

1 Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen SPITEX BASEL, Stiftung für Hilfe und Pflege zu Hause (nachfolgend «SPITEX BASEL»), und Kundinnen und 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 der Kundin/dem Kunden. In einer individuellen Abklärung wird der Dienstleistungsumfang festgelegt. Im Rahmen der gemeinsamen Vereinbarung sowie der individuellen Abklärung erbringt SPITEX BASEL für die Kundin/den Kunden entgeltliche Dienstleistungen im pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuenden Bereich (kurz «Leistungen oder Dienstleistungen»).

Die AGB regeln generell das Verhältnis zwischen SPITEX BASEL und ihren Kundinnen und Kunden. Die Tarifübersicht enthält die aktuellen Tarife für die verschiedenen Leistungen. Anpassungen werden 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 Personen mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder betreuenden Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen der Kundin/des Kunden, der Angehörigen oder des 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 der Kundin/dem Kunden abgeklärt. Das Resultat der individuellen Abklärung wird schriftlich festgehalten und der Ärztin/dem Arzt zur Information oder Verordnung zugestellt. Die Abklärung der Dienstleistungen wird periodisch oder bei gesundheitlichen Veränderungen wiederholt. Bei Bedarf werden die Dienstleistungen in gegenseitiger Absprache den veränderten Umständen angepasst.

Eine Ausdehnung der Dienstleistungen erfordert i.d.R. 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 die Kostenübernahme durch Dritte (u.a. Versicherung, AHV/IV, Sozialhilfe).

Für Leistungen gemäss Unfallversicherungsgesetz (UVG) muss vorgängig kundenseitig eine Kostengutsprache der Versicherung eingeholt werden.

2.3 Kundendokumentation

SPITEX BASEL dokumentiert die gesundheitliche Kundensituation sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuenden 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. Kundinnen und Kunden erhalten auf schriftliches Verlangen Einsicht in ihre Dokumentation oder können eine Kopie davon verlangen, sofern keine schutzwürdigen Interessen Dritter oder rechtlichen Bestimmungen dem Begehren entgegenstehen. Die Dokumentation ist Eigentum von SPITEX BASEL. Bei Kundinnen und 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 in Absprache 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. Grössere Abweichungen werden von SPITEX BASEL telefonisch mitgeteilt. Es besteht kein Anspruch auf den Einsatz bestimmter Mitarbeitenden. Es kommen weibliche und männliche Fachpersonen zum Einsatz. Die Kundin/der Kunde muss i.d.R. während des Einsatzes anwesend sein, Ausnahmen sind nach Absprache möglich. Im Rahmen des Ausbildungsauftrages und des Qualitätsmanagements werden situativ Mitarbeitende von Fachpersonen im Einsatz begleitet.

3.2 Absage von Einsätzen

SPITEX BASEL ist frühestmöglich über Verschiebungen oder Absagen von Einsätzen zu informieren, 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 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 qualifiziertem Personal von Drittorganisationen vorbehalten.

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

3.4 Mitwirkung

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

Das Einverständnis zur Verwendung des von SPITEX BASEL eingesetzten Pflegematerials wird vorausgesetzt. Bei Bedarf wird die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten angepasst. Auf den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden ist zu achten, Belastungen wie z.B. Rauchen während des Einsatzes sind zu vermeiden. 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 Einsatz eines Videoüberwachungssystems muss SPITEX BASEL gemeldet werden. Um die Persönlichkeit aller Beteiligten 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.

SPITEX BASEL ist über eine allfällige Patientenverfügung zu informieren, falls gewünscht ist, dass diese zu gegebener Zeit berücksichtigt wird.

3.5 Zutritt

Die Kundin/der Kunde ist dafür verantwortlich, den Mitarbeitenden den Zutritt zur Wohnung zu gewährleisten. Bei Bedarf wird ein Haus- bzw. Wohnungsschlüssel sicher in einem Schlüsselsafe deponiert oder an SPITEX BASEL ausgehändigt.

