



Überall für alle

S P I T E X
Thal

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen Spitex Thal und ihren Kundinnen wird bestimmt durch:

- die individuelle Leistungsvereinbarung gemäss der Leistungsvereinbarung „Hilfe und Pflege zu Hause“ auf der Basis einer Bedarfsabklärung
- die allgemeinen Geschäftsbedingungen

Beides sind Bestandteile der Kundendokumentation. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen Spitex Thal und ihren Kunden. Im Rahmen der Leistungsvereinbarung erbringt die Spitex Thal für die Einwohnerinnen der Gemeinden Aedermannsdorf, Balsthal, Gänsbrunnen, Herbetswil, Holderbank, Laupersdorf, Matzendorf, Mümliswil, Welschenrohr, entgeltliche Leistungen in den Bereichen Gesundheits- und Krankenpflege, Hauspflege sowie Hauswirtschaft.

Soweit die individuellen Vereinbarungen und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechtes über den Auftrag (Aat.394ff).

2. Zielsetzung

Die Spitex Thal unterstützt die Kundin mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden und begleitenden oder weiteren Leistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen der Kundin, den Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt.

3. Umfang der Dienstleistung

Der Umfang der Dienstleistung wird nach einer Bedarfsabklärung ermittelt und der Kundendokumentation festgehalten.

4. Dienstleistungen

4.1 Bedarfsabklärung

In der Regel erfolgt beim Erstbesuch gemeinsam mit der Kundin oder deren Vertretung eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation und des individuellen Bedarfs an Hilfe und Pflege zu Hause. Dieses Abklärungsgespräch wird periodisch wiederholt und der Dienstleistungsumfang allenfalls den veränderten Umständen angepasst.

Aus Gründen der Lesbarkeit wird im folgenden nur von „**Kundin und Mitarbeiterin**“ gesprochen. Diese **weibliche Form schliesst die männliche Form „Kunde und Mitarbeiter“** inhaltlich mit ein.



Überall für alle

S P I T E X
Thal

4.2 Kundendokumentation

Ein Teil der Kundendaten ist im EDV-System der Spitex Thal für die Rechnungsstellung gespeichert. Spitex Thal behandelt die Kundendaten grundsätzlich vertraulich. In der Kundendokumentation werden die gesundheitliche Situation der Kundin sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder weitere Massnahmen, einschliesslich der Veränderungen, dokumentiert. Die Kundendokumentation bleibt Eigentum von Spitex Thal, wird aber bei der Kundin nachgeführt.

4.3 Hilfe und Pflege zu Hause

Wir bieten der Kundin durch die interdisziplinäre und stützpunktbezogene Zusammenarbeit der Fachpersonen die höchst mögliche Kontinuität der Hilfe und Pflege zu Hause. Ein Anspruch auf eine bestimmte Mitarbeiterin in der Pflege oder Hauswirtschaft besteht nicht. Die telefonische Erreichbarkeit entspricht folgenden Bürozeiten: 08.00 bis 11.30. Ausserhalb dieser Bürozeiten ist der Telefonbeantworter eingeschaltet. Die Meldungen werden drei-bis viermal täglich verarbeitet. Notfallmässige Einsätze bei neuen Kundinnen werden in der Regel über das Wochenende nicht geleistet. Samstag und Sonntag werden reduzierte Einsätze geleistet.

Aus Gründen der Lesbarkeit wird im folgenden nur von „**Kundin und Mitarbeiterin**“ gesprochen. Diese **weibliche Form schliesst die männliche Form „Kunde und Mitarbeiter“** inhaltlich mit ein.

4.4 Absagen von Hilfe und Pflege zu Hause

Die Hilfe und Pflege, die von Montag bis Freitag bei der Kundin geleistet wird, muss **mindestens 2 Werktage** vor dem Einsatz abgesagt werden. **Kurzfristige Absagen werden der Kundin verrechnet.** Im Falle eines notfallmässigen Spitaleintritts oder eines Todesfalles erfolgt keine Verrechnung.

