

1 Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen Spitex Basel, Stiftung für Hilfe und Pflege zu Hause (nachfolgend «SPITEX BASEL») und ihren Kunden wird bestimmt durch

1. die gemeinsame Vereinbarung und
2. die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und
3. die aktuelle Tarifübersicht.

Die gemeinsame Vereinbarung regelt die Beziehung zwischen SPITEX BASEL und dem Kunden. In einer individuellen Abklärung mit dem Kunden wird der Dienstleistungsumfang festgelegt. Im Rahmen der gemeinsamen Vereinbarung sowie der individuellen Abklärung erbringt SPITEX BASEL für den Kunden entgeltliche Dienstleistungen im pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuerischen Bereich (kurz «Leistungen oder Dienstleistungen»).

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen SPITEX BASEL und ihren Kunden. Die Tarifübersicht enthält die aktuellen Tarife für die verschiedenen Leistungen. Anpassungen werden dem Kunden jeweils schriftlich mitgeteilt.

Soweit die gemeinsame Vereinbarung und die AGB nichts Spezielles vorsehen, gelten die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag.

2 Dienstleistungsumfang

2.1 Zielsetzung

SPITEX BASEL unterstützt den Kunden mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder betreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen des Kunden, seiner Angehörigen oder seines Beziehungsnetzwerkes berücksichtigt.

2.2 Abklärung Dienstleistungsumfang

In einem Gespräch vor Ort werden Art, Häufigkeit und Umfang der von SPITEX BASEL zu erbringenden Dienstleistungen vorab zusammen mit dem Kunden abgeklärt. Das Resultat der individuellen Abklärung wird schriftlich festgehalten und dem Arzt zur Information oder zur Verordnung zugestellt. Die Abklärung des Dienstleistungsumfangs wird periodisch oder bei gesundheitlichen Veränderungen wiederholt. Bei Bedarf wird in Absprache mit dem Kunden der Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen angepasst. Eine Ausdehnung der Dienstleistungen erfordert eine erneute Abklärung.

Eine ärztliche Verordnung ist notwendig

- für bestimmte gesetzlich festgelegte pflegerische Leistungen zur Prüfung einer Kostenübernahme durch die Versicherung,
- bei Hauswirtschafts- und Betreuungsleistungen für Kunden mit Wohnsitz in der Stadt Basel für die Ermittlung eines allfälligen Leistungsbeitrages des Kantons Basel-Stadt.

Wenn der Kunde die vollen Kosten der Leistungen selber übernimmt, ist keine ärztliche Verordnung notwendig. Für Leistungen gemäss Unfallversicherungsgesetz (UVG) muss vorgängig vom Kunden eine Kostengutsprache der Versicherung eingeholt werden.

2.3 Kundendokumentation

SPITEX BASEL dokumentiert die gesundheitliche Situation des Kunden sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuerischen Massnahmen, einschliesslich laufender Veränderungen und allfälliger ärztlicher Verordnungen. Die Dokumentation erfolgt elektronisch oder in Papierform. Elektronische Daten werden in einem geschützten System von SPITEX BASEL verwaltet. Kunden erhalten auf schriftliches Verlangen Einsicht in die Kundendokumentation oder können eine Kopie davon verlangen, sofern keine schutzwürdigen Interessen Dritter oder rechtlichen Bestimmungen dem Begehren entgegenstehen. Die Dokumentation ist Eigentum von SPITEX BASEL. Beim Kunden aufbewahrte Unterlagen sind nach Beendigung des Auftrages vollständig zurückzugeben.

3 Durchführung der Dienstleistungen

3.1 Organisation der Einsätze

Für die Organisation der Dienstleistungen ist SPITEX BASEL zuständig. Die Termine werden mit dem Kunden vereinbart, wobei der Einsatzbeginn wochentags bis 17 Uhr um plus/minus 30 Minuten, nach 17 Uhr und am Wochenende um plus/minus 1 Stunde abweichen kann. Ist die Abweichung grösser, wird der Kunde telefonisch benachrichtigt. Es besteht kein Anspruch auf den Einsatz bestimmter Mitarbeitenden. Es kommen weibliche und männliche Fachpersonen zum Einsatz. Der Kunde muss während des Einsatzes anwesend sein.

3.2 Absage von Einsätzen

Der Kunde informiert SPITEX BASEL frühestmöglich über Verschiebungen oder Absagen von Einsätzen, spätestens jedoch wie folgt:

- Einsätze am Di/Mi/Do/Fr bis 12.00 Uhr des Vortags,
- Einsätze am Sa/So/Mo bis am Freitag, 12.00 Uhr,
- Einsätze an Feiertagen bis 12.00 Uhr des vorangehenden Arbeitstages.

