

Allgemeine Geschäftsbedingungen von Spitex Obwalden (AGB)

Das Auftragsverhältnis zwischen Spitex Obwalden und ihrer Kundin/ihres Kunden wird bestimmt durch

- a) den Leistungsvertrag,
- b) die Bedarfsabklärung,
- c) den ärztlichen Auftrag,
- d) die allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie
- e) das jeweils aktuelle Tarifblatt.

Bedarfsabklärung / Leistungsplanung

Spitex Obwalden klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jeder Kundin/jedem Kunden periodisch ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessment-Instrument interRAI HC angewendet. Bei Bedarf wird nach Absprache mit der Kundin/dem Kunden der Dienstleistungsumfang angepasst. Allfällige Unstimmigkeiten hat die Kundin/der Kunde sofort zu beanstanden, andernfalls gelten sie als genehmigt.

Umfang der Leistungen und Einsätze

Art, Umfang und die Dauer der Leistungen bestimmen sich nach der jeweils aktuellen Bedarfsabklärung und dem ärztlichen Auftrag.

Kleinere Abweichungen über eine kurze Zeitdauer sind, gegenüber der Kundin/dem Kunden nicht zu rechtfertigen.

Die Mitarbeitenden erbringen Leistungen im Rahmen der Bedarfsabklärung und des ärztlichen Auftrages. Weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden von Spitex Obwalden nicht gestattet.

Den ersten Einsatz leistet Spitex Obwalden wenn möglich 24 Stunden nach der Anmeldung, spätestens jedoch 48 Stunden. Die Einsatzzeiten richten sich nach dem Bedarf und erfolgen in gegenseitiger Absprache.

Kosten der Leistungen und Kostenübernahme

Art und Umfang der Leistungen, die von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung übernommen werden, sind in den gesetzlichen Bestimmungen und allfälligen Verträgen der Leistungserbringer und der Versicherungen geregelt.

Kosten der Pflegeleistungen, die von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung nicht übernommen werden und von der Kundin/dem Kunden ausdrücklich gewünscht werden, gelten als Extraleistungen und gehen zulasten der Kundin/des Kunden.

Kosten für Leistungen der Hauswirtschaft gehen vollständig zulasten der Kundin/des Kunden. Vorbehalten bleibt die Leistungspflicht Dritter (z. B. Zusatzversicherung, Ergänzungsleistungen, etc.).

Erbringt die Spitex Obwalden vorübergehend Leistungen für eine/n ausserkantonale/n Kundin/Kunden (z. B. während eines Ferienaufenthalts ausserhalb des Wohnkantons der Kundin/des Kunden) so geht die Differenz der Vollkosten und der Leistungen der Krankenversicherung zulasten des steuerrechtlichen Wohnsitzes. Diese Restkosten werden von Spitex Obwalden der Gemeinde direkt in Rechnung gestellt.

Rechnungsstellung und Fälligkeit

Kassenpflichtige Leistungen stellt Spitex Obwalden direkt der Krankenversicherung in Rechnung. Die Kundin/der Kunde erhält davon eine Kopie zur Information.

Die Rechnung für den nicht kassenpflichtigen Restbetrag geht monatlich an die Kundin/den Kunden. Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage.

Mitwirkungspflicht

Spitex Obwalden unterstützt die Kundin/den Kunden mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen der Kundin/des Kunden und der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt und miteinbezogen.

Spitex Obwalden arbeitet bei allen Einsätzen nach verbindlichen Hygienerichtlinien. Dies setzt ein entsprechendes Umfeld bei der Kundschaft voraus.

Die Kundin/der Kunde passt im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten und der Unfall- und Krankheitsprävention bei Bedarf die Wohnungseinrichtung und Materialien an (z. B. Pflegebett, Reinigungsmittel, usw.). Aus hygienischen Gründen müssen stark verschmutzte Haushalte vor einem Ersteinsatz durch Drittpersonen, wie zum Beispiel einem Reinigungsinstitut, gereinigt werden.

Integriert in die Dienstleistungen im Bereich Hauswirtschaft sind Ziele der Aktivierung und Betreuung. Für Spitex Obwalden ist die Anwesenheit der Kundin und des Kunden während der Einsätze daher in der Regel erforderlich.

Die Kundin/der Kunde, welche im Haus oder in der Wohnung raucht, verpflichtet sich, die Punkte gemäss separater Liste einzuhalten.

Die Kundin/der Kunde ist verpflichtet, den Zugang zu ihrer Wohnung für die Mitarbeitenden von Spitex Obwalden zu gewährleisten.

Die Kundin/der Kunde setzt Spitex Obwalden von einer allfälligen Patientenverfügung in Kenntnis, falls sie/er von den Mitarbeitenden von Spitex Obwalden verlangt, dass diese zu gegebener Zeit dementsprechend handeln.

Pflegematerial

Das Pflegematerial, welches die Mitarbeitenden für die Pflegeausführung benötigen, wird in den Apotheken im Kanton Obwalden bestellt und von den Mitarbeitenden von Spitex Obwalden zu der Kundin/dem Kunden nach Hause gebracht. Die Verrechnung erfolgt über die Apotheke.

Ausgenommen davon sind die Schutzmittel für unsere Mitarbeitenden.

Bezogenes Pflegematerial kann auch nach Abschluss der Dienstleistungen nicht zurückgenommen werden.

