

Klienten-Information «Hilfe und Pflege zu Hause» SPITEX See/Lac: Allgemeine Geschäftsbedingungen

Rahmenbedingungen und Leistungen

Organisation	Die SPITEX See/Lac erbringt Dienstleistungen für alle Einwohnerinnen und Einwohner des Freiburger Seebezirks im Bereich der Hilfe und Pflege zu Hause. Wir gehören zum Gesundheitsnetz See, dessen Gemeinden die Trägerschaft unserer Non-Profit-Organisation bilden. Wir haben einen Leistungsvertrag mit dem Kanton Freiburg, welcher sich an der Finanzierung unserer Angebote beteiligt. Die Hauptfinanzierung erfolgt aus unseren Dienstleistungen sowie den Beiträgen unserer Trägergemeinden und der Krankenkassen. Die SPITEX See/Lac ist mit den vier Stützpunkten in Courtaman, Gurmels, Kerzers und Murten nahe bei Ihnen; wir bedienen Sie in deutscher und französischer Sprache.
Ziele und Grundsätze unserer Leistungen	Wir unterstützen unsere Klienten ¹ wie auch deren Angehörige und weitere Bezugspersonen mit Leistungen in Beratung, Pflege und Betreuung. Ziel ist, dass die Dienstleistungsempfänger trotz persönlicher Einschränkung in ihrer gewohnten Umgebung bei sich zu Hause bleiben oder früher nach einem stationären Aufenthalt nach Hause zurückkehren können. Dabei berücksichtigt die SPITEX See/Lac die Ressourcen der Klienten wie auch die ihrer Bezugspersonen und ihres Umfeldes. Wir bekennen uns zum Grundsatz der Hilfe zur Selbsthilfe.
Leistungen	<p>Die SPITEX See/Lac bietet: Pflegeleistungen nach Krankenversicherungsgesetz KVG, respektive nach der Krankenpflege-Leistungs-Verordnung².</p> <p>Diese Leistungen umfassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abklärung, Beratung und die Koordination mit Dritten, - Grund- und Behandlungspflege sowie spezielle Pflege, zum Beispiel psychiatrische Pflege, Wundpflege, Palliativ-Pflege oder Demenz-Pflege, - Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen. <p>Diese werden zeitlich befristet angeboten; sie dienen in der Regel als Hilfe nach medizinischen Eingriffen. Für langfristige Einsätze empfehlen wir das Angebot der Pro Senectute.</p> <p>Ergänzende Angebote sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mütter- und Väterberatung: Beratung und Begleitung junger Familien - Abklärungen von Pauschalentschädigungen (Kosten Erstabklärung und Wiederabklärung gemäss Tarifblatt).

¹ Um die Lektüre zu erleichtern gilt die männliche Form jeweils für beide Geschlechter.

² KLV = <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19950275/index.html>

- **Mahlzeitendienst**³ (Bearbeitungspauschale pro Anmeldung gemäss Tarifblatt)
- **Vermittlung / Beratung Notrufsysteme.**

Details zu unseren Leistungen und das Tarifblatt finden Sie auf unserer Website www.spitex-see-lac.ch oder in unseren spezifischen Merkblättern.

Bestimmung des Leistungsumfangs

Der Umfang der Leistungen richtet sich grundsätzlich nach dem Bedarf der Klienten. Er wird von dafür qualifizierten Mitarbeitenden der SPITEX See/Lac mit einem standardisierten, schweizweit angewandten Abklärungsverfahren (System RAI-HC) ermittelt. Pflegerische Leistungen müssen durch einen Arzt verordnet werden. Der ermittelte Leistungsumfang wird bei einer vorübergehenden oder dauerhaften Veränderung des Bedarfs, spätestens aber alle sechs Monate, überprüft.

