Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Spitex Rontal plus, sowie Drittorganisationen, die in ihrem Auftrag Dienstleistungen erbringen (hiernach Spitex Rontal plus genannt)

1. Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex Rontal plus und ihren Klientinnen/Klienten wird bestimmt durch

a. die gemeinsame Dienstleistungsvereinbarung
b. die individuelle Bedarfsabklärung (Leistungsplanung)
c. die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)
d. geltende Tarife
e. Entbindung der Schweigepflicht und Einverständniserklärung Datennutzung (siehe Ziffer 9).

Die Buchstaben a bis e werden von der Klientin/dem Klienten ausdrücklich als Bestandteile des Vertragsverhältnisses anerkannt.
Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen der Spitex Rontal plus und ihren Klientinnen/ihren Klienten. Im Rahmen der Leistungsverträge mit den Vertragsgemeinden erbringt die Spitex Rontal plus für ihre Klientinnen/ Klienten entgeltliche Dienstleistungen im Bereich der ambulanten Pflege und Betreuung. Soweit die individuellen Vereinbarungen und allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht ausdrücklich etwas anderes vorsehen, gelten sinngemäss die Bestimmungen des Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 394 ff. OR).

2. Zielsetzung

Die Spitex Rontal plus unterstützt Klientinnen/Klienten sowie deren nahestehenden Bezugspersonen mit pflegerischen, psychiatrischen und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen mit dem Ziel, ein unabhängiges und würdevolles Leben zu Hause zu ermöglichen. Dabei berücksichtigt die Spitex Rontal plus die eigenen Ressourcen der Klientinnen/Klienten sowie deren bzw. dessen nahestehenden Bezugspersonen. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: «Hilfe zur Selbsthilfe».

3. Dienstleistungsumfang

Der Umfang der Dienstleistungen wird in Bezug auf die gesetzlichen KVG-Leistungen mittels einer Bedarfsabklärung ermittelt und auf dem Bedarfsmeldeformular zuhanden der Krankenversicherung und in der Dienstleistungsvereinbarung zuhanden der Klientinnen/Klienten festgehalten. Dies gilt ebenfalls für Re-Assessment. Der Umfang von Extraleistungen, sowie der hauswirtschaftlichen und sozialbetreuerischen Leistungen wird ebenfalls in einer Bedarfsabklärung ermittelt und in der Dienstleistungsvereinbarung zuhanden der Klientinnen/Klienten erfasst.

4. Dienstleistung

4.1 Bedarfsabklärung

Beim Ersteinsatz erfolgen zusammen mit Klientin/Klienten und/oder deren/dessen Vertretung und gegeben falls Rücksprache mit der Ärztin/dem Arzt eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation und des individuellen Pflege- und Betreuungsbedarfs sowie die gemeinsame Planung der notwendigen Massnahmen. Das Resultat wird schriftlich festgehalten und mittels Bedarfsmeldeformular der Ärztin/dem Arzt zur Anordnung der kassenpflichtigen Leistungen zugestellt. Die ärztliche Anordnung wird gemäss den rechtlichen Vorgaben periodisch oder bei Bedarf aktualisiert. Die Anordnungen werden sowohl bei fortdauerndem Pflege- und Betreuungsbedarf, wie auch bei einer Erhöhung der Leistungen aktualisiert. Die Krankenversicherung hat grundsätzlich 14 Tage Zeit, um die ärztliche Anordnung zu beanstanden. Die Spitex Rontal plus und die Klientin/der Klient informieren einander umgehend, falls die Krankenversicherung die Leistungen beanstandet. Für den beanstandeten Teil der Leistung sowie für alle weiteren nicht-kassenpflichtigen Leistungen, die von der Klientin/dem Klienten ausdrücklich gewünscht werden und nicht dem Tarifschutz unterliegen, wird die Dienstleistungsvereinbarung abgeschlossen. Für diese Leistungen stellt die Spitex Rontal plus eine separate Rechnung. Diese Leistungen gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zu Lasten der Klientin/des Klienten.

