

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Spitex Triengen



Sehr geehrte Spitex-Klientin
Sehr geehrter Spitex-Klient

Diese AGB sowie die Tarifliste und die aktuelle Leistungsplanung sind ein Bestandteil der Rahmenvereinbarung. Sie werden Ihnen vor Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ausgehändigt.

Grundsätzliches

Mit der Inanspruchnahme der Spitex-Dienstleistungen gehen Sie mit uns, der Spitex Triengen, ein Auftragsverhältnis ein. Sofern in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorgesehen ist, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag (Art. 394 ff.).

Unsere pflegerischen und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen erbringen wir im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit der Gemeinde Triengen und nur anhand einer ärztlichen Verordnung.

Zielsetzung

Wir unterstützen Sie mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden Ihre Ressourcen und die Ihrer Angehörigen sowie die Ihres sozialen Umfeldes berücksichtigt und miteinbezogen.

Dienstleistungsbedarf

Wir klären den Hilfe- und Pflegebedarf bei Ihnen sorgfältig ab. Dies ist eine der gesetzlich vorgeschriebenen Bedingungen, damit die Krankenversicherung die Pflegekosten anerkennen kann.

Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass die Menge der pflegerischen Leistungen durch die Krankenversicherer limitiert ist.

Einsatzzeiten

Alle pflegerischen Spitex-Dienstleistungen werden durch uns während 7 Tagen der Woche erbracht. Einsätze in der Nacht erfolgen nur für pflegerische Leistungen, wenn keine anderen Lösungsmöglichkeiten vorhanden sind und es der von uns abgeklärte Bedarf erfordert.

Die Dienstleistungen der Hauswirtschaft und Betreuung werden von Montag bis Freitag durchgeführt.

Den Einsatz vereinbaren wir mit Ihnen innerhalb eines Zeitfensters. Sofern möglich, berücksichtigen wir dabei Ihre Wünsche. Kann der Einsatz z.B. durch einen Notfall oder Fahrzeugpannen usw., nicht innerhalb dieser abgemachten Zeit erfolgen, werden Sie nach Möglichkeit telefonisch informiert.

Grenzen von Spitex-Leistungen

Ist bei Ihnen eine umfassende Betreuung notwendig, kann Ihr Verbleiben zuhause nur sichergestellt werden, wenn Ihre Angehörigen und/oder Bekannten wesentliche Betreuungsaufgaben übernehmen.

Wir übernehmen unsere Dienstleistungen nur so weit, als es Ihr Gesundheitszustand angesichts unserer allgemeinen Rahmenbedingungen erlaubt.

Zum frühestmöglichen Zeitpunkt teilen wir Ihnen mit, wenn Ihre Pflege aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr vertretbar ist, z.B. weil eine gesundheitliche Gefährdung möglich ist oder sich der Eintritt in eine stationäre

Pflegeinstitution aufdrängt. Gerne tragen wir dann zu einer sinnvollen Lösung bei.

Einsatz von Dritten

Die Spitex Triengen erbringt sämtliche Leistungen in der Regel selber. Unter besonderen Umständen behalten wir uns vor, qualifizierte Drittpersonen oder Drittorganisationen einzusetzen.

Sind neben der Spitex Triengen weitere Dienstleister der ambulanten Pflege im Einsatz, liegt es in Ihrer Verantwortung, den Kontakt zu vermitteln. Die Einsätze müssen koordiniert und das Zeitbudget abgesprochen werden, damit die Kostenübernahme durch die Versicherer sichergestellt werden kann.

Durchführung der Dienstleistungen

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

- Wir weisen Ihnen, Ihren Angehörigen und allfälligen weiteren Beteiligten in der Regel eine bestimmte Bezugsperson als direkte Ansprechperson der Spitex zu.
- Wir bestimmen die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Auf Grund fachlicher Anforderungen und betrieblicher Organisation (Weg, Teilzeitmitarbeitende, Lernende, Fortbildungs-/Ferien- und Krankheitsabwesenheiten) werden die Einsätze von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Anspruch auf eine bestimmte Mitarbeiterin oder einen bestimmten Mitarbeiter kann nicht erhoben werden.

Alle Leistungen werden durch uns elektronisch oder schriftlich dokumentiert.