4.5 Mitwirkung des Kunden

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Kundin sowie deren Angehörige und die Mitarbeiterin von Spitex Thal gemeinsam dazu beitragen. Die Kundin und die Mitarbeiterin begegnen sich gegenseitig mit Respekt und Achtung. Ein besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, der zum Schutz der Gesundheit der Kundin sowie der Mitarbeiterin unabdingbar sind (z.B. Hebe- und Transferlifte, Pflegebett), die eine angemessenen Hilfe und Pflege zu Hause bedingen. Die Kundin ist mit der Verwendung von modernen und zeitgemässen Putzmaterialien einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Selbstverständlich werden die finanziellen Möglichkeiten der Kundin berücksichtigt.



Überall für alle

SPITEX
Thal

4.6 Wohnungsschlüssel

Falls nötig, übergibt die Kundin der Spitex Thal einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel. Die Schlüsselübergabe wird schriftlich quittiert. Spitex Thal ist für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Wir lehnen jegliche Verantwortung für Schlüssel ab, welche im Briefkasten, Milchkasten oder unter der Fussmatte deponiert werden.

4.7 Einsatz von Drittorganisationen

In der Regel werden alle Dienstleistungen durch Mitarbeiterinnen von Spitex Thal geleistet. Bei speziellen betrieblichen oder fachlichen Umständen bleibt der Einsatz von entsprechend qualifizierten Personals von anderen Organisationen vorbehalten. Für die Ausführung solcher Leistungen sind alleine die Dritten verantwortlich.

4.8 Kontakte zu Behörden

Aus Gründen der Fremd- und Selbstgefährdung kann die Spitex Thal in Absprache mit dem Hausarzt erste Kontakte zu Behörden wie zum Beispiel der Vormundschaftsbehörde oder Sozialdienste Region Thal, aufnehmen. Die weiteren Schritte zur Verbesserung der Lebenssituation der Kundin bleiben den Behörden überlassen.

5. Dienstleistungsgrenzen

Der Dienstleistungsumfang kann nebst der ärztlichen Anordnung nur soweit übernommen werden oder aufrechterhalten werden, als es der Gesundheitszustand der Kundin erlaubt. Spitex Thal teilt der Kundin frühestmöglich mit, wenn die Dienstleistungen wegen der Gefährdung ihrer Gesundheit nicht mehr machbar ist oder wenn sich der Eintritt in ein Spital oder eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt.

Spitex Thal hat keinen Leistungsauftrag Reanimationen durchzuführen. Unsere Mitarbeiterinnen sind demzufolge nicht verpflichtet, Reanimationen vorzunehmen.

6. Tarife und Rechnungsstellung

6.1 Grundsatz

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

Aus Gründen der Lesbarkeit wird im folgenden nur von „**Kundin und Mitarbeiterin**“ gesprochen. Diese **weibliche Form schliesst die männliche Form „Kunde und Mitarbeiter“** inhaltlich mit ein.



Überall für alle

SPITEX
Thal

6.2 Leistungserfassung

Die Basis für die Rechnungsstellung bildet die Arbeitszeiterfassung aller Mitarbeiterinnen von Spitex Thal mit einem elektronischen Zeiterfassungssystem.

Allfällige Beanstandungen sind spätestens fünf Tage nach Einsicht an die Administration oder jeweilige Stützpunkte von Spitex Thal zu richten.

6.3 Übernahme durch Krankenversicherer

Die gesetzlichen Bestimmungen und die Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang jener Leistungen, deren Bezahlung von Krankenversicherungen übernommen werden. Soweit möglich stellt Spitex Thal die kassenpflichtigen Pflegeleistungen direkt der Krankenversicherung der Kundin in Rechnung. Alle übrigen Leistungen insbesondere die hauswirtschaftlichen und jene bei Unfall, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

6.4 Rechnungsstellung/Fälligkeit

Spitex Thal stellt der Kundin in der Regel spätestens bis zum 15. eines Monats die Rechnung über die erbrachten Leistungen des Vormonats zu. Die Rechnung ist innerhalb von 30 Tagen zu begleichen.