4.2 Dienstleistungsvereinbarung

Der Umfang der Leistungen wird in der Dienstleistungsvereinbarung festgelegt. In dieser Dienstleistungsvereinbarungen werden die «KVG-Leistungen», sowie die nichtkassenpflichtigen «hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen» separat geregelt. Übersteigt der Mehrbedarf an Pflegeleistungen im KVG-Bereich den in der Dienstleistungs-vereinbarung angegebenen Leistungsumfang, muss eine neue Dienstleistungsvereinbarung unterzeichnet werden. Im Bereich der hauswirtschaftlichen und sozialbetreuerischen Leistungen kann der Leistungsumfang gemäss Dienstleistungsvereinbarung im Bedarfsfall bis maximal 20% des Stundentotals ohne vorgängige Information der Klientin/des Klienten (oder der gesetzlichen Vertretung) und ohne Anpassung der Dienstleistungsvereinbarung überschritten werden; bei einer Überschreitung um mehr als 20%, muss auch in diesem Bereich eine Bedarfsabklärung für Hauswirtschaft und Betreuung durchgeführt und eine neue Dienstleistungsvereinbarung unterzeichnet werden.

4.3 Elektronische Pflegedokumentation

In der elektronischen Pflegedokumentation wird die gesundheitliche Situation der Klientin/des Klienten sowie alle pflegerischen, psychiatrischen oder weiteren Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen und laufender Veränderungen erfasst. Die Klientin/der Klient erklärt sich einverstanden, dass zur Dokumentation des Wundverlaufs Bilder gemacht werden können. Die gemachten Bilder werden nicht für kommerzielle Zwecke genutzt und **unterliegen dem Datenschutz**. Die elektronischen Daten werden in einer geschützten Datenbank der Spitex Rontal plus verwaltet und archiviert. Auf schriftliche Anfrage erhalten Klientinnen/Klienten Einblick in ihre Pflegedokumentation und können die Herausgabe verlangen.

4.4 Durchführung der Dienstleistungen

Für die Organisation und Disposition der Dienstleistungen ist das Team mit der/dem fallführenden Mitarbeitenden zuständig. Es besteht kein Anspruch auf bestimmte Mitarbeitende. Im Rahmen der Bedarfsabklärung wird ein Zeitfenster für den Einsatzbeginn festgelegt. Kann der Einsatz aufgrund ausserordentlicher Umstände nicht im vorgesehenen Zeitfenster beginnen, wird die Klientin/der Klient informiert. Während des Spitex-Einsatzes muss die Klientin/der Klient anwesend sein. Einsätze, welche die Klientin/der Klient kurzfristiger als 24 Stunden, an Feiertagen und Wochenenden 48 Stunden oder gar nicht im Voraus abbestellt, werden mit CHF 100.00 in Rechnung gestellt. Bei einem notfallmässigen Spitaleintritt, Arztbesuch (notfallmässig) oder im Todesfall erfolgt keine Verrechnung.

4.5 Einsatz von mehreren Mitarbeitern und Drittorganisationen

Bedingen besondere Umstände, den gleichzeitigen Einsatz von zwei Mitarbeitenden, wird die Arbeitszeit von beiden in Rechnung gestellt. Dies Betrifft nicht die Einführung von Mitarbeitern. Die Spitex Rontal plus ist ebenfalls ein Ausbildungsbetrieb. Werden die Lernenden/Studierenden auf ihren Einsätzen bei den Klientinnen/ Klienten begleitet, wird nur die Arbeitszeit seiner Begleitperson in Rechnung gestellt. In der Regel werden alle Dienstleistungen durch die eigenen Mitarbeitenden der Spitex Rontal plus abgedeckt. Bei speziellen betrieblichen Umständen bleibt der Einsatz entsprechend qualifiziertem Personal von Drittorganisationen vorbehalten.

