



Überall für alle

SPITEX
Würenlos

Verein Spitex Würenlos

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen SPITEX WÜRENLOS und ihren Kunden¹ wird bestimmt

1. durch die individuelle Leistungsvereinbarung (samt Beilagen) gemäss dem Formular «Leistungsvereinbarung A Pflege» und/oder «Leistungsvereinbarung B Pflege», jeweils auf Basis einer Bedarfsabklärung;
2. durch die allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Beides sind Bestandteile der Kundendokumentation und werden vom Kunden¹ ausdrücklich als Bestandteil des Vertragsverhältnisses anerkannt.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen SPITEX WÜRENLOS und ihren Kunden¹. Im Rahmen der Leistungsvereinbarung erbringt SPITEX WÜRENLOS für die Einwohnerinnen und Einwohner der Einwohnergemeinde WÜRENLOS entgeltliche Dienstleistungen in den Bereichen Gesundheits- und Krankenpflege sowie Hauswirtschaft und Betreuung. Soweit die individuellen Vereinbarungen und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweiz. Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 394ff.).

2. Zielsetzung

SPITEX WÜRENLOS unterstützt den Kunden¹ mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, betreuerischen oder weiteren Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei berücksichtigt SPITEX WÜRENLOS die eigenen Ressourcen des Kunden¹ und seiner Angehörigen. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: Hilfe zur Selbsthilfe.

3. Dienstleistungsumfang

Der Umfang der Dienstleistungen wird mittels einer Bedarfsabklärung ermittelt und auf dem Bedarfsmeldeformular zuhanden der Krankenkassen und in der Leistungsvereinbarung zuhanden des Kunden¹ festgehalten.

4. Dienstleistung

4.1 Bedarfsabklärung

Beim Erstbesuch erfolgt zusammen mit dem Kunden¹ und/oder dessen Vertretung und in Rücksprache mit dem Arzt eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation und des individuellen Pflege- und Hilfebedarfs, sowie die gemeinsame Planung der notwendigen Massnahmen.

Das Resultat wird schriftlich festgehalten und mittels Bedarfsmeldeformular dem Arzt zur Anordnung zugestellt. Die ärztliche Anordnung kann bei akuten Leiden für 3 Monate, und bei Langzeitkrankheiten, für 6 bis 12 Monate ausgestellt werden. Bei Personen, die eine Hilflosenentschädigung der Alters- und

Hinterlassenenversicherung, der Invalidenversicherung oder der Unfallversicherung wegen mittlerer oder schwerer Hilflosigkeit erhalten, gilt der ärztliche Auftrag oder die ärztliche Anordnung bezogen auf Leistungen infolge des die Hilflosigkeit verursachenden Gesundheitszustandes in der Regel unbefristet (Art. 8 Abs. 6 und 6bis Krankenpflege-Leistungsverordnung). Die Anordnungen können und müssen sowohl bei fortwährendem Pflege- und Hilfebedarf unbeschränkt wiederholt werden wie auch bei einer Erhöhung unserer Leistungen. Übersteigt der Bedarf an Pflegeleistungen die 60-Stundenlimite im Quartal, wird von SPITEX WÜRENLOS zusätzlich ein Gesuch um Kostengutsprache an die Krankenkasse gestellt. Die durch die Krankenkasse nicht gedeckten Kosten, die vom Kunden¹ ausdrücklich gewünscht werden, gelten als Extraleistungen, Zusatzleistungen etc. und gehen vollständig zu Lasten des Kunden¹. Sie sind in einer separaten Rechnung auszuweisen.

4.2 Leistungsvereinbarung

Der Umfang der Leistungen wird in der Leistungsvereinbarung festgelegt. Bei höherem Leistungsbedarf wird die Leistungsvereinbarung entsprechend angepasst. Leistungen, welche nicht von der obligatorischen Krankenversicherung bezahlt werden, müssen vom Kunden¹ übernommen werden. Sie werden auf der Rechnung separat ausgewiesen.

4.3 Dokumentation Pflege und Hauswirtschaft

In den Dokumentationen Pflege und Hauswirtschaft wird die gesundheitliche Situation des Kunden¹, sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder weitere Massnahmen, inkl. ärztliche Verordnungen, aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen. Die Dokumentationen Pflege und Hauswirtschaft bleiben Eigentum von SPITEX WÜRENLOS. Sie werden am Einsatzort nachgeführt. Die Dokumentation Pflege wird im Spitex Zentrum Würenlos aufbewahrt. Die Dokumentation Hauswirtschaft bleibt in der Regel beim Kunden¹. SPITEX WÜRENLOS kann keine Verantwortung übernehmen, wenn Unbefugte Einblick in die zu Hause stationierte Kundendokumentationen nehmen.

