

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der SpiteX Gantrisch

1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB) regeln die gegenseitigen Rechte und Pflichten zwischen der SpiteX Gantrisch, einerseits und dem Kunden der SpiteX Gantrisch (nachfolgend Kunde) andererseits.

Die SpiteX Gantrisch und der Kunde gehen mit Unterzeichnung einer Rahmenvereinbarung ein Auftragsverhältnis ein, für welches die vorliegenden AGB als Vertragsgrundlage dienen. Vereinbarungen, die davon abweichen, bedürfen der Schriftform.

Soweit in der Rahmenvereinbarung und in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles geregelt ist, gelten die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag (Art. 394 ff. OR).

2. Grundsätzliches

Die SpiteX Gantrisch ist für die permanente Erbringung ihrer Dienstleistungen besorgt. Infolge höherer Gewalt oder personellen Gegebenheiten kann die SpiteX Gantrisch ihre Leistungen einschränken, aussetzen oder später als zum vereinbarten Zeitpunkt erbringen. In diesem Fall wird der Kunde vorgängig informiert. Einen Minderungs- Erstattungs- oder Schadenersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.

Die SpiteX Gantrisch ist berechtigt, ihre Dienste sowie die AGB anzupassen, soweit dies aufgrund der Marktentwicklung bzw. Vorgaben der kantonalen Behörden für sinnvoll und tunlich erachtet und dadurch die Interessen der Kunden nicht unzumutbar beeinträchtigt werden. Mit der Mitteilung bzw. Publikation der angepassten AGB werden diese für den Kunden sofort wirksam, sofern dieser nicht innerhalb von 14 Kalendertagen Widerspruch erhebt oder die Leistungsvereinbarung kündigt.

Zur Vertragserfüllung kann die SpiteX Gantrisch entsprechend qualifiziertes Personal von Drittorganisationen hinzuziehen.

Die Mitarbeitenden der SpiteX Gantrisch erbringen die Dienstleistungen im Rahmen ihres Arbeitsverhältnisses mit der SpiteX Gantrisch sowie der von der Organisation mit dem Kunden vereinbarten Leistungserbringung. Weitergehende Leistungserbringung ist ihnen nicht gestattet.

3. Leistungsumfang und Leistungspflichten der SPITEX Gantrisch

Die SpiteX Gantrisch bietet entgeltliche Leistungen in Gesundheits- und Krankenpflege sowie Hauswirtschaft / Betreuung oder ähnlichen Bereichen an. Diese werden in erster Linie für hilfs-, pflege- und betreuungsbedürftige Einwohner- und Einwohnerinnen im Versorgungsgebiet der SPITEX Gantrisch erbracht.

Der Leistungsumfang sowie die Leistungspflicht der SpiteX Gantrisch ergeben sich aus gesetzlichen Vorgaben, den Verträgen mit der öffentlichen Hand und Versicherern sowie aus den Verträgen mit den Kunden.

Die SpiteX Gantrisch erbringt einerseits kassenpflichtige Pflegeleistungen und andererseits Leistungen, die nicht durch die obligatorische Kranken- oder Unfallversicherung abgedeckt sind.

Kassenpflichtige Leistungen

Kassenpflichtig sind gemäss Krankenversicherungsgesetz (KVG) die ärztlich verordnete Krankenpflege und die dafür nötige Bedarfsklärung. Daraus ergibt sich der Umfang der kassenpflichtigen Pflege- und Betreuungsmassnahmen welche von der SpiteX zu leisten sind. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Menge der pflegerischen Leistungen durch die Krankenversicherer beschränkt ist. Leistungen, welche über diese Beschränkung hinausgehen, sind vertraglich speziell zu regeln und nach den Tarifen der SpiteX Gantrisch abzugelten.

Nicht kassenpflichtige Leistungen

Hauswirtschaftliche Leistungen und jene Pflegeleistungen, die nicht in der Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV) aufgelistet sind, werden von den Versicherern nicht finanziert.

Anmeldung

Die Anmeldung zum Bezug von Dienstleistungen der Spitex Ganttrisch erfolgt formlos mündlich oder schriftlich durch den Kunden selbst, dessen Angehörige, den Arzt, einer stationären oder ambulanten Einrichtung.

