

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

*gültig ab 01.07.2021*

### **1. Geltungsbereich**

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für das Vertragsverhältnis zwischen den Kunden und der Spitex Unteres Niederamt. Das Vertragsverhältnis wird zusätzlich durch die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung und den jeweils aktuellen Tarifen bestimmt.

### **2. Zielsetzung**

Spitex Unteres Niederamt unterstützt ihre Kunden im pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder betreuerischen Bereich. Die Ressourcen der Kunden, der Angehörigen oder des sozialen Umfeldes werden berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: So viel Selbstständigkeit wie möglich, so viel Spitex-Leistungen wie nötig.

### **3. Dienstleistung**

#### *3.1. Bedarfsabklärung*

Zu Beginn des Einsatzes erfolgen umfassende Abklärungen der Gesamtsituation, des individuellen Pflege- und Betreuungsbedarfs, sowie die gemeinsame Planung der notwendigen Massnahmen. Der festgelegte Betreuungsbedarf wird mittels Bedarfsmeldung dem Arzt zur Anordnung zugestellt. Diese ärztliche Anordnung dient den Krankenkassen zur Überprüfung des Anspruchs. Die Krankenkasse hat grundsätzlich das Recht, die ärztliche Anordnung zu beanstanden.

#### *3.2. Zusatzleistungen*

Wird die Kostenübernahme von den Krankenkassen teilweise abgelehnt und die Leistungen werden vom Kunden ausdrücklich gewünscht, stellt Spitex Unteres Niederamt eine Rechnung. Diese Leistungen gelten als Zusatzleistungen und gehen vollständig zu Lasten des Kunden. Alle weiteren nicht kassenpflichtigen Leistungen werden ebenfalls vollständig zu Lasten des Kunden verrechnet.

#### *3.3. Dokumentation der Pflege- und Betreuungsleistungen*

Im elektronischen Kunden-Dossier werden die gesundheitliche Situation, sowie alle pflegerischen, betreuerischen oder weiteren Massnahmen aufgezeichnet, einschliesslich der laufenden Veränderungen.

### *3.4. Absagen*

Absagen sind mindestens 24 Stunden (werktags) bzw. 48 Stunden (Wochenende, Feiertage) vor Einsatzbeginn bei der Spitex Unteres Niederamt zu melden. Werden Einsätze nicht oder kurzfristiger abgesagt, wird der geplante Leistungsumfang gemäss aktuellem Tarifblatt verrechnet. Ausgenommen sind notfallmässige Spitaleintritte oder Todesfälle.

### *3.5. Mitarbeitende*

In der Pflege und Betreuung achtet Spitex Unteres Niederamt auf Kontinuität betreffend Personal. Es besteht jedoch kein Anspruch auf eine bestimmte Mitarbeitende oder einen bestimmten Mitarbeitenden. Bedingen besondere pflegerische oder betreuerische Umstände des Kunden den Einsatz von zwei Mitarbeitenden gleichzeitig, wird die Arbeitszeit von beiden in Rechnung gestellt.

### *3.6. Mitwirkung des Kunden*

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn der Kunde und die Mitarbeitenden dazu beitragen. Kunden und Mitarbeitende begegnen sich mit gegenseitigem Respekt. Der Kunde erklärt sich mit der Verwendung des von Spitex Unteres Niederamt eingesetzten Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung an. Er achtet auf den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden und vermeidet Belastungen, z.B. Rauchen während des Einsatzes. Besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, die eine angemessene Pflege erlauben, geeignetes Putzmaterial, Wegsperrungen von Haustieren während des Einsatzes usw.)

### *3.7. Wohnungsschlüssel*

Bei Bedarf ist der Spitex Unteres Niederamt eine genügende Anzahl Haus- bzw. Wohnungsschlüssel auszuhändigen. Die Schlüsselübergabe ist schriftlich zu quittieren. Als Alternative kann eine Schlüsselbox installiert werden.

### *3.8. Eindringen in die Wohnung*

Finden Mitarbeitende die Wohnungstür bei einem planmässigen Einsatz unterwartet verschlossen vor, wurde der Spitex Unteres Niederamt kein Wohnungsschlüssel übergeben und sind keine Kontaktpersonen erreichbar, ist die Spitex Unteres Niederamt berechtigt, die Wohnungstüre von Fachleuten (Schlüsseldienst + Polizei) öffnen zu lassen. Dies nur, wenn der Verdacht besteht, dem Kunden könnte etwas zugestossen sein. Die Kosten für das Öffnen der Tür gehen zu Lasten des Kunden.