Einsätze, welche kurzfristiger oder gar nicht abbestellt werden, werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Im Falle eines notfallmässigen Spitaleintritts oder im Todesfall erfolgt keine Verrechnung.

3.3 Einsatz von Drittorganisationen

In der Regel werden alle Dienstleistungen durch Mitarbeitende von SPITEX BASEL abgedeckt. Unter besonderen Umständen bleibt der Einsatz entsprechend qualifizierten Personals von Drittorganisationen vorbehalten.

SPITEX BASEL vermittelt auf Wunsch des Kunden Dienstleistungen, die nicht durch SPITEX BASEL angeboten werden. Für die Ausführung ist der jeweilige Dienstleister verantwortlich.

3.4 Mitwirkung des Kunden

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn der Kunde und die Mitarbeitenden von SPITEX BASEL dazu beitragen. Kunde und Mitarbeitende begegnen sich gegenseitig mit Respekt und Achtung.

Der Kunde erklärt sich mit der Verwendung des von SPITEX BASEL eingesetzten Pflegematerials einverstanden. Er passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an, achtet auf den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden und vermeidet Belastungen wie z.B. Rauchen während des Einsatzes. Besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für ein fachgerechtes Handeln sowie den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, Hebe- und Transferlifte, rutschfeste Unterlagen, aber auch geeignetes Reinigungsmaterial und Handschuhe). Aus Hygienegründen verwenden alle Mitarbeitenden ein Händedesinfektionsmittel. Hilfsmittel und Materialkosten werden gemäss aktueller Tarifübersicht verrechnet.

Der Kunde meldet SPITEX BASEL den Einsatz eines Videoüberwachungssystems. Um die Persönlichkeit der Mitarbeitenden sowie der Kunden zu schützen und zu wahren, muss die Videoüberwachung während jedes Einsatzes deaktiviert werden. Falls dies nicht möglich ist, muss der Einsatz so organisiert werden, dass die Mitarbeitenden weder

gefilmt noch aufgenommen werden können.

Der Kunde informiert SPITEX BASEL von sich aus über eine allfällige Patientenverfügung, falls er wünscht, dass diese zu gegebener Zeit berücksichtigt wird.

3.5 Zutritt

Der Kunde ist dafür verantwortlich, den Mitarbeitenden den Zutritt zu seiner Wohnung zu gewährleisten. Bei Bedarf deponiert der Kunde den Haus- bzw. Wohnungsschlüssel sicher in einem Schlüsselsafe oder händigt SPITEX BASEL einen Schlüssel aus.

Die Schlüsselübergabe wird von SPITEX BASEL schriftlich bestätigt. SPITEX BASEL ist für eine sorgfältige Aufbewahrung der Schlüssel sowie des Schlüssel-Safe-Codes verantwortlich. Für die Schlüsselverwaltung erhebt SPITEX BASEL eine Schlüsselpauschale.

Verfügt SPITEX BASEL bei einem Einsatz über keinen Zugang zum Schlüssel und besteht der Verdacht, dass eine Notlage vorliegen könnte, sind die Mitarbeitenden von SPITEX BASEL berechtigt, die Wohnungstüre durch Fachpersonen öffnen zu lassen oder selbst in die Wohnung einzudringen. Die Kosten für das Öffnen der Türe bei Verdacht einer Notlage gehen zulasten des Kunden.

4 Dienstleistungsgrenzen

Die Dienstleistungen können nur so weit erbracht werden, als es der Gesundheitszustand des Kunden angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitex-Tätigkeit erlaubt. SPITEX BASEL teilt dem Kunden zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn seine Pflege oder Betreuung 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.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Menge der Leistungen durch die Versicherer und/oder kantonalen Vorgaben beschränkt ist. Leistungen, welche über diese Beschränkung hinausgehen, werden mit dem Kunden vorgängig geregelt.

5 Tarife und Rechnungsstellung

5.1 Tarife

Alle Dienstleistungen von SPITEX BASEL (inklusive Dokumentation, Koordination mit Ärzten, Apotheken, Angehörigen und weiteren Diensten zugunsten des Kunden sowie Leistungen von im Auftrag von SPITEX BASEL tätigen Dritten) werden gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgerechnet. Die Kunden werden mit der Tarifübersicht über die geltenden Tarife informiert.

Die gesetzlichen Bestimmungen und die Branchenverträge mit Versicherungen regeln Art und Umfang der Leistungen, deren Bezahlung von der Versicherung übernommen wird.

