

Allgemeine Geschäftsbedingungen SPITEX Bürglen

1. Grundsätzliches

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen SPITEX Bürglen und ihren Klienten. SPITEX Bürglen erbringt für die Einwohner der Gemeinden Aegerten, Brügg, Jens, Merzligen, Schwadernau, Studen, Worben und weiteren Gemeinden entgeltliche Dienstleistungen im Bereich Gesundheits- und Krankenpflege sowie Hauswirtschaft und Betreuung.

Das Vertragsverhältnis zwischen SPITEX BÜRGLEN und ihren Klienten¹ wird bestimmt

- Durch die Rahmenvereinbarung zwischen SPITEX Bürglen und dem Klienten;
- Durch die allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Beides wird vom Klienten ausdrücklich als Bestandteil des Vertragsverhältnisses anerkannt.

Soweit die Rahmenvereinbarung und die allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten die Bestimmungen des Schweiz. Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 394ff.).

2. Zielsetzung

SPITEX Bürglen unterstützt die Klienten mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, betreuerischen und weiteren, ergänzenden Dienstleistungen im Sinne der Hilfe und Pflege zu Hause. 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 Versicherung festgehalten.

4. Bedarfsabklärung

Bei Leistungsbeginn, innerhalb von 14 Kalendertagen, erfolgen zusammen mit dem Klienten 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 wird gemäss gesetzlichen Vorgaben periodisch aktualisiert.

Die Anordnungen werden sowohl bei fortdauerndem Pflege- und Hilfebedarf wie auch bei der Erhöhung der Leistungen aktualisiert. Die Krankenkasse hat grundsätzlich 14 Tage Zeit, um die ärztliche Anordnung zu beanstanden. Wenn mit der Krankenkasse keine Einigung gefunden wird und die Leistungen ausdrücklich vom Klienten gewünscht sind, stellt SPITEX Bürglen den beanstandeten Teil separat in Rechnung. Diese Leistungen gelten als Extraleistungen/Zusatzleistungen und gehen vollständig zu Lasten des Klienten. Klienten, die über eine Zusatzversicherung für hauswirtschaftliche Leistungen verfügen, können die Dienstleistungen vom Arzt verordnen lassen.

5. Umfang der Leistungen

Der Umfang an Hilfe und Pflege entspricht dem erhobenen Bedarf gemäss Bedarfsmeldeformular.

Weitere, nicht kassenpflichtige Leistungen, die vom Klienten ausdrücklich gewünscht sind, stellt SPITEX Bürglen separat in Rechnung. Diese Leistungen gelten als Extraleistungen/ Zusatzleistungen und gehen vollständig zu Lasten des Klienten.

¹ Mit der männlichen Schreibform ist auch die weibliche gemeint und umgekehrt.

6. Dokumentation der Hilfe und Pflege

In der Dokumentation wird laufend die gesundheitliche Situation des Klienten, die festgelegten Ziele und Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen, festgehalten. Die Dokumentation bleibt Eigentum der SPITEX Bürglen. Sie wird am Einsatzort nachgeführt und im Zentrum aufbewahrt. Der Klient kann jederzeit Einsicht nehmen.

7. Durchführung der Dienstleistungen

Die Dienstleistungen werden bei Bedarf rund um die Uhr erbracht. Der Beginn der Einsatzzeiten wird mit einer Toleranzzeit von plus minus 30 Minuten erbracht. SPITEX Bürglen bietet Kontinuität in der Pflege; es besteht jedoch kein Anspruch auf den Einsatz einer bestimmten Mitarbeiterin. Einsätze, die der Klient von Montag bis Freitag nicht mindestens 24 Stunden und für Wochenend- und Feiertageinsätze nicht mindestens 48 Stunden im Voraus abbestellt, werden verrechnet. Ausnahmeregelungen gelten bei notfallmässigem Spitaleintritt und bei Todesfall.

