

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen Spitex Stadt Luzern 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 Stadt Luzern und ihren Klientinnen/Klienten. Im Rahmen des Vertrages erbringt Spitex Stadt Luzern für sie entgeltliche Dienstleistungen im pflegerischen oder hauswirtschaftlichen Bereich. Ebenso übernimmt Spitex Stadt Luzern 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.).

Zielsetzung

Spitex Stadt Luzern 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 aller pflegerischen und hauswirtschaftlichen Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen. Diese elektronische Pflegedokumentation bleibt Eigentum von Spitex Stadt Luzern.

Durchführung der Dienstleistungen

Für die Organisation und Disposition der Dienstleistungen ist eine Teamleiterin/ein Teamleiter zuständig. Sie vermeidet unbegründete Personalwechsel und unnötige Verschiebungen der Einsatzzeit. Im Rahmen der Bedarfsabklärung wird ein Zeitfenster für den Einsatzbeginn 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 in der Regel 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 Stadt Luzern 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 Stadt Luzern eingesetzten Pflegematerials einverstanden. 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).

Pflegematerialien

Verbrauchsmaterial für die Pflege, wie z. B. Wattestäbchen, Desinfektionsmittel ist im Tarif enthalten und wird nicht zusätzlich verrechnet. Über den Bezug von kostenpflichtigen Pflegeprodukten informiert ein Merkblatt im Spitexordner.

Wohnungsschlüssel

Die Schlüsselübergabe ist schriftlich zu quittieren. Spitex Stadt Luzern ist für eine sorgfältige Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Sobald mehrere Spitex-Teams die Klientin/den Klienten betreuen, ist eine Schlüsselbox zu installieren. Die Kosten hierfür gehen zu Lasten der Klientin/des Klienten. Für Schäden infolge des Verlusts oder der Entwendung des Schlüssels haftet die Spitex Stadt Luzern nur bei Vorsätzlichkeit oder grober Fahrlässigkeit. Wir empfehlen in jedem Fall den Abschluss einer Hausratversicherung, in der Schäden aufgrund von Diebstahl abgedeckt sind.

Verfügt Spitex Stadt Luzern 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 Spitex-tätigkeit erlaubt. Spitex Stadt Luzern teilt der Klientin/dem Klienten zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn seine Pflege aus technischen, gesundheitlichen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr leistbar ist. Spitex Stadt Luzern 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.

Tarife und Rechnungsstellung

Grundsatz

Alle Dienstleistungen von Spitex Stadt Luzern 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.

Leistungserfassung

Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung von Spitex Stadt Luzern. 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 Stadt Luzern zu richten.

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 Stadt Luzern die kassenpflichtigen Pflegeleistungen direkt der Krankenversicherung der Klientin/des Klienten in Rechnung. Alle übrigen Leistungen, insbesondere die hauswirtschaftlichen sowie jene bei Unfall, werden der Klientin/dem Klienten direkt in Rechnung gestellt.

Die Krankenversicherung übernimmt die Kosten nur, wenn die Prämien und Kostenbeteiligung beglichen werden (Art. 64a, Abs. 7 KVG).

Rechnungsstellung/Fälligkeit

Spitex Stadt Luzern 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 übernommenen 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, der Angehörigen oder Bezugspersonen, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der Spitex-Mitarbeitenden unzumutbar machen.

Form

Die Kündigung des Vertrages kann mündlich oder schriftlich erfolgen.

Formlose Vertragsauflösung

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

Schweigepflicht und Datenschutz

Spitex Stadt Luzern hat seine Mitarbeitenden zur Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet. 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 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 langjährige Erfahrung als Pflegehilfe. In den Spezialteams Palliativ- und Onkologiepflege und im Psychiatrieteam sind Mitarbeitende mit entsprechender Zusatzausbildung und Berufserfahrung tätig. Hauswirtschaftliche Mitarbeitende sind im Besitz eines eidgenössischen Fähigkeitszeugnisses Fachperson Hauswirtschaft und/oder verfügen über ausgewiesene und langjährige Berufserfahrung. Spitex Stadt Luzern 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 Personalkasse werden gerne entgegen genommen, davon können alle Mitarbeitenden profitieren.

Beschwerdeverfahren

Ergeben sich zwischen der Klientin/dem Klienten und den Spitex-Mitarbeitenden unlösbare Differenzen, können beide Parteien das im Spitex-Ordner definierte Verfahren einleiten.

Luzern, im Oktober 2018