



AGB Allgemeine Geschäftsbedingungen

Bestens betreut in gewohnter Umgebung

Grundlagendokument des
Spitex-Vereins Kaiseraugst
2024



Überall für alle

SPITEX
Kaiseraugst

1 Grundstätzliches

Vertrags- verhältnis

¹ Das Vertragsverhältnis zwischen dem SPITEX-VEREIN KAISERAUGST (nachfolgend «SPITEX KAISERAUGST») und Klienten wird bestimmt durch:

- die allgemeinen Geschäftsbedingungen,
- die individuelle Leistungsplanung,
- die aktuellen Tarife und
- die Datenschutzbestimmungen.

² Sämtliche Anliegen im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis sind an die SPITEX KAISERAUGST zu richten.

³ Soweit die gemeinsame Vereinbarung und die AGB nichts Spezielles vorsehen, gelten die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag.

Zielsetzung

⁴ SPITEX KAISERAUGST unterstützt Personen mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder betreuenden Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen der Klienten und die Kapazitäten der Angehörigen berücksichtigt.

Leistungsarten

⁵ Es ist zu unterscheiden zwischen den folgenden Leistungsarten:

- Pflegeleistungen nach KVG,
- Pflegeleistungen nach UVG, IVG, und EOG,
- Hauswirtschaftliche Leistungen,
- Betreuungsleistungen und
- Spezial- bzw. Extraleistungen.

2 Dienstleistungsumfang

KVG- Leistungen

¹ Der Umfang der Dienstleistungen wird in Bezug auf die KVG-Leistungen mittels einer Bedarfsabklärung ermittelt und auf dem Bedarfsmeldeformular zuhanden der Krankenversicherung und in der Leistungsplanung zuhanden der Klienten festgehalten.

Andere Leistungen

² Der Umfang der Spezial- und Extraleistungen sowie der hauswirtschaftlichen und betreuerischen Leistungen wird ebenfalls in einer Bedarfsabklärung ermittelt und in der entsprechenden Leistungsplanung zuhanden der Klienten erfasst.

Beschränkung

³ Die Klienten nehmen zur Kenntnis, dass die Menge der Leistungen durch die Versicherer und/oder kantonalen Vorgaben beschränkt ist. Leistungen, welche über diese Beschränkung hinausgehen, werden vorgängig geregelt.

3 Dienstleistungsauftrag

Bedarfs- abklärung

¹ Beim Ersteinsatz beginnt zusammen mit der Klienten und/oder deren Vertretung sowie in Rücksprache mit der hausärztlichen Praxis eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation und des individuellen Pflege- und Betreuungsbedarfs sowie die gemeinsame Planung der notwendigen Massnahmen. Das Resultat des Abklärungsprozesses wird schriftlich festgehalten und mittels Bedarfsmeldeformular der hausärztlichen Praxis zur

Information oder Verordnung der kassenpflichtigen Leistungen zugestellt. Anschliessend wird die Bedarfsmeldung an die Krankenkasse weitergeleitet.

- ² Eine ärztliche Verordnung ist notwendig:
- für Leistungen der Behandlungspflege und
 - bei Hauswirtschafts- und Betreuungsleistungen für die Kostenübernahme durch Dritte (u.a. Versicherung, ZV, IV, Sozialhilfe).

³ Für Leistungen gemäss Unfallversicherungsgesetz (UVG) muss vorgängig klientenseitig eine Kostengutsprache der Versicherung eingeholt werden.

⁴ Krankenkassen haben grundsätzlich 14 Tage Zeit, den gemeldeten Bedarf zu beanstanden. Für den beanstandeten Teil der Leistungen übernimmt die Krankenkasse keine Kosten. Diese Leistungen gehen bis zur Anpassung der Leistungsplanung als Zusatzleistungen vollständig zu Lasten der Klienten.

Anpassung

⁵ Die Abklärung der Dienstleistungen wird periodisch oder bei gesundheitlichen Veränderungen wiederholt. Bei Bedarf werden die Dienstleistungen in gegenseitiger Absprache den veränderten Umständen angepasst. Eine Ausdehnung der Dienstleistungen erfordert in der Regel eine erneute Abklärung.

4 Dienstleistungsdurchführung

Weisungsrecht

¹ Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der SPITEX KAISERAUGST.

Fallführung

² Die Betreuung der Klienten wird einem Fachteam unter Anleitung einer Fallführenden Pflegefachperson zugeteilt.

Leistungskräfte

³ Die Klienten haben keinen Anspruch auf die Betreuung durch bestimmte Mitarbeitende.