Die Schlüsselübergabe wird von SPITEX BASEL schriftlich bestätigt. SPITEX BASEL ist für eine sorgfältige Aufbewahrung der Schlüssel sowie des Schlüsselsafe-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 der Kundin/des Kunden.

4 Dienstleistungsgrenzen

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

Die Kundin/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 vorgängig geregelt.

5 Tarife und Rechnungsstellung

5.1 Tarife

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

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 in Rechnung gestellt. Die Kundin/der Kunde erhält eine Kopie der Rechnung.

Die Patientenbeteiligung wird der Kundin/dem Kunden in Rechnung gestellt.

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

Kundenseitig ausdrücklich gewünschte Pflegeleistungen, die von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung nicht übernommen werden, gelten als Extraleistungen und werden der Kundin/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 der Kundin/dem Kunden verrechnet.

Hauswirtschafts- und Betreuungsleistungen werden der Kundin/dem Kunden in Rechnung gestellt.

Die Rückvergütung allfälliger Leistungen aus Zusatzversicherungen kann kundenseitig beim Versicherer geltend gemacht werden.

5.4 Zahlung

SPITEX BASEL stellt 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 der Kundin/des Kunden in die Dienstleistungsabwicklung,
- Auftreten von Verhältnissen oder Kundenverhalten, 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 die Kundin/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, 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 von Kundinnen und 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 zur Qualitätssicherung verwendet werden.

Von der Schweigepflicht sind SPITEX BASEL und die Mitarbeitenden befreit und dürfen insbesondere Personendaten von Kundinnen und 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, Ärztinnen und Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Apotheken, Behörden (z.B. Gesundheitsdepartement, Kindes- und Erwachsenenschutzbehore KESB, Gerichte) sowie Dritte, welche Kundendienstleistungen erbringen. Die Einwilligung zur Erteilung von erforderlichen medizinischen Angaben an Weiterbehandelnde und nächste Angehörige wird vermutet.

Die Weitergabe von Personendaten an Kontaktpersonen der Kundin/des Kunden ist nur mit schriftlichem Einverständnis der Kundin/des Kunden oder der gesetzlichen Vertretung möglich.

Die Kundin/der Kunde entbindet die behandelnde Ärzteschaft 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 von der Kundin/vom Kunden sowie von Kontaktpersonen oder 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 von Kundinnen und Kunden werden gemäss den geltenden gesetzlichen Bestimmungen aufbewahrt und gegebenenfalls anonymisiert oder vernichtet.

Die Kundin/der Kunde kann erfasste Personendaten auf schriftliches Verlangen einsehen oder eine Kopie davon verlangen, sofern dem keine rechtliche Bestimmung oder keine schutzwurdigsten Interessen Dritter entgegenstehen. Die Kundin/der Kunde kann die Bekanntgabe der Personendaten an Private unter Umständen schriftlich sperren lassen. Fragen zur Bearbeitung von Personendaten sind zu richten an info@spitexbasel.ch.

8 Haftung

SPITEX BASEL haftet für Schäden, die durch ihre Mitarbeitenden bei Erfüllung des Vertrags gegenüber der Kundin/dem Kunden vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht worden sind. Sachschäden, die auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnützung

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 im Rahmen eines Einsatzes entstandene Schäden sind SPITEX BASEL umgehend zu melden.

9 Keine Annahme weiterer Arbeiten

Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, Leistungen ausserhalb des vereinbarten Auftrages für Kundinnen und Kunden zu erbringen. Dies gilt auch für von SPITEX BASEL nicht angebotene Leistungen. 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 Kundinnen und 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. Die Kundin/der Kunde kann sich direkt an die zuständige vorgesetzte Stelle bei SPITEX BASEL wenden. Kommt keine Einigung zustande, wird die Geschäftsführung von SPITEX BASEL beizugezogen, siehe www.spitexbasel.ch. Im Falle keiner Einigung nach Beizug der Geschäftsführung besteht die Möglichkeit, an die unabhängige Basler Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex zu gelangen: siehe www.ombudsstelle-alter.ch. Die Dienstleistung ist für Kundinnen und Kunden von SPITEX BASEL unentgeltlich.

12 Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen SPITEX BASEL und der Kundin/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