



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen Spitex Instinkt Horw und dem Klient, der Klientin wird bestimmt durch:

1. die gemeinsame Vereinbarung
2. die individuelle Bedarfsabklärung
3. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen Spitex Instinkt Horw und ihren Klientinnen und Klienten. Im Rahmen des Vertrages erbringt die Spitex Instinkt Horw für sie entgeltliche Dienstleistungen im pflegerischen und/oder hauswirtschaftlichen oder betreuerischen Bereich. Soweit die individuellen Vereinbarungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag (Art. 394ff.).

Zielsetzung

Spitex Instinkt Horw unterstützt die Klientin/den Klienten mit pflegerischen und/oder hauswirtschaftlichen, betreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen der Klientin/des Klienten, ihrer/seiner Angehörigen oder ihres/seines sozialen Umfeldes berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: «So viel Selbstständigkeit wie möglich, so viel Spitex-Dienstleistung wie nötig». Die Dienstleistungen erfolgen nach den gesetzlichen und internen Vorgaben und Richtlinien.

Dienstleistung

Der Umfang der Dienstleistungen wird in der Bedarfsabklärung und in der Hilfe- und Pflegeplanung festgehalten. Daraus resultiert das Leistungsplanungsblatt.

Bedarfsabklärung

In einem Gespräch vor Ort wird der Dienstleistungsbedarf zusammen mit der Klientin/dem Klienten abgeklärt. Dieses Gespräch wird bei veränderten Umständen, spätestens jedoch nach 6 Monaten wiederholt und der Dienstleistungsumfang, wenn nötig angepasst.

Elektronische Pflegedokumentation

In der Pflegedokumentation wird die gesundheitliche Situation der Klientin/des Klienten aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen sowie alles pflegerischen und hauswirtschaftlichen, betreuerischen Massnahmen, inkl. Ärztliche Verordnungen. Diese elektronische Pflegedokumentation bleibt Eigentum der Spitex Instinkt Horw.



Durchführung der Dienstleistungen

Für die Organisation und Disposition der Dienstleistungen ist das Team mit der/dem fallführenden Mitarbeitenden zuständig. Sie/er vermeidet unbegründete Personalwechsel und unnötige Verschiebungen der Einsatzzeit. Im Rahmen der Bedarfsabklärung wird ein Zeitfenster für den Einsatzbeginn festgelegt. Die Zeitfenster der Spitex Instinkt sind grundsätzlich nicht verschiebbar. Andere Termine der Klientinnen und Klienten müssen um den Spitex-Einsatz herum geplant werden. Ausnahmen können nur bei Terminen bei Spezialisten gemacht werden. Diese Termine müssen zwingend mindestens zwei Wochen vorher der Zentrale gemeldet werden. Kann der Einsatz seitens Spitex aufgrund ausserordentlicher Umstände nicht im vorgesehenen Zeitfenster von plus, minus 30 Minuten beginnen, wird die Klientin/der Klient so bald wie möglich informiert. Die Klientin oder der Klient verpflichtet sich, mindestens 30 Minuten vor dem geplanten Einsatz zu Hause zu sein. Einsätze, welche die Klientin/der Klient kurzfristiger als 24 Stunden oder gar nicht im Voraus abbestellt, sind zu bezahlen. Die Kosten belaufen sich auf CHF 60.00 pro Stunde und richten sich nach dem geplanten Zeitaufwand für den Einsatz. Dies gilt auch, wenn Sie zum vereinbarten Zeitpunkt nicht zuhause sein sollten. Bei notfallmässigen Spitaleintritt oder im Todesfall folgt keine Verrechnung.

Telefongespräche

Telefongespräche bis zu zehn Minuten stehen den Klientinnen und Klienten kostenlos zur Verfügung. Jede weitere Minute kostet CHF 1.00 und werden der Klientin verrechnet.