⁴ Bedingen besondere Umstände eine Einführung in pflegerische Massnahmen oder sieht die Leistungsplanung den gleichzeitigen Einsatz von zwei oder auch mehr Mitarbeitenden vor, wird die Arbeitszeit von allen eingesetzten Mitarbeitende in Rechnung gestellt.

⁵ SPITEX KAISERAUGST ist ein Ausbildungsbetrieb. Begleitete Arbeitssituationen finden regelmässig statt. In diesem Fall werden die erbrachten Leistungen nicht doppelt verrechnet.

⁶ SPITEX KAISERAUGST erbringt die vereinbarte Leistungen grundsätzlich selber. Unter besonderen Umständen behält sie sich aber vor, qualifizierte Drittpersonen oder -organisationen beizuziehen und einzusetzen.

- Einsatzzeiten** ⁴ Dienstleistungen werden in der Regel zwischen 7.00 und 21.00 Uhr erbracht. Wenn notwendig, koordiniert SPITEX KAISERAUGST Nachteinsätze. Für alle Einsatzzeiten ist mit einer Toleranz von +/- 10 Minuten zu rechnen.
- ⁵ Soweit möglich, nimmt SPITEX KAISERAUGST Rücksicht auf zeitliche Einsatzwünsche.
- Startfenster** ⁶ Die Einsatzzeit wird mit einem Startfenster von einer Stunde angegeben. Grössere Abweichungen werden von SPITEX KAISERAUGST telefonisch mitgeteilt.
- Einsatzbeginn und -ende** ⁷ Die geleistete Einsatzzeit der Mitarbeitenden der SPITEX KAISERAUGST beginnt und endet ab Klientenparkplatz.
- Leistungs-abmeldungen** ⁸ SPITEX KAISERAUGST ist frühestmöglich über Verschiebungen oder Absagen von Einsätzen zu informieren spätestens bis 09:00 Uhr am Vortag.
- ⁹ Einsätze, welche nicht rechtzeitig abgesagt werden, sind im Rahmen der eingeplanten Zeit kostenpflichtig (Stundenansatz gemäss Tarife). Ausgenommen sind Notereignisse wie Unfall oder Spitaleintritt.

5 Dienstleistungsgrenzen

Zugangsregelung

¹ Falls nötig hinterlegen die Klienten Haus- und/oder Wohnungsschlüssel in einem Schlüsseltresor oder händigen ihn der SPITEX KAISERAUGST aus. Verfügenden Mitarbeitenden über keinen Schlüssel, sind sie bei Verdacht auf Gefährdung der Klienten berechtigt, eine Türöffnung einzuleiten. Die Kosten für die Notöffnung tragen die Klienten.

Selbstgefährdung

² Wenn die Pflege und Betreuung zu Hause nicht mehr machbar sind, eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder wenn sich der Eintritt in eine stationäre Einrichtung aufdrängt, teilt die SPITEX KAISERAUGST dies zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit.

³ In Notsituationen sind Pflegefachpersonen berechtigt die Polizei und/oder Ambulanz aufzubieten, im Falle einer Urteilsunfähigkeit auch ohne Einwilligung. Die Klienten tragen die dadurch entstandene Kosten.

Fremdgefährdung

⁴ In folgenden Situationen kann ein sofortiger Einsatzunterbruch oder -abbruch erfolgen:

- Bedrohung, Beschimpfung oder Belästigung des Personals,
- Gefährdung der Arbeitssicherheit,
- wiederholte Verweigerung von notwendigen Pflege- und Betreuungsmassnahmen oder
- unsachgemässe Einmischung von Angehörigen.

⁵ Zum Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden des SPITEX KAISERAUGST ist das Rauchen während den Einsätzen zu unterlassen und die Räumlichkeiten vorgängig zu lüften.

⁶ Die Klienten erklären sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden und passen bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Besondere Achtung wird dem Einsatz von Hilfsmitteln und der Arbeitsumgebung geschenkt, die für den Gesundheitsschutz der Klienten und der Mitarbeitenden unabdingbar sind und eine angemessene und sichere Pflege erlauben (z.B. Pflegebett, hygienische Verhältnisse etc.).

6 Pflegematerial und Hilfsmittel

MiGeL-Liste

¹ Pflegematerial und Hilfsmittel aus der MiGeL Liste (Mittel- und Gegenständeliste) werden bis zu einem vom Bund definierten Höchstvergütungsbeitrag (HVB Pflege) von der Krankenversicherung übernommen. Die Abgabe des Materials kann durch die SPITEX KAISERAUGST erfolgen, wenn eine ärztliche Verordnung vorliegt.