4.4 Durchführung der Dienstleistungen

Die **pflegerischen Dienstleistungen** werden von **Montag bis Sonntag** (7 Tage pro Woche) von 07.45 – 22.00 Uhr und die **hauswirtschaftlichen Dienstleistungen** werden von **Montag bis Freitag** (5 Tage pro Woche) von 08.00 – 17.00 Uhr erbracht (Samstag und Sonntag in speziell angezeigten und abgeklärten Fällen). Der Beginn der Einsatzzeiten wird mit einer Toleranzzeit von plus oder minus 20 Minuten erbracht. Wir bieten Kontinuität in der Pflege, es besteht jedoch kein Anspruch auf eine bestimmte Mitarbeiterin². Einsätze, welche der Kunde¹ von Montag bis Freitag nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbe

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

² Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Folgenden nur von «Mitarbeiterinnen» gesprochen. Diese weibliche Form schliesst die männliche Form des «Mitarbeiters» mit ein.

stellt, werden verrechnet. Ausnahmeregelungen gelten bei Spitaleintritt und bei Todesfall.

4.5 Mitwirkung des Kunden¹

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn der Kunde¹ und die Mitarbeiterinnen² von SPITEX WÜRENLOS dazu beitragen. Der Kunde¹ erklärt sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Besonderen Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz des Kunden¹ und der Mitarbeiterinnen² unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, die eine angemessene Pflege erlauben, aber auch geeignetes Putzmaterial).

4.6 Wohnungsschlüssel

Bei Bedarf händigt der Kunde¹ SPITEX WÜRENLOS eine genügende Anzahl Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe ist schriftlich zu quittieren. SPITEX WÜRENLOS ist für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Wird der Schlüssel vom Kunden¹ deponiert, trägt der Kunde¹ allein die Verantwortung für die sichere Aufbewahrung des Schlüssels.

4.7 Eindringen in Wohnung

Findet die Mitarbeiterin² die Wohnungstür bei einem planmässigen Einsatz unerwarteterweise verschlossen vor und wurde SPITEX WÜRENLOS kein Wohnungsschlüssel übergeben (Ziffer 4.6 hiervoor), ist SPITEX WÜRENLOS berechtigt, die Wohnungstür von Fachleuten öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dem Kunden¹ könnte etwas zugestossen sein. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten des Kunden¹. Vorbehalten werden Fälle, in denen Angehörige innert nützlicher Frist die Wohnung öffnen können.

5. Dienstleistungsgrenzen

Der Dienstleistungsumfang wird grundsätzlich im Rahmen der Bedarfsabklärung vereinbart.

Die Kostendeckung für pflegerische Leistungen muss bei einem Bedarf von mehr als 60 Stunden im Quartal vom Krankenversicherer bestätigt werden. Dienstleistungen können nur soweit übernommen werden oder aufrecht erhalten bleiben, als es der Gesundheitszustand des Kunden¹ angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitextätigkeit erlaubt. SPITEX WÜRENLOS teilt dem Kunden¹ zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn seine Pflege aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr machbar ist, eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt. SPITEX WÜRENLOS kann zu einer sinnvollen Lösung beitragen.

6. Preis und Rechnungsstellung

Grundsatz: Alle Dienstleistungen der SPITEX WÜRENLOS werden vom Kunden¹ gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Für Vereinsmitglieder gelten Sonderkonditionen für die hauswirtschaftlichen Dienstleistungen. Eine Tarifliste wird abgegeben.

6.1 Leistungserfassung

Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeiterinnen² ihre Arbeitsleistungen im Sinne einer Leistungserfassung fest. Allfällige Beanstandungen sind an die Geschäftsleitung SPITEX WÜRENLOS zu richten.

6.2 Rechnungsstellung

Die gesetzlichen Bestimmungen und allenfalls Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang jener Leistungen, welche durch die Krankenkassen zu übernehmen sind. Die Rechnungsstellung erfolgt an den Kunden¹ oder die angegebene Zahlungsadresse. Die Rückvergütung der versicherten Leistungen kann der Kunde¹ bei seiner Krankenkasse geltend machen. Nicht kassenpflichtige Leistungen werden separat auf der Rechnung ausgewiesen (vgl. Ziffer 4.2).