7. Kündigung

7.1 Ordentliche Kündigung

Der Vertrag wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrages automatisch aufgelöst. Er kann auch jederzeit einseitig mit einer Frist von mindestens 2 Werktagen gekündigt werden.

7.2 Sofortige Vertragsauflösung

In besonderen Fällen ist die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung vorbehalten, namentlich bei

- Nichtbezahlen der Rechnung trotz mehrfacher Mahnung
- Unsachgemässer Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen der Kundin in die Dienstleistungsabwicklung
 - Auftreten von Verhältnissen oder Verhalten seitens der Kundin, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der Spitex Mitarbeiterinnen unzumutbar machen.

7.3 Form

Die Kündigung des Vertrages erfolgt durch Spitex Thal schriftlich.

Aus Gründen der Lesbarkeit wird im folgenden nur von „**Kundin und Mitarbeiterin**“ gesprochen. Diese **weibliche Form schliesst die männliche Form „Kunde und Mitarbeiter“** inhaltlich mit ein.



Überall für alle

SPITEX
Thal

7.4 Formlose Vertragsauflösung

Der Vertrag endet ohne förmliche Kündigung, wenn die Kundin durch Umzug das Einzugsgebiet von Spitex Thal verlässt, selbstständig wird, in eine stationäre Pflegeinstitution eintritt oder verstirbt.

8. Schweigepflicht und Datenschutz

Spitex Thal verpflichtet seine Mitarbeiterinnen zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie des geltenden Datenschutzgesetzes. Soweit dies zur Durchführung des Auftrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten der Kundin gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Spitäler, Alters- und Pflegeheime, staatliche Stellen, Angehörige, sowie Dritte welche vertraglich vereinbarte Dienstleistungen bei der Kundin erbringen. Die Kundin erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden.

9. Haftung

Spitex Thal haftet für Schäden an Wohnmobiliar, die schuldhaft (vorsätzlich oder fahrlässig) von einer Mitarbeiterin verursacht werden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung durch Spitex Thal bemisst sich an dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes.

Die Haftung für Personenschäden gilt nur hinsichtlich solcher Unfälle, die durch das Personal der Spitex Thal bei der Ausübung ihrer Berufstätigkeit fahrlässig verursacht werden.

10. Geschenke an Mitarbeiterinnen von Spitex Thal

Den Spitex Mitarbeiterinnen ist es untersagt, von Kundinnen oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch anzunehmen, soweit diese über bloße Aufmerksamkeiten hinausgehen. Weitergehende Zuwendungen können als Spende an Spitex Thal ausgerichtet werden.

Aus Gründen der Lesbarkeit wird im folgenden nur von „**Kundin und Mitarbeiterin**“ gesprochen. Diese **weibliche Form schliesst die männliche Form „Kunde und Mitarbeiter“** inhaltlich mit ein.



Überall für alle

S P I T E X
Thal

11. Beschwerdeverfahren

Ergeben sich zwischen der Kundin und Spitex Mitarbeiterinnen von Spitex Thal Streitfälle, halten beide Parteien folgendes Vorgehen ein:

- Beide Parteien sprechen die zuständige Stützpunktleiterin innerhalb der Spitex Thal an und stellen einen Antrag auf Fallbereinigung
- Kommt keine Einigung zustande, sprechen beide Parteien die Geschäftsleiterin von Spitex Thal an.
- Kommt keine Einigung zustande, besteht die Möglichkeit die Präsidentin von Spitex Thal anzusprechen.

Unterschrift Kundin

Balsthal, im Januar 2018

Aus Gründen der Lesbarkeit wird im folgenden nur von „**Kundin und Mitarbeiterin**“ gesprochen. Diese **weibliche Form schliesst die männliche Form „Kunde und Mitarbeiter“** inhaltlich mit **ein**.