Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Geltungsbereich

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

1. Zielsetzung

SPITEX Grenchen unterstützt ihre Klienten im pflegerischen, beratenden, hauswirtschaftlichen und betreuerischen Bereich. Die Ressourcen der Klienten, der Angehörigen oder des sozialen Umfeldes werden berücksichtig. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: So viel Selbstständigkeit wie möglich, so viel Spitex-Leistungen wie nötig.

2. Dienstleistung

2.1. 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.

2.2. Zusatzleistungen

Wird die Kostenübernahme von den Krankenkassen teilweise abgelehnt und die Leistungen werden vom Klienten ausdrücklich gewünscht, stellt die SPITEX Grenchen eine Rechnung. Diese Leistungen gelten als Zusatzleistungen und gehen vollständig zu Lasten des Klienten. Alle weiteren nicht kassenpflichtigen Leistungen werden ebenfalls vollständig zu Lasten des Klienten verrechnet.
Es kann vorkommen, dass wir vereinzelte Leistungen für Klienten, ausserhalb des Spitex-Einsatzes, erledigen. Diese zusätzlich erbrachten Leistungen werden jeweils an diesen Tagen verrechnet. (zum Beispiel: neue Verordnungen vom Hausarzt, Anpassung der Medikamentenkarte etc.)

2.3. Dokumentation der Pflege- und Betreuungsleistungen

Im elektronischen Klienten-Dossier werden die gesundheitliche Situation, sowie alle pflegerischen, betreuerischen oder weiteren Massnahmen aufgezeichnet, einschliesslich der laufenden Veränderungen. Um ihre fachliche Pflege und Betreuung zu Hause sicherzustellen, ist es notwendig, dass wir mit anderen Dienstleistern Informationen austauschen (insbesondere medizinische Diagnosen, Medikamentenkarte und sonstige medizinisch und pflegerelevante Daten).

2.4. Absagen/Verschiebungen von Terminen

Absagen oder Terminverschiebungen durch Klientinnen und Klienten, welche den gleichen oder den folgenden Tag betreffen, werden mit einer Absagepauschale, respektive mit einer Änderungspauschale verrechnet. Es gelten die aktuellen Tarifbestimmungen. Ausgenommen sind notfallmässige Spitaleintritte oder Todesfälle.

2.5. Mitarbeitende

In der Pflege und Betreuung achtet SPITEX Grenchen auf Kontinuität betreffend Personal insbesondere bei der Fallverantwortlichen. Es besteht jedoch kein Anspruch auf eine bestimmte Mitarbeitende oder einen bestimmten Mitarbeitenden. Bedingen besondere pflegerische oder betreuerische Umstände des Klienten den Einsatz von zwei Mitarbeitenden gleichzeitig, wird die Arbeitszeit von beiden Mitarbeitenden in Rechnung gestellt.
Auf genderspezifische Wünsche kann nicht eingegangen werden.
Jeder Mitarbeitende der Spitex Grenchen kann sich mittels einem Personalausweis ausweisen.

2.6. Ausbildungsbetrieb

Die SPITEX Grenchen ist ein Ausbildungsbetrieb für Lernende im sekundären Bereich und Studierende im tertiären Bereich. Diese werden ebenfalls pflegerische, beratende und betreuende Dienstleistungen erbringen, den Erfahrungsstufen und abgesegneten Kompetenzen entsprechend.

2.7. Mitwirkung des Klienten

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Klienten und die Mitarbeitenden dazu beitragen. Klienten und Mitarbeitende begegnen sich mit gegenseitigem Respekt. Der Klient erklärt sich mit der Verwendung des von SPITEX Grenchen eingesetzten Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung an. Er achtet auf den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden und vermeidet Belastungen, wie 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, Wegsperren von Haustieren während des Einsatzes usw.).

2.8. Wohnungsschlüssel

Bei Bedarf ist der SPITEX Grenchen eine genügende Anzahl Haus-bzw. Wohnungsschlüssel auszuhändigen. Die Schlüsselübergabe ist immer schriftlich zu quittieren.

2.9. Eindringen in die Wohnung

Finden Mitarbeitende die Wohnungstür bei einem planmässigen Einsatz unerwartet verschlossen vor, wurde der SPITEX Grenchen kein Wohnungsschlüssel übergeben und sind keine Kontaktpersonen erreichbar, ist die SPITEX Grenchen berechtigt, die Wohnungstüre von Fachleuten (Schlüsseldienst und Polizei) öffnen zu lassen. Dies nur, wenn der Verdacht besteht, dem Klienten könnte etwas zugestossen sein. Die Kosten für das Öffnen der Tür gehen zu Lasten des Klienten.

