

Spitex Gossau

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

1. Januar 2020

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	3
2. Ziele	3
3. Dienstleistungsangebot	3
3.1 Pflege zu Hause	3
3.2 Krankenmobilen	4
4. Leistungserbringung	4
4.1 Einsatz- und Betriebszeiten	4
4.2 Reaktionszeit	4
4.3 Organisation und Disposition	4
4.4 Klienten Dokumentation	5
5. Zusammenarbeit	5
5.1 Mitwirkung der Klientin / des Klienten	5
5.2 Zutritt zu Haus und Wohnung	5
5.3 Pflege- und Verbrauchsmaterial.....	5
6. Tarife und Rechnungsstellung	6
6.1 Tarife	6
6.2 Rechnungsstellung	6
7. Beendigung des Vertrages	6
8. Weitere Bestimmungen	6
8.1 Schweigepflicht und Datenschutz	6
8.2 Haftung.....	6
8.3 Keine Annahme von Geschenken.....	7
8.4 Beschwerdeverfahren und Gerichtsstand	7

1. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Mit „Spitex“ wird nachstehend die leistungserbringende Spitex Gossau bezeichnet.

Das Vertragsverhältnis zwischen Spitex und ihren Klientinnen / Klienten wird bestimmt durch:

1. Die individuelle Vereinbarung im Rahmen des sogenannten Hilfe- und Pflegeplans auf Basis einer Bedarfsabklärung
2. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)
3. Das aktuelle Tarifblatt der Spitex ab 1.1.2020

Alle drei Elemente werden von der Klientin / vom Klienten ausdrücklich als Bestandteil des Vertragsverhältnisses anerkannt.

Die Spitex erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen der Leistungsvereinbarungen mit der Stadt Gossau und der Gemeinde Andwil.

Die AGB regeln generell das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex und ihren Klientinnen und Klienten. Soweit die individuelle Vereinbarung und die AGB nichts Spezielles vorsehen, gelten die Regelungen des schweizerischen Obligationenrechts (OR) und dabei insbesondere die Bestimmungen über den Auftrag (Art. 394 ff. OR).

2. Ziele

Die Spitex unterstützt Klientinnen und Klienten mit pflegerischen Dienstleistungen im Sinne der Pflege zu Hause. Dabei berücksichtigt sie die eigenen Ressourcen der Klientin / des Klienten und der Angehörigen sowie diejenigen des sozialen Umfeldes und bezieht diese mit ein. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz „So viel Selbständigkeit wie möglich, so viel Spitex-Dienstleistungen wie nötig“.

Es ist uns ein grosses Anliegen, dass sich unsere Spitex-Klienten zu Hause wohl fühlen. Wir ermöglichen Menschen jeden Alters - trotz Krankheit, Unfall, Behinderung oder Gebrechlichkeit - in der eigenen Wohnung leben zu können oder nach einem Spital-/Reha-Aufenthalt so rasch wie möglich dorthin zurückkehren zu können.

Hauswirtschaftliche Leistungen werden grundsätzlich durch die Pro Senectute Gossau angeboten.

3. Dienstleistungsangebot

3.1 Pflege zu Hause

Das Grundangebot der Spitex umfasst die Leistungen der Pflege zu Hause und der Akut- und Übergangspflege (AÜP) gemäss KVG / KLV:

KLV 7a Massnahmen der Abklärung, Beratung und Koordination

KLV 7b Massnahmen der Untersuchung und Behandlung

KLV 7c Massnahmen der Grundpflege (somatisch und psychiatrisch)

Die kassenpflichtigen Pflegeleistungen werden durch diplomiertes Fachpersonal oder unter dessen Anleitung und Verantwortung durchgeführt.

Nach Absprache mit der Pro Senectute Gossau übernehmen wir bei schwerkranken oder sterbenden sowie bei diagnostisch psychisch erkrankten Menschen hauswirtschaftliche Leistungen.

3.2 Krankenmobilien

Über den Bezug von Krankenmobiliar (Duschbretter, Gehilfen, Nachtstuhl, usw.) werden Sie durch unser Fachpersonal beraten. Die Ausgabestelle für Krankenmobilien befindet sich an unserem Stützpunkt am Rosenweg 6, Gossau (Vermietung und Verkauf).

4. Leistungserbringung

4.1 Einsatz- und Betriebszeiten

Die Spitex erbringt die Pflege zu Hause während ihrer Regeleinsatzzeit an sieben Tagen in der Woche, am Wochenende und an Feiertagen, jedoch mit reduzierter Intensität. Die Regeleinsatzzeit dauert jeden Tag von 07.00 bis 22.00 Uhr.

