

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitex Watt

1. Zweck

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen der Spitex Watt und ihren Klientinnen und Klienten. Soweit die individuellen Vereinbarungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweiz. Obligationenrechts über den Auftrag /Art. 394ff).

2. Zielsetzung

Unsere Organisation unterstützt Sie mit pflegerischen und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen im Sinne der Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden Ihre eigenen Ressourcen sowie diejenigen Ihrer Angehörigen und Ihres sozialen Umfelds berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz Hilfe zur Selbsthilfe.

3. Dienstleistungen

3.1 Bedarfsabklärung/Umfang der Leistungen

Anhand der Krankenpflege-Leistungsverordnung/ KLV Art. 8), wird der Umfang der Dienstleistungen der Pflege in Rücksprache mit dem zuweisenden Arzt ermittelt und auf dem Bedarfsmeldeformular zuhanden der Krankenkassen sowie in der Leistungsvereinbarung (Vertrag) mit Ihnen festgehalten.

In einem Gespräch mit Ihnen wird der Dienstleistungsbedarf abgeklärt. Dabei entsteht pro Abklärung ein Zeitbedarf von mindestens 1.5h oder mehr. Die Bedarfsabklärung muss periodisch wiederholt und der Umfang der Dienstleistungen allenfalls den veränderten Umständen angepasst werden.

Diese können verlangen, dass ihnen einzelne Elemente aus der Bedarfsabklärung mitgeteilt werden. Sie, als Klientin oder Klient, haben jederzeit das Recht auf Einsicht in Ihre Unterlagen. Die Dokumentation bleibt jedoch Eigentum der Spitex.

3.2 Einsatz von Dritten

Wir erbringen in der Regel sämtliche Leistungen selbst. Falls dies nicht möglich sein sollte, werden wir qualifizierte Drittpersonen oder Drittorganisationen beiziehen.

3.4 Mitwirkung

Mit den von Ihnen unterzeichneten Vereinbarungen erklären Sie sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden. Sie passen bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Damit der Gesundheitsschutz von Ihnen wie auch von unseren Mitarbeitenden gewährleistet ist, ist es unabdingbar, dass wir die notwendigen Hilfsmittel verwenden können (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, aber auch geeignetes Putzmaterial).

3.5 Wohnungszugang/-schlüssel

Unsere Mitarbeitenden sind darauf angewiesen, dass Sie ihnen Zugang zu Ihrer Wohnung gewährleisten. Falls nötig, händigen Sie unseren Mitarbeitenden einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe wird Ihnen schriftlich quittiert. Wir sind für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Verfügen wir über keinen Wohnungsschlüssel oder steckt

der Schlüssel von innen im Schloss, sind unsere Mitarbeitenden berechtigt, die Wohnungstür durch Fachleute öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dass Ihnen etwas zugestossen sein könnte. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Ihren Lasten. Unsere Mitarbeitenden behalten ihre Strassenschuhe aus Sicherheitsgründen an.

3.6 Einsatzzeiten

Unsere Dienstleistungen werden zu den normalen Arbeitszeiten von Montag – Freitag zwischen 07.00 – 19.00 Uhr erbracht. An Wochenenden und Feiertagen erfolgen nur pflegerische Leistungen und nur, wenn es der abgeklärte Bedarf erfordert.

3.7 Pünktlichkeit der Einsätze

Wir bemühen uns, die mit Ihnen vereinbarten Einsatzzeiten einzuhalten. Sollte dies aus unvorhersehbaren Gründen nicht möglich sein, benötigen wir einen zeitlichen Spielraum von plus/minus 30 Minuten auf die vereinbarte Zeit. Falls wir diesen Zeitrahmen einmal nicht einhalten können, werden Sie von uns telefonisch benachrichtigt.

3.8 Personentransporte

Transporte von Klientinnen und Klienten oder deren Angehörigen durch die Spitex gehören nicht zum Leistungsangebot der Spitex. In Ausnahmefällen werden diese Leistungen für Sie erbringen. Für Fahrten und Transporte im Auftrag der Klienten werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt.

3.9 Geschenke an Mitarbeitende

Wenn Sie mit unseren Dienstleistungen zufrieden sind, danken Sie den Mitarbeitenden für Ihren Einsatz. Unsere Mitarbeitenden werden nach den Anstellungsbedingungen der Spitex Watt entlohnt. Gemäss diesen Bestimmungen dürfen unsere Mitarbeitenden von Klientinnen oder Klienten oder von deren Angehörigen kein Geld bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch annehmen.

