

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Spitex Waldenburgerthal

---

## **Schweigepflicht und Datenschutz**

Die Spitex Waldenburgerthal verpflichtet die Mitarbeitenden zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Zur Erfüllung des Auftrages ist der Austausch mit Spitälern, Ärzten und Pflegeinstitutionen unerlässlich. Der Kunde entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber der Spitex Waldenburgerthal 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. Der Kunde erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. (Artikel 8 der AGB)

Ich bestätige, die 6 Seiten umfassenden allgemeinen Geschäftsbedingungen der Spitex Waldenburgerthal gelesen zu haben und erkläre mich damit einverstanden.

---

Ort, Datum

Unterschrift Kundin, Kunde

Exemplar Spitex Waldenburgerthal



# Allgemeine Geschäftsbedingungen Spitex Waldenburgerthal

---

Ich bestätige, die 6 Seiten umfassenden allgemeinen Geschäftsbedingungen der Spitex Waldenburgerthal, gelesen zu haben und erkläre mich damit einverstanden.

---

Ort, Datum

Unterschrift Kundin, Kunde

Exemplar Kundin, Kunde

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Spitex Waldenburgertal

---

## Inhalt

Schweigepflicht und Datenschutz.....	1
1 Grundsätzliches.....	2
2 Zielsetzung.....	2
3 Dienstleistungsumfang.....	2
4 Dienstleistungen.....	2
4.1 Bedarfsabklärung.....	2
4.2 Leistungsvereinbarung.....	3
4.3 Leistungen bei einem Wohnsitz ausserhalb der Vertragsgemeinden der Spitex Waldenburgertal.....	3
4.4 Dokumentation der Pflege und Hauswirtschaft.....	3
4.5 Durchführung der Dienstleistungen.....	3
4.6 Einsatz von mehreren Mitarbeitenden und Drittorganisationen.....	3
4.7 Mitwirkung des Kunden.....	3
4.8 Wohnungsschlüssel.....	4
4.9 Eindringen in Wohnung/Haus.....	4
4.10 Wertgegenstände.....	4
5 Dienstleistungsgrenzen.....	4
6 Tarife und Rechnungsstellung.....	4
6.1 Leistungserfassung.....	4
6.2 Rechnungsstellung.....	5
6.3 Zahlung / Fälligkeit.....	5
7 Beendigung des Auftrages, Kündigung.....	5
7.1 Beendigung des Vertragsverhältnisses.....	5
7.2 sofortige Vertragsauflösung.....	5
8 Schweigepflicht und Datenschutz.....	5
9 Haftung.....	5
10 Keine Annahme weiterer Arbeiten durch die Mitarbeitenden.....	6
11 Geschenke an Mitarbeitende.....	6
12 Beschwerden.....	6
13 Gerichtsstand.....	6

## 1 Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex Waldenburgertal und ihren Kunden<sup>1</sup> wird bestimmt durch:

1. eine schriftliche, individuelle Leistungsvereinbarung im Rahmen des sogenannten Hilfe- und Pflegeplans, auf Basis einer Bedarfsabklärung mit dem krankenkassenanerkannten Abklärungsinstrument RAI HC
2. die allgemeinen Geschäftsbedingungen
3. das Tarifblatt

Die Dokumente sind Bestandteile der Kundendokumentation und werden vom Kunden ausdrücklich als Bestandteil des Vertragsverhältnisses anerkannt.

Die Spitex Waldenburgertal ist ein Verein mit einem Leistungsauftrag für die Versorgung der Bevölkerung der Gemeinden Langenbruck, Waldenburg, Oberdorf, Liedertswil, Niederdorf, Bennwil, Lampenberg und Hölstein mit ambulanten Pflege-, Betreuungs- und Hauswirtschaftsleistungen. Sie ist nicht gewinnorientiert. Sie hat eine Betriebsbewilligung mit dem Kanton Baselland und ist von den Krankenkassen anerkannt.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen der Spitex Waldenburgertal und den Kunden. Im Rahmen des Vertrages erbringt die Spitex Waldenburgertal entgeltliche Dienstleistungen in den Bereichen Gesundheits- und Krankenpflege sowie Hauswirtschaft und Betreuung.

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

## 2 Zielsetzung

Die Spitex Waldenburgertal unterstützt den Kunden und dessen nahestehende Bezugspersonen mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, betreuenden oder weiteren Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Die Dienstleistungen werden bedarfsgerecht, kompetent, wirksam und wirtschaftlich erbracht. Der Leitsatz „ambulant vor stationär“ steht im Vordergrund. Dabei berücksichtigt die Spitex Waldenburgertal die eigenen Ressourcen des Kunden und seiner Angehörigen. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz „Hilfe zur Selbsthilfe“. Unter Wahrung des Rechtes auf Selbstbestimmung erhält und fördert die Spitex Waldenburgertal die Selbständigkeit der Kunden.