Grenzen der Dienstleistungen

Die SPITEX See/Lac kann eine Leistungserbringung ablehnen oder abrechnen, unter anderem, wenn:

- In einer Situation die Bedingungen und Umstände für eine qualitativ vertretbare Pflege und Betreuung nicht (mehr) gegeben sind;
- eine komplexe Situation welche die ständige Präsenz von SPITEX See/Lac Mitarbeitenden notwendig macht, oder während 24 Stunden/Tag eine Präsenz in sehr kurzer Zeit sichergestellt werden muss (Pikett-Dienst);
- medizinische oder technische Hilfsmittel benötigt werden, welche zu Hause nicht einsetzbar sind oder aus wirtschaftlichen Gründen nicht eingesetzt werden können;
- Einsätze die Gesundheit oder Sicherheit unserer Mitarbeitenden gefährden, oder Einsätze aus anderen Gründen nicht zugemutet werden können;
- notwendige Pflegemassnahmen durch den Klienten wiederholt verweigert werden.

Durchführung der Leistungen

Die SPITEX See/Lac erbringt die Leistungen in der Regel selber. In besonderen Situationen, wie beispielsweise bei fehlender Kapazität des Stützpunktes oder für spezifische Leistungen, behalten wir uns vor, qualifizierte Drittpersonen oder Personen einer anderen Organisation beizuziehen.

Patientenverfügungen

Gemäss Art. 370 ZGB kann jede urteilsfähige Person in einer sogenannten Patientenverfügung entscheiden, welchen medizinischen Massnahmen sie im Fall ihrer Urteilsunfähigkeit zustimmt oder nicht zustimmt. Die SPITEX See/Lac ist verpflichtet, sich an solche Verfügungen zu halten, sofern der Klient sie davon in Kenntnis setzt und ihr die Verfügung zugänglich macht.

³ Mahlzeitendienst = Wird nicht im ganzen Seebezirk durch SPITEX See/Lac angeboten.

Einsatzzeiten, Einsatzplanung

Anmeldungen für SPITEX-Einsätze	Anmeldungen werden telefonisch, per E-Mail, per Fax oder mit der Online Patientenmeldung OPAN entgegengenommen. Die Kontaktaufnahme erfolgt in der Regel von Montag bis Freitag innerhalb eines halben Arbeitstages.
Einsatzzeiten	Im Bereich Pflege erfolgen Einsätze täglich zwischen 07.00 Uhr und 22.00 Uhr, im Bereich Hauswirtschaft / sozialbetreuerische Leistungen an Werktagen zwischen 08.00 Uhr und 17.00 Uhr. Die vereinbarten Einsatzzeiten gelten als Richtzeiten, d.h. kurzfristige Veränderungen von +/- 45 Minuten können situationsbedingt vorkommen. Verschieben sich geplante Einsätze um mehr als 45 Minuten, wird der Klient telefonisch darüber informiert.
Ersteinsätze	Im Bereich Pflege erfolgen Ersteinsätze innerhalb von 24 Stunden nach der Anmeldung, im Bereich Hauswirtschaft/sozialbetreuerische Leistungen wenn möglich innerhalb von zwei Werktagen.
Notfalleinsätze	Medizinische Notfälle müssen direkt an die Ambulanz weitergeleitet werden.
Absagen oder Verschiebungen von vereinbarten Einsätzen	Für vereinbarte Einsätze, die von den Klienten nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abgesagt werden, wird eine Pauschale verrechnet (vgl. Tarifblatt). Diese Pauschale muss von den Klienten selber bezahlt werden (keine Verrechnung mit der Krankenkasse möglich). Im Falle von Spitaleintritten oder bei Todesfällen erfolgt keine Verrechnung.
Einsatzplanung	Die Einsätze werden von Einsatzplanenden der SPITEX See/Lac nach sachlichen aber auch wirtschaftlichen Kriterien geplant. Es besteht kein Anspruch auf die Betreuung durch bestimmte Mitarbeitende oder darauf, von einer Frau oder von einem Mann gepflegt zu werden. Soweit möglich werden die Wünsche der Klienten jedoch in die Planung miteinbezogen.

