

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Spitex Solothurnisches und Mittleres Leimental

1. Grundsätzliches

Das Auftragsverhältnis zwischen der Spitex und ihren Klient*innen wird bestimmt durch

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

2. Zielsetzung

Die Spitex unterstützt die Klient*innen mit pflegerischen und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen der Klient*innen, der Angehörigen oder des sozialen Umfelds berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz «So viel Selbständigkeit wie möglich, soviel Spitex-Dienstleistungen wie nötig».

3. Dienstleistung

Nach der schriftlichen Anmeldung, erhält der Auftraggeber innerhalb von drei Arbeitstagen eine Rückmeldung. In dieser werden das Datum und der Zeitpunkt der Übernahme der Leistungen bekannt gegeben. Der Umfang der Dienstleistungen wird in der Bedarfsabklärung und in der Pflegeplanung festgehalten.

3.1. Bedarfsabklärung

In einem Gespräch vor Ort wird der Dienstleistungsbedarf zusammen mit den Klient*innen abgeklärt. Dieses Gespräch wird bei veränderten Umständen, spätestens jedoch nach sechs Monaten, wiederholt und der Dienstleistungsumfang angepasst.

3.2. Elektronische Pflegedokumentation

In der Pflegedokumentation wird die gesundheitliche Situation der Klient*innen aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen, pflegerische und hauswirtschaftliche Massnahmen sowie ärztliche Verordnungen. Die elektronische Pflegedokumentation bleibt Eigentum der Spitex. Die Daten werden in einer geschützten Datenbank der Spitex verwaltet und archiviert. Klient*innen erhalten auf Anfrage Einblick in ihre Dokumentation. Klient*innen erklären sich einverstanden, dass zur Dokumentation des Wundverlaufs Bilder gemacht werden.

3.3. Durchführung der Dienstleistung

Im Rahmen der Bedarfsabklärung wird ein Zeitfenster für den Einsatzbeginn festgelegt. Der Beginn der Einsatzzeit wird mit einer Toleranzzeit von plus oder minus 30 Minuten erbracht. Kann aus ausserordentlichen Umständen der Einsatz nicht im vorgesehenen Zeitfenster beginnen, werden die Klient*innen informiert.

Während des Einsatzes müssen die Klient*innen anwesend sein. Es kommen männliche und weibliche Fachkräfte zum Einsatz. Klient*innen haben keinen Anspruch auf bestimmte Mitarbeitende.

3.4. Absage von Einsätzen

Einsätze, welche die Klient*innen nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellen, werden durch die Spitex verrechnet. Bei unvorhergesehenen Notfällen (z.B. Spitaleintritt) erfolgt keine Verrechnung. Werden Einsätze öfters abgesagt, behält sich die Spitex vor, die Situation erneut zu überprüfen und eventuell eine Übernahme von weiteren Leistungen abzulehnen.

3.5. Mitwirkung der Klient*innen

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn Klient*innen und die Mitarbeitenden der Spitex dazu beitragen und sich gegenseitig mit Respekt und Achtung begegnen. Klient*innen erklären sich mit der Verwendung des eingesetzten Pflegematerials einverstanden und passen bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Sie achten auf den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden und vermeidet Belastungen, wie sie etwa durch Tabakrauch oder angriffige Haustiere entstehen können. Besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, Hebe-/Transferlifte, geeignetes Reinigungsmaterial und rutschfeste Unterlagen).

3.6. Wohnungsschlüssel/Zutritt Wohnung

Klient*innen sind dafür verantwortlich, den Mitarbeitenden der Spitex den Zutritt zu ihrer Wohnung zu gewährleisten. Bei Bedarf deponieren Klient*innen den Wohnungsschlüssel sicher in einem Schliessfach. Die Spitex ist für die sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüsselcodes verantwortlich. Die Spitex bewahrt keine Wohnungsschlüssel im Zentrum auf. Verfügt die Spitex über keinen Schlüssel und muss notfallmässig in die Wohnung eindringen, tragen die Klient*innen die Kosten für die Notöffnung.

4. Dienstleistungsgrenzen

Der Dienstleistungsumfang wird grundsätzlich durch den mit den Gemeinden vereinbarten Leistungskatalog definiert. Die Spitex teilt den Klient*innen offen mit, wenn die Pflege zu Hause nicht mehr machbar ist, sich eine gesundheitliche Gefährdung abzeichnet oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeeinrichtung aufdrängt. Gefährden Klient*innen sich oder ihr Umfeld, orientiert die Spitex die Angehörigen und den Hausarzt.