4. Tarife und Rechnungsstellung

4.1 Grundsatz

Alle unsere Dienstleistungen inklusive administrative Erfassung und allfällige Abklärungen bei Ärztinnen und Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten zugunsten von Ihnen sowie Leistungen von in unserem Auftrag tätigen Dritten, werden gemäss dem jeweils geltenden Tarif in Rechnung gestellt.

Nichtkassenpflichtige Leistungen wie z.B. Hauswirtschaft, Patientenbeteiligung, Mahlzeitendienst etc. werden Ihnen direkt in Rechnung gestellt und gehen vollständig zu Ihren Lasten. Vorbehalten bleibt die Leistungspflicht Dritter (z.B. Privatversicherung).

4.2 Rechnungsstellung: Tiers payant (direkt an Krankenversicherung)

Die gesetzlichen Bestimmungen und Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang der Leistungen, welche durch die Krankenkassen übernommen werden. Die Rechnungsstellung erfolgt direkt an Ihre Krankenkasse. Sie erhalten auf Anfrage eine Kopie der Rechnung. Franchise und Selbstbehalt werden direkt von Ihrer Krankenversicherung mit Ihnen abgerechnet.



Spitex Watt

4.3 Patientenbeteiligung

Dje Höhe der Patientenbeteiligung richtet sich nach den kantonalen Vorgaben.

Die Rechnungsstellung der Patientenbeteiligung erfolgt direkt über unsere Organisation. Die Leistungen der Spitex werden in der Regel direkt dem Krankenversicherer in Rechnung gestellt. Dieser wiederum verrechnet der Patientin / dem Patienten Selbstbehalt und Franchise.

4.4 Informationen zur Rechnungsstellung / Zahlungskonditionen

Die Zahlungsfrist für unsere Rechnungen beträgt 30 Tage. Bei Nichteinhaltung dieser Frist wird eine Mahnung mit Mahngebühren zugestellt. Danach wird ohne weitere Mitteilung die Betreibung eingeleitet.

5. Kündigung

5.1 Ordentliche Kündigungsfrist

Die Leistungsvereinbarung mit Ihnen wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrags automatisch aufgelöst.

5.2 Sofortige Vertragsauflösung

In besonderen Fällen behalten wir uns die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung vor. Namentlich bei:

- Bedingungen, welche eine qualitative Leistungserbringung bei Ihnen zu Hause nicht (mehr) ermöglichen.
- Umständen, welche für eine Leistungserbringung der Mitarbeitenden aus gesundheitlichen und/oder psychischen Gründen sowie aus Gründen der Arbeitssicherheit nicht mehr verantwortbar sind.
- Nichtbezahlung der Rechnungen trotz mehrfacher Mahnung.

6. Schweigepflicht und Datenschutz

Alle unsere Mitarbeitenden sind zur Beachtung und Einhaltung der gesetzlichen Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet. Soweit es zur Erfüllung des Pflegeauftrags erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten von Klienten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, im Besonderen an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen. Sie erklären sich durch Ihre Unterschrift mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden.

7. Haftung

Verursachen Mitarbeitende unserer Organisation Schäden an Ihrem Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurück zu führen sind, müssen diese von Ihnen innerhalb einer Frist von 4 Tagen der Stützpunktleitung gemeldet werden. Der Umfang der Haftung bestimmt 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.

8. Konflikte und Beschwerden

Treten zwischen Ihnen und Mitarbeitenden unserer Organisation Unstimmigkeiten auf, verlangen Sie eine Besprechung mit der zuständigen Führungsperson unserer Organisation. Zudem haben Sie die Möglichkeit Ihr Anliegen (Beschwerde) bei der Ombudsstelle Alter und Behinderung beim Amt für Soziale Einrichtungen im Departement Gesundheit einzubringen. Lehnt der Krankenversicherer die Kostenübernahmen der von uns erbrachten Leistungen oder eines Teils davon ab,

können Sie von der Krankenversicherung beschwerdefähige Verfügung verlangen.

9. Streitigkeiten

Die Vertragspartner bemühen sich, Anstände aus diesen Vereinbarungen einvernehmlich zu regeln. Die Anrufung der Gerichte, oder die Einsetzung eines Schiedsgerichtes ist nicht vorgesehen.