Spitex-Angebot

² Klienten können ausgewählte gängige Pflegematerialien und Hilfsmittel, welche weder von der Krankenversicherung noch AHV/IV vergütet werden, direkt bei der SPITEX KAISERAUGST beziehen.

Externe Anbieter

³ Klienten werden die Möglichkeit geboten, ausgewählte gängige Pflegematerialien und Hilfsmittel, welche von der Krankenversicherung nicht vergütet werden, bei externen Anbieter durch Koodinierung der SPITEX KAISERAUGST zu beziehen. Die bezogenen Pflegematerialien und Hilfsmittel werden der Klienten – in der Regel durch Partner der SPITEX KAISERAUGST – direkt in Rechnung gestellt und auf Wunsch vor die Haustür geliefert.

Sortiment

⁴ Sortimentsänderungen durch die Partner der SPITEX KAISERAUGST liegen ausserhalb ihres Einflussbereichs. Klienten nehmen zur Kenntnis, dass die SPITEX KAISERAUGST keine Gewähr für die Verfügbarkeit von Pflegematerialien und Hilfsmitteln bietet.

Gewährleistung

⁵ Die Klienten haben die Pflegematerialien und Hilfsmittel nach Erhalt umgehend zu prüfen. Jegliche Beanstandung ist der SPITEX KAISERAUGST sofort anzuzeigen. Betreffend Mängel gelten die gesetzlichen Gewährleistungspflichten. Allfällige Garantieleistungen richten sich nach den Herstellergarantieverpflichtungen der Partner von der SPITEX KAISERAUGST, sofern solche bestehen.

Haftungsausschluss

⁶ Die SPITEX KAISERAUGST ist nicht Herstellerin und haftet weder für direkte noch indirekte Schäden, wenn ein fehlerhaftes Produkt zu einem Personenschaden oder dazu

führt, dass eine Sache beschädigt oder zerstört wird. Die SPITEX KAISERAUGST haftet in keinem Fall für Schäden und Folgeschäden, welche durch unsachgemässe Verwendung der gekauften Sache durch Klienten oder durch Missachtung von Warnhinweisen des Herstellers entstanden sind.

Lagerung von Medikamenten

⁷ Werden klienteneigene Medikamente bei SPITEX KAISERAUGST gelagert, stimmen die Klienten zu, dass abgelaufene oder nicht mehr gebrauchte Medikamente einer fachgerechten Entsorgung zugeführt werden.

7 Kosten, Kostenübernahme und Rechnungsstellung

Kosten

¹ Die Kosten für Leistungen nach dem KVG richten sich nach den Bestimmungen der KLV.

² Die Kosten für Leistungen, die von den obligatorischen Krankenpflegeversicherungen nicht übernommen werden und von Klienten ausdrücklich erwünscht sind, z.B. Hauswirtschafts- und Betreuungsleistungen sowie Spezialleistungen, richten sich nach dem jeweils geltenden Tarif.

Kostenübernahme und Rechnungsstellung

³ Kassenpflichtige Leistungen aus dem Bereich Gesundheits- und Krankenpflege (KVG-Leistungen) werden von der SPITEX KAISERAUGST direkt der Krankenversicherung in Rechnung gestellt und von dieser vergütet (System des *Tiers payant*).

- ⁴ Kosten der Pflegeleistungen, die von den obligatorischen Krankenpflegeversicherungen nicht übernommen werden und von Klienten ausdrücklich erwünscht sind, werden den Klienten direkt in Rechnung gestellt.
- ⁵ Vorbehalten bleibt die Leistungspflicht Dritter (z.B. Privatversicherung).
- ⁶ Die Kostenübernahme für Leistungen nach anderen Sozialversicherungsgesetzen (UVG, IVG, EOG) richtet sich nach den Bestimmungen dieser Gesetze und den geltenden Tarifverträgen.
- ⁷ Die Klienten anerkennen, die Vergütung für die vereinbarten und durch die SPITEX KAISERAUGST erbrachten Leistungen zu schulden, unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten besteht.
- ⁸ All Dienstleistungen werden dem Klienten gemäss den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gesetzlich vorgegebenen oder durch SPITEX KAISERAUGST festgelegten Tarifen in Rechnung gestellt.
- ⁹ Zu vergüten sind nebst den Behandlungsleistungen insbesondere auch:
- Administrative Datenerfassung,
 - Bedarfsabklärung und
 - Abklärung und Koordination mit Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten im direkten Zusammenhang mit den Leistungen zugunsten des Kunden.

Rechnungs- basis

¹⁰ Basis für die Rechnungstellung bildet die Leistungserfassung, welche in der Regel direkt während dem Einsatz erfolgt und elektronisch festgehalten wird.

