

- 1. Grundsätzliches**
- 2. Zielsetzung**
- 3. Dienstleistungen**
- 4. Dienstleistungsgrenzen**
- 5. Tarife und Rechnungsstellung**
- 6. Beendigung des Auftrages, Kündigung**
- 7. Schweigepflicht und Datenschutz**
- 8. Haftung**
- 9. Keine Annahme weiterer Arbeiten**
- 10. Beschwerdeverfahren**
- 11. Gerichtsstand**

Ich bestätige, die allgemeinen Geschäftsbedingungen der SPITEX Laufental gelesen zu haben und erkläre mich damit einverstanden.

Folgenden Personen darf die SPITEX Laufental Auskunft über den Gesundheitszustand geben:

Name / Vorname	Adresse	Tel. Nummer	E-Mail

Ort, Datum

Name der Kundin/des Kunden

Unterschrift Kundin, Kunde

1. Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen der SPITEX Laufental und ihren Kundinnen und Kunden oder deren Angehörige wird bestimmt:

- durch die individuelle Vereinbarung des sogenannten Hilfe- und Pflegeplans auf Basis einer Bedarfsabklärung mit dem Bedarfsabklärungsinstrument interRAI HC Schweiz,
- durch die allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie
- durch die geltenden Tarife

Die SPITEX Laufental erbringt für die Kundinnen und Kunden im Rahmen ihres Dienstleistungsauftrages mit dem Zweckverband Versorgungsregion APG Laufental entgeltliche Dienstleistungen im pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuerischen Bereich.

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen der SPITEX Laufental und ihren Kundinnen und Kunden.

Soweit die individuelle Leistungsvereinbarung und/oder die allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag (Art. 394 ff).

2. Zielsetzung

Die SPITEX Laufental unterstützt die Kundin, den Kunden mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder betreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen der Kundin/des Kunden, der Angehörigen und des sozialen Umfeldes berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: Hilfe zur Selbsthilfe.

3. Dienstleistungen

Der Umfang der Dienstleistungen wird individuell ermittelt und schriftlich festgehalten.

3.1. Abklärung des Dienstleistungsumfangs

In einem Gespräch vor Ort erfolgen zusammen mit der Kundin/dem Kunden und/oder deren Angehörigen eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation und des individuellen Pflege- und Hilfebedarfs sowie die gemeinsame Planung der notwendigen Massnahmen. Dieses Gespräch wird periodisch wiederholt und der Dienstleistungsumfang allenfalls veränderten Umständen angepasst.

Dienstleistungen im Bereich Hauswirtschaft und Betreuung werden bei der Rechnungsstellung gesondert aufgelistet.

3.2. Leistungsvereinbarung

Der Umfang der Leistungen wird in der elektronischen Kundendokumentation festgelegt. Bei verändertem Leistungsumfang wird die Dokumentation entsprechend angepasst.

3.3. Kundendokumentation

In der Kundendokumentation wird zusätzlich die gesundheitliche Situation der Kundin/des Kunden erfasst wie auch die laufenden Veränderungen sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuerischen Massnahmen inkl. ärztlicher Verordnung. Die Kundendokumentation bleibt Eigentum der SPITEX Laufental. Sie wird digital geführt und ist für die an ihrer Pflege und Betreuung beteiligten Spitex-Mitarbeitenden zugänglich.

3.4. Durchführung der Dienstleistungen

Für die Organisation und Disposition der Dienstleistungen ist eine Einsatzplanerin zuständig. Die Einsätze werden im Dreiklang von Kundenwünschen, betrieblichen/fachlichen Anforderungen und Anliegen der Mitarbeitenden geplant. Dabei werden wirtschaftliche und ökologische Aspekte wie auch die Arbeitszeitgestaltung für die Mitarbeitenden berücksichtigt. Bei einer Verschiebung der Einsatzzeit von mehr als einer Stunde, wird die Kundin/der Kunde in der Regel telefonisch benachrichtigt. Es kommen weibliche und männliche Fachpersonen zum Einsatz. Die Kundin/der Kunde sollte in der Regel während des Spitex-Einsatzes anwesend sein.

Einsätze, welche die Kundin/der Kunde nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abmeldet, werden der Kundin/dem Kunden gemäss unserer Tarifliste in Rechnung gestellt. Im Falle eines notfallmässigen Spitaleintrittes oder im Todesfallerfolgt keine Verrechnung.

3.5. Mitwirkung der Kundin/des Kunden

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Kundin/der Kunde und die Mitarbeitenden gemeinsam dazu beitragen. Kundschaft und Mitarbeitende begegnen sich gegenseitig mit Respekt und Achtung.

Die Kundin/der Kunde erklärt sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an (z.B. saubere Arbeitsfläche). Sie achten auf den Gesundheitsschutz der Spitex-Mitarbeitenden und vermeiden Belastungen, z.B. durch intensives Rauchen.

Besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, Hebe- und Transferlifte, rutschfeste Unterlagen, geeignetes Putzmaterial, Handschuhe). Aus Hygienegründen verwenden alle Mitarbeitenden ein Händedesinfektionsmittel. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden bei der Kundschaft aufbewahrt. Die Materialkosten gehen zu Lasten der Kundin/des Kunden.

3.6. Sicherheit

Wohnungsschlüssel

Die SPITEX Laufental nimmt keine Wohnungsschlüssel in Verwahrung. Sollte die Kundin/der Kunde die Wohnungstüre nicht selber öffnen können, ist ein Schlüsseltresor für den Milchkasten oder die Wandmontage erforderlich. Der Zutrittscode wird in der Kundendokumentation elektronisch erfasst und gesichert. Ein sicherer Schlüsseltresor kann bei der SPITEX Laufental kostenpflichtig erworben werden.

Wertgegenstände

Der Kundin/dem Kunden wird empfohlen, wertvollen Schmuck, Uhren und Bargeld in sicherer Obhut aufzubewahren (z.B. in einer verschlossenen Schublade oder einem Schrank).

3.7. Zutritt in die Wohnung bzw. in das Haus

Findet die Mitarbeiterin/der Mitarbeiter die Wohnungs- bzw. die Haustüre bei einem planmässigen Einsatz (ohne Schlüsseltresor) unerwarteter Weise verschlossen vor und besteht der Verdacht, dass der Kundin/dem Kunden etwas zugestossen sein könnte, wird die Mitarbeiterin/der Mitarbeiter in einem ersten Schritt versuchen, telefonisch Kontakt aufzunehmen und in einem zweiten Schritt die Angehörigen, resp. Kontaktpersonen zu informieren, damit diese die Türe zur Wohnung resp. zum Haus öffnen können. Die SPITEX Laufental ist berechtigt, die Wohnungs- bzw. Haustüre von Fachleuten oder durch die Polizei öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, der Kundin/dem Kunden könnte etwas zugestossen sein und keine Angehörigen erreichbar oder keine Kontaktpersonen auffindbar sind. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten der Kundin/des Kunden.

3.8. Videoüberwachung, Filmaufnahmen

Installationen oder der Gebrauch eines Videoüberwachungssystems ist gegenüber der SPITEX Laufental meldepflichtig. Dabei müssen die geltenden gesetzlichen Normen zwingend eingehalten werden. Um die Persönlichkeit unserer Mitarbeitenden zu schützen und zu wahren, muss die Videoüberwachung vor jedem Einsatz deaktiviert werden. Falls dies ausnahmsweise aus technischen Gründen nicht möglich ist, muss der Einsatz so organisiert werden, dass die Mitarbeitende/der Mitarbeiter weder gefilmt noch aufgenommen werden kann. Dies betrifft auch Filmaufnahmen mit einem Handy oder weiteren Geräten.

4. Dienstleistungsgrenzen

Der Dienstleistungsumfang wird im Rahmen der Bedarfsabklärung ermittelt und vereinbart. Die Kundin/der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Bezug der kassenpflichtigen pflegerischen Leistungen durch die Krankenversicherer beschränkt ist und diese die

Überprüfung der Leistungen verlangen können. Die Krankenversicherer sind berechtigt, Teile der Bedarfsabklärung und der Kundendokumentation, die aufgrund eines pflegerischen und/oder hauswirtschaftlichen Auftrages erstellt wurde, einzusehen.

Die SPITEX Laufental teilt der Kundin/dem Kunden offen mit, sobald die Pflege zu Hause nicht mehr erfolgen kann, sich eine gesundheitliche Gefährdung abzeichnet oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeeinrichtung aufdrängt. Die SPITEX Laufental hilft mit, sinnvolle Lösungen zu suchen.

Gefährden Kundinnen oder Kunden sich oder ihr Umfeld, orientiert die SPITEX Laufental die Angehörigen und die Hausärztin/den Hausarzt. In schweren Fällen (Verwahrlosung, aggressives und auffälliges Verhalten, schwere Vernachlässigung, selbstgefährdendes Verhalten) kann es auch zu einer Meldung an die Erwachsenenschutzbehörde kommen. Die Kundin/der Kunde wird in jedem Fall vorgängig über die Meldung informiert.

5. Tarife und Rechnungsstellung

5.1. Grundsatz

Alle Dienstleistungen der SPITEX Laufental werden von der Kundin/dem Kunden gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Die Kundin/der Kunde wird über die geltenden Tarife informiert.

5.2. Leistungserfassung

Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung der SPITEX Laufental. Allfällige Beanstandungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der Rechnung an die SPITEX Laufental zu richten. Danach gilt die Rechnung als akzeptiert.

5.3. Rechnungsstellung

Die gesetzlichen Bestimmungen und die Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang jener Leistungen, welche durch die Krankenversicherer zu übernehmen sind. Die Rechnungsstellung erfolgt anhand der Vorgaben, die in den Verträgen mit den Krankenversicherern festgelegt sind. Kassenpflichtige Leistungen werden direkt dem Krankenversicherer zugestellt. Kosten der Pflegeleistungen, die von der obligatorischen Krankenversicherung nicht übernommen werden, gelten als Extraleistung und gehen vollständig zulasten der Kundin/des Kunden. Nichtkassenpflichtige Leistungen und die Patientenbeteiligung werden der Kundin/dem Kunden in Rechnung gestellt. Die Rückvergütung allfälliger Leistungen aus der Zusatzversicherung können durch die Kundin/den Kunden beim Krankenversicherer geltend gemacht werden.