In schweren Fällen (Verwahrlosung, aggressives und auffälliges Verhalten, schwere Vernachlässigung) kann es auch zu einer Meldung an die Erwachsenenschutzbehörden kommen. Die Klient*innen werden in jedem Fall vorgängig über die Meldung informiert.

5. Tarife und Rechnungsstellung

5.1. Grundsatz

Alle Dienstleistungen der Spitex werden von Klient*innen gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten.

5.2. Leistungserfassung

Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung der Spitex. Allfällige Beanstandungen sind spätestens innerhalb von zwei Monaten nach Rechnungserhalt an die Spitex zu richten.

5.3. Rechnungsstellung und Fälligkeit

Kassenpflichtige Leistungen werden direkt dem Krankenversicherer zugestellt. Klient*innen erhalten eine Kopie zur Information. Nichtkassenpflichtige Leistungen und die Patientenbeteiligung werden den Klient*innen in Rechnung gestellt. Die Rückvergütung allfälliger Leistungen aus Zusatzversicherungen können durch die Klient*innen beim Krankenversicherer geltend gemacht werden. Die Rechnung ist innerhalb von 20 Tagen zu begleichen. Bei Zahlungsverzögerungen werden Mahngebühren erhoben.

6. Beendigung des Auftrages, Kündigung

6.1. Ordentliche Beendigung/Kündigungsfrist

Ist der Auftrag befristet, endet er ohne Kündigung. Der Vertrag kann auch jederzeit durch Klient*innen unter Einhaltung einer Frist von 24 Stunden gekündigt werden. Die Spitex ist zu benachrichtigen, wenn Klient*innen durch Umzug das Einzugsgebiet der Spitex verlassen, selbständig werden, in eine stationäre Pflegeinstitution eintreten oder versterben.

6.2. Sofortige Vertragsauflösung durch Spitex

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

- fachlichen und medizintechnischen Gründen.
- unsachgemässer Einmischung der Bezugspersonen in die Dienstleistungsabwicklung.
- Auftreten von Verhältnissen oder Verhalten seitens der Klient*innen, die die Gesundheit der Mitarbeitenden gefährden.
- Missachtung des Persönlichkeitsschutzes der Mitarbeitenden (z.B. aktives Videoüberwachungssystem während des Einsatzes).
- Nichtbezahlung der Rechnungen nach bzw. trotz erfolgter 2. Mahnung (eingeschrieben).

7. Schweigepflicht und Datenschutz

Die Spitex verpflichtet die Mitarbeitenden zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Zur Erfüllung des Auftrages ist der Austausch mit Spitälern, Ärzten und Pflegeinstitutionen unerlässlich. Klient*innen entbinden die behandelnden Ärzte gegenüber der Spitex von der Schweigepflicht, soweit die Bekanntgabe entsprechender Informationen zur Erfüllung des Auftrages sachlich gerechtfertigt erscheinen. Personenbezogene Daten dürfen unter Einhaltung des Datenschutzes und in Zusammenhang mit dem Auftrag gespeichert und an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Spitäler, Ärzte, Pflegeinstitutionen und Krankenversicherer. Klient*innen erklären sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden.

8. Haftung

Die Spitex haftet für Schäden an Sachen, die ihre Mitarbeitende fahrlässig oder vorsätzlich verursachen und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind. Jede weitere Haftung ist ausgeschlossen. Die Spitex entschädigt den Zeitwert der beschädigten Sache. Der Geschädigte hat den Schaden sofort, jedoch spätestens innert zwei Wochen zu melden.

9. Keine Annahme weiterer Arbeiten

Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, Leistungen mit den Klient*innen ausserhalb des Auftrages zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die von der Spitex nicht angeboten werden.

10. Geschenke an Mitarbeitende

Den Mitarbeitenden der Spitex ist es untersagt, von Klient*innen oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Weitergehende Zuwendungen können mittels Spende in den Personalfonds ausgerichtet werden.

11. Bereinigung von Streitigkeiten

Ergeben sich zwischen Klient*innen und Mitarbeitenden Streitfälle, halten beide Parteien das folgende Verfahren ein:

1. Beide Parteien sprechen die Leitung der Spitex an.
2. Kommt keine Einigung zustande, wird die Geschäftsführung der Stiftung Blumenrain involviert.
3. Kommt keine Einigung zustande, besteht die Möglichkeit die unabhängige Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex anzusprechen.
4. Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen Spitex und Klient*innen ist das Zivilkreisgericht Baselland West in Arlesheim.