¹¹ KLV-Leistungen werden pro Einsatz mit minimal 10 Minuten, anschliessend in Einheiten von 5 Minuten in Rechnung gestellt. Im Falle einer Einzelleistung, werden mindestens 15 Minuten verrechnet.

¹² Leistungen der Hauswirtschaft werden in 5 Minuten Einheiten erfasst. Angebrochene Einheiten werden jeweils aufgerundet.

¹³ Für Einsätze, die die Klienten nicht bis mindestens 09:00 Uhr vortags absagen, stellt SPITEX KAISERAUGST den Klienten Rechnung.

Zahlungs- fälligkeit

¹¹ Die Vergütung ist jeweils innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum fällig.

¹² Bei Zahlungsverzögerungen können Mahngebühren und Verzugszinsen erhoben werden.

¹³ Wird die Vereinbarung mit der SPITEX KAISERAUGST klientenseitig von mehreren Personen unterschrieben, so gelten diese als Solidarschuldner.

¹⁴ Im Falle eines Spitaleintritts oder bei Todesfällen erfolgt keine Verrechnung.

8 Kündigung

Ordentliche Kündigung

¹ Das Vertragsverhältnis kann von jeder Partei mit einer Frist von mindestens zwei Arbeitstagen gekündigt werden. Als Arbeitstage gelten Montag bis Freitag, soweit dies nicht gesetzliche Feiertage sind.

Fristlose Vertragsauflösung

² In besonderen Fällen ist SPITEX KAISERAUGST die Möglichkeit einer fristlosen Vertragsauflösung vorbehalten, namentlich bei:

- Nichtbezahlen der Rechnung trotz wiederholter Mahnung oder
- Verweigerung zur Kooperation in Bezug auf der Erbringung von Dienstleistungen.

Form

³ Die Kündigung durch SPITEX KAISERAUGST erfolgt schriftlich.

Formlose Vertragsauflösung

Der Vertrag endet automatisch ohne Kündigung mit Ablauf der vereinbarten Dauer oder wenn Klienten:

- durch Umzug das Einzugsgebiet von SPITEX KAISERAUGST verlassen,
- in eine stationäre Institution eintreten oder
- versterben.

9 Dokumentation, Schweigepflicht und Datenschutz

Dokumentation ¹ SPITEX KAISERAUGST erfasst, speichert und bearbeitet Personendaten, soweit eine gesetzliche Bestimmung dies erlaubt oder verlangt oder es zur Erbringung der Dienstleistungen, für die Qualitätssicherung, die Rechnungsstellung oder zur Durchsetzung bzw. Abwehr einer Forderung über den Rechtsweg erforderlich ist.

² SPITEX KAISERAUGST erfasst, speichert und bearbeitet gegebenenfalls insbesondere folgende Personendaten von Klienten:

- Name,
- Geburtsdatum,
- Post- und E-Mail-Adresse,
- Telefonnummern,
- Versicherungsnummer,
- medizinische Angaben wie Diagnosen, Behandlungen, therapeutische und pflegerische Massnahmen, Therapiepläne, Heilmittelbedarf, Rezepte,
- Konfession,
- persönliche und familiäre Verhältnisse,
- Haushaltsbudget,
- persönliche Präferenzen,
- biografische Angaben,
- Gewohnheiten,
- Hobbys und
- Rituale.

³ Zur Dokumentation z.B. des Wundheilungsverlaufs kann es notwendig sein, Bilder zu erstellen, welche ausschliesslich für die Erbringung der Dienstleistung und zur Qualitätssicherung verwendet werden.

⁴ Die Dokumentation erfolgt elektronisch und wird in einem geschützten System von SPITEX KAISERAUGST verwaltet.

⁵ Die Dokumentation ist Eigentum der SPITEX KAISERAUGST.

⁶ Klienten erhalten auf schriftliches Verlangen Einsicht in ihre Dokumentation und können eine Kopie davon verlangen, sofern keine schutzwürdigen Interessen Dritter oder rechtlichen Bestimmungen dem Begehren entgegenstehen.

⁷ Klienten können die Bekanntgabe der Personendaten an Private unter Umständen schriftlich sperren lassen.

Schweige- pflicht und Datenschutz

⁸ SPITEX KAISERAUGST und ihre Mitarbeitenden orientieren sich an der gesetzlichen Schweigepflicht sowie den geltenden Datenschutzbestimmungen.