Mitwirkung der Klientin/des Klienten

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Klientin/der Klient und die Mitarbeitenden von Spitex Instinkt Horw dazu beitragen. Die Klientin/der Klient und die Mitarbeitenden begegnen sich gegenseitig mit Respekt und Achtung. Die Klientin/der Klient erklärt sich mit der Verwendung des von Spitex Instinkt Horw eingesetzten Pflegematerials einverstanden. Sie/er achtet auf den Gesundheitsschutz der Spitex-Mitarbeitenden und vermeidet Belastungen, z.B. durch intensives Rauchen. Besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz des Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, Hebe- und Transferlifte, aber auch geeignetes Putzmaterial und Handschuhe). Die Klientin oder der Klient ist verpflichtet beim Einsatz mitzuwirken, soweit es der Gesundheitszustand erlaubt und ermöglicht.

Pflegematerialien

Verbrauchsmaterial für die Pflege, wie z.B. Desinfektionsmittel, Handschuhe sind im Tarif enthalten und werden nicht zusätzlich verrechnet. Die Spitex Instinkt ist eine der wenigen, welche diese Kosten für Ihre Klienten übernimmt.

Wohnungsschlüssel

Die Schlüsselübergabe ist schriftlich zu quittieren. Spitex Instinkt Horw ist für eine sorgfältige Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Wenn immer möglich ist eine Schlüsselbox beim Klienten zu installieren, damit die Spitex Instinkt Horw rund um die Uhr Notfalleinsätze schnell und unkompliziert leisten kann. Die Kosten hierfür gehen zulasten der Klientin/des Klienten. Es kann bei der Spitex Instinkt Horw eine Schlüsselbox (ohne Montage) für 70.00 CHF erworben werden. Die Montage ist Sache der Klientin oder des Klienten. Für Schäden infolge des Verlustes oder der Entwendung der Schlüssel haftet die Spitex Instinkt Horw nur bei Vorsätzlichkeit oder grober Fahrlässigkeit ihrer Mitarbeitenden. Wir empfehlen in jedem Fall den Abschluss einer Hausratversicherung, in der Schäden aufgrund Diebstahls abgedeckt sind. Der Code für die Schlüsselbox muss der Spitex mitgeteilt werden. Wir halten uns strikt an den Datenschutz, der Code wird an niemand Dritte weitergegeben.



Verfügt die Klientin/der Klient über keine Schlüsselbox, kann die Spitex Instinkt Horw keine schnellen und sofortigen Notfalleinsätze garantieren, da die Mitarbeitenden vorerst im Büro den dort deponierten Schlüssel abholen müssen. Dies kann zu Verspätungen führen. Muss die Spitex dennoch notfallmässig mit der Polizei in die Wohnung eindringen, trägt die Klientin/der Klient die Kosten für die Notöffnung.

Dienstleistungsgrenzen

Der Dienstleistungsumfang wird im Rahmen der Bedarfsabklärung vereinbart. Die Klientin/der Klient nimmt zur Kenntnis, dass die Menge der pflegerischen Leistungen durch die Krankenversicherer beschränkt ist. Leistungen, die über diese Beschränkung hinausgehen, sind vertraglich speziell zu regeln und abzugelten. Ohne Regelung können die Kosten über die beschränkte Zeit hinaus dem Klienten in Rechnung gestellt werden. Dienstleistungen können nur so weit übernommen werden, als es der Gesundheitszustand der Klientin/des Klienten angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitex-Tätigkeit erlaubt. Spitex Instinkt Horw teilt der Klientin/dem Klienten zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn ihre/seine Pflege aus technischen, gesundheitlichen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr leistbar sind. Spitex Instinkt Horw trägt in solchen Fällen zu einer sinnvollen Lösung bei. In besonderen Gefährdungslagen ist die Spitex berechtigt, der Erwachsenenschutzbehörde eine Gefährdungsmeldung einzureichen, worüber die Klientin/der Klient vorgängig informiert wird.

Tarife und Rechnungsstellung

Grundsatz

Alle Dienstleistungen von Spitex Instinkt Horw inklusive der administrativen Erfassung und allfälliger Abklärungen mit Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten werden von der Klientin/dem Klienten gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Die Klientin/der Klient wird über die geltenden Tarife informiert.