Arbeitsweise

Mitwirkung Klient	<p>Der Klient erklärt sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden und ist bereit, in Absprache mit der SPITEX See/Lac bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungs-Notwendigkeiten anzupassen.</p> <p>Besonderen Wert legen wir dabei auf den Einsatz von Hilfsmitteln, die für den Gesundheitsschutz der Klienten wie auch von unseren Mitarbeitenden wichtig sind (z.B. elektrische Pflegebetten, Pflegelifte, rutschfeste Hilfsmittel in Badezimmern, geeignetes Reinigungsmaterial oder hygienische Verhältnisse usw. die eine angemessene Pflege erlauben). Wir bitten unsere Klienten, während der Anwesenheit unserer Mitarbeitenden nicht zu rauchen.</p>
-------------------	---

Wohnungszugang	<p>Der Klient gewährleistet den Mitarbeitenden der SPITEX See/Lac den Zugang zur Wohnung.</p> <p>Finden die Mitarbeitenden die Wohnungstüre bei einem planmässigen Einsatz verschlossen vor, und wurde keine Schlüsselverwaltung vereinbart oder kann die Türe nicht innerhalb nützlicher Frist z.B. durch eine Drittperson (z.B. Angehörige, Hausverwaltung) geöffnet werden, ist die SPITEX See/Lac berechtigt, die Türe durch Fachleute öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dem Klienten könnte etwas zugestossen sein. Die entsprechenden Kosten sind durch den Klienten zu tragen.</p>
Schlüsselmanagement	<p>Falls nötig können der SPITEX See/Lac eine ausreichende Anzahl Schlüssel übergeben werden. Die Übergabe wird schriftlich quittiert. Die SPITEX See/Lac verantwortet die sichere, kostenpflichtige Aufbewahrung der Schlüssel. Die Gebühren für die Aufbewahrung entnehmen Sie dem Tarifblatt.</p>
Schlüsseltresor	<p>Jegliche Verantwortung für Schlüssel, welche von Klienten im Brief-/Milchkasten, unter Fussmatten o.a. deponiert werden, wird von der SPITEX See/Lac abgelehnt. Der Klient kann alternativ zur Schlüsselverwaltung auf eigene Kosten einen Schlüsseltresor montieren lassen. Die SPITEX See/Lac bietet Schlüsseltresore zu einem vergünstigten Preis an. Die Montage obliegt dem Klienten. Die SPITEX See/Lac ist berechtigt im Notfall den Code für den Schlüsseltresor an offizielle Dienststellen wie Ambulanz, Polizei, Feuerwehr o.a. weiterzugeben. Die SPITEX See/Lac haftet nicht für Schäden, die auf eine unsachgemässe Handhabung des Schlüsseltresors zurückzuführen sind.</p>
Dokumentation	<p>Die Mitarbeitenden der SPITEX See/Lac haben eine Dokumentationspflicht. Dieser wird zurzeit in Papierform sowie mit einer Ablage im EDV-System nachgekommen.</p> <p>Im Bereich Pflege müssen in der Dokumentation die gesundheitliche Situation der Klienten sowie alle pflegerischen, betreuerischen und weiteren Massnahmen festgehalten werden. Im Bereich Hauswirtschaft werden die erbrachten Leistungen und weitere, für die Leistungserbringung relevante Informationen, dokumentiert.</p> <p>Die Dokumentationen werden in der Regel bei den Klienten nachgeführt. Diplomierte Pflegefachpersonen bieten den Klienten auf Anfrage hin Einblick in die Dokumentation. Einen vertieften Einblick in die Dokumentation kann nach Vereinbarung in den Stützpunkten genommen werden, auf Verlangen des Klienten kann ein Auszug der Dokumentation abgegeben werden.</p>

Material und Hilfsmittel (Pflege) In Absprache mit den Klienten übernimmt die SPITEX See/Lac die Bestellung von Pflegematerial und medizinischen Hilfsmitteln. Dabei bestimmt die SPITEX See/Lac den Lieferanten. Die Übernahme von Kosten richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen und den üblichen Regelungen zwischen Lieferanten, Versicherungen und Bezüglern.

Medikamente Medikamente können von den Klienten oder deren Angehörigen selber organisiert, gerichtet und abgegeben werden. Werden diese Aufgaben an die SPITEX See/Lac übertragen, wird für das Abholen bestellter Medikamente, z.B. in einer Apotheke, eine Pauschale verrechnet (vgl. Tarifblatt). Das Richten und die Abgabe von Medikamenten durch Fachpersonen werden als Behandlungspflege abgerechnet.