3. Dienstleistungsgrenzen

Dienstleistungen können nur so weit übernommen werden, als der Gesundheitszustand des Klienten eine angemessene übliche Spitex-Tätigkeit erlaubt. SPITEX Grenchen teilt den Klienten 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 Grenchen trägt zu einer sinnvollen Lösungsfindung aktiv bei. Im Weiteren gelten die Richtlinien des Spitex Verbandes des Kantons Solothurns über den Abbruch von Spitex-Einsätzen.

4. Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich für die Leistungen des Vormonats. Die erbrachten Spitexleistungen gemäss KVG (Krankenversicherungsgesetz) werden direkt der Krankenversicherung des Klienten in Rechnung gestellt. Leistungen, die nicht kassenpflichtig sind, werden direkt dem Klienten in Rechnung gestellt:

- Patientenbeteiligung der pflegerischen Leistungen
- Zusatzleistungen gemäss Art. 3.2
- Hauswirtschaftliche Leistungen
- Mahlzeiten
- Weitere Dienstleistungen im Auftrag des Klienten

5. Bildungszuschlag

Gemäss dem Regierungsratsentschluss vom 11. November 2019 ist die SPITEX Grenchen berechtigt einen Taxzuschlag für die Ausbildungspflicht von Fr. 0.80 pro verrechnete Pflegestunde zu verlangen.

6. Einsatzzeiten

SPITEX Grenchen bietet ihre pflegerischen Leistungen täglich von 07:15 bis zum Ende der Abendtour maximal bis 22:00 Uhr an. Für Notfalleinsätze in der Nacht besteht die Möglichkeit des SRK-Notrufes bei Hauswirtschafts- und Zusatzleistungen nach organisatorischen Möglichkeiten. Die Wirtschaftlichkeit der Dienstleistung wird bei der Planung mitberücksichtigt. Die vereinbarten Einsatzzeiten sind Richtzeiten. Unvorhergesehene Zeitverschiebungen von +/-30 Minuten sind möglich und sind ohne Meldung vertretbar.

7. Geschenke an Mitarbeitende

Den Mitarbeitenden der SPITEX Grenchen ist es untersagt, von Klienten oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke anzunehmen, soweit diese über blosse Aufmerksamkeiten hinausgehen. Weitergehende Zuwendungen können mittels Spende in einen unserer Spendenfonds ausgerichtet werden.

8. Arbeiten ausserhalb des Spitexauftrages

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

9. Schweigepflicht

SPITEX Grenchen 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 Klienten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Krankenversicherungen, Ärzte, Spitäler, Pflegeinstitutionen, Kooperation mit anderen Institutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen. Der Klient erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet. Der Klient entbindet den behandelnden Arzt gegenüber der SPITEX Grenchen von der Schweigepflicht.

10. Haftung

SPITEX Grenchen haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeitenden verursacht worden sind und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnützung 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 Grenchen verursacht worden sind, ist jegliche Haftung ausgeschlossen.

11. Beschwerden

Ergeben sich zwischen dem Klienten und den Spitex-Mitarbeitenden Streitfälle, halten beide Parteien folgendes Verfahren ein:

1. Beide Parteien sprechen die zuständige Vorgesetzte innerhalb SPITEX Grenchen mit Antrag auf Fallbereinigung an.
2. Kommt keine Einigung zustande, sprechen beide Parteien die Geschäftsleitung der SPITEX Grenchen an. (Girardstrasse 17, 2540 Grenchen, Telefon 032 652 45 25)
3. Kommt keine Einigung zustande, besteht die Möglichkeit, die unabhängige Ombudsstelle anzusprechen (Ombudsstelle soziale Institutionen im Kanton Solothurn, Postfach 3534, 5001 Aarau, Telefon 062 823 11 66)
4. Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der SPITEX Grenchen und den Klienten ist der Sitz der SPITEX Grenchen.

Der Klient hat die Allgemeinen Geschäftsbestimmungen gelesen, verstanden und zeigt sich damit einverstanden:

Grenchen, den _____

Name, Vorname des Klienten: _____

Geburtsdatum des Klienten: _____

Unterschrift des Klienten: _____