5.2 Leistungserfassung

Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeitenden ihre Arbeitsleistung elektronisch fest. Allfällige Beanstandungen der Rechnung sind bis spätestens zwei Monate nach Rechnungserhalt schriftlich an SPITEX BASEL zu richten. Danach gilt die Rechnung als genehmigt.

5.3 Rechnungsstellung

Pflegeleistungen nach Krankenversicherungsgesetz (KVG) werden in der Regel direkt der Krankenpflegeversicherung des Kunden in Rechnung gestellt. Der Kunde erhält eine Kopie der Rechnung.

Die Patientenbeteiligung wird dem Kunden in Rechnung gestellt.

Die obligatorische Krankenpflegeversicherung übernimmt die Kosten nur, wenn die Prämien und die Kostenbeteiligung beglichen werden.

Pflegeleistungen, die von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung nicht übernommen und vom Kunden ausdrücklich gewünscht werden, gelten als Extraleistungen und werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

Leistungen nach Unfall-, Invaliden- oder Militärversicherungsgesetz werden gemäss den gültigen Vereinbarungen direkt den jeweiligen Versicherungen in Rechnung gestellt. Eine allfällige Patientenbeteiligung wird dem Kunden verrechnet.

Hauswirtschafts- und Betreuungsleistungen werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

Die Rückvergütung allfälliger Leistungen aus Zusatzversicherungen können durch den Kunden beim Versicherer geltend gemacht werden.

5.4 Zahlung

SPITEX BASEL stellt dem Kunden in der Regel im Folgemonat die Rechnung über die Leistungen des Vormonats zu. Die Rechnung ist innerhalb von 30 Tagen zu begleichen, unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (z.B. Zusatzversicherung, Ergänzungsleistungen) besteht. Bei Zahlungsverzögerungen können Mahngebühren und Verzugszinsen erhoben werden.

6 Kündigung

6.1 Ordentliche Kündigung

Das Vertragsverhältnis kann von jeder Partei mit einer Frist von mindestens 2 Arbeitstagen gekündigt

werden. Als Arbeitstage gelten Montag bis Freitag, soweit dies nicht gesetzliche Feiertage sind.

6.2 Fristlose Vertragsauflösung

In besonderen Fällen ist SPITEX BASEL die Möglichkeit einer fristlosen Vertragsauflösung vorbehalten, namentlich bei:

- Nichtbezahlen der Rechnung trotz erfolgter Mahnung,
- unsachgemässer Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen des Kunden in die Dienstleistungsabwicklung,
- Auftreten von Verhältnissen oder Verhalten seitens des Kunden, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der Mitarbeitenden unzumutbar machen (z.B. Gesundheitsgefährdung).

6.3 Form

Die Kündigung durch SPITEX BASEL erfolgt schriftlich.

6.4 Formlose Vertragsauflösung

Der Vertrag endet automatisch ohne Kündigung mit Ablauf der vereinbarten Dauer oder wenn der Kunde

- durch Umzug das Einzugsgebiet von SPITEX BASEL verlässt,
- in eine stationäre Institution eintritt,
- verstirbt.

7 Schweigepflicht und Datenschutz

SPITEX BASEL und ihre Mitarbeitenden orientieren sich an der gesetzlichen Schweigepflicht sowie den geltenden Datenschutzbestimmungen.

SPITEX BASEL erfasst, speichert und bearbeitet Personendaten der Kunden, soweit eine gesetzliche Bestimmung dies erlaubt oder verlangt oder es zur Erbringung der Dienstleistungen, für die Qualitätssicherung, die Rechnungsstellung oder zur Durchsetzung bzw. Abwehr einer Forderung über den Rechtsweg erforderlich ist.

SPITEX BASEL erfasst, speichert und bearbeitet gegebenenfalls insbesondere folgende Personendaten der Kunden: Name, Geburtsdatum, Post- und E-Mail-Adresse, Telefonnummern, Versicherungsnummer, medizinische Angaben wie Diagnosen, Behandlungen, therapeutische und pflegerische Massnahmen, Therapiepläne, Heilmittelbedarf, Rezepte, persönliche und familiäre Verhältnisse, Haushaltsbudget, persönliche Präferenzen, biografische Angaben, Gewohnheiten, Hobbys, Rituale.

Zur Dokumentation z.B. des Wundheilungsverlaufs kann es notwendig sein, Bilder zu machen, welche ausschliesslich für die Erbringung der Dienstleistung und Qualitätssicherung verwendet werden.

Von der Schweigepflicht sind SPITEX BASEL und die Mitarbeitenden befreit und dürfen insbesondere Personendaten des Kunden an Dritte übermitteln, wenn eine gesetzliche Bestimmung dies erlaubt bzw. verlangt oder soweit dies für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlich ist. Dritte sind insbesondere Versicherer, Spitäler, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Apotheken, Behörden (z.B. Gesundheitsdepartement, Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB, Gerichte) sowie Dritte, welche Dienstleistungen beim Kunden erbringen. Die Einwilligung zur Erteilung von erforderlichen medizinischen Angaben an Weiterbehandelnde und nächste Angehörige wird vermutet.

Die Weitergabe von Personendaten an Kontaktpersonen des Kunden ist nur mit schriftlichem Einverständnis des Kunden oder seines gesetzlichen Vertreters möglich.

Der Kunde entbindet die behandelnden Ärzte bzw. weitere Fachpersonen im Gesundheitswesen gegenüber SPITEX BASEL von der Schweigepflicht, soweit die Bekanntgabe entsprechender Informationen zur Erfüllung des Auftrages notwendig erscheint.

SPITEX BASEL ist ermächtigt, an die vom Kunden, von dessen Kontaktpersonen sowie dessen gesetzlichen Vertretern im Kontakt mit SPITEX BASEL verwendeten oder angegebenen Kontaktdaten zu kommunizieren. Die Kommunikation kann via Post, Telefon und elektronische Kommunikationskanäle (z.B. verschlüsselte E-Mail und mobile Applikationen, Telefax, SMS) sowie andere Übermittlungs- und Transportarten erfolgen. Die von SPITEX BASEL gesammelten Personendaten der Kunden werden gemäss den geltenden gesetzlichen Bestimmungen aufbewahrt und gegebenenfalls anonymisiert oder vernichtet.

Der Kunde kann seine erfassten Personendaten auf schriftliches Verlangen einsehen oder eine Kopie davon verlangen, sofern dem keine rechtliche Bestimmung oder schutzwürdige Interessen Dritter entgegenstehen. Der Kunde kann die Bekanntgabe der Personendaten an Private unter Umständen schriftlich sperren lassen. Für Fragen zur Bearbeitung von Personendaten kann sich der Kunde an info@spitexbasel.ch wenden.

8 Haftung

SPITEX BASEL haftet für Schäden, die durch ihre Mitarbeitenden bei Erfüllung des Vertrags gegenüber dem Kunden vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht worden sind. Sachschäden, die auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind, sind von der Haftung ausgenommen. Jede weitere Haftung wird, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

Soweit SPITEX BASEL für Sachschäden haftbar wird, beschränkt sich die Entschädigung auf den Zeitwert der beschädigten Sache. Allfällige Schäden, die dem Kunden im Rahmen eines Einsatzes entstanden sind, hat der Kunde umgehend SPITEX BASEL zu melden.

9 Keine Annahme weiterer Arbeiten

Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, Leistungen ausserhalb des vereinbarten Auftrages für Kunden zu erbringen. Dies gilt auch für Leistungen, die von SPITEX BASEL nicht angeboten werden. SPITEX BASEL vermittelt gerne die entsprechende Dienstleistung durch andere Anbieter.

10 Geschenke und Spenden

Es ist den Mitarbeitenden nicht erlaubt, Geld, Geschenke oder Hinterlassenschaften von Kunden oder deren Angehörigen für den persönlichen Gebrauch anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Geschenke oder Geldbeträge können zuhanden der Teamkasse abgegeben oder in Form einer Spende an SPITEX BASEL einbezahlt werden.

11 Beschwerdeverfahren

Alle Mitarbeitenden sind verpflichtet, Beschwerden entgegenzunehmen und an die vorgesetzte Stelle weiterzuleiten. Der Kunde kann sich direkt an die zuständige vorgesetzte Stelle von SPITEX BASEL wenden. Kommt keine Einigung zustande, wird die Geschäftsführung von SPITEX BASEL, siehe unter www.spitexbasel.ch, beigezogen. Im Falle keiner Einigung nach Beizug der Geschäftsführung besteht die Möglichkeit, an die unabhängige Basler Ombudsstelle für Altersfragen und Spitem zu gelangen, siehe www.ombudsstelle-alter.ch. Die Dienstleistung ist für Kunden von SPITEX BASEL unentgeltlich.

12 Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen SPITEX BASEL und dem Kunden ist Basel.



SPITEX BASEL
Stiftung für Hilfe und Pflege zu Hause

Feierabendstrasse 44, 4051 Basel, Telefon 061 686 96 00
info@spitexbasel.ch, spitexbasel.ch