Reinigungsmaterial (Hauswirtschaft) Sofern keine geeigneten Reinigungsutensilien und -mittel durch die Klienten zur Verfügung gestellt werden, die ein fachgerechtes, hygienisches und einwandfreies Reinigen zulassen, bringt die SPITEX See/Lac geeignetes Material gegen Verrechnung mit.

Anwesenheit (Hauswirtschaft) Der Klient soll in der Regel während des Einsatzes anwesend sein. Der Klient wird je nach Möglichkeit in die hauswirtschaftlichen Tätigkeiten miteinbezogen.

Auch Kinder und Jugendliche werden ihrem Alter entsprechend bei der Reinigung ihres eigenen Zimmers miteinbezogen. Während eines Spital- oder Klinikaufenthalts kann die SPITEX See/Lac kleinere Arbeiten wie Briefkasten leeren, Pflanzenpflege etc. auch in Abwesenheit der Klienten übernehmen. Solche Einsätze gehen zu Lasten der Klienten (vgl. Tarifblatt).

Mitarbeitende

Ausbildungsbetrieb Die SPITEX See/Lac ist ein Lehrbetrieb für Praktika, für SRK-Pflegehilfen, für Assistenten Gesundheit und Soziales, Fachfrauen/Fachmänner Gesundheit und Ausbildungsbetrieb für Studierende Pflegefachleute HF und FH. Deren Einsätze erfolgen je nach Ausbildungsstand in Begleitung von Pflegefachpersonen oder gemäss ihren Kompetenzen selbständig.

Einsatz von mehreren Mitarbeitenden Bedingen besondere Umstände eine spezielle Einführung in pflegerische Massnahmen oder bedingt die Pflegeplanung den gleichzeitigen Einsatz von zwei Mitarbeitenden, wird die Arbeitszeit von beiden Personen in Rechnung gestellt. Dies gilt nicht, wenn Lernende im Hinblick auf eine gezielte Lernsituation als Zweitpersonen dabei sind, oder Mitarbeitende für Qualifikationen von Vorgesetzten begleitet werden.

Weisungsrecht Der Klient hat gegenüber den Mitarbeitenden der SPITEX See/Lac kein Weisungsrecht. Eine weitergehende als die vereinbarte Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden nicht gestattet.

Annahme von Geschenken Es ist unseren Mitarbeitenden untersagt, Geschenke oder Hinterlassenschaften anzunehmen, soweit diese über kleine Aufmerksamkeiten hinausgehen (z.B. Biskuits oder Schokolade für die Teampause). Weitergehende Zuwendungen können als Spende an den Spendenfonds der SPITEX See/Lac (zugunsten der Mitarbeitenden oder von Klienten) ausgerichtet werden.

Beschäftigung ausserhalb der Anstellung Die Mitarbeitenden der SPITEX See/Lac dürfen nicht ausserhalb ihrer Anstellung bei Klienten eine Arbeit erbringen (gilt insbesondere für Hauswirtschaftliche Dienstleistungen). Sämtliche Arbeitsaufträge müssen über die Organisation abgewickelt werden.

Qualitätssicherung

Beschwerdesystem Um eine zuverlässige Dienstleistung in guter Qualität anbieten zu können, ist die SPITEX See/Lac auf Beobachtungen und Rückmeldungen der Klienten angewiesen. Sie verfügt deshalb über ein System zur Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden.

Umgang mit Beschwerden Alle Mitarbeitenden sind dazu angehalten, Beschwerden von Klienten oder deren Angehörigen entgegen zu nehmen und umgehend an die zuständigen Stellen weiterzuleiten.

Für die Klärung der Beschwerden sind die Stützpunkt- bzw. Fachbereichsleitungen zuständig und in nächster Instanz die Direktion der SPITEX See/Lac.

Haftung

Haftung für Sachschäden Die SPITEX See/Lac haftet für Schäden an Wohnmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch ihre Mitarbeitenden verursacht wurden und **nicht auf altersbedingte Materialermüdung** zurückzuführen sind.

