

# Allgemeine Vertragsbedingungen Tanneck (AVB Spitex Tanneck)

**Spitex**

Aus Gründen der Lesbarkeit wird nachfolgend nur eine Form der Geschlechter angeführt. Die Angaben beziehen sich aber immer auf Angehörige beider Geschlechter.

## 1. Allgemeine Bestimmungen

### Allgemeines

Die vorliegenden Allgemeinen Vertragsbedingungen Spitex (AVB Spitex) regeln die generellen Aspekte der Leistungen, die die Stiftung Leben im Alter Herisau (LiA) durch die Spitex Tanneck erbringt. Das Vertragsverhältnis zwischen der LiA und Ihren Klienten wird bestimmt durch

1. die gemeinsame Rahmenvereinbarung,
2. die individuelle Bedarfsabklärung (inkl. Leistungsplanung) sowie
3. die AVB Spitex.

Im Rahmen der Rahmenvereinbarung erbringt die Spitex Tanneck für entgeltliche Dienstleistungen im pflegerischen, betreuerischen und/oder hauswirtschaftlichen Bereich. Im Bedarfsfall übernimmt die Spitex Tanneck die Koordination und Vermittlung von ausgewählten Dienstleistungen Dritter. In solchen Fällen schliesst der Klient mit dem Drittdienstleister einen Vertrag auf Basis dessen Allgemeinen Vertragsbedingungen ab.

Wo weder die Rahmenvereinbarung, noch die individuelle Bedarfsabklärung oder die AVB Spitex etwas vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechtes (OR) über den Auftrag.

### Zielsetzung

Die Spitex Tanneck unterstützt den Klienten mit pflegerischen, betreuerischen und/oder hauswirtschaftlichen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen des Klienten, seiner Angehörigen oder seines sozialen Umfelds berücksichtigt.

### Dienstleistungen

Der Umfang der Dienstleistungen wird in der individuellen Bedarfsabklärung und in der Hilfe- und Pflegeplanung festgehalten. Daraus resultiert die Leistungsplanung.

## **Individuelle Bedarfsabklärung**

In einem Gespräch vor Ort wird der Dienstleistungsbedarf zusammen mit 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 des Klienten aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen sowie aller pflegerischen, betreuenden und/oder hauswirtschaftlichen Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen. Die elektronische Pflegedokumentation bleibt Eigentum der LiA. Der Klient besitzt Einsichtsrecht in die elektronische Pflegedokumentation.

## **Durchführung der Dienstleistungen**

Für die Organisation und Disposition der Dienstleistungen ist die Teamleitung Spitex Tanneck zuständig. Sie vermeidet unbegründete Personalwechsel und unnötige Verschiebungen der Einsatzzeit. Im Rahmen der individuellen Bedarfsabklärung wird ein Zeitfenster (+/- 30min) für den Einsatzbeginn festgelegt. Kann aus ausserordentlichen Umständen der Einsatz nicht im vorgesehenen Zeitfenster beginnen, wird der Klient informiert. Während des Spitex-Einsatzes muss der Klient in der Regel anwesend sein. Einsätze, die der Klient kurzfristiger als 24 Stunden oder gar nicht im Voraus abbestellt, sind kostenpflichtig und werden in Rechnung gestellt. Im Falle eines notfallmässigen Spitaleintritts oder im Todesfall erfolgt keine Verrechnung.

## **Einsatz von Drittorganisationen**

Unter besonderen Umständen kann qualifiziertes Personal einer Drittorganisation den Einsatz übernehmen.

## **Mitwirkung des Klienten**

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn der Klient und die Mitarbeitenden der Spitex Tanneck dazu beitragen. Der Klient und die Mitarbeitenden begegnen sich gegenseitig mit Respekt und Achtung. Der Klient erklärt sich mit der Verwendung des von der Spitex Tanneck eingesetzten Pflegematerials einverstanden. Er achtet auf den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden der Spitex Tanneck 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). Gefährliche oder angsteinflössende Haustiere werden während der Erbringung der Dienstleistung weggesperrt. Die Pflege von Haustieren gehört nicht standardmässig zum Leistungsangebot der Spitex Tanneck, sondern bedarf einer individuellen Absprache.

