



Überall für alle

**SPITEX**

Regio Liestal

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Grundsätzliches
2. Zielsetzung
3. Dienstleistungen
4. Dienstleistungsgrenzen
5. Tarife und Rechnungsstellung
6. Beendigung des Auftrages, Kündigung
7. Schweigepflicht und Datenschutz
8. Haftung
9. Keine Annahme weiterer Arbeiten
10. Beschwerdeverfahren
11. Gerichtsstand

Ich bestätige, die 10 Seiten umfassenden allgemeinen Geschäftsbedingungen der Spitex Regio Liestal, gelesen zu haben und erkläre mich damit einverstanden.

Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Folgenden nur von «Kundin» oder «Mitarbeiterin» gesprochen. Diese weibliche Form schliesst die männliche Form des «Kunden» oder «Mitarbeiter» inhaltlich mit ein.

## **1. Grundsätzliches**

Das Vertragsverhältnis zwischen Spitex Regio Liestal und ihren Kundinnen wird bestimmt

1. durch eine schriftliche, individuelle Leistungsvereinbarung, auf Basis einer Bedarfsabklärung (Hilfe und Pflege) oder eines abklärenden Gesprächs (Mahlzeitendienst, Wäschedienst, Spitex à la carte, etc.)
2. durch die allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Die Spitex Regio Liestal erbringt für die Kundinnen im Rahmen ihres Dienstleistungsauftrages mit den Trägergemeinden entgeltliche Dienstleistungen im pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuerischen Bereich.

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen Spitex Regio Liestal und ihren Kundinnen.

Soweit die individuelle Leistungsvereinbarung und/oder die allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten die Bestimmungen des Schweiz. Obligationenrechts über den Auftrag (Art. 394 ff).

## **2. Zielsetzung**

Spitex Regio Liestal unterstützt die Kundin mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder betreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen der Kundin, ihrer Angehörigen oder ihres sozialen Umfeldes berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: Hilfe zur Selbsthilfe.

### **3. Dienstleistungen**

Der Umfang der Dienstleistungen wird individuell ermittelt und schriftlich festgehalten.

#### **3.1 Abklärung des Dienstleistungsumfangs:**

##### *3.1.1. Der Hilfe und Pflege:*

In einem Gespräch vor Ort erfolgen zusammen mit der Kundin und/oder ihren Angehörigen eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation und des individuellen Pflege- und Hilfebedarfs, sowie die gemeinsame Planung der notwendigen Massnahmen. Dieses Gespräch wird periodisch wiederholt und der Dienstleistungsumfang allenfalls veränderten Umständen angepasst.

##### *3.1.2. Der Zusatzdienstleistungen:*

Zusatzdienstleistungen in den Bereichen Hauswirtschaft, Betreuung und Spitex à la carte können von der Kundin und/oder deren Angehörigen direkt bei der Spitex Regio Liestal in Auftrag gegeben werden. Diese werden bei der Rechnungsstellung gesondert aufgelistet.

#### **3.2. Leistungsvereinbarung**

Der Umfang der Leistungen wird in der Kundendokumentation festgelegt. Bei höherem Leistungsumfang wird die Dokumentation entsprechend angepasst. In der Kundendokumentation werden ausserdem die Zusatzdienstleistungen geregelt. Sie werden in der jeweiligen Rechnung separat ausgewiesen.

### 3.3. Kundendokumentation

#### 3.3.1. *Der Hilfe und Pflege:*

In der Kundendokumentation werden ausserdem die gesundheitliche Situation der Kundin einschliesslich der laufenden Veränderungen sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder weiteren Massnahmen inkl. ärztlicher Verordnungen aufgezeichnet. Die Kundendokumentation bleibt Eigentum der Spitex Regio Liestal. Sie wird in der Regel während des Vertragsverhältnisses am Einsatzort aufbewahrt und muss für die Spitex-Mitarbeiterin zugänglich sein. Bei Beendigung des Auftrages wird die Kundendokumentation an die Spitex Regio Liestal retourniert. Spitex Regio Liestal kann keine Verantwortung übernehmen, wenn Unbefugte Einblick in die zu Hause stationierte Kundendokumentation nehmen.