4.6 Mitwirkung der Klientin/des Klienten

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Klientin/der Klient und die Mitarbeitenden der Spitex Rontal plus dazu beitragen. Die Klientin/der Klient und die Mitarbeitenden begegnen sich gegenseitig mit Respekt und Achtung. Die Klientin/der Klient erklärt sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden. Sie/er achtet auf den Gesundheitsschutz der Spitex-Mitarbeitenden und vermeidet Belastungen, z. B. durch intensives Rauchen oder die Leistungen erschwerende Wohnungseinrichtungen. Besonderen Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz der Klientin/des Klienten und der Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, sowie geeignetes Putzmaterial und Handschuhe, die eine angemessene Pflege erlauben, etc.).

4.7 Zutrittsmanagement

Die Klientin/der Klient ist dafür verantwortlich, den Mitarbeitenden der Spitex Rontal plus den Zutritt zu ihrer/seiner Wohnung zu gewährleisten. Kann die Wohnungstür nicht mehr selbstständig geöffnet werden, besteht die Option zur Installation einer Schlüsselbox. Wenn immer möglich ist eine Schlüsselbox zu installieren, damit die Spitex Rontal plus rund um die Uhr Notfalleinsätze leisten kann. Die Kosten hierfür gehen zu Lasten der Klientin/des Klienten. Für Schäden infolge des Verlusts oder der Entwendung des Schlüssels haftet die Spitex Rontal plus nur bei Vorsätzlichkeit oder grober Fahrlässigkeit ihrer Mitarbeitenden. Wir empfehlen in jedem Fall den Abschluss einer Hausratversicherung, in der Schäden aufgrund von Diebstahl abgedeckt sind. Verfügt die Klientin/der Klient über keine Schlüsselbox, kann die Spitex Rontal plus keine Notfalleinsätze sicherstellen. Finden die Mitarbeitenden der Spitex Rontal plus die Wohnungstür bei einem Einsatz verschlossen vor, bestehen keine andere Zutrittsmöglichkeiten und besteht der Verdacht eines Notfalles, ist die Spitex Rontal plus berechtigt, mit der Polizei in die Wohnung einzudringen. Die Kosten für die Notöffnung, trägt die Klientin/der Klient.

5. Dienstleistungsgrenzen

5.1 Dienstleistungen Pflege

Der Dienstleistungsumfang wird grundsätzlich im Rahmen der Bedarfsabklärung und der individuellen Leistungsplanung vereinbart. Dienstleistungen können nur soweit übernommen oder aufrechterhalten werden, als es der Gesundheitszustand der Klientin/Klienten angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitex-Tätigkeit erlaubt. Die Spitex Rontal plus teilt der Klientin/dem Klienten zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn ihre/ seine Pflege oder Betreuung aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr machbar ist, eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt. Die Spitex Rontal plus kann zu einer passenden Lösung beitragen.

5.2 Hauswirtschaft und sozialbetreuerische Leistungen

Die Mitarbeitenden der Spitex Rontal plus sind nur zur Ausführung der Aufgaben befugt, welche zwischen der Klientin/dem Klienten und der Spitex

Rontal plus festgelegt werden. Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen werden der Planung der Pflegedienstleistungen untergeordnet.

6. Pflegematerial und Hilfsmittel

6.1 Pflegematerial und Hilfsmittel aus der MiGeL-Liste

Pflegematerial und Hilfsmittel aus der MiGeL-Liste (Mittel- und Gegenständeliste) werden bis zu einem vom Bund definierten Höchstvergütungsbeitrag (HVB Pflege) von der Krankenversicherung übernommen. Die Abgabe des Materials kann durch die Spitex Rontal plus erfolgen, wenn eine ärztliche Verordnung vorliegt.

6.2 Verrechnung Pflegematerial

Kosten für Pflegematerial, welches nicht als Verbrauchsmaterial gilt (Komfortmaterial) und von der Krankenversicherung nicht vergütet wird, werden vollständig der Klientin/dem Klienten in Rechnung gestellt. Die Mitarbeitenden der Spitex Rontal plus geben Auskunft über die Verkaufspreise des Materials.