Leistungserfassung

Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung von Spitex Instinkt Horw. Die Klientin/der Klient ist berechtigt, jederzeit Einsicht in die administrativen Aufzeichnungen des letzten Monats zu verlangen. Allfällige Beanstandungen sind spätestens 14 Tage nach Einsicht in die administrativen Aufzeichnungen an Spitex Instinkt Horw zu richten.

Übernahme durch Krankenversicherer/Rechnung

Die gesetzlichen Bestimmungen und die Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang jener Leistungen, deren Bezahlung von der Krankenversicherung übernommen wird. Soweit möglich stellt Spitex Instinkt Horw die kassenpflichtigen Pflegeleistungen direkt der Krankenversicherung der Klientin/des Klienten in Rechnung. Alle übrigen Leistungen, insbesondere die hauswirtschaftlichen und betreuenden werden der Klientin/dem Klienten direkt in Rechnung gestellt.

Die Krankenversicherung übernimmt die Kosten nur, wenn die Prämien sowie die Kostenbeteiligung beglichen werden (Art. 64a, Abs. 7 KVG).



Rechnungsstellung/Fälligkeit

Spitex Instinkt Horw stellt der Krankenversicherung der Klientin/des Klienten direkt die Leistungen des Vormonats in Rechnung und schickt der Klientin/dem Klienten eine Kopie. Die Klientin/der Klient erhält die Rechnung über sämtliche nicht von der Versicherung übernommenen Leistungen. Der Rechnungsversand als auch die Rechnungsverfolgung wird durch die Ärztekasse Schweiz vollzogen. Unstimmigkeiten melden Sie bitte der Spitex Instinkt direkt.

Die Vergütung ist jeweils innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum fällig.

Kündigung

Ordentliche Kündigungsfrist

Der Vertrag wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrages automatisch aufgelöst. Er kann auch jederzeit beidseitig innert 3 Tagen gekündigt werden.

Sofortige Vertragsauflösung

In besonderen Fällen ist die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung vorbehalten, namentlich bei

- Nichtbezahlen der Rechnung trotz mehrfacher Mahnung
- Verweigerung der Anschaffung notwendiger Hilfsmittel trotz mehrfacher Mahnung
- Auftreten von Verhältnisse oder Verhalten seitens der Klientin/des Klienten, der Angehörigen oder Bezugspersonen, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der Spitex-Mitarbeitenden unzumutbar machen.

Form

Die Kündigung des Vertrages erfolgt schriftlich.

Formlose Vertragsauflösung

Der Vertrag endet ohne förmliche Kündigung, wenn die Klientin/der Klient durch Umzug das Einzugsgebiet von Spitex Instinkt Horw verlässt, in eine stationäre Pflegeinstitution eintritt oder stirbt. Die Spitex Instinkt bittet in diesen Fällen um eine zeitnahe Mitteilung.

Schweigepflicht und Datenschutz

Spitex Instinkt Horw hat seine Mitarbeitenden zur Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet. Soweit dies zur Durchführung des Vertrages erforderlich ist, dürfen personenbezogenen Daten der Klientin/des Klienten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Alter- und Pflegeinstitutionen, staatliche Amtsstellen und an die Wohnsitzgemeinde. Die Klientin/der Klient erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Alle Pflegenden verfügen entweder über einen Abschluss als Dipl. Pflegefachperson HF oder FH, über ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis als Fachfrau/Fachmann Gesundheit (FaGe), über ein SRK-Diplom zur Pflegehelferin oder über langjährige Erfahrung als Pflegehilfe. Spitex Instinkt Horw ist ein Ausbildungsbetrieb. Wir bilden Lernende und Studierende aus und binden sie in den praktischen Arbeitsalltag mit ein. Klienten haben kein Anrecht auf gewisse Mitarbeitende.

Beschwerdeverfahren

Ergeben sich zwischen den Klienten/dem Klienten, deren Angehörige oder Bezugspersonen und den Spitex-Mitarbeitenden unlösbare Differenzen, können beide Parteien das im Spitex-Ordner definierte Verfahren einleiten.

Horw, im September 2022