Absage von Dienstleistungen

Müssen Sie einen geplanten Einsatz innerhalb weniger als 24 Stunden absagen, wird Ihnen dieser gemäss Tarifliste in Rechnung gestellt. Ausnahmeregelungen gelten bei Spitaleintritt oder Todesfall.

Während des hauswirtschaftlichen Einsatzes erwarten wir in der Regel Ihre Anwesenheit.

Ihre Mitwirkung

Ein fachgerechter und zufriedenstellender Einsatz kann nur erfolgen, wenn Sie, Ihre Angehörigen und wir gemeinsam dazu beitragen. Dazu gehören auch die Anerkennung von Rechten und Pflichten, sowie der gegenseitige respektvolle Umgang miteinander.

Sie haben das Recht

- auf Einsicht in Ihre Unterlagen
- auf Information bzw. Aufklärung bezüglich Pflege und Betreuung
- Fragen nicht beantworten zu müssen
- Informationen an Dritte zu verweigern
- Einsätze zu stoppen
- Beschwerde anzubringen

Wir achten Ihre Privatsphäre. Je nach Auftrag kann es jedoch notwendig sein, dass wir Ihre Schränke, Schubladen, Kühlschrank usw. öffnen.

Ihre Pflichten sind

- sich an den vereinbarten Massnahmen aktiv zu beteiligen
- sich an die gegenseitigen Absprachen, Abmachungen und Vereinbarungen zu halten
- Kompromisse zwischen Wünschen und Machbarem einzugehen
- mit uns einen angenehmen Umgangston zu pflegen
- unseren Gesundheitsschutz zu gewährleisten, in dem Sie z.B. benötigte Hilfsmittel verwenden (Pflegebett, rutschfeste Unterlagen u.a.) oder während des Einsatzes nicht rauchen
- uns geeignetes Putzmaterial und taugliche Haushaltgeräte bereit zu stellen oder gemäss Tarifliste unser Sortiment in Anspruch zu nehmen

Bitte besorgen Sie die vom Arzt verordneten Medikamente selber oder beauftragen

Sie uns frühzeitig damit. Der Zeitaufwand für Botengänge wird als nichtkassenpflichtige Leistung in Rechnung gestellt.

Wohnungsschlüssel

Falls notwendig, händigen Sie uns bitte einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe wird schriftlich quittiert. Wir sind für die sorgfältige Aufbewahrung des uns anvertrauten Schlüssels verantwortlich. Wir empfehlen, Haus- bzw. Wohnungsschlüssel nicht zu deponieren und lehnen bei Nichtbeachtung jegliche Verantwortung ab.

Finden wir die Wohnungstür bei einem planmässigen Einsatz unerwartet verschlossen vor und besteht der Verdacht, dass Ihnen etwas zugestossen sein könnte, sind wir berechtigt, die Wohnungstür von Fachleuten öffnen zu lassen. Die Kosten für die Notöffnung gehen zu Ihren Lasten.

Fahrten für KlientInnen / Einkäufe

Für Autofahrten, die wir in Ihrem Auftrag, z.B. für Einkäufe, ausführen, werden Ihnen in Rechnung gestellt (benötigte Zeit und gefahrene Kilometer). Transporte von KlientInnen und deren Angehörigen in spitexeigenen Fahrzeugen oder in den Privatautos sind den Mitarbeitenden untersagt.

Zu Ihrem Schutz

Gefährden Sie sich oder Ihr Umfeld, orientieren wir Ihre Hausärztin / Ihren Hausarzt, bei Bedarf auch die Erwachsenenschutzbehörde KESB. Sie werden vorgängig über die Meldung informiert.

Schweigepflicht und Datenschutz

Alle Mitarbeitenden der Spitex Triengen unterstehen der beruflichen Schweigepflicht und sind zur Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet.

Entgegennahme von Geschenken

Es ist den Mitarbeitenden der Spitex untersagt, von Ihnen oder Ihren Angehörigen Geld oder Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch anzunehmen. Wenn Sie in speziellen Situationen ein direktes Dankeschön an unsere Mitarbeitenden richten wollen, soll die Grenze von Fr. 50.00 nicht überschritten werden.

Vertragskündigung

Die Kündigung der Vereinbarung kann unter Einhaltung einer Frist von mindestens 2 Werktagen mündlich erfolgen.