Inkontinenzmaterial

Spitex Obwalden hat den Handel mit Inkontinenzmaterial ausgelagert. Die Mitarbeitenden von Spitex Obwalden beraten die Kundin und den Kunden und sind bei der Beschaffung von Inkontinenzmaterial behilflich.

Absage von Einsätzen

Für Einsätze, die die Kundin/der Kunde nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt, verrechnet Spitex Obwalden eine Pauschale.

Bei unvorhergesehenen Notfällen, wie z. B. Spitalaufenthalt oder Ähnliches, erfolgt keine Verrechnung.

Schweigepflicht und Datenschutz

Spitex Obwalden verpflichtet ihre Mitarbeitenden zur Beachtung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Alle Angaben werden vertraulich behandelt.

Soweit dies zur Durchführung des Auftrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten der Kundin/des Kunden gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Spitäler, Alters- und Pflegeinstitutionen und die von der Kundin/dem Kunden definierten Kontaktpersonen sowie Dritte, welche vertraglich vereinbarte Dienstleistungen bei der Kundin/dem Kunden erbringen. Die Kundin/der Kunde entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber Spitex Obwalden von der Schweigepflicht. Spitex Obwalden erfragt bei der SASIS die Versicherungsnummer der Kundin/des Kunden.

Fordern Krankenversicherer Unterlagen ein, werden nur pflegerrelevante Daten eingereicht. Das Prozedere erfolgt nach einem standardisiert festgelegten Ablauf. Die Kundin/der Kunde wird vorab brieflich benachrichtigt und hat drei Tage Zeit, sein Veto mitzuteilen.

Weiter können Daten in bestimmten Einzelfällen an die vom Gesetz bestimmten Behörden weitergegeben werden. Die Information an die Kundschaft hat im Nachgang zu erfolgen.

Kundenakten

Dort, wo es die internen Abläufe von Spitex Obwalden erfordern, werden die Kundenakten bei der Kundin/dem Kunden zu Hause aufbewahrt. Spitex Obwalden stellt dafür einen Ordner sowie allenfalls eine abschliessbare Box zur Verfügung, welche zum Selbstkostenpreis in Rechnung gestellt werden. Spitex Obwalden kann keine Verantwortung übernehmen, wenn Unbefugte Einblick in die zu Hause deponierte Kundendokumentation nehmen.

Akteneinsicht

Auf Verlangen gewährt Spitex Obwalden der Kundin/dem Kunden Einsicht in die Akten der Kundin/dem Kunden und orientiert diese umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

Verhalten bei Gefährdung

Gefährdet die Kundin/der Kunde sich oder ihr/sein Umfeld, orientiert Spitex Obwalden die Hausärztin/den Hausarzt und bei Bedarf die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Spitex orientiert die Kundin/den Kunden sowie die Angehörigen nach Möglichkeit vorgängig darüber.

Fallführende Person

Für eine optimale Koordination der Pflege teilt Spitex Obwalden jeder Kundin/jedem Kunden eine Person zu. Sie ist die persönliche Ansprechperson für die Kundin/den Kunden, aber auch für die Angehörigen und für alle andern beteiligten Personen oder Institutionen.

Die fallführende Person koordiniert und überprüft regelmässig Qualität und Umfang der Einsätze. Die eigentlichen Einsätze werden jedoch je nach Anforderungen und betrieblicher Organisation von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht.

Zeitfenster für die Einsätze

Spitex Obwalden benötigt für die Planung einen Zeitspielraum. Die Angabe beschränkt sich auf vormittags, nachmittags oder abends. Die Kundin/der Kunde kann am Vortag zwischen 16 und 17 Uhr telefonisch oder per Mail nachfragen, falls sie/er die Einsatzzeit wissen möchte. Seitens Spitex Obwalden erfolgen keine telefonischen Zeitmitteilungen. Der Spielraum beträgt auch in diesem Fall +/- 30 Minuten.

Transporte/Fahrten für Kundinnen/Kunden

Für Autofahrten, welche für die Kundin/den Kunden gemacht werden müssen (z. B. Einkaufen, Medikamentenbeschaffung), werden die dafür benötigte Zeit sowie die gefahrenen Kilometer in Rechnung gestellt.

Wohnungsschlüssel

Spitex Obwalden verwaltet keine Wohnungsschlüssel von Kundinnen und Kunden. Es besteht die Möglichkeit, einen Schlüsselsafe (Key Keeper) zum Selbstkostenpreis montieren zu lassen.

Vertragskündigung

Die Kundin/der Kunde und in begründeten Fällen Spitex Obwalden haben das Recht, das Auftragsverhältnis im Sinne von Art. 404 OR jederzeit aufzulösen. In der Regel lösen die Parteien das Auftragsverhältnis mit einer Frist von mindestens sieben Tagen gemäss Vertrag auf.

Spitex Obwalden ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abbrechen bzw. abzusagen. In Betracht kommen etwa fachliche oder medizinische Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, eine gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden oder mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation.

Haftung

Spitex Obwalden haftet für Schäden an Sachen, die ihre Mitarbeitenden verursachen und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind.

Jede weitere Haftung ist ausgeschlossen. Spitex Obwalden entschädigt den Zeitwert der beschädigten Sache.

Die Geschädigte/der Geschädigte hat den Schaden sofort, spätestens innert Wochenfrist zu melden. Verspätete Meldungen werden nicht mehr berücksichtigt.

Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten zwischen Spitex Obwalden und der Kundin/dem Kunden ist der Sitz von Spitex Obwalden.