Der Umfang der Haftung bestimmt sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes.

Schäden müssen durch die Klienten in der Regel sofort bzw. innerhalb von maximal einem Arbeitstag bei der Stützpunktleitung oder der Geschäftsstelle (Zentrale RSL-GNS) angemeldet, respektive beanstandet werden. Die zuständigen Personen werden den Sachverhalt aufnehmen, um ihn bei unserer Haftpflichtversicherung anzumelden.

Datenschutz

Datenschutz

Mitarbeitende der SPITEX See/Lac unterstehen während und nach Abschluss der Einsätze der beruflichen Schweigepflicht sowie dem Amtsgeheimnis.

Die im Bereich Datenschutz durch unseren Betrieb getroffenen Massnahmen orientieren sich an den Richtlinien des SPITEX-Verbandes Schweiz.

Die SPITEX See/Lac ist berechtigt die Daten der Klienten an Drittpersonen wie Spitäler, Ärzte, Therapeuten, Polizei, Ambulanz o.a. weiterzugeben und Daten über Klientinnen/Klienten bei Drittpersonen, wie bei Gemeinden, Spitälern, Ärzten o.a. einzuholen. Der Klient akzeptiert mit seiner Unterschrift unter dem Vertrag mit der Spitex-See-Lac, dass alle nützlichen Informationen für seine Pflege an die obgenannten Dritt-Dienstleistungserbringer weitergegeben werden dürfen.

Persönlichkeitsschutz der Klienten und/oder der Mitarbeitenden

Müssen aus pflegerischen Gründen visuelle Aufzeichnungen (zum Beispiel Wunden, Ausschläge, etc.) gemacht werden, muss der Klient entsprechend informiert werden. Bildmaterial darf ohne Einverständnis des Klienten nicht an Dritte (Ärzte, Therapeuten oder andere Stellen) weitergeleitet werden.

Es ist den Klienten nicht erlaubt, Mitarbeitende der SPITEX See/Lac beim Erbringen von Pflegeleistungen oder Hauswirtschaftlich/Sozialbetreuerischen Leistungen zu filmen oder akustische Aufzeichnungen zu machen.

Finanzielles

Tarife

Die Tarife für Leistungen im Bereich Pflege richten sich nach den Bestimmungen der Krankenpflege-Leistungsverordnung KLV. Für diese Leistungen gilt der Tarifschutz nach Art. 44 KVG. Die Pflegekosten werden von den Krankenkassen im Rahmen der Grundversicherung übernommen, ausgenommen davon sind individuell vereinbarte Franchisen und Selbstbehalte.

Die Tarife im Bereich Hauswirtschaft/Sozialbetreuerische Leistungen richten sich nach dem Staatsratsbeschluss vom 2. April 2001. Die Tarife sind abhängig vom steuerbaren Einkommen und Vermögen. Details zu den Tarifen sind den Tarifblättern zu entnehmen oder unter www.spitex-see-lac.ch einzusehen.

Verrechnete Zeiteinheiten

Die Zeiterfassung für erbrachte Leistungen im Bereich Pflege erfolgt in Einheiten von fünf Minuten, wobei jeweils aufgerundet wird. Zu vergüten sind mindestens zehn Minuten.

Die Zeiterfassung für erbrachte Leistungen im Bereich Hauswirtschaft/Sozialbetreuerische Leistungen erfolgt in Einheiten von fünfzehn Minuten. Zu vergüten sind mindestens dreissig Minuten. Davon

ausgenommen sind kleinere hauswirtschaftliche Dienste, welche im Zusammenhang mit Pflegeleistungen und bis max. 15 Minuten pro Tag erbracht werden (z.B. Bereitstellen von Mahlzeiten, kleine Handreichungen). Hier erfolgt die Zeiterfassung in Einheiten von fünf Minuten, wobei jeweils aufgerundet wird.

Extraleistungen Kosten für Pflegeleistungen, welche von den Krankenkassen nicht übernommen, von den Klienten aber ausdrücklich erwünscht werden, gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zulasten der Klienten. Dies gilt auch für Leistungen, welche sich erst im Nachhinein als nicht kassenpflichtig erweisen.