Die Vereinbarung endet ohne Kündigung, wenn Sie selbständig werden, in eine stationäre Pflegeeinrichtung eintreten oder sterben.

Abbrechen von Einsätzen

Die Spitex Triengen kann Einsätze abbrechen, wenn die Situation für uns nicht mehr zumutbar ist, z.B. weil Sie Ihre Pflichten nicht einhalten. Auch fachliche und medizinische Gründe können zu einem Abbruch führen.

Im Weiteren können Einsätze abgebrochen werden bei Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuellen Übergriffen, grober Beschimpfung oder gesundheitlicher Gefährdung von Mitarbeitenden.

Tarife / Finanzierung

Die aktuelle Tarifliste liegt unserer Dienstleistungsbroschüre bei und ist auf der Homepage aufgeschaltet. Bei Preisänderungen werden Sie vorgängig schriftlich informiert.

Alle Dienstleistungen der Spitex Triengen, inkl. der dazu gehörenden administrativen Arbeiten sowie allfällige Abklärungen zu Ihren Gunsten mit Ärztinnen, Ärzten und weiteren Diensten, werden in Rechnung gestellt.

Rechnungsstellung

Die gesetzlichen Bestimmungen sowie die Verträge mit den Krankenversicherern

regeln Art und Umfang jener Leistungen, deren Bezahlung von der Krankenversicherung zu übernehmen ist. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich.

- Wir stellen die erbrachten Pflegeleistungen aus der obligatorischen Grundversicherung (KLV) direkt dem Krankenversicherer in Rechnung. Sie erhalten von uns eine Kopie dieser Rechnung. Die Krankenversicherung wird Ihnen anschliessend den Kostenanteil wie Franchise und Selbstbehalt sowie allenfalls nicht gedeckte Kosten in Rechnung stellen.
- Die Patientenbeteiligung wird Ihnen durch uns direkt in Rechnung gestellt. Die Kosten der Leistungen der Gesundheits- und Krankenpflege, die von der Krankenkasse begründet abgelehnt werden, von Ihnen aber ausdrücklich gewünscht sind, werden als bedürfnisorientierte Extraleistung verrechnet.
- Hauswirtschaftliche sowie andere nicht-kassenpflichtige Leistungen wie z.B. Mahlzeitendienste, Fahrdienste, bedürfnisorientierte Extraleistungen, werden Ihnen ebenfalls direkt in Rechnung gestellt. Falls Sie über eine entsprechende Zusatzversicherung verfügen, soll die Rechnung dort eingereicht werden.

Zahlung

Alle Rechnungen sind innert 30 Tagen zur Zahlung fällig. Bei voraussehbaren Zahlungsschwierigkeiten informieren Sie uns bitte im Voraus, damit gemeinsam nach geeigneten Lösungsmöglichkeiten gesucht werden kann.

Besten Dank für Ihr Vertrauen in unsere Organisation!

Ihre Spitex Triengen



Patrick Ruoss
Präsident



Claudia Heller
Geschäftsleitung

Bei Zahlungsausständen wenden wir das übliche Verfahren mit Mahnung(en) und anschliessender Betreibung an. Bleiben die Ausstände nach der 3. Mahnung bestehen, können wir unsere Leistungen einstellen.

Haftung

Spitex Triengen haftet für Schäden, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeitende verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Jegliche weitere Haftung ist ausgeschlossen.

Beschwerden / Gerichtsstand

Unser Handeln und Denken ist lösungsorientiert. Sind Sie mit unseren Dienstleistungen trotzdem nicht zufrieden oder haben eine Beanstandung, so sind alle Mitarbeitenden der Spitex Triengen verpflichtet, Beschwerden entgegen zu nehmen und an die vorgesetzte Stelle weiter zu leiten.

Kann die Beschwerde nicht zur Ihrer und unserer Zufriedenheit behoben werden, wird der Vorstand der Spitex Triengen informiert und sucht weiter nach Lösungen. Kommt trotz allen Bemühungen keine Einigung zustande, besteht die Möglichkeit, die unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) Zentralschweiz anzusprechen (UBA, Obergrundstr. 3, 6002 Luzern, Tel. 058 450 60 60)

Der Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus der Vereinbarung zwischen der Spitex Triengen und Ihnen ist der Sitz der Spitex Triengen.

Winikon, November 2014