## 3 Dienstleistungsumfang

Der Umfang der Dienstleistungen wird mittels einer Bedarfsabklärung (RAI HC) individuell ermittelt, und schriftlich festgehalten.

## 4 Dienstleistungen

### 4.1 Bedarfsabklärung

Beim Ersteinsatz erfolgt in einem Gespräch vor Ort zusammen mit dem Kunden und/oder dessen Vertretung 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 den allenfalls veränderten Umständen angepasst. Das Resultat wird schriftlich festgehalten und mittels Bedarfsmeldeformular dem Arzt zur Anordnung zugestellt. Die ärztliche Anordnung wird gemäss den rechtlichen Vorgaben periodisch aktualisiert. Die Anordnungen werden sowohl bei fortdauernden Pflege- und Hilfebedarf wie auch bei einer Erhöhung der Leistungen aktualisiert. Die Krankenkasse hat grundsätzlich 14 Tage Zeit, um die ärztliche Anordnung zu beanstanden. Für den beanstandeten Teil der Leistungen sowie für alle weiteren nicht krankenkassenpflichtigen Leistungen, die vom Kunden ausdrücklich gewünscht werden, stellt die Spitex Waldenburgertal eine separate Rechnung. Diese Leistungen gelten als Extraleistungen/Zusatzleistungen und gehen vollständig zu Lasten des Kunden.

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Folgenden nur von „Kunden“ gesprochen. Diese männliche Form schliesst die weibliche Form der „Kundinnen“ inhaltlich mit ein.

## **4.2 Leistungsvereinbarung**

Der Umfang der Leistungen wird in der Kundendokumentation festgelegt. Dort werden ausserdem die Zusatz- und Extraleistungen geregelt. Darunter werden Leistungen verstanden, die vom Kunden gewünscht, von der obligatorischen Krankenkasse jedoch nicht bezahlt werden und nicht dem Tarifschutz unterliegen. Diese Kosten sind vom Kunden zu bezahlen; sie werden durch die Spitex Waldenburgertal separat in Rechnung gestellt. Bei höherem Leistungsumfang wird die Kundendokumentation entsprechend angepasst.

## **4.3 Leistungen bei einem Wohnsitz ausserhalb der Vertragsgemeinden der Spitex Waldenburgertal**

Werden die Leistungen der Spitex Waldenburgertal vorübergehend zu Gunsten von Kunden erbracht, welche ihren Wohnsitz ausserhalb des Versorgungsgebietes der Spitex Waldenburgertal haben, fallen Kosten für die Restfinanzierung an (von der Gemeinde subventionierter Betrag). Diese Kosten müssen vom Kunden selber bezahlt werden. Eine Rückforderung in der Wohnsitzgemeinde kann geprüft werden.

## **4.4 Dokumentation der Pflege und Hauswirtschaft**

In der Kundendokumentation werden die gesundheitliche Situation des Kunden, sowie alle pflegerischen, betreuerischen oder weiteren Massnahmen, inklusive ärztlicher Verordnungen aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen. Die Kundendokumentation bleibt Eigentum der Spitex Waldenburgertal. Sie wird jedoch am Einsatzort nachgeführt und in der Regel auch dort aufbewahrt. Sie muss bei jedem Einsatz für die Spitex-Mitarbeitenden zugänglich sein und bei Beendigung des Auftrages an die Spitex Waldenburgertal retourniert werden. Die Spitex Waldenburgertal kann keine Verantwortung übernehmen, wenn Unbefugte Einblick in die zu Hause stationierte Kundendokumentation nehmen.

## **4.5 Durchführung der Dienstleistungen**

Die Dienstleistungen werden von 07.00 Uhr bis ca. 22.00 Uhr von der Spitex Waldenburgertal selbst erbracht. Für die Organisation und Disposition der Dienstleistungen ist eine Teamleiterin zuständig. Die Bezugspflegerin hat die Verantwortung über den gesamten Betreuungsprozess und ist erste Ansprechperson für den Kunden. Wir bieten Kontinuität in der Pflege, es besteht jedoch kein Anspruch auf eine bestimmte Mitarbeitende. Es können männliche und weibliche Fachleute zum Einsatz kommen. Mit dem Kunden wird ein Zeitfenster für den Einsatz vereinbart, wobei der Beginn der Einsatzzeiten wochentags im Tagesdienst um plus/minus 30 Minuten, im Abenddienst und am Wochenende um plus/minus 1 Stunde schwanken kann. Ist die Schwankung grösser, wird der Kunde telefonisch informiert. Der Kunde muss in der Regel während des Spitex-Einsatzes anwesend sein. Einsätze, welche der Kunde nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abmeldet, werden dem Kunden gemäss der Tarifliste in Rechnung gestellt. Im Falle eines notfallmässigen Spitaleintritts oder im Todesfall erfolgt keine Verrechnung.

