

# AGB Spitex Kriens

## Wichtige Punkte der Zusammenarbeit

### Rechte und Pflichten von Kundinnen und Kunden

#### Kundinnen und Kunden haben insbesondere das Recht auf

- Einsicht in ihre Unterlagen.
- Informationen (Aufklärung bezüglich der Pflege/Betreuung).
- das Verweigern der Beantwortung von Fragen in begründeten Fällen.
- das Verweigern von Informationen an Dritte.
- jederzeitiges Stoppen der Einsätze, unter Berücksichtigung der Absageregulung auf dem Tarifblatt.

#### Kundinnen und Kunden sind verpflichtet,

- sich von den Mitarbeitenden beraten zu lassen und sich an den vereinbarten Massnahmen aktiv zu beteiligen.
- sich an die gegenseitigen Absprachen, Abmachungen und Vereinbarungen zu halten; selbstverständlich können diese jederzeit wieder neu ausgehandelt werden.
- Kompromisse zwischen Wünschen und Machbarem einzugehen.
- mit den Mitarbeitenden einen angenehmen Umgangston zu pflegen.

Für alle unsere Dienstleistungen ist die ärztliche Anordnung Voraussetzung und muss durch die Kundschaft beim Arzt oder Spital besorgt werden.

Als Kundin oder Kunde sind Sie weiter verpflichtet, der Spitex Kriens das Recht einzuräumen, soweit es zur Erfüllung des Vertrages erforderlich ist, die personenbezogenen Daten von Ihnen zu speichern, zu therapeutischen Zwecken zu bearbeiten oder an Dritte zu übermitteln und zwar insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte,

Apotheken, Alters- und Pflegeinstitutionen, Krienser Infostelle Gesundheit, Kontroll- und Schlichtungsstellen sowie staatliche Amtsstellen. Der Kunde/die Kundin erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Der Kunde/die Kundin entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber Spitex Kriens von der Schweigepflicht. Spitex Kriens schützt die Informationen vor dem Zugriff unbefugter Personen und verpflichtet ihre Mitarbeitenden zur Beachtung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen.

### Hygiene und notwendige Mittel

Spitex Kriens muss ihre Dienstleistungen in einem vertretbaren hygienischen Umfeld/Haushalt ausführen können, so dass die Hygienerichtlinien der Organisation eingehalten werden können. Die Gesundheit der Mitarbeitenden wie auch der Kundinnen und Kunden darf nicht gefährdet sein. Im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben des Arbeitsgesetzes (Art. 6-8 ArG.) muss deshalb Spitex Kriens dem Gesundheitsschutz insoweit auch Rechnung tragen, dass als Voraussetzung für die Dienstleistungserbringung das Vorhandensein der erforderlichen Pflegehilfsmittel (Pflegebett, Rollstuhl, Duschbrett usw.) sichergestellt ist. Wir beraten Sie gerne.

Zudem braucht es, um bei Ihnen zu Hause tätig zu sein, eventuell auch angemessene Mittel wie:

- Zugriff auf Haus- und Wohnungsschlüssel für die Mitarbeitenden, sofern erforderlich
- taugliche Haushaltgeräte (z.B. Staubsauger).

### Pflege- und Verbandsmaterial

Die Mitarbeitenden von Spitex Kriens bringen Artikel mit, die für die Pflege notwendig sind. Diese Artikel, die sonst in der Apotheke oder im Sanitätsfachgeschäft gekauft werden müssten, werden den Kundinnen und Kunden zu marktüblichen Preisen verrechnet. Wenn immer möglich, werden kassenzulässige Artikel verwendet. Teilweise werden die Kosten für solche Artikel von den Krankenversicherungen rückerstattet.

## Schäden durch Mitarbeitende

Falls Mitarbeitende im Haushalt von Kundinnen oder Kunden einen Schaden verursachen, muss dieser innerhalb einer Frist von vier Werktagen entweder der Kunden-Koordinatorin oder der Abteilung Finanzen & Services von Spitex Kriens gemeldet werden. Der Umfang der Haftung richtet sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Spitex Kriens haftet nicht für Schäden, welche auf altersbedingte Materialermüdung zurück zu führen sind.

## Gefährdung

Wenn Kundinnen oder Kunden sich oder ihr Umfeld gefährden, werden der Hausarzt oder evtl. die Erwachsenenenschutzbehörde (KESB) orientiert.

## Zusammenarbeit mit privaten

### Spitex-Anbietern

Sind bei einer Kundin oder einem Kunden private Spitex-Anbieter oder privat angestelltes Personal beteiligt, werden in einer gemeinsamen Sitzung verbindliche Zielsetzungen vereinbart bezüglich Pflege, Qualität, Aufteilung der Arbeiten, Festlegen der Einsatzzeiten und Einsatzstunden. Die Koordination übernimmt die Kunden-Koordinatorin von Spitex Kriens. Hält der private Anbieter die Vereinbarungen mit Spitex Kriens nicht ein oder wird keine Einigung erzielt, kann Spitex Kriens die Leistungen bei einer Kundin oder einem Kunden stoppen.

## Geschenke

Wenn Sie mit unseren Dienstleistungen zufrieden sind, danken Sie den Mitarbeitenden für ihren Einsatz. Zusätzliche Geschenke sind nicht nötig. Unsere Mitarbeitenden werden nach branchenüblichen Anstellungsbedingungen entlohnt. Wenn Sie in speziellen Situationen ein direktes Dankeschön an die Mitarbeitenden richten wollen (Blumenstrauß, Schokolade etc.), bitten wir Sie, die Grenze von Fr. 50.00 nicht zu überschreiten. Die Geschenke stehen allen Team-Mitgliedern zur Verfügung.