⁹ Von der Schweigepflicht sind SPITEX KAISERAUGST und die Mitarbeitenden befreit und dürfen Personendaten von Klienten an Dritte übermitteln, wenn eine gesetzliche Bestimmung dies erlaubt bzw. verlangt oder

soweit dies für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlich ist. Dritte sind u. A. Versicherer, Spitäler, Ärztinnen und Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Apotheken, und Behörden (z. B. Gesundheitsdepartement, Kinder- und Erwachsenen-schutzbehörde KESB, Gerichte).

10 Die Weitergabe von Personendaten an Kontaktpersonen der Klienten ist nur mit schriftlichem Einverständnis der Klienten oder der gesetzlichen Vertretung möglich.

11 Die Klienten entbinden die behandelnde Ärzteschaft bzw. weitere Fachpersonen im Gesundheitswesen gegenüber SPITEX KAISERAUGST von der Schweigepflicht, soweit die Bekanntgabe entsprechender Informationen zur Erfüllung des Auftrages notwendig erscheint.

12 SPITEX KAISERAUGST ist ermächtigt, die von Klienten sowie von Kontaktpersonen oder gesetzlichen Vertretern im Kontakt mit SPITEX KAISERAUGST verwendeten oder angegebenen Kontaktdaten zu kommunizieren. Die Kommunikation kann via Post, Telefon und elektronische Kommunikationskanäle sowie andere Übermittlungsarten erfolgen.

13 Die von SPITEX KAISERAUGST gesammelten Personendaten von Klienten werden gemäss den geltenden gesetzlichen Bestimmungen aufbewahrt und gegebenenfalls anonymisiert oder vernichtet.

¹⁴ Es ist Klienten nicht gestattet, Mitarbeitende der SPITEX KAISERAUGST beim Verrichten von Pflege-, hauswirtschaftlichen oder betreuenden Leistungen zu filmen oder andere visuelle oder akustische Aufzeichnungen zu machen. Sofern sich in den Räumlichkeiten der Klienten Aufzeichnungsgeräten befinden, sind diese während des Einsatzes auszuschalten.

10 Haftung

Haftung für Sachschaden

¹ Die SPITEX KAISERAUGST haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch ihre Mitarbeitenden verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind.

² Der Umfang der Haftung bestimmt sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes.

³ Schäden müssen durch die Klienten in der Regel sofort, spätestens aber innert Wochenfrist bei der Leitung gemeldet werden. Diese wird den belegbaren Schaden aufnehmen, um ihn bei der Haftpflichtversicherung anzumelden.

⁴ Jegliche weitere Haftung ist soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen.

11 Unvereinbare Arbeiten

Verbot

¹ Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, Leistungen ausserhalb des vereinbarten Auftrages für Klienten zu erbringen. Dies gilt auch für von SPITEX KAISERAUGST nicht angebotene Leistungen.

Vermittlung

² SPITEX KAISERAUGST vermittelt gerne die entsprechende Dienstleistung durch andere Anbieter.

12 Geschenke und Spenden

Verbot

¹ Es ist den Mitarbeitenden nicht erlaubt, Geld, Geschenke oder Hinterlassenschaften von Klienten oder deren Angehörigen für den persönlichen Gebrauch anzunehmen.

Spendenregelung

² Geschenke oder Geldbeträge können zuhandeder Teamkasse abgegeben oder in Form einer Spende an SPITEX KAISERAUGST einbezahlt werden.

13 Konflikte und Beschwerden

Bezüglich Mitarbeitenden

¹ Grundsätzlich sind alle Mitarbeitenden der SPITEX KAISERAUGST verpflichtet, Beschwerden von Klienten und Angehörigen entgegenzunehmen und zu erfassen.

² Treten Unstimmigkeiten zwischen Klienten und Mitarbeitenden auf, bittet SPITEX KAISERAUGST die Klienten eine Besprechung mit der Fallführung oder der Leitung zu verlangen.

**Bezüglich
Dokumentation**

³ Das Vorgehen bei Unstimmigkeiten, die die Dokumentation oder andere den Datenschutz betreffende Fragen betreffen, wird im Merkblatt über den Datenschutz dargelegt.

**Anonyme
Beschwerde**

⁴ Beschwerden können jederzeit auch anonym direkt mit untenstehenden Link oder verknüpft über die Homepage der SPITEX KAISERAUGST auf der Seite "Kontakt" unter "Beschwerde" erfasst werden. <https://spitex-verein-kaiseraugst.new-win.cloud/>

14 Gerichtsstand

Gerichtsstand Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen SPITEX KAISERAUGST und Klienten ist Rheinfelden.

*Persönlich.
Zuverlässig.
Professionell.
Transparent.*



Spitex-Verein Kaiseraugst

Bahnweg 21

4303 Kaiseraugst

061 811 60 30

info@spitexkaiseraugst.ch