## **4.6 Einsatz von mehreren Mitarbeitenden und Drittorganisationen**

Bedingen besondere Umstände eine Einführung in pflegerische Massnahmen oder bedingt die Pflegeplanung den gleichzeitigen Einsatz von zwei Mitarbeitenden, wird die Arbeitszeit von beiden in Rechnung gestellt. In der Regel werden alle Dienstleistungen durch die eigenen Mitarbeitenden abgedeckt. Bei speziellen betrieblichen Umständen bleibt der Einsatz entsprechendem Personal von Drittorganisationen vorbehalten. Ausgewählte Leistungen, die über die Betriebszeiten und den pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuerischen Bereich hinausgehen, werden von Dritten erbracht. Die Spitex Waldenburgertal übernimmt auf Wunsch des Kunden die Vermittlung. Für die Ausführung solcher Leistungen sind alleine die Dritten verantwortlich.

## **4.7 Mitwirkung des Kunden**

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn der Kunde und die Mitarbeitenden der Spitex Waldenburgertal dazu beitragen. Kunde und Mitarbeitende begegnen sich gegenseitig mit Respekt und Achtung. Der Kunde erklärt sich mit der Verwendung des von der Spitex Waldenburgertal eingesetzten Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Er achtet auf den Gesundheitsschutz der Spitex-Mitarbeitenden und vermeidet Belastungen, 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, Hebe-

und Transferlifte, rutschfeste Unterlagen, aber auch geeignetes Putzmaterial und Handschuhe). Aus Hygienegründen verwenden alle Mitarbeitenden ein Händedesinfektionsmittel. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden beim Kunden aufbewahrt, diese Materialkosten gehen zulasten des Kunden.

#### **4.8 Wohnungsschlüssel**

Bei Bedarf deponiert der Kunde den Haus- bzw. Wohnungsschlüssel sicher in einem Schlüsselsafe oder händigt der Spitex Waldenburgeral eine genügende Anzahl Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Spitex Waldenburgeral ist für eine sorgfältige Aufbewahrung der Schlüssel in ihrem Zentrum, respektive der sorgfältigen Handhabung des Schlüsselsafes verantwortlich. Wird der Schlüssel vom Kunden auf eine andere Art deponiert, trägt der Kunde allein die Verantwortung für die sichere Aufbewahrung des Schlüssels.

#### **4.9 Eindringen in Wohnung/Haus**

Findet die Mitarbeitende die Wohnungs-/Haustür bei einem planmässigen Einsatz unerwarteter Weise verschlossen vor und besteht der Verdacht, dass dem Kunden etwas zugestossen sein könnte, wird die Mitarbeitende in einem ersten Schritt die Angehörigen resp. Kontaktpersonen informieren, damit diese die Wohnung öffnen. Die Spitex Waldenburgeral ist berechtigt, die Wohnungstüre/Haustüre von Fachleuten durch die Polizei öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dem Kunden könnte etwas zugestossen sein und keine Angehörigen erreichbar oder keine Kontaktpersonen auffindbar sind. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten des Kunden.

#### **4.10 Wertgegenstände**

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

### **5 Dienstleistungsgrenzen**

Der Dienstleistungsumfang wird im Rahmen der Bedarfsabklärung vereinbart. Der Kunde 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. Dieser ist berechtigt, Teile der Bedarfsabklärung und der Kundendokumentation, die aufgrund eines pflegerischen und/oder hauswirtschaftlichen Auftrages erstellt wurden, einzusehen.

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

Die Spitex Waldenburgeral teilt dem Kunden 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. Die Spitex Waldenburgeral hilft mit, sinnvolle Lösungen zu suchen. Gefährden Kunden sich oder ihr Umfeld, orientiert die Spitex Waldenburgeral die Angehörigen und den Hausarzt. In schweren Fällen (Verwahrlosung, aggressives und auffälliges Verhalten, schwere Vernachlässigung) kann es auch zu einer Meldung an die Erwachsenenschutzbehörde kommen. Der Kunde wird in jedem Fall vorgängig über die Meldung informiert.

Hauswirtschaftliche- und sozialbetreuerische Leistungen werden der Planung der Pflegedienstleistungen untergeordnet.