## **Pflegematerialien**

Verbrauchsmaterial für die Pflege, wie z. B. Wattestäbchen, Desinfektionsmittel ist im Tarif enthalten und wird nicht zusätzlich verrechnet. Bei Bezug von kostenpflichtigen Pflegeprodukten werden diese dem Klienten verrechnet.

## **Zutrittsmanagement und Schlüsselübergabe**

Der Klient ist dafür verantwortlich, den Mitarbeitenden der Spitex Tanneck den Zutritt zu der Wohnung zu gewährleisten. Er hat die Möglichkeit, die Wohnungstüre selbst zu öffnen oder zur Sicherstellung des Zutritts der Teamleitung Spitex Tanneck im Voraus einen Schlüssel abzugeben. Die Schlüsselübergabe ist schriftlich zu quittieren. Die Spitex Tanneck ist für eine sorgfältige Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Für Schäden infolge Verlust oder Entwendung haftet die LiA nur bei Vorsätzlichkeit oder grober Fahrlässigkeit.

## **Eindringen in die Wohnung**

Finden die Mitarbeitenden bei einem vereinbarten Arbeitseinsatz die Türe verschlossen vor, so ist die Spitex Tanneck berechtigt, die Wohnungstüre mit einem hinterlegten Zweitschlüssel zu öffnen oder durch Fachleute öffnen zu lassen, wenn der begründete Verdacht besteht, dass dem Klienten etwas zugestossen ist. Die Kosten für die Notöffnung trägt der Klient. Vorbehalten bleiben Fälle im Haus Tanneck, in denen die LiA über einen „Passepartout“ verfügt und so im begründeten Verdacht in die Wohnung gelangen kann oder in denen Angehörige innert nützlicher Frist die Wohnungstür öffnen können.

## **Betreten der Wohnung in Abwesenheit des Klienten**

Werden bei der Bedarfsabklärung hauswirtschaftliche Leistungen erfasst und sollten diese ausdrücklich auch bei Abwesenheit des Klienten ausgeführt werden, so erteilt der Klient gegenüber dem Spitexpersonal automatisch die Erlaubnis, zur Ausführung dieses Auftrags mit einem Zweitschlüssel die Wohnung zu betreten.

## **Dienstleistungsgrenzen**

Der Dienstleistungsumfang wird im Rahmen der individuellen Bedarfsabklärung vereinbart. Der Klient nimmt zur Kenntnis, dass die Menge der pflegerischen Leistungen durch die Krankenversicherer beschränkt ist. Leistungen, welche über diese Beschränkung hinausgehen, werden mit dem Klient speziell vereinbart, schriftlich festgehalten und abgegolten. Dienstleistungen können nur soweit übernommen werden, als es der Gesundheitszustand des Klienten angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spixetätigkeit erlaubt. Dienstleistungen aus Komfortgründen, die nicht im Rahmen einer Spixetätigkeit geleistet werden, können über die LiA bezogen werden und werden entsprechend der Leistungs- und Preisübersicht verrechnet.

Die Spitex Tanneck teilt dem Klienten zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn die Pflege aus technischen, gesundheitlichen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr leistbar sein sollte. In besonderen Gefährdungslagen ist die Spitex Tanneck verpflichtet, der Erwachsenenschutzbehörde eine Gefährdungsmeldung einzureichen, worüber der Klient vorgängig informiert wird.

## 2. Tarife und Rechnungsstellung

### **Grundsatz**

Alle Dienstleistungen der Spitex Tanneck, inklusive der administrativen Erfassung und allfälliger Abklärungen mit Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten, werden von dem Klienten gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Es gelten die Tarife gemäss Leistungs- und Preisübersicht Spitex Tanneck.

### **Leistungserfassung**

Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung der Spitex Tanneck. 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 die Spitex Tanneck zu richten.

### **Übernahme durch Krankenversicherung**

Die gesetzlichen Bestimmungen regeln Art und Umfang jener Leistungen, deren Bezahlung von der Krankenversicherung übernommen wird. Soweit möglich stellt die LiA die kassenpflichtigen Pflegeleistungen direkt der Krankenversicherung des Klienten in Rechnung. Alle übrigen Leistungen, insbesondere die hauswirtschaftlichen sowie jene bei Unfall, werden dem Klienten direkt in Rechnung gestellt.