### 3.4. Durchführung der Dienstleistungen

#### 3.4.1. *Der Hilfe und Pflege:*

Für die Organisation und Disposition der Dienstleistungen ist eine Teamleiterin zuständig. Bei einer Verschiebung der Einsatzzeit von mehr als einer halben Stunde, wird die Kundin telefonisch benachrichtigt. Es kommen weibliche und männliche Fachpersonen zum Einsatz. Die Kundin sollte in der Regel während des Spitex-Einsatzes anwesend sein. Einsätze, welche die Kundin nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abmeldet, werden der Kundin gemäss unserer Tariffliste in Rechnung gestellt. Im Falle eines notfallmässigen Spitaleintrittes oder im Todesfall erfolgt keine Verrechnung.

#### *3.4.2. Der Spitex à la carte:*

Für die Organisation und Disposition der Dienstleistungen ist die Einsatzleiterin der Spitex à la carte zuständig. Abgesagte Einsätze werden der Kundin gemäss der Tarifliste in Rechnung gestellt. Im Falle eines notfallmässigen Spitaleintrittes oder im Todesfall werden die geplanten Einsätze im Zeitraum von 48 Stunden verrechnet.

#### **3.5. Mitwirkung der Kundin**

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Kundin und die Mitarbeiterinnen von Spitex Regio Liestal gemeinsam dazu beitragen. Kundin und Mitarbeiterinnen begegnen sich gegenseitig mit Respekt und Achtung.

Die Kundin erklärt sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Sie achtet auf den Gesundheitsschutz der Spitex-Mitarbeiterinnen und vermeidet Belastungen, z.B. durch intensives Rauchen. Besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz der Mitarbeiterinnen unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, Hebe- und Transferlifte, rutschfeste Unterlagen, aber auch geeignetes Putzmaterial und Handschuhe). Aus Hygienegründen verwenden alle Mitarbeiterinnen ein Händedesinfektionsmittel. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden bei der Kundin aufbewahrt. Diese Materialkosten gehen zu Lasten der Kundin.

Installationen oder der Gebrauch eines Videoüberwachungssystems ist gegenüber der Spitex Regio Liestal meldepflichtig. Dabei müssen die geltenden gesetzlichen Normen zwingend eingehalten werden. Um die Persönlichkeit unserer Mitarbeiterinnen zu schützen und zu wahren, muss die Videoüberwachung während jedem

Einsatz deaktiviert werden. Falls dies ausnahmsweise aus technischen Gründen nicht möglich ist, muss der Einsatz so organisiert werden, dass die Mitarbeiterin weder gefilmt noch aufgenommen werden kann.

### 3.6. Sicherheit

#### *Wohnungsschlüssel*

Bei Bedarf deponiert die Kundin den Haus- bzw. Wohnungsschlüssel sicher in einem Schlüsselsafe oder händigt der Spitex Regio Liestal eine genügende Anzahl Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Zur Verwaltung der Schlüssel im Spitex-Zentrum erhebt die Spitex Regio Liestal eine Schlüsselpauschale.

Spitex Regio Liestal ist für eine sorgfältige Aufbewahrung der Schlüssel in ihrem Zentrum, respektive der sorgfältigen Handhabung des Schlüsselsafes verantwortlich.

Wird der Schlüssel von der Kundin auf eine andere Art deponiert, trägt die Kundin allein die Verantwortung für die sichere Aufbewahrung des Schlüssels.

#### *Wertgegenstände*

Der Kundin wird empfohlen, wertvollen Schmuck, Uhren und Bargeld in sicherer Obhut aufzubewahren (z.B.: in einer verschlossenen Schublade oder Schrank).

### 3.7. Eindringen in Wohnung/Haus

Findet die Mitarbeiterin die Wohnungs-/Haustür bei einem planmässigen Einsatz unerwarteter Weise verschlossen vor und besteht der Verdacht, dass der Kundin etwas zugestossen sein könnte, wird die Mitarbeitende in einem ersten Schritt die Angehörigen resp. Kontaktpersonen informieren, damit diese die Wohnung öffnen. Spitex Regio Liestal ist berechtigt, die Wohnungstüre/Haustüre von Fachleuten durch die Polizei öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, der Kundin könnte etwas zugestossen sein und keine

Angehörigen erreichbar oder keine Kontaktpersonen auffindbar sind. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten der Kundin.