#### 4. Dienstleistungsgrenzen

Die Hilfe und Pflege zu Hause ist nicht (mehr) möglich, beziehungsweise sind gemeinsam andere Betreuungsformen zu suchen, wenn:

- Medizinisch-technische Hilfsmittel benötigt werden, die zu Hause nicht einsetzbar sind resp. aus wirtschaftlichen Gründen nicht eingesetzt werden können.
- Die Situation der Kunden eine ständige Präsenz von Spitex-Mitarbeitenden über längere Zeit erforderlich machen würde.
- Die Bedingungen für eine qualitativ vertretbare Hilfe und Pflege zu Hause nicht (mehr) gegeben sind.
- Die Kunden die notwendigen Pflege- und Betreuungsmassnahmen wiederholt verweigern.
- Der Einsatz unseren Mitarbeitenden aus gesundheitlichen und psychischen Gründen resp. aus Sicherheitsgründen nicht mehr zugemutet werden kann.
- Wenn Rechnungen für geleistete Dienste nicht bezahlt werden.

Unser Betrieb richtet sich beim Abbruch von Dienstleistungen nach den Regeln des Spitex Verbandes des Kantons Solothurn.

#### 5. Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich spätestens bis zum 15. eines Monats für die Leistungen des Vormonats. Die erbrachten Spitexleistungen gemäss KVG (Krankenversicherungsgesetz) werden direkt der Krankenversicherung des Kunden in Rechnung gestellt. Leistungen, die nicht kassenpflichtig sind, werden direkt dem Kunden in Rechnung gestellt:

- Patientenbeteiligung der pflegerischen Leistungen
- Zusatzleistungen gemäss Art. 3.2
- Hauswirtschaftliche Leistungen
- Weitere Dienstleistungen im Auftrag des Kunden

#### 6. Einsatzzeiten

Spitex Unteres Niederamt bietet ihre pflegerischen Leistungen täglich von 07:00 bis zum Ende der Abendtour maximal bis 22:00 Uhr an. Für Notfalleinsätze in der Nacht besteht die Möglichkeit des Spitex-24h-Notrufs. Hauswirtschafts- und Zusatzleistungen nach organisatorischen Möglichkeiten. Die Wirtschaftlichkeit der Dienstleistung wird bei der Planung mitberücksichtigt. Die vereinbarten Einsatzzeiten sind Richtzeiten. Unvorhergesehene Zeitverschiebungen (+/- 30 Minuten) sind möglich und sind ohne Meldung vertretbar.

### **7. Geschenke an Mitarbeitende**

Den Mitarbeitenden der Spitex Unteres Niederamt ist es untersagt, von Kunden oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Weitergehende Zuwendungen können mittels Spende in die Teamkasse ausgerichtet werden. Die Bankverbindung lautet:

Raiffeisenbank am Eppenbergr IBAN CH89 8080 8008 7021 6454 6

**Bitte Vermerk: «für Teamkasse»**

### **8. Arbeiten ausserhalb des Spitexauftrages**

Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, weitere Leistungen, welche über die vereinbarten Leistungen hinausgehen, zu übernehmen. Den Mitarbeitenden ist es untersagt, in ihren Privatautos Kunden und deren Angehörige zu transportieren.

### **9. Schweigepflicht**

Spitex Unteres Niederamt verpflichtet die Mitarbeitenden zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Soweit es zur Erfüllung des Vertrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Kunden gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Krankenversicherungen, Ärzte, Spitäler, Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen. Der Kunde erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet. Der Kunde entbindet den behandelnden Arzt gegenüber der Spitex Unteres Niederamt von der Schweigepflicht.

### **10. Haftung**

Spitex Unteres Niederamt haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeitenden verursacht worden sind und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Für körperliche Schäden, beispielsweise bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch die Spitex Unteres Niederamt verursacht worden sind, ist jegliche Haftung ausgeschlossen.

### **11. Beschwerden**

Ergeben sich zwischen dem Kunden und den Spitex-Mitarbeitenden Streitfälle, halten beide Parteien folgendes Verfahren ein:

1. Beide Parteien sprechen die zuständige Vorgesetzte innerhalb Spitex Unteres Niederamt mit Antrag auf Fallbereinigung an.
2. Kommt keine Einigung zustande, sprechen beide Parteien die Geschäftsführung von Spitex Unteres Niederamt. (Bodenackerstrasse 7, 5014 Gretzenbach, 062 849 71 40)
3. Kommt keine Einigung zustande, besteht die Möglichkeit, die unabhängige Ombudsstelle anzusprechen (Ombudsstelle soziale Institutionen Kanton Solothurn, Schachenallee 29, 5000 Aarau, Telefon 062 823 11 42)
4. Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen Spitex Unteres Niederamt und den Kunden ist der Sitz der Spitex Unteres Niederamt.

*Mit den in diesen AGB enthaltenen Begrifflichkeiten sind immer sowohl weibliche als auch männliche Personen gemeint.*