu einer sinnvollen Lösung bei.

In besonderen Gefährdungslagen ist die Spitex Birsfelden GmbH verpflichtet, der Erwachsenenschutzbehörde eine Gefährdungsmeldung einzureichen. Die Klienten werden vorgängig informiert.

5. Zusammenarbeit mit privaten Spitex-Anbietenden

Sind bei einem Klienten private Spitex-Anbietende oder privat angestelltes Personal beteiligt, werden in einer gemeinsamen Sitzung verbindliche Zielsetzungen vereinbart bezüglich Pflegequalität, Aufteilung der Arbeiten, Festlegen der Einsatzzeiten und Einsatzstunden. Die Koordination bzw. die Fallführung übernimmt die Spitex Birsfelden GmbH.

6. Tarife und Rechnungsstellung

6.1 Grundsatz

Alle Dienstleistungen der Spitex Birsfelden GmbH, inklusive die administrative Erfassung und allfällige Abklärungen mit Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten zugunsten des Klienten, werden gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Der Klient wird über die geltenden Tarife informiert.

6.2 Leistungserfassung

Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung der Spitex Birsfelden GmbH. Der Klient ist berechtigt, jederzeit Einsicht in die administrativen Aufzeichnungen des letzten Monats zu verlangen. Allfällige Beanstandungen sind spätestens 14 Tage nach Einsicht in die administrativen Aufzeichnungen an die Spitex Birsfelden GmbH zu richten.

6.3 Rechnungsstellung

Die gesetzlichen Bestimmungen und die Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang jener Leistungen, deren Bezahlung von der Krankenversicherung übernommen wird. Soweit möglich stellt die Spitex Birsfelden GmbH die kassenpflichtigen Pflegeleistungen direkt der Krankenversicherung des Klienten in Rechnung. Alle übrigen Leistungen wie hauswirtschaftliche und betreuende Leistungen, werden dem Klienten in Rechnung gestellt.

Hinweis: Die Krankenversicherung übernimmt die Kosten nur, wenn die Prämien und Kostenbeteiligung beglichen werden (Art. 64a, Abs. 7 KVG). Kosten der Pflegeleistungen, die von der obligatorischen Krankenversicherung nicht übernommen und vom Klienten ausdrücklich gewünscht werden, gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zu Lasten des Klienten.

6.4 Zahlung/Fälligkeit

Die Spitex Birsfelden GmbH stellt dem Klienten spätestens in der zweiten Monatshälfte Rechnung über die Leistungen des Vormonats. Die Rechnung ist innerhalb von 30 Tagen zu begleichen und zwar unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (z.B. Krankenversicherer, Ergänzungsleistungen) besteht.

7. Kündigung

7.1 Ordentliche Beendigung des Auftrags

Der Vertrag kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von zwei Arbeitstagen gekündigt werden. Der Vertrag erfolgt ohne förmliche Kündigung, wenn der Klient durch Umzug die Gemeinde Birsfelden verlässt, selbständig wird, in eine stationäre Pflegeinstitution eintritt oder verstirbt.

7.2 Sofortige Vertragsauflösung

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

- Nichtbezahlen der Rechnung trotz Mahnung.
- Verweigerung von nötigen pflegerischen/medizinischen Massnahmen oder unsachgemässe fachliche Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen in die Dienstleistungsabwicklung, welche die Ausführung des Auftrages wesentlich behindert.
- Auftreten von Verhältnissen seitens des Klienten, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der Spitex-Mitarbeitenden unzumutbar machen oder deren Gesundheit gefährden (z.B. Ablehnung von rückschonenden Hilfsmitteln, bissende Hunde).

8. Schweigepflicht und Datenschutz

Die Mitarbeitenden der Spitex Birsfelden GmbH sind zur Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet.

