

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Geltungsbereich

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

2. Zielsetzung

SPITEX Wasseramt unterstützt ihre Kunden im pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder betreuenden 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 Wasseramt 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, betreuenden 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 Wasseramt 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 Wasseramt auf Kontinuität betreffend Personal. Es besteht jedoch kein Anspruch auf eine bestimmte Mitarbeitende oder einen bestimmten Mitarbeitenden.

Bedingen besondere pflegerische oder betreuende 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 Wasseramt 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 Wasseramt eine genügende Anzahl Haus- bzw. Wohnungsschlüssel auszuhändigen. Die Schlüsselübergabe ist schriftlich zu quittieren. Als Alternative kann durch die SPITEX eine Schlüsselbox installiert werden.

3.8. Eindringen in die Wohnung

Finden Mitarbeitende die Wohnungstür bei einem planmässigen Einsatz unterwartet verschlossen vor, wurde der SPITEX Wasseramt kein Wohnungsschlüssel übergeben und sind keine Kontaktpersonen erreichbar, ist die SPITEX Wasseramt 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

Dienstleistungen können nur so weit übernommen werden, als der Gesundheitszustand des Kunden eine angemessene übliche Spitex-Tätigkeit erlaubt. SPITEX Wasseramt teilt den Kunden frühestmöglich mit, wenn seine Pflege aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr vertretbar ist, z.B. weil eine massive gesundheitliche Gefährdung vorliegt oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt. SPITEX Wasseramt trägt dann zu einer sinnvollen Lösung bei.

Im Weiteren gilt die Richtlinie des Spitex Verbandes des Kantons Solothurns über den Abbruch von Spitex-Einsätzen.

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
- Mahlzeiten
- Weitere Dienstleistungen im Auftrag des Kunden

6. Einsatzzeiten

SPITEX Wasseramt bietet ihre pflegerischen Leistungen täglich von 07:00 bis zum Ende der Abendtour maximal bis 23:00 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 Wasseramt 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 einen unserer Spendenfonds ausgerichtet werden. Dies sind der Klientenfonds, der Personalfonds und der Innovationsfonds. IBAN CH14 0833 4106 2253 0200 2

8. Arbeiten ausserhalb des Spitexauftrages

Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, weitere Leistungen, welche über die vereinbarten Leistungen hinausgehen, zu übernehmen. Transporte von Kunden und deren Angehörigen in Fahrzeugen der SPITEX Wasseramt oder in den Privatautos sind den Mitarbeitenden untersagt.

9. Schweigepflicht

SPITEX Wasseramt 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 Wasseramt von der Schweigepflicht.

10. Haftung

SPITEX Wasseramt 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 Wasseramt 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 Wasseramt mit Antrag auf Fallbereinigung an.
2. Kommt keine Einigung zustande, sprechen beide Parteien die Geschäftsführung von SPITEX Wasseramt an. (Hauptstrasse 60, 4566 Kriegstetten, 032 675 60 30)
3. Kommt keine Einigung zustande, besteht die Möglichkeit, die unabhängige Ombudsstelle anzusprechen (Ombudsstelle soziale Institutionen im Kanton Solothurn, Postfach 3534, 5001 Aarau, 062 823 11 66)
4. Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen SPITEX Wasseramt und den Kunden ist der Sitz der SPITEX Wasseramt.

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