Sie können aber den Spitex Verein Kriens als Organisation ohne finanzielle Grenzen unterstützen. Wir freuen uns, wenn Sie Mitglied werden oder einen Beitrag an den Spendenfonds überweisen.

# Durchführung von Einsätzen

## Zeitliche Grenzen der Unterstützung

Alle Spitex-Dienstleistungen werden, wenn möglich, zu den normalen Arbeitszeiten von Montag bis Freitag erbracht. Einsätze in der Nacht, am Wochenende und an Feiertagen erfolgen nur für pflegerische Leistungen und nur, wenn keine anderen Lösungsmöglichkeiten vorhanden sind und es der von Spitex Kriens abgeklärte Bedarf erfordert. Ist eine umfassende Betreuung notwendig, kann ein Verbleib zu Hause nur sichergestellt werden, wenn Angehörige, Freunde und/oder Nachbarn wesentliche Betreuungsaufgaben übernehmen können. Die zeitlichen Grenzen von Spitex Kriens sind im Normalfall:

### Pflegerische Leistungen:

- Somatische Leistungen werden erbracht: 365 Tage / Jahr, 7 Tage die Woche, 24 Stunden pro Tag, in der Regel für maximal 3-4 Stunden pro 24 Stunden
- Psychiatrische Leistungen erfolgen an den Werktagen
- maximal 3-4 Einsätze pro 24 Stunden
- Bedingt die Pflegeplanung den gleichzeitigen Einsatz von zwei Mitarbeitenden, wird die Arbeitszeit von beiden in Rechnung gestellt

### Hauswirtschaft/Betreuung:

- Hauswirtschaft: Während 52 Wochen im Jahr in der Regel bis 5 Stunden / Woche an Werktagen
- Betreuung bis 4 Stunden / Tag
- Einsätze, in welchen wir ausschliesslich hauswirtschaftliche/betreuerische Aufgaben übernehmen – ohne Pflegeleistungen – bedingen pro Einsatz eine Zeit von mind. 1 Stunde

### Familien-Entlastung:

- in der Regel nicht länger als 12 Wochen

Spitex Kriens erbringt keine Wochenend- und Ferienablosungen für Leistungen, die sonst von Ärztinnen oder Ärzten oder von privaten Spitex-Anbietern erbracht werden. Spitex Kriens übernimmt keine Notfalleinsätze.

## **Ihre Kontaktperson: Die Kunden-Koordinatorin**

Wird eine Spitex-Dienstleistung vereinbart und geplant, erhalten Sie den Namen einer Kunden-Koordinatorin. Sie ist die direkte Ansprechperson für alle Ihre Anliegen und möglichen Anliegen von Angehörigen sowie weiteren beteiligten Bezugspersonen, Institutionen und Fachpersonen. Die Kunden-Koordinatorin ist als Fachperson für die Koordination der Unterstützung, deren Anpassung an den veränderten Bedarf und die Überwachung der Spitex-Dienstleistungen zuständig. In regelmässigen Standortgesprächen überprüft die Kunden-Koordinatorin – mit Ihnen gemeinsam – die Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit der Einsätze. Diese Standortbestimmung dient als Entscheidungsgrundlage, in welcher Art und Weise die Einsätze weitergeführt oder allenfalls beendet werden.

## **Ausführung der Arbeit: Verschiedene Mitarbeitende**

Bei Spitex Kriens arbeiten über 90 Personen, grösstenteils in Teilzeitanstellung. Es sind Fachleute aus der Pflege, Hauswirtschaft, Lernende in der Pflege und der Administration sowie gelernte Pflegemitarbeitende und Haushilfen. Für die Betreuung werden Sie einem Fachteam der Spitex Kriens zugeteilt, dabei besteht kein Anspruch auf die Betreuung durch bestimmte Mitarbeitende der Spitex Kriens. Auf Grund der unterschiedlichen Unterstützung, welche die Kundinnen und Kunden brauchen, von fachlichen Anforderungen und betrieblicher Organisation (Krankheit, Ferien usw.) werden die Mitarbeitenden zugeteilt. In der Regel werden deshalb die Dienstleistungen bei den einzelnen Kundinnen und Kunden von verschiedenen Mitarbeitenden ausgeführt. Das heisst: Es kommen verschiedene Spitex-Mitarbeitende zu Ihnen nach Hause. Die konstante Bezugsperson ist für Sie die oben erwähnte Kunden-Koordinatorin. Jede Mitarbeitende von Spitex Kriens verfügt über einen Ausweis, der sie als unsere Mitarbeiterin kennzeichnet. Personen, welche den Ausweis nicht vorweisen können, soll mit Misstrauen begegnet werden. In Zweifelsfällen nehmen Sie bitte Kontakt mit der Spitex Kriens auf. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt allein bei der Spitex Kriens. Sämtliche Anliegen in Bezug auf die Vereinbarung sind direkt an die Spitex Kriens zu richten. Die Mitarbeitenden erbringen Leistungen im Rahmen der Vereinbarung zwischen der Spitex Kriens und ihren Kunden. Weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden von Spitex Kriens nicht gestattet.

## **Pünktlichkeit der Einsätze**

Wir bemühen uns, die mit Ihnen vereinbarten Einsatzzeiten einzuhalten. Wegen unvorhersehbaren Verkehrssituationen, aber auch auf Grund von nicht absehbaren Pflege- und Betreuungssituationen bei anderen Kundinnen und Kunden, benötigen wir einen zeitlichen Spielraum von plus/minus 30 Min. auf die vereinbarte Zeit. Falls wir diesen Zeitrahmen einmal nicht einhalten können, werden Sie von uns auf Wