

Anhang III: ²⁾

Allgemeine Geschäftsbedingungen (agb)

Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen Spitex Region Schaffhausen und ihren Klientinnen/Klienten wird bestimmt durch:

1. die gemeinsame Vereinbarung
2. die individuelle Bedarfsabklärung (Leistungsplanung) sowie
3. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen Spitex Region Schaffhausen und ihren Klientinnen/Klienten. Im Rahmen des Vertrages erbringt Spitex Region Schaffhausen für sie entgeltliche Dienstleistungen im pflegerischen oder hauswirtschaftlichen Bereich. Ebenso übernimmt Spitex Region Schaffhausen die Koordination und Vermittlung ausgewählter Dienstleistungen von Dritten. Die Klientin/der Klient schliesst jeweils mit einem solchen Dritten einen Vertrag auf Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen dieses Dritten ab. Soweit die individuellen Vereinbarungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 394ff.). Mit der Stadt Schaffhausen besteht eine Leistungsvereinbarung für die Betriebsführung. Die Stadt Schaffhausen erbringt für die Vertragsgemeinden die Leistungen gemäss § 19 AbPV, insbesondere den Betrieb von regionalen Anlaufstellen zur Information und Beratung der Öffentlichkeit, die Koordination aller Organisationen und Ressourcen und die Qualitätssicherung.

Zielsetzung

Spitex Region Schaffhausen unterstützt die Klientin/den Klienten mit pflegerischen oder hauswirtschaftlichen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen der Klientin/des Klienten, Ihrer/seiner Angehörigen oder ihres/seines sozialen Umfeldes berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: «So viel Selbstständigkeit wie möglich, soviel Spitex-Dienstleistung wie nötig». Die Dienstleistungen erfolgen nach gesetzlichen und internen Vorgaben und Richtlinien.

Dienstleistung

Der Umfang der Dienstleistungen wird in der Bedarfsabklärung und in der Hilfe- und Pflegeplanung festgehalten. Daraus resultiert das Leistungsplanungsblatt.

Bedarfsabklärung

In einem Gespräch vor Ort wird der Dienstleistungsbedarf zusammen mit der Klientin/dem Klienten abgeklärt. Dieses Gespräch wird bei veränderten Umständen, spätestens jedoch nach sechs Monaten, wiederholt und der Dienstleistungsumfang angepasst.

Elektronische Pflegedokumentation

In der Pflegedokumentation wird die gesundheitliche Situation der Klientin/des Klienten aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen sowie alle pflegerischen und hauswirtschaftlichen Massnahmen, inkl. ärztliche Verordnungen. Diese elektronische Pflegedokumentation bleibt Eigentum von Spitex Region Schaffhausen. Sie kann von den Klienten jederzeit eingesehen werden.

Durchführung der Dienstleistung

Für die Organisation und Disposition der Dienstleistungen ist eine Teamleiterin zuständig. Sie vermeidet wenn möglich häufige Personalwechsel und unnötige Verschiebungen der Einsatzzeit. Im Rahmen der Bedarfsabklärung werden die vorgesehenen Einsatzzeiten gemeinsam abgesprochen. Leider können die Wunschzeiten nicht immer berücksichtigt werden. Für den Einsatzbeginn in der Pflege wird ein Zeitfenster von ca. 2 Stunden festgelegt. Kann aus ausserordentlichen Umständen der Einsatz 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 oder gar nicht im Voraus abbestellt, sind zu bezahlen. Im Falle eines notfallmässigen Spitaleintritts oder im Todesfall erfolgt keine Verrechnung.

Mitwirkung der Klientin / des Klienten

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Klientin/der Klient und die Mitarbeitenden von Spitex Region Schaffhausen 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 von Spitex Region Schaffhausen eingesetzten Pflegematerials ein-

verstanden. Sie/er achtet auf den Gesundheitsschutz der Spitex-Mitarbeitenden und vermeidet Belastungen, z.B. durch intensives Rauchen. Besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, Hebe- und Transferlifte, aber auch geeignetes Putzmaterial und Handschuhe).

Wohnungsschlüssel

Die Schlüsselübergabe ist schriftlich zu quittieren. Spitex Region Schaffhausen ist für eine sorgfältige Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Verfügt Spitex Region Schaffhausen über keinen Schlüssel und muss notfallmässig in die Wohnung eindringen, trägt die Klientin/der Klient die Kosten für die Notöffnung.

Dienstleistungsgrenzen

Der Dienstleistungsumfang wird im Rahmen der Bedarfsabklärung vereinbart. Die Klientin/der Klient nimmt zur Kenntnis, dass die Menge der pflegerischen Leistungen durch die Krankenversicherer beschränkt ist. Leistungen, welche über diese Beschränkung hinausgehen, sind vertraglich speziell zu regeln und abzugelten. Dienstleistungen können nur soweit übernommen werden, als es der Gesundheitszustand der Klientin/des Klienten angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitextätigkeit erlaubt. Spitex Region Schaffhausen teilt der Klientin/dem Klienten zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn seine Pflege aus technischen, gesundheitlichen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr zu leisten ist. Spitex Region Schaffhausen trägt in solchen Fällen zu einer sinnvollen Lösung bei. In besonderen Gefährdungslagen ist die Spitex verpflichtet, der Erwachsenenschutzbehörde eine Gefährdungsmeldung einzureichen, worüber die Klientin/der Klient vorgängig informiert wird.

Tarif und Rechnungsstellung

Grundsatz

Alle Dienstleistungen von Spitex Region Schaffhausen inklusive der administrativen Erfassung und allfälliger Abklärungen mit Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten werden von der Klientin/dem Klienten gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Die Klientin/der Klient wird über die geltenden Tarife informiert.

Übernahme durch Krankenversicherer/Rechnung

Die gesetzlichen Bestimmungen und die Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang jener Leistungen, deren Bezahlung von der Krankenversicherung übernommen wird. Soweit möglich stellt Spitex Region Schaffhausen die kassenpflichtigen Pflegeleistungen direkt der Krankenversicherung der Klientin/des Klienten in Rechnung. Alle übrigen Leistungen, insbesondere die hauswirtschaftlichen, werden der Klientin/dem Klienten direkt in Rechnung gestellt.

Hinweis: Lehnt die Krankenversicherung die Kostenübernahme von Leistungen ab, so werden sie der Klientin/dem Klienten in Rechnung gestellt. Die Krankenversicherung übernimmt die Kosten nur, wenn die Prämien und Kostenbeteiligung beglichen werden (Art. 64a, Abs. 7 KGV).

Rechnungsstellung/Fälligkeit

Spitex Region Schaffhausen stellt der Krankenversicherung der Klientin/des Klienten direkt die Leistungen des Vormonats in Rechnung und schickt der Klientin/dem Klienten eine Kopie. Die Klientin/der Klient erhält die Rechnung über sämtliche nicht von der Versicherung übernommene Leistungen. Die Zahlung ist bis Ende des Monats fällig.

Kündigung

Ordentliche Kündigungsfrist

Der Vertrag wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrages automatisch aufgelöst. Er kann auch jederzeit einseitig innert 24 Stunden gekündigt werden.

Sofortige Vertragsauflösung

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

- Nichtbezahlen der Rechnung trotz mehrfacher Mahnung
- Verweigerung von Anschaffung notwendiger Hilfsmittel trotz mehrfacher Mahnung
- Auftreten von Verhältnissen oder Verhalten seitens der Klientin/des Klienten, Angehörigen oder Bezugspersonen, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der Spitex-Mitarbeitenden unzumutbar machen.

Form

Die Kündigung des Vertrages muss schriftlich erfolgen.

Formlose Vertragsauflösung

Der Vertrag endet ohne förmliche Kündigung, wenn die Klientin/der Klient durch Umzug das Einzugsgebiet von Spitex Region Schaffhausen verlässt, selbständig wird, in eine stationäre Pflegeinstitution eintritt oder verstirbt.

Schweigepflicht und Datenschutz

Spitex Region Schaffhausen hat seine Mitarbeitenden zur Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet. In Notfallsituationen und soweit dies zur Durchführung des Vertrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten der Klientin/des Klienten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, staatliche Stellen, welche vertraglich vereinbarte Dienstleistungen bei der Klientin/beim Klienten erbringen. Die Klientin/der Klient erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten, analog des Formulars «Vollmacht», ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Alle Pflegenden verfügen entweder über einen Abschluss als Dipl. Pflegefachperson HF oder FH, über ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis als Fachfrau/Fachmann Gesundheit (FaGe) oder über eine langjährige Erfahrung als Pflegehilfe. Hauswirtschaftliche Mitarbeitende sind im Besitz eines eidgenössischen Fähigkeitszeugnisses Fachperson Hauswirtschaft und/oder verfügen über ausgewiesene und langjährige Berufserfahrung. Spitex Region Schaffhausen ist ein Ausbildungsbetrieb. Wir bilden Lernende und Studierende aus und binden sie im praktischen Arbeitsalltag mit ein.

Geschenke an Mitarbeitende

Den Spitex-Mitarbeitenden ist es untersagt, von Klientinnen und Klienten oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch anzunehmen. Spenden in die Trinkgeldkasse werden gerne entgegengenommen, davon können alle Mitarbeitenden profitieren.

Beschwerdeverfahren

Ergeben sich zwischen der Klientin/dem Klienten und den Spitex-Mitarbeitenden unlösbare Differenzen, stehen folgende Anlaufstellen zur Verfügung: Fallführende Mitarbeiterin vor Ort, Teamleiterin, zuständige Zentrumsleitung, der Bereich Alter der Stadt Schaffhausen oder die «Unabhängige Beschwerdestelle Zürich und Schaffhausen, Ombudsstelle für das Alter».

Schaffhausen, September 2016