Telefonische Erreichbarkeit: Montag bis Freitag 07.00 – 12.00 Uhr und 14.00 – 17.00 Uhr.

Ausserhalb dieser Zeiten kann eine Nachricht auf den Telefonbeantworter gesprochen werden. Dieser wird regelmässig abgehört.

Zwischen 22.00 Uhr und 07.00 Uhr ist der ärztliche Notfalldienst, Telefon 0900 144 144, in Anspruch zu nehmen.

4.2 Reaktionszeit

Die Spitex organisiert dringliche Pflegeeinsätze nach Möglichkeit sofort oder innerhalb von vier Stunden Regeleinsatzzeit. Nicht dringliche Pflegeeinsätze werden innerhalb von 48 Stunden organisiert.

4.3 Organisation und Disposition

Die Spitex organisiert und disponiert die Dienstleistungen. Dies umfasst namentlich Folgendes:

- Die Spitex weist der Klientin / dem Klienten, deren / dessen Angehörigen und allfälligen weiteren Beteiligten (z.B. Hausarzt) in der Regel eine Bezugsperson als direkte Ansprechperson zu.
- Die Spitex plant die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Die Einsätze werden von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Spitex.
- Die Spitex vereinbart mit der Klientin / dem Klienten Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird die Klientin / der Klient nach Möglichkeit telefonisch informiert.
- Vereinbarte Termine, die von Klienten nicht eingehalten werden und nicht bis 24 Stunden vorher abgesagt werden, wird eine Umtriebsentschädigung erhoben.
- Terminverschiebungen von Klienten müssen 48 Stunden vorher angemeldet werden und werden nur ausnahmsweise akzeptiert.
- Bei wiederholten Terminabsagen kann die Kontinuität der Behandlung nicht gewährleistet werden, was zu einem Einsatzabbruch führen kann.

Die Spitex ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abubrechen bzw. abzusagen. In Betracht kommen etwa fachliche oder medizinische Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, eine gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden oder mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation.

- **Haustiere:** Aus hygienischen Gründen dürfen Haustiere während der Behandlung nicht im gleichen Raum sein. Sie müssen in einen separaten Raum gebracht werden.
- Vor und während dem Besuch darf nicht geraucht werden. Bei starken Rauchern soll der Behandlungsraum vorgängig mehrere Minuten gelüftet werden.
- Für pflegerisch aufwändige Behandlungen wie Verbände oder längere Pflege im Bett, kann die Spitex auf einem Pflegebett und weiteren Hilfsmitteln bestehen.

4.4 Klienten Dokumentation

In der Klienten Dokumentation wird die gesundheitliche Situation der Klientin / des Klienten aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen, sowie alle pflegerischen Massnahmen inkl. ärztliche Verordnungen. Die Dokumentation wird im Spitex-Stützpunkt aufbewahrt und bleibt auch nach Abschluss des Einsatzes Eigentum der Spitex. Der Klientin / dem Klienten wird jederzeit auf Verlangen Einsicht gewährt. Die gesammelten Dokumente stehen unter der beruflichen Schweigepflicht und dürfen nur vom Klienten bzw. von ihm genannten Personen eingesehen werden. Nach einem Todesfall kann die Entbindung der Schweigepflicht an Drittpersonen nur über ein Gesuch des Gesundheitsdepartementes St. Gallen erfolgen.

5. Zusammenarbeit

5.1 Mitwirkung der Klientin / des Klienten

Eine gute Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitenden der Spitex und der Klientin / dem Klienten ist wesentlich für das Gelingen der Einsätze. Die Klientin / der Klient bemüht sich, bei vereinbarten Massnahmen aktiv mitzuarbeiten und/oder deren Durchführung zuzulassen.

Während des Spitex-Einsatzes muss die Klientin / der Klient – Ausnahmesituationen vorbehalten – anwesend sein.

Soweit es zur Durchführung ihres Auftrages erforderlich ist, dürfen Spitex-Mitarbeitende Schränke, Schubladen, Kühlschränke usw. öffnen.

5.2 Zutritt zu Haus und Wohnung

Der Zutritt der Spitex-Mitarbeitenden zu Haus und Wohnung ist sicherzustellen. Bei Bedarf händigt die Klientin / der Klient der Spitex gegen Quittung eine genügende Anzahl Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Spitex ist für eine sorgfältige Aufbewahrung verantwortlich. Wird der Schlüssel von der Klientin/ dem Klienten deponiert, trägt diese/r allein die Verantwortung für die sichere Aufbewahrung.