8. Einsatz von mehreren Mitarbeiterinnen

Bedingen besondere Umstände eine Einführung in pflegerische Massnahmen oder den gleichzeitigen Einsatz von zwei Mitarbeiterinnen, wird die Arbeitszeit von beiden Personen in Rechnung gestellt.

9. Mitwirkung des Klienten

Fachgerechte, zweckmässige, wirksame und wirtschaftliche Dienstleistungen können nur erfolgen, wenn der Klient und die Mitarbeiterin von SPITEX Bürglen dazu beitragen. Der Klient erklärt sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung entsprechend an. Besonderen Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz des Klienten und der Mitarbeiterin unabdingbar sind z.B. Handschuhe, Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse die eine angemessene Hilfe und Pflege erlauben. Der Klient erklärt sich mit dem Einsatz von hauswirtschaftlichen

Dienstleistungen einverstanden, wenn sich diese aufgrund der hygienischen Umstände aufdrängen.

10. Wohnungsschlüssel

Bei Bedarf händigt der Klient SPITEX Bürglen eine genügende Anzahl Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe ist schriftlich zu quittieren. SPITEX Bürglen ist für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Wird der Schlüssel entgegen der Empfehlung von SPITEX Bürglen deponiert, trägt der Klient alleine die Verantwortung für die sichere Aufbewahrung. Die Schlüsselverwaltung kann dem Klienten als Extraleistung in Rechnung gestellt werden.

11. Eindringen in Wohnung

Findet die Mitarbeiterin die Wohnungstür des Klienten bei einem geplanten Einsatz unerwartet verschlossen vor und wurde SPITEX Bürglen kein Wohnungsschlüssel übergeben, ist SPITEX Bürglen berechtigt, die Wohnungstüre von Fachleuten öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dem Klienten könnte etwas zugestossen sein. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten des Klienten. Vorbehalten bleiben Fälle, in denen der SPITEX Bürglen bekannte Angehörige innert nützlicher Frist die Wohnung öffnen können.

12. Dienstleistungsumfang

Der Dienstleistungsumfang wird grundsätzlich im Rahmen der Bedarfsabklärung vereinbart. Die Pflege und Betreuung von Tieren gehören nicht in den Aufgabenbereich der SPITEX Bürglen.

13. Dienstleistungen Pflege

Dienstleistungen können nur soweit erbracht und/ oder aufrecht erhalten bleiben, als es der Gesundheitszustand des Klienten angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitextätigkeit erlaubt. SPITEX Bürglen teilt dem Klienten frühzeitig mit, wenn seine Pflege aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr möglich ist, eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder

sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeeinrichtung aufdrängt.

14. Preis und Rechnungsstellung

Grundsatz: Die Kosten für Extraleistungen/Zusatzleistungen der SPITEX Bürglen werden vom Klienten gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Eine Tarifliste wird dem Klienten vor dem ersten Einsatz abgegeben. Kassenpflichtige Leistungen werden SPITEX Bürglen direkt von der Versicherung vergütet nach dem System des "Tiers payant", es sei denn, zwischen Leistungserbringer und Versicherer sei ausdrücklich das System des "Tiers garant" oder eine Forderungsabtretung (Zession) vereinbart worden. Im System des "Tiers payant" (Regel) werden die Leistungen der Gesundheits- und Krankenpflege direkt der Krankenkasse in Rechnung gestellt und von dieser bezahlt. Im System "Tiers garant" (Ausnahme) werden die Kosten dem Kunden in Rechnung gestellt und von diesem bezahlt. Bei einer vereinbarten Forderungsabtretung (Zession) rechnet SPITEX Bürglen direkt mit dem Versicherer ab.