Wichtiger Hinweis:

Der Krankenversicherer übernimmt die Kosten nur, wenn die Prämien und Kostenbeteiligungen beglichen sind (Art. 64a, Abs. 7 KVG).

5.4. Zahlung und Fälligkeit

Die SPITEX Laufental stellt der Kundin/dem Kunden spätestens in der zweiten Monatshälfte die Rechnung über die Leistungen des Vormonates zu. Die Rechnung ist innerhalb von 30 Tagen zu begleichen, unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (z.B. Krankenversicherer, Ergänzungsleistungen) besteht. Bei Zahlungsverzögerungen ohne entsprechende Rückmeldung werden Mahngebühren erhoben.

6. Beendigung des Auftrages, Kündigung

6.1. ordentliche Beendigung des Auftrages / Kündigungsfrist

Die Leistungsvereinbarung kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von 2 Arbeitstagen mündlich oder schriftlich gekündigt werden. Mit dem vereinbarten Ende des Einsatzes wird die Leistungsvereinbarung automatisch aufgelöst.

Der Vertrag endet ohne förmliche Kündigung, wenn die Kundin/der Kunde durch Umzug das Einsatzgebiet der SPITEX Laufental verlässt, selbständig wird, in eine stationäre Pflegeinstitution eintritt oder verstirbt.

6.2. Sofortige Kündigung durch die SPITEX Laufental

In besonderen Fällen, in denen vorgängige Massnahmen keine Wirkung gezeigt haben, ist die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung vorbehalten, namentlich bei

- Nichtbezahlung der Rechnung trotz erfolgter 3. Mahnung (eingeschrieben).
- Verweigerung von nötigen pflegerisch/medizinischen Massnahmen oder unsachgemässe fachliche Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen in die Dienstleistungsabwicklung, welche die Ausführung des Auftrages wesentlich behindern.
- Auftreten von Verhältnissen oder Verhalten seitens der Kundschaft, welche die Gesundheit der Spitex-Mitarbeitenden gefährden (z.B. Ablehnung von rücken-schonenden Hilfsmitteln, bissende Hunde).
- Missachten des Persönlichkeitsschutzes unserer Mitarbeitenden (z.B. aktives Videoüberwachungssystem während des Einsatzes).
- Grenzüberschreitendes und respektloses Verhalten gegenüber unseren Mitarbeitenden (z.B. Beschimpfungen, rassistische Bemerkungen, sexuelle Belästigungen).

7. Schweigepflicht und Datenschutz

Die SPITEX Laufental 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. Die Kundin/der Kunde entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber der SPITEX Laufental von der Schweigepflicht, soweit die Bekanntgabe entsprechender Informationen zur Er-

füllung des Auftrages sachlich gerechtfertigt erscheinen. Personenbezogene Daten dürfen unter Einhaltung des Datenschutzes und in Zusammenhang mit dem Auftrag gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Spitäler, Ärzte, Pflegeinstitutionen und Krankenversicherer.

Die Kundin/der Kunde erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden.

7.1 Nutzung der pseudonymisierten Daten aus der Bedarfsabklärung

Die bei der Bedarfsabklärung festgehaltenen Gesundheitsdaten werden in das Datenregister HomeCareData transferiert. HomeCareData dient der Sammlung und Auswertung von pseudonymisierten Daten zum Zweck des datenbasierten Qualitätsmanagements. Die Daten werden im Interesse der Spitexbranche verwendet. Der Datenschutz und der Schutz der Interesse der Kundschaft, der SPITEX Laufental und der Spitex Schweiz haben dabei höchste Priorität.

8. Haftung

Die SPITEX Laufental haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeitenden verursacht worden sind 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.

9. Keine Annahme weiterer Arbeiten

Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, weitere Leistungen ausserhalb des Auftrages mit der Kundin/dem Kunden zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die von der SPITEX Laufental nicht angeboten werden. Die SPITEX Laufental vermittelt gerne die entsprechenden Dienstleistungen durch weitere Anbieter (z.B. Pedicure, Hilfsmittel, Betreuung in der Nacht).

10. Beschwerdeverfahren

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

Ergeben sich zwischen der Kundin/dem Kunden und den SPITEX-Mitarbeitenden Konflikte, halten beide Parteien folgendes Vorgehen ein:

- Beide Parteien sprechen die zuständige Teamleitung an.
- Kommt keine Einigung zustande, wenden sich beide Parteien an die Geschäftsleitung der SPITEX Laufental (Tel. 061 763 02 89).
- Kommt keine Einigung zustande, besteht die Möglichkeit, die unabhängige Baselbieter Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex anzusprechen (Rümelinsplatz