Bedarfsabklärung

Vor der Erbringung von Pflege- und / oder anderen Dienstleistungen klärt die Spitex Ganttrisch den Pflege- und Hilfebedarf bei jedem Kunden in der Regel bei ihm zu Hause ab. Die Ergebnisse der Bedarfsabklärung werden schriftlich dokumentiert und bilden die Grundlage für die Leistungsvereinbarung. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an.

Durchführung der Dienstleistungen

Die Spitex organisiert und koordiniert die Einsätze, welche in der Regel zwischen 07:00 und 22:00 Uhr erbracht werden. Bei der Einsatzplanung werden die individuellen Wünsche der Kunden berücksichtigt, dabei wird für den Beginn des Einsatzes eine Toleranzzeit vereinbart. Unbegründete Verschiebungen von Einsätzen oder Personalwechsel werden vermieden. Die Spitex bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze und es besteht kein Anspruch auf eine bestimmte Mitarbeiterin. Es kommen männliche und weibliche Fachleute zum Einsatz.

Das Weisungsrecht gegenüber Mitarbeitenden liegt bei der Spitex Ganttrisch.

Kundendokumentation

Die Spitex dokumentiert die gesundheitliche Situation des Kunden sowie alle pflegerischen und hauswirtschaftlichen Massnahmen, inkl. ärztliche Verordnungen elektronisch. Bei Bedarf werden Berichte (insbesondere Verlaufsberichte) an die Klienten und ihre Bezugspersonen übermittelt. Eine Dokumentationsmappe mit wichtigen Angaben sowie einem Austauschblatt mit Angehörigen verbleibt in der Wohnung des Klienten und muss den Spitex-Mitarbeitenden beim Einsatz zur Verfügung stehen. Die Verantwortung für die Datensicherheit dieser Mappe liegt beim Klienten.

4. Pflichten des Kunden

Die Dienste der Spitex Ganttrisch erfordern eine enge Zusammenarbeit zwischen ihr, dem Kunden und dessen Bezugspersonen. Deshalb sind diese zur Mitwirkung verpflichtet.

Der Kunde ist verpflichtet die Spitex Ganttrisch rechtzeitig über Änderungen, die das Vertragsverhältnis betreffen, zu informieren.

Der Kunde erklärt sich mit der Verwendung des von der Spitex Ganttrisch eingesetzten Pflegematerials einverstanden und akzeptiert den Einsatz von durch die Spitex Ganttrisch empfohlenen Hilfsmitteln. Das Material der Grund- und Behandlungspflege werden beim Kunden aufbewahrt.

Falls nötig, händigt der Kunde der Spitex Ganttrisch einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe ist schriftlich zu quittieren. Die Spitex Ganttrisch ist für die sorgfältige Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Verfügt die Spitex Ganttrisch über keinen Schlüssel und muss notfallmässig in die Wohnung eindringen, trägt der Kunde die Kosten für die Notöffnung.

5. Dienstleistungsgrenzen

Die Spitex Ganttrisch ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder geplanten Dienstleistungseinsatz abubrechen, bzw. abzusagen. In Betracht kommen etwa fachliche oder medizinische Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, eine gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden oder fehlende Kooperation einer an der Gesamtleistung beteiligten Person oder Organisation.

6. Tarife und Rechnungsstellung

Der Preis für die Dienstleistungen der Spitex Gantisch richtet sich nach der Tarifliste, die integrierter Bestandteil dieser AGB ist. Die Preise können angepasst werden.

Die Spitex Gantisch stellt sämtliche Dienstleistungen gemäss Tarifblatt in Rechnung. Erbrachte Leistungen aus der obligatorischen Kranken- oder Unfallversicherung stellt die Spitex beim Versicherer direkt in Rechnung.

Der Kunde wird umgehend informiert, sobald die Spitex Gantisch Kenntnis hat, dass die Leistungsübernahme durch die Krankenkasse in Frage gestellt ist.

Alle übrigen nichtkassenpflichtigen Leistungen sowie allfällige Patientenbeteiligungen werden dem Kunden zum jeweils geltenden Tarif separat in Rechnung gestellt.