### **6 Tarife und Rechnungsstellung**

Grundsatz

Alle Dienstleistungen der Spitex Waldenburgeral, inklusive die administrative Erfassung und allfällige Abklärung mit Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten zu Gunsten des Kunden werden ihm gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Der Kunde wird über die geltenden Tarife informiert. Für Fahrten im Auftrag des Kunden werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt.

#### **6.1 Leistungserfassung**

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

## 6.2 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. Nichtkassenpflichtige Leistungen und die Patientenbeteiligung werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Die Rückvergütung allfälliger Leistungen aus Zusatzversicherungen können durch den Kunden 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).

## 6.3 Zahlung / Fälligkeit

Die Spitex Waldenburgerthal stellt dem Kunden 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.

# 7 Beendigung des Auftrages, Kündigung

## 7.1 Beendigung des Vertragsverhältnisses

Das Vertragsverhältnis kann jederzeit aufgelöst werden.

Der Vertrag endet ebenso, wenn der Kunde durch Umzug das Einzugsgebiet der Spitex Waldenburgerthal verlässt, selbständig wird, in eine stationäre Pflegeinstitution eintritt oder verstirbt.

## 7.2 sofortige Vertragsauflösung

In besonderen Fällen behält sich die Spitex Waldenburgerthal vor, den Vertrag fristlos zu kündigen bei:

- Nichtbezahlen der Rechnungen nach bzw. trotz mehrmaliger Mahnung
- 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 des Kunden, welche die Gesundheit der Spitex-Mitarbeitenden gefährden (wie z.B. Androhung von Gewalt, Tötlichkeiten, grobe Beschimpfungen und sexuelle Übergriffe, Ablehnung von rückenschonenden Hilfsmitteln, bissende Hunde).

# 8 Schweigepflicht und Datenschutz

Die Spitex Waldenburgerthal verpflichtet die Mitarbeitenden zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Zur Erfüllung des Auftrages ist der Austausch mit Spitälern, Ärzten und Pflegeinstitutionen unerlässlich. Der Kunde entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber der Spitex Waldenburgerthal 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. Der Kunde erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden.

# 9 Haftung

Die Spitex Waldenburgerthal haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeitende 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 die Spitexmitarbeitenden verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.



## 10 Keine Annahme weiterer Arbeiten durch die Mitarbeitenden

Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, weitere Leistungen ausserhalb des Auftrages mit dem Kunden zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die von der Spitex Waldenburgertal nicht angeboten werden. Die Spitex Waldenburgertal vermittelt gerne die entsprechenden Dienstleistungen durch weitere Anbieter (z.B. Fahrdienst, Hilfsmittel, Betreuung in der Nacht etc.). Transporte von Kunden und deren Angehörigen in Fahrzeugen der Spitex Waldenburgertal, in ihren eigenen, dem Kunden oder Dritten gehörenden Privatautos sind den Mitarbeitenden untersagt.

## 11 Geschenke an Mitarbeitende

Den Mitarbeitenden der Spitex Waldenburgertal ist es untersagt, von Kunden oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen.

## 12 Beschwerden

Grundsätzlich sind alle Mitarbeitenden der Spitex Waldenburgertal verpflichtet, Beschwerden von Kunden und Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten. Ergeben sich zwischen dem Kunden und den Spitex-Mitarbeitenden unlösbare Differenzen / Streitfälle, halten beide Parteien das folgende Verfahren ein:

1. Beide Parteien sprechen die Teamleitung der Spitex Waldenburgertal mit Antrag auf Fallbereinigung an.
2. Kommt keine Einigung zustande, sprechen beide Parteien die Geschäftsleitung der Spitex Waldenburgertal an.
3. Kommt keine Einigung zustande, besteht die Möglichkeit die Baselbieter Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex zu kontaktieren.

Kontakt:

Baselbieter Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex  
Rümelinsplatz 14, 4001 Basel  
Telefon: 061 269 80 96 Fax: 061 269 80 50  
Email: [www.ombudsstelle-alter.ch](http://www.ombudsstelle-alter.ch)

## 13 Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche rechtlichen Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der Spitex Waldenburgertal und dem Kunden ist in jedem Fall Niederdorf.

Niederdorf, 04. Mai 2016

Spitex Waldenburgertal  
Grüttweg 24  
4435 Niederdorf

T. 061 965 24 00

Montag bis Freitag 08.00 – 12.00 Uhr und 14.00 – 15.30 Uhr – übrige Zeit Anrufbeantworter

Fax 061 965 24 01 – email [info@spitex-wbtal.ch](mailto:info@spitex-wbtal.ch)

[www.spitex-wbtal.ch](http://www.spitex-wbtal.ch)

Postkonto für Spenden 40 -10467-1