Extraleistungen/Zusatzleistungen sind nicht kassenpflichtig und werden immer dem Kunden direkt in Rechnung gestellt. Die Kosten der Leistungen der Gesundheits- und Krankenpflege, die von der Krankenkasse begründet abgelehnt werden, vom Klienten aber ausdrücklich gewünscht sind, werden diesem als Extraleistungen/Zusatzleistungen in Rechnung gestellt und von ihm bezahlt. Das gleiche gilt für alle anderen vom Klienten sonst wie ausdrücklich gewünschten Zusatz- oder Extraleistungen im Bereich der Gesundheits- und Krankenpflege; diese werden vom Klienten gemäss geltendem Tarif abgegolten.

15. Leistungserfassung

Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeiterinnen ihre Arbeitsleistung mit einer Leistungserfassung fest. Diese erfolgt elektronisch mittels eines Leistungserfassungsgeräts. Allfällige Beanstandungen sind an die

Geschäftsleitung, innert 14 Tagen nach Erhalt der Rechnung, zu richten.

16. Zahlung

Die Zahlungsmodalitäten richten sich im System des "Tiers payant" nach dem Administrativvertrag zwischen SPITEX Verband Schweiz/Association SPITEX Privée Suisse (ASPS) und santésuisse. Soweit die Rechnung vom Klienten zu bezahlen ist, stellt SPITEX Bürglen spätestens in der zweiten Monathälfte die Rechnung über die Leistungen im Bereich Extraleistungen/Zusatzleistungen 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 Bürglen berechtigt, nach Abklärung der Verhältnisse für die Erbringung weiterer Leistungen Vorauszahlung oder eine angemessene Sicherheitsleistung zu verlangen.

17. Ordentliche Kündigungsfrist

Die Rahmenvereinbarung kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens 5 Tagen gekündigt werden. Massgebend ist die Postaufgabe oder die Übergabe der Kündigung an eine Teamleiterin. Mit dem vereinbarten Ende des Einsatzes wird die Rahmenvereinbarung automatisch aufgelöst.

18. Sofortige Auflösung der Rahmenvereinbarung

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

- Bei Nichtbezahlung der Rechnungen nach bzw. trotz erfolgter 2. Mahnung;
- Bei unüberbrückbaren, kontroversen Ansichten seitens der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen des Klienten, bezüglich der Dienstleistungserbringung;

- bei Auftreten von Verhältnissen seitens des Klienten, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der SPITEX Bürglen Mitarbeiterinnen unzumutbar machen.

Form: Die Kündigung der Rahmenvereinbarung bedarf der Schriftform. Kündigungen an die Klienten erfolgen durch die Geschäftsleitung der SPITEX Bürglen. Kündigungen durch den Klienten sind an die Geschäftsleitung der SPITEX Bürglen zu richten.

19. Weitere Beendigungsgründe

Die Rahmenvereinbarung endet ohne Kündigung, wenn der Klient in eine stationäre Einrichtung eintritt oder stirbt.

20. Schweigepflicht und Datenschutz

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

21. Haftung

SPITEX Bürglen haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeiterinnen verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurück zu führen 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.

22. Keine Annahme weiterer Dienstleistungen durch Mitarbeiterinnen

Es ist den Mitarbeiterinnen untersagt, Leistungen mit dem Klienten ausserhalb des Auftrages zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die von SPITEX Bürglen nicht angeboten werden. Dieses Verbot gilt auch während sechs Monaten nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses einer Mitarbeiterin.

23. Geschenke an Mitarbeiterinnen

Den Mitarbeiterinnen von SPITEX Bürglen 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. Weitergehende Zuwendungen können mittels Spende in den Fonds der SPITEX Bürglen ausgerichtet werden.

24. Beschwerden

Grundsätzlich sind alle Mitarbeiterinnen von SPITEX Bürglen verpflichtet, Beschwerden von Klienten und Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten. Kann die Beschwerde nicht zur Zufriedenheit beider Parteien erledigt werden, kann die Angelegenheit der Geschäftsleitung vorgelegt werden, die sich um eine gütliche Beilegung des Streites bemüht.

25. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche rechtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen SPITEX Bürglen und dem Klienten ist in jedem Fall Biel.