Die von den Mitarbeitenden aufgezeichneten Arbeitsleistungen bilden die Basis für die Rechnungsstellung. Allfällige Beanstandungen sind an die Geschäftsleitung der Spitex Gantisch zu richten.

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen.

Bei Zahlungsverzug des Kunden ist die Spitex Gantisch berechtigt ihre Leistungen einzustellen. Sie kann bei wiederholtem Zahlungsverzug eine angemessene Vorauszahlung oder Sicherheit verlangen.

Wird die Vereinbarung mit der Spitex Gantisch kundenseitig von mehreren Personen unterschrieben, so gelten diese als Solidarschuldner.

7. Abbestellung von Leistungen

Für Einsätze, die der Kunde nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt, stellt die Spitex Gantisch dem Kunden CHF 50.00 in Rechnung. Im Falle einer notfallmässigen Verhinderung oder im Todesfall erfolgt keine Verrechnung.

8. Beendigung des Vertragsverhältnisses

Der Kunde und in begründeten Fällen die Spitex Gantisch können das Vertragsverhältnis jederzeit per sofort auflösen.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses sind die dem Kunden überlassenen im Eigentum der Spitex Gantisch stehenden Gegenstände bis spätestens 14 Kalendertage danach zurück zu geben. Kommt der Kunde dieser Rückgabepflichtung nicht nach, ist er zur Zahlung von Schadenersatz in Höhe des Wiederbeschaffungswertes verpflichtet.

Die Spitex Gantisch hat auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses Anspruch auf die Abgeltung der noch offenen Forderungen.

9. Schweigepflicht und Datenschutz

Die Spitex Gantisch verpflichtet ihre Mitarbeitenden und Vorstandsmitglieder zur Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Soweit dies zur Durchführung der Dienstleistungen erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Kunden gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Kranken- und Unfallversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, staatliche Stellen und Angehörige sowie Dritte, welche vertraglich vereinbarte Dienstleistungen beim Kunden erbringen. Der Kunde erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet. Der Kunde entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber Spitex Gantisch von der Schweigepflicht.

10. Haftung

Die Spitex Gantrisch haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch ihre Mitarbeitenden verursacht worden sind und nicht auf altersbedingte Materialermüdung oder Abnutzung zurück zu führen sind. Jede weitere Haftung wird ausgeschlossen.

Der Kunde haftet für Leihmaterial- und Gegenstände, welche ihm von der Spitex Gantrisch zur Verfügung gestellt worden sind.

11. Keine Annahme weiterer Arbeiten

Es ist den Mitarbeitenden der Spitex Gantrisch nicht gestattet, weitere Leistungen ausserhalb des Arbeitseinsatzes mit dem Kunden zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die nicht direkt von Spitex Gantrisch angeboten werden. Das Verbot gilt bis 6 Monate über das Ende des Anstellungsvertrages hinaus.

Transporte von Kunden und deren Angehörigen in Spitexeigenen Fahrzeugen oder in den Privatautos sind den Mitarbeitenden ohne vorgängige Genehmigung durch ihre Vorgesetzte untersagt.

12. Geschenke an Mitarbeitende

Den Mitarbeitenden der Spitex Gantrisch ist es untersagt, von Kunden oder deren Angehörigen Geld oder Geschenke für den persönlichen Gebrauch anzunehmen. Ausgenommen sind Geschenke von geringem Wert wie z.B. Schokolade, Gützi, eine Flasche Wein.

13. Beschwerden

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

1. Beide Parteien sprechen die zuständige Teamleitung innerhalb der Spitex Gantrisch mit Antrag auf Fallbereinigung an.
2. Kommt keine Einigung zustande, sprechen beide Parteien die Geschäftsführung der Spitex Gantrisch an.
3. Kommt keine Einigung zustande, besteht die Möglichkeit, die unabhängige Berner Ombudsstelle für Altersfragen anzusprechen.

Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen

Zinggstrasse 16
3007 Bern

Tel. 031 372 27 27
Fax 031 372 27 37

info@ombudsstellebern.ch

14. Gerichtsstand

Für gerichtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das ordentliche Gericht am Sitz des Vereins SPITEX Gantrisch zuständig.