7. Kosten, Kostenübernahme und Rechnungsstellung

7.1 Leistungserfassung

Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeitenden der Spitex Rontal plus ihre Arbeitsleistungen im Sinne einer Leistungserfassung fest. Diese erfolgt elektronisch. Die Klientin/der Klient ist berechtigt, jederzeit Einsicht in die administrativen Aufzeichnungen des letzten Monats zu verlangen. Allfällige Beanstandungen sind spätestens 14 Tage nach Einsicht in die administrativen Aufzeichnungen an Spitex Rontal plus zu richten.

7.2 Rechnungsstellung

Alle Dienstleistungen der Spitex Rontal plus inklusive der administrativen Erfassung und allfälliger Abklärungen mit Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten werden gemäss dem jeweils geltenden Tarif in Rechnung gestellt (KVG).

Kassenpflichtige Leistungen (KLV Art.7) stellt die Spitex Rontal plus direkt der Krankenversicherung (gem. Art. 25a KVG) in Rechnung. Der Klient/ die Klientin erhält davon auf Wunsch eine Kopie zur Information.

Die Kosten für hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen sowie die Patientenbeteiligung werden der Klientin/dem Klienten nach geltendem Tarif (siehe 1d) nach Art. 25a KVG direkt in Rechnung gestellt. Wird die Vereinbarung mit der Spitex Rontal plus klientenseitig von mehreren Personen unterschrieben, so gelten diese als Solidarschuldner.

7.3 Zahlung

Die Vergütung ist jeweils innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum fällig, unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (u.a. Krankenversicherung, Ergänzungsleistungen, Restkostenfinanzierung Gemeinde, Fürsorgeleistungen) besteht.

8. Kündigung

8.1 Ordentliche Kündigung

Die Dienstleistungsvereinbarung kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens 5 Tagen schriftlich gekündigt werden. Massgebend ist die Postaufgabe oder die Übergabe der schriftlichen Kündigung an Mitarbeitende der Spitex Rontal plus. Die Kündigung ist an die Spitex Rontal plus zu richten. Mit dem vereinbarten Ende des Einsatzes wird die Dienstleistungsvereinbarung automatisch aufgelöst.

8.2 Sofortige Auflösung der Dienstleistungsvereinbarung

In besonderen Fällen besteht die Möglichkeit einer sofortigen Auflösung der Dienstleistungsvereinbarung durch die Spitex Rontal plus, unter anderem:

a. bei Nichtbezahlen der Rechnungen nach erfolgter 2. Mahnung
b. bei unsachgemässer fachlicher Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen der Klientin/des Klienten in die Dienstleistungsabwicklung
c. bei Verhältnissen bei der Klientin/des Klienten, welche die Erbringung von Dienstleistungen für Mitarbeitenden der Spitex Rontal plus unzumutbar machen (namentlich bei Gewaltbereitschaft der Klientin/des Klienten, verwahrloste oder unhygienische Wohnverhältnisse, wiederholte Beschimpfungen oder respektloses Verhalten gegenüber Mitarbeitenden, fehlende Hilfsmittel oder ähnliche Fälle).

8.3 Weitere Beendigungsgründe

Die Dienstleistungsvereinbarung endet ohne Kündigung, wenn die Klientin/der Klient in eine stationäre Pflegeinstitution eintritt oder stirbt.

9. Schweigepflicht und Datenschutz

Die Spitex Rontal plus verpflichtet die Mitarbeitenden zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutz-bestimmungen. Alle Angaben werden vertraulich behandelt. Soweit es für die Erfüllung des Vertrages und der gesetzlichen Aufgaben der Spitex-Organisation erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten der Klientin/des Klienten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden und zwar insbesondere an Krankenversicherer, Ärztinnen und Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen, staatliche Amtsstellen und an die Wohnsitzgemeinde. Droht der Klientin/dem Klienten Gefahr durch sich selber oder durch andere, darf Spitex Rontal plus die Behörden kontaktieren. Zum Beispiel die Kindes- und Erwachsenenschutz-Behörde oder die Polizei.