Beschwerderecht gegenüber Krankenkassen Das Beschwerderecht im Falle von Leistungsablehnungen steht den Klienten zu. SPITEX See/Lac berät und unterstützt diese aktiv in Streitfällen.

Rechnungsstellung Pflegeleistungen nach KVG/KLV werden im System des Tiers Payant abgerechnet. Dies bedeutet, dass die Rechnungsstellung direkt an die Krankenkassen erfolgt. Die Klienten erhalten auf Wunsch und gegen Verrechnung (vgl. Tarifblatt) zu Kontrollzwecken ein Doppel der Rechnung.

Die Kosten für Hauswirtschaft/Sozialbetreuerische Leistungen werden den Klienten direkt in Rechnung gestellt. Der Tarif richtet sich nach dem steuerbaren Einkommen und Vermögen des Klienten. Für das Vermögen gilt ein Freibetrag von CHF 30'000. Sofern der Klient keine Angaben über sein steuerbares Einkommen und Vermögen machen will, wird der höchste Stundentarif (vgl. Tarifblatt) angewendet.

Zahlungsziel Rechnungen von SPITEX See/Lac sind innerhalb von 15 Tagen ohne Abzüge zu begleichen.

Auskünfte zu Rechnungen Auskünfte zur Rechnungsstellung erhalten die Klienten telefonisch während den Bürozeiten von unserer Koordinationsstelle in Murten unter 026 672 34 00.

Vertragsbedingungen

Vertragsverhältnis **Das Vertragsverhältnis zwischen der SPITEX See/Lac und ihren Klienten bildet eine gegenseitig unterzeichnete Leistungsvereinbarung. Diese stützt sich auf die vom behandelnden Arzt und der Krankenkasse unterzeichnete Bedarfs- und Leistungsplanung. Weitere Bestandteile des Vertragsverhältnisses sind die hier vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen AGB, das aktuelle Tarifblatt sowie Merkblätter und Erklärungen zum Datenschutz.**

Sämtliche Anliegen im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis sind direkt an die Geschäftsstelle SPITEX See/Lac, Postfach 88, 3280 Murten zu richten.

Kündigung

Die Leistungsvereinbarung kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens 5 Arbeitstagen auf das Ende der nächstfolgenden Woche gekündigt werden. Massgebend ist die Postaufgabe oder die Übergabe der schriftlichen Kündigung an eine/einen Mitarbeitende/n. Mit dem vereinbarten Ende des Einsatzes wird die Leistungsvereinbarung automatisch aufgelöst.

In besonderen Fällen ist die Möglichkeit einer sofortigen Auflösung der Leistungsvereinbarung durch die SPITEX See/Lac vorbehalten, namentlich:

- wenn der Klient die Erbringung der Dienstleistungen nach fachlichen Kriterien nicht zulässt und sich damit unter Umständen selber gefährdet;
- wenn die Situation die Sicherheit der Mitarbeitenden von SPITEX See/Lac gefährdet oder für diese nicht zumutbar ist;
- bei Nichtbezahlen der Rechnungen nach erfolgter Mahnung.

Die Leistungsvereinbarung endet ohne Kündigung wenn der Klient in eine stationäre Pflegeinstitution eintritt oder verstirbt.

Beschwerdeinstanz/

Beschwerden können an das Oberamt des Seebezirks, Postfach, 3280 Murten eingereicht werden.

Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche rechtlichen Streitigkeiten aus der Leistungsvereinbarung zwischen der SPITEX See/Lac und den Klienten ist 3280 Murten-Morat.

Version:

2019-09_AGB DEFINITIV_VERSION 1.0_DT ersetzt alle vorherigen Geschäftsbedingungen

Murten-Morat, September 2019

Gesundheitsnetz See - SPITEX See/Lac

Spitalweg 36 – Postfach 88 - 3280 Murten-Morat

026 672 34 00 – info@spitex-see-lac.ch

www.spitex-see-lac.ch oder www.rsl-gns.ch

Ich habe die allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen und akzeptiere sie.

Name, Vorname Klientin/Klient: _____

Datum / Unterschrift Klientin/Klient: _____