6.3 Zahlung

SPITEX WÜRENLOS stellt dem Kunden¹ spätestens in der zweiten Monatshälfte die Rechnung über die Leistungen (inkl. allfälliger Mehrbedarf gemäss Art. 4.2 AGB) des Vormonates zu. Die Rechnung ist innert 30 Tagen zu begleichen, und zwar unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (u.a. Krankenkasse, Ergänzungsleistungen, Fürsorgeleistungen) besteht. Bei wiederholtem Zahlungsverzug ist SPITEX WÜRENLOS berechtigt, nach Abklärung der Verhältnisse für die Erbringung weiterer Leistungen Vorauszahlung oder angemessene Sicherheit zu verlangen.

7. Kündigung

7.1 Ordentliche Kündigungsfrist

Die Leistungsvereinbarung kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens 5 Tage gekündigt werden. Mit dem vereinbarten Ende des Einsatzes wird die Leistungsvereinbarung automatisch aufgelöst.

7.2 Sofortige Auflösung Leistungsvereinbarung

In besonderen Fällen ist die Möglichkeit einer sofortigen Auflösung der Leistungsvereinbarung vorbehalten, namentlich

- bei Nichtbezahlen der Rechnungen nach bzw. trotz erfolgter 2. Mahnung
- bei unsachgemässer fachlicher Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen der Kunden¹ in die Dienstleistungswicklung

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

² Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Folgenden nur von «Mitarbeiterinnen» gesprochen. Diese weibliche Form schliesst die männliche Form des «Mitarbeiters» mit ein.

- bei Auftreten von Verhältnissen seitens des Kunden¹, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der SPITEX WÜRENLOS-Mitarbeiterinnen² unzumutbar machen

7.3 Form

Die Einstellung der Leistungen erfolgt, wenn sie aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr notwendig sind, oder die ärztliche Verordnung nicht mehr erneuert wird. Sie muss mindestens 24 Std. im Voraus SPITEX WÜRENLOS kommuniziert werden.

7.4 Weitere Beendigungsgründe

Die Leistungsvereinbarung endet ohne Kündigung, wenn der Kunde¹ in eine stationäre Pflegeinstitution eintritt oder stirbt.

8. Schweigepflicht und Datenschutz

SPITEX WÜRENLOS verpflichtet die Mitarbeiterinnen² zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Soweit es zur Erfüllung des Vertrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Kunden¹ gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, und zwar insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstelle sowie staatliche Stellen. Der Kunde¹ erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet. Der Kunde¹ entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber SPITEX WÜRENLOS von der Schweigepflicht.

9. Haftung

SPITEX WÜRENLOS haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeiterinnen² verursacht worden sind und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Jegliche weitere Haftung, beispielsweise für körperliche Schäden bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch das Spitexpersonal verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

10. Geschenke an Mitarbeiterinnen²

Den Mitarbeiterinnen² von SPITEX WÜRENLOS ist es untersagt, von Kunden¹ oder deren Angehörigen Geschenke und Vergünstigungen entgegen zu nehmen oder sich solche zusichern zu lassen. Davon ausgenommen sind übliche Höflichkeitsgeschenke von geringem Wert.

Werden dennoch Geschenke oder Zusicherungen abgegeben, so ist der Vorstand zu informieren, welche über das weitere Vorgehen entscheidet (OR Art. 321 lit. b).

11. Beschwerden

SPITEX WÜRENLOS verfügt über ein System zur Entgegennahme, Bearbeitung und Erfassung von Beschwerden.

Grundsätzlich sind alle Mitarbeiterinnen² von SPITEX WÜRENLOS verpflichtet, Beschwerden von Kunden¹ und Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten.

Kann die Beschwerde nicht zur Zufriedenheit beider Parteien behoben werden, wird das folgende Verfahren angewendet:

1. Beide Parteien sprechen die Geschäftsleitung SPITEX WÜRENLOS mit Antrag auf Fallbereinigung an.
2. Kommt keine Einigung zustande, sind beide Parteien befugt, den Vorstand anzurufen, der sich um eine gütliche Regelung des Streites bemüht.

12. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche rechtlichen Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen SPITEX WÜRENLOS und dem Kunden¹ ist in jedem Fall BADEN.

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

² Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Folgenden nur von «Mitarbeiterinnen» gesprochen. Diese weibliche Form schliesst die männliche Form des «Mitarbeiters» mit ein.