Zum Zweck der Durchführung des Vertragsverhältnisses, namentlich zur Erbringung der pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuerischen Dienstleistungen und zur vertragsgemässen Rechnungsstellung, bearbeitet die Spitex Birsfelden GmbH von den Klienten die dafür notwendigen Personendaten, insbesondere Gesundheitsdaten, und zeichnet die gesundheitliche Situation des Klienten in der Klientendokumentation (vgl. Ziff. 3.2) auf. Sie kann die Personendaten zu diesem Zweck auch an Dritte, insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, staatliche Stellen und berechnete Angehörige sowie Personen, welche mit der Spitex Birsfelden GmbH vertraglich vereinbarte Dienstleistungen beim Klienten erbringen, bekanntgeben. Der Klient erklärt sich mit der Bearbeitung und Weitergabe dieser Personendaten ausdrücklich einverstanden.

Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet. Der Klient entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber der Spitex Birsfelden GmbH von der Schweigepflicht (siehe auch Merkblatt über den Datenschutz für Klientinnen und Klienten von SPITEX-Organisationen im Kanton Baselland).

9. Haftung

Die Spitex Birsfelden GmbH haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch ihre Mitarbeitenden verursacht worden sind und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich am Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Jegliche weitere Haftung, beispielsweise für körperliche Schäden bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch das Spitex-Personal fahrlässig verursacht werden, ist ausgeschlossen.

10. Annahme weiterer Arbeiten

Es ist Spitex-Mitarbeitenden nicht gestattet, weitere Leistungen ausserhalb des Arbeitseinsatzes mit dem Klienten zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die nicht von der Spitex Birsfelden GmbH angeboten werden. Transporte von Klienten und deren Angehörigen in Privatautos sind den Mitarbeitenden untersagt.

11. Geschenke an Mitarbeitende

Den Mitarbeitenden ist es untersagt, von Klienten oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen.

12. Beschwerdeverfahren

Die Spitex Birsfelden GmbH verfügt über ein System zur Entgegennahme, Bearbeitung und Erfassung von Beschwerden.

Ergeben sich zwischen der Klientin und der Mitarbeiterin Streitfälle, halten beide Parteien das folgende Verfahren ein:

1. Beide Parteien sprechen die Direktion mit Antrag auf Fallbereinigung an.
2. Kommt keine Einigung zustande, sprechen beide Parteien die Geschäftsführung der Spitex Birsfelden GmbH an.
3. Kommt keine Einigung zustande, besteht die Möglichkeit, die unabhängige Baselbieter Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex anzusprechen (Rümelinsplatz 14, 4001 Basel, Tel. 061 269 80 96). Die Beratung ist kostenlos und absolut vertraulich.
4. Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der Spitex Birsfelden GmbH und den Klienten ist der Sitz der Spitex Birsfelden GmbH.

Anhang 1

Seit 1. Mai 2010 gilt das Bundesgesetz zum Schutz vor Passivrauchen sowie die zugehörige Verordnung (Passivrauchschutzverordnung PaRV).

Damit dem gesetzlichen Schutz vor Passivrauchen Rechnung getragen wird, gelten bei der Spitex Birsfelden GmbH folgende Regelungen:

- Während unserer Einsätze zu Hause bei den Klienten darf in den Räumen, in denen sich unsere Mitarbeitenden aufhalten, nicht geraucht werden.
- Falls der Zeitpunkt des Einsatzes bekannt ist, muss der Klient gründlich 15 Minuten vor Eintreffen unserer Mitarbeitenden lüften und die Aschenbecher leeren.
- Unsere Mitarbeitenden haben das Recht, die Fenster in den Räumen zu öffnen, in denen sie arbeiten. Dabei wird selbstverständlich darauf geachtet, dass der Klient nicht friert.
- Unsere Mitarbeitenden werden über die rechtliche Situation und die geltende Regelung informiert. Sie weisen notfalls die Klienten auf die geltende Regelung hin und geben regelmässig Rückmeldung an die Direktion.
- Die Spitex Birsfelden GmbH behält sich das Recht vor, die Einsätze einzustellen, wenn die gesundheitliche Beeinträchtigung ihrer Mitarbeitenden bei den Klienten durch das Rauchen zu stark ist.

Aus Gründen der Lesbarkeit wird nur von „Klient“ gesprochen. Diese männliche Form schliesst die weibliche Form der „Klientin“ inhaltlich mit ein.