Findet die Spitex-Mitarbeitende die Wohnungs- /Haustür bei einem planmässigen Einsatz unerwartet verschlossen vor und kann ein Schlüssel nicht sofort erhältlich gemacht werden, kann die Spitex bei Verdacht, der Klientin / dem Klienten könnte etwas zugestossen sein, die Türen fachmännisch und unter Kostenfolge für die Klientin / den Klienten öffnen lassen.

5.3 Pflege- und Verbrauchsmaterial

Die Spitex-Mitarbeitenden bringen bei Bedarf die für die Pflege notwendigen Verbrauchsartikel mit. Bestimmtes ärztlich verordnetes Pflegematerial (Mittel- und Gegenstände-Liste, abgekürzt MiGel-Liste) gehört zu den KLV-Pflichtleistungen und wird vom Versicherer übernommen. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege werden gewöhnlich bei der Klientin / beim Klienten aufbewahrt. Die Materialkosten gehen zu Lasten der Klientin / des Klienten.

6. Tarife und Rechnungsstellung

6.1 Tarife

Der Preis für die Dienstleistungen der Spitex richtet sich nach dem geltenden Tarifblatt, das integrierender Bestandteil des Vertragsverhältnisses ist. Über Preisanpassungen wird vorgängig informiert. Die Tarife sind auch auf der Webseite der Spitex www.spitexgossau.ch aufgeführt.

Die Spitex stellt sämtliche Dienstleistungen, inkl. die Bedarfsabklärung, administrative Arbeiten, Abklärungen bei Dritten usw. in Rechnung, unabhängig davon, ob die Kosten von der obligatorischen oder einer privaten Krankenversicherung übernommen werden. Als nicht kassenpflichtige Leistungen werden auch vereinbarte Termine, die nicht eingehalten werden und nicht bis 24 Stunden vorher abgesagt werden eine Umriebsentschädigung von Fr. 50.- verrechnet. Weitere nicht kassenpflichtige, vereinbarte Zusatzleistungen werden separat verrechnet.

6.2 Rechnungsstellung

Die Spitex stellt erbrachte Pflegeleistungen aus der obligatorischen Grundversicherung (KLV) der Krankenversicherung direkt in Rechnung.

Die Patientenbeteiligung wird der Klientin / dem Klienten direkt in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für andere nicht kassenpflichtige Leistungen direkt an die Klientin / den Klienten.

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen.

7. Beendigung des Vertrages

Die Klientin / der Klient und in begründeten Fällen die Spitex haben das Recht, das Vertragsverhältnis im Sinne von Art. 404 OR jederzeit aufzulösen. In der Regel lösen die Parteien das Vertragsverhältnis mit einer Frist von 5 Tagen auf. Die Kündigung durch die Spitex erfolgt schriftlich.

Die Spitex ist bei Unzumutbarkeit (vgl. Ziff. 4.3) und sofern Gefahr in Verzug ist, berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen.

Die Klientin / der Klient erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex Angehörige, die Erwachsenenschutzbehörde, die Hausärztin / den Hausarzt sowie leistungserbringende Dritte über die Auflösung des Vertragsverhältnisses informieren darf.

8. Weitere Bestimmungen

8.1 Schweigepflicht und Datenschutz

Die Spitex-Mitarbeitenden sind zur Achtung der Privatsphäre der Klientin / des Klienten sowie zur Einhaltung der Schweigepflicht und der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet.

Personenbezogene Daten der Klientin / des Klienten dürfen, soweit es zur Durchführung des Auftrages erforderlich ist, gespeichert oder Dritten übermittelt werden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen eingehalten.

8.2 Haftung

Die Spitex haftet für Schäden, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch ihre Mitarbeitenden verursacht worden sind. Jegliche weitere Haftung für Schäden, die nicht fahrlässig durch das Spitex-Personal verursacht wurden, ist ausgeschlossen.

8.3 Keine Annahme von Geschenken

Die Mitarbeitenden der Spitex sind nicht berechtigt, für sich oder andere Personen Geschenke anzunehmen oder Vorteile zu beanspruchen, die ihnen im Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit angeboten werden. Davon ausgenommen sind Gelegenheitsgeschenke von geringem Wert.

8.4 Beschwerdeverfahren und Gerichtsstand

Die Spitex betrachtet die Qualitätsentwicklung als laufenden Prozess und hat daher ein Beschwerdemanagementsystem eingeführt. Rückmeldungen von Klientinnen und Klienten sind jederzeit willkommen und sind wertvoll für die Spitex, damit sie die Qualität ihrer Dienstleistungen sichern und stetig weiter entwickeln kann.

Für gerichtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das ordentliche Gericht am Sitz der Spitex Gossau zuständig.