Hinweis: Die Krankenversicherung übernimmt die Kosten nur, wenn die Prämien und Kostenbeteiligung beglichen werden (Art. 64a KVG). Kosten der Pflegeleistungen, die von der obligatorischen Krankenversicherung nicht übernommen und von der Kundschaft ausdrücklich gewünscht werden, gelten als Serviceleistungen und gehen vollständig zulasten des Klienten.

### **Rechnungsstellung/Fälligkeit**

Die LiA stellt der Krankenversicherung des Klienten die Rechnung für die erbrachten Leistungen monatlich im Nachhinein zu. Dem Klienten wird die Rechnung über sämtliche nicht von der Versicherung übernommenen Leistungen ebenfalls monatlich im Nachhinein zugestellt. Die beanspruchten Leistungen sind innerhalb von 20 Tagen zur Zahlung fällig. Ab Fälligkeit kann der gesetzliche Verzugszins in Rechnung gestellt werden.

# Kündigung

## **Ordentliche Kündigungsfrist**

Die Rahmenvereinbarung wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrags automatisch aufgelöst. Er kann auch jederzeit einseitig unter Berücksichtigung einer Kündigungsfrist von mindestens 24 Stunden.

## **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 des Klienten, der Angehörigen oder Bezugspersonen, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der Spitex-Mitarbeitenden unzumutbar machen.

## **Form**

Die Kündigung des Vertrages hat schriftlich zu erfolgen.

## **Formlose Vertragsauflösung**

Der Vertrag endet ohne förmliche Kündigung, wenn der Klient durch Umzug das Einzugsgebiet der Spitex Tanneck verlässt, selbständig wird, in ein stationäres Pflege-/Pensionsverhältnis eintritt oder verstirbt.

## **Schweigepflicht und Datenschutz**

Die LiA verpflichtet seine Mitarbeitenden zur Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen, insbesondere gemäss Reglement Datenschutz der LiA sowie gemäss Bundesgesetz über Datenschutz (DSG). Soweit dies zur Durchführung des Auftrags erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Klienten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte sowie innerhalb der LiA an die verantwortliche Stelle zur Leistungsfakturierung, an die Bereichsleitung Betreuung & Pflege sowie an die Geschäftsführung. Der Klient erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden.

# Mitarbeitende

## **Annahme weiterer Aufträge**

Den Mitarbeitenden der Spitex Tanneck ist es untersagt, weitere Aufträge ausserhalb des Arbeitseinsatzes mit den Klienten zu vereinbaren. Das Verbot gilt drei Monate über das Ende des Anstellungsverhältnisses mit der LiA hinaus.

## **Haftung**

Die LiA haftet für Schäden an Gegenständen, die durch Mitarbeitende vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht wurden. Jede weitere Haftung ist im gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen.

## **Geschenke an Mitarbeitende**

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

# Schlussbestimmungen

Der Klient bzw. dessen gesetzlicher Vertreter hat das Recht, allfällige Beschwerden im Zusammenhang mit dem Spitex-Verhältnis direkt an den Teamleiter Spitex Tanneck zu richten. Kann durch den Teamleiter Spitex Tanneck die Beschwerde nicht abschliessend bearbeitet werden, so besteht das Recht, die Beschwerde an den Bereichsleiter Betreuung und Pflege der LiA als nachfolgende Instanz oder anschliessend an den Geschäftsführer der LiA als übergeordnete Instanz zu richten.

Das Amt für Soziales, Abteilung Pflegeheime und Spitex des Kantons Appenzell AR ist Fachberatungs-, Kontroll- und Beschwerdeinstanz. Der Klient bzw. dessen gesetzlicher Vertreter hat zudem das Recht, sich mit Beschwerden direkt an die Ombudsstelle Alter und Behinderung SG/AR/AI zu wenden.

Die AVB Spitex Tanneck wurden am 01.12.2020 durch den Stiftungsrat der Stiftung Leben im Alter Herisau auf den 01.12.2020 in Kraft gesetzt.