#### **4. Dienstleistungsgrenzen**

Der Dienstleistungsumfang wird im Rahmen der Bedarfsabklärung vereinbart. Die Kundin nimmt zur Kenntnis, dass bei einem Bedarf von mehr als 60 Stunden KVG Pflichtleistungen im Quartal der Krankenversicherer eine Überprüfung der pflegerischen Leistungen verlangen kann. Er ist berechtigt, Teile der Bedarfsabklärung und der Kundendokumentation, die aufgrund eines pflegerischen und/oder hauswirtschaftlichen Auftrages erstellt wurden, einzusehen.

Die Mitarbeitenden der Spitex Regio Liestal leisten in Notfallsituationen ihrer Ausbildung und Erfahrung entsprechend Hilfe.

Spitex Regio Liestal teilt der Kundin offen mit, wenn die Pflege zu Hause nicht mehr machbar ist, eine gesundheitliche Gefährdung sich abzeichnet oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeeinrichtung aufdrängt. Spitex Regio Liestal hilft mit, sinnvolle Lösungen zu suchen.

Gefährden Kundinnen sich oder ihr Umfeld, orientiert Spitex Regio Liestal die Angehörigen und die Hausärztin. In schweren Fällen (Verwahrlosung, aggressives und auffälliges Verhalten, schwere Vernachlässigung) kann es auch zu einer Meldung an die Erwachsenenschutzbehörde kommen. Die Kundin wird in jedem Fall vorgängig über die Meldung informiert.

#### **5. Tarife und Rechnungsstellung**

##### **5.1. Grundsatz**

Alle Dienstleistungen der Spitex Regio Liestal werden von der Kundin gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Die Kundin wird über die geltenden Tarife informiert.



## 5.2. Leistungserfassung

Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung der Spitex Regio Liestal. Allfällige Beanstandungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der Rechnung an die Spitex Regio Liestal zu richten. Danach gilt die Rechnung als akzeptiert.

## 5.3. Rechnungsstellung

Die gesetzlichen Bestimmungen und die Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang jener Leistungen, welche durch die Krankenversicherer zu übernehmen sind. Die Rechnungsstellung erfolgt anhand der Vorgaben, die in den Verträgen mit den Krankenversicherern festgelegt sind. Kassenpflichtige Leistungen werden direkt dem Krankenversicherer zugestellt. Kosten der Pflegeleistungen, die von der obligatorischen Krankenversicherung nicht übernommen werden, gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zulasten der Kundin. Nichtkassenpflichtige Leistungen und die Patientenbeteiligung werden der Kundin in Rechnung gestellt. Die Rückvergütung allfälliger Leistungen aus Zusatzversicherungen können durch die Kundin beim Krankenversicherer geltend gemacht werden.

Besonderer Hinweis:

Der Krankenversicherer übernimmt die Kosten nur, wenn die Prämien und Kostenbeteiligung beglichen werden (Art. 64a, Abs. 7 KVG).

## 5.4. Zahlung / Fälligkeit

Spitex Regio Liestal stellt der Kundin spätestens in der zweiten Monatshälfte die Rechnung über die Leistungen des Vormonates zu. Die Rechnung ist innerhalb von 30 Tagen zu begleichen, und zwar unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (z.B. Krankenversicherer, Ergänzungsleistungen) besteht. Bei Zahlungsverzögerungen werden Mahngebühren erhoben.

## **6. Beendigung des Auftrages, Kündigung**

### **6.1. ordentliche Beendigung des Auftrags / Kündigungsfrist**

Die Leistungsvereinbarung kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von 2 Arbeitstagen gekündigt werden. Mit dem vereinbarten Ende des Einsatzes wird die Leistungsvereinbarung automatisch aufgelöst.

Der Vertrag endet ohne förmliche Kündigung, wenn die Kundin durch Umzug das Einzugsgebiet der Spitex Regio Liestal verlässt, selbständig wird, in eine stationäre Pflegeinstitution eintritt oder verstirbt.

Für Spitex à la carte gilt in jedem Fall eine 14tägige Kündigungsfrist.