Die Klientin/der Klient erklärt sich mit dieser Verwendung ihrer/seiner Daten ausdrücklich einverstanden (siehe Ziffer 1e). Sie/er willigt insbesondere auch in die Bearbeitung der bei der Bedarfsabklärung erhobenen Daten (interRAI-Daten) in pseudonymisierter Form (der Name ist nicht erkennbar) ein. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet. Die Klientin/der Klient entbindet die behandelnde Ärztin/den behandelnden Arzt gegenüber der Spitex Rontal plus von der Schweigepflicht. Die Klientin/der Klient nimmt zur Kenntnis, dass die Spitex Rontal plus in bestimmten Fällen der Meldepflicht untersteht bzw. ein Melderecht hat (z.B. bei ungewöhnlichen Todesfällen, bestimmten übertragbaren Krankheiten, Selbst- oder Fremdgefährdung). Die Spitex Rontal plus ist verpflichtet, die Klientendaten während 20 Jahren aufzubewahren. Anschliessend werden die Daten gelöscht. Es ist der Klientin/dem Klienten nicht gestattet, Mitarbeitende der Spitex Rontal plus beim Verrichten der Pflegeleistungen oder der hauswirtschaftlichen oder sozialbetreuerischen Leistungen zu filmen oder andere visuelle oder akustische Aufzeichnungen zu machen. Sofern sich in den Räumlichkeiten der Klientin/des Klienten Kameras befinden, sind diese während des Einsatzes auszuschalten.

10. Haftung

Die Spitex Rontal plus 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. Jegliche weitere Haftung, beispielsweise für körperliche Schäden bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch Mitarbeitende der Spitex Rontal plus verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

11. Keine Annahme weiterer Arbeiten durch die Mitarbeitenden

Es ist den Mitarbeitenden der Spitex Rontal plus nicht gestattet Leistungen mit der Klientin/dem Klienten ausserhalb des Auftrages zu vereinbaren. Dieses Verbot gilt auch während sechs Monaten nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses. Es ist den Mitarbeitenden der Spitex Rontal plus untersagt Klientinnen/Klienten oder deren Angehörigen in Fahrzeugen der Spitex Rontal plus, in ihren eigenen, der Klientin/dem Klienten oder Dritten gehörenden Privatautos zu transportieren.

12. Geschenke an Mitarbeitende

Es ist den Mitarbeitenden der Spitex Rontal plus untersagt von Klientinnen/Klienten oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften anzunehmen, soweit diese über blosse Aufmerksamkeiten hinausgehen. Freiwillige Zuwendungen, wie Trinkgelder können, in den Personalfonds ausgerichtet werden.

13. Beschwerdemanagement

Grundsätzlich sind alle Mitarbeitenden der Spitex Rontal plus verpflichtet, Beschwerden von Klientinnen/Klienten sowie Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten. Auch die «Beschwerdestelle für das Alter – Luzern» steht telefonisch und schriftlich für Beschwerden zur Verfügung. Kann die Beschwerde nicht zur Zufriedenheit beider Parteien behoben werden, wird das folgende Verfahren angewendet:

a. Die Parteien wenden sich an die Leitung Kerndienste der Spitex Rontal plus mit dem Antrag auf Fallbereinigung.
b. Falls keine Einigung zustande kommt, wenden sich die Parteien an die Geschäftsleitung der Spitex Rontal plus.

Des Weiteren bitten wir alle Klientinnen/Klienten um das Ausfüllen eines Feedback-Formulars, welches bei Abschluss der Einsätze mit der letzten Rechnung versendet wird oder auf der Website zur Verfügung steht, zur Verbesserung unserer Dienstleistung.

14. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche rechtlichen Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der Spitex Rontal plus und der Klientin/dem Klienten ist der Sitz von Spitex Rontal plus.