### **6.2. sofortige Kündigung durch die Spitex Regio Liestal**

In besonderen Fällen, in denen vorgängige Massnahmen keine Wirkung gezeigt haben, ist die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung vorbehalten, namentlich bei

- Nichtbezahlung der Rechnungen nach bzw. trotz erfolgter 3. Mahnung (eingeschrieben).
- Verweigerung von nötigen pflegerisch/medizinischen Massnahmen oder unsachgemässe fachliche Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen in die Dienstleistungsabwicklung, die die Ausführung des Auftrages wesentlich behindern.
- Auftreten von Verhältnissen oder Verhalten seitens der Kundin, welche die Gesundheit der Spitex-Mitarbeiterinnen gefährden (wie z.B. Ablehnung von rückenschonenden Hilfsmitteln, beissende Hunde).
- Missachten des Persönlichkeitsschutzes unserer Mitarbeiterinnen (z.B. aktives Videoüberwachungssystem während des Einsatzes).

## **7. Schweigepflicht und Datenschutz**

Spitex Regio Liestal verpflichtet die Mitarbeiterinnen zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Zur Erfüllung des Auftrages ist der Austausch mit Spitälern,

Ärzten und Pflegeinstitutionen unerlässlich. Die Kundin entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber Spitex Regio Liestal von der Schweigepflicht, soweit die Bekanntgabe entsprechender Informationen zur Erfüllung des Auftrages sachlich gerechtfertigt erscheinen. Personenbezogene Daten dürfen unter Einhaltung des Datenschutzes und in Zusammenhang mit dem Auftrag gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Spitäler, Ärzte, Pflegeinstitutionen und Krankenversicherer. Die Kundin erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden.

## **8. Haftung**

Spitex Regio Liestal haftet für Schäden am Wohnungsmobilien, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeiterinnen verursacht worden sind und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Jegliche weitere Haftung, beispielsweise für körperliche Schäden bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch das Spitexpersonal verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

## **9. Keine Annahme weiterer Arbeiten**

Es ist den Mitarbeiterinnen nicht gestattet, weitere Leistungen ausserhalb des Auftrages mit der Kundin zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die von der Spitex Regio Liestal nicht angeboten werden. Spitex Regio Liestal vermittelt gerne die entsprechenden Dienstleistungen durch weitere Anbieter (z.B. Pedicure, Hilfsmittel, Betreuung in der Nacht etc.).

Transporte von Kundinnen und deren Angehörige in spitex-eigenen Autos oder in den Privatautos sind den Mitarbeiterinnen für die Dienstleistungen der Hilfe und Pflege untersagt.

## **10. Beschwerdeverfahren**

Die Spitex Regio Liestal verfügt über ein System zur Entgegennahme, Bearbeitung und Erfassung von Beschwerden.

Ergeben sich zwischen der Kundin und den Spitex-Mitarbeiterinnen Konflikte, halten beide Parteien folgendes Vorgehen ein:

1. Beide Parteien sprechen die zuständige Teamleiterin an.
2. Kommt keine Einigung zustande, sprechen beide Parteien die Geschäftsleitung der Spitex Regio Liestal an (Rheinstrasse 3, 4410 Liestal, 061 926 60 90).
3. Kommt keine Einigung zustande, besteht die Möglichkeit, die unabhängige Baselbieter Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex anzusprechen (Rümelinsplatz 14, 4001 Basel, Tel. 061 269 80 90). Die Dienstleistung ist für Spitexkunden unentgeltlich.

## 11. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche rechtlichen Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen Spitex Regio Liestal und der Kundin ist in jedem Fall Liestal.

Liestal, im Mai 2017



**Spitex Regio Liestal**  
Rheinstrasse 3 – 4410 Liestal

T 061 926 60 90  
Mo–Fr 8.00–11.00 Uhr und 14.00–16.00 Uhr  
übrige Zeit Telefonbeantworter

Fax 061 926 60 91 – eMail: [info@spitexrl.ch](mailto:info@spitexrl.ch)  
[www.spitex-regio-liestal.ch](http://www.spitex-regio-liestal.ch)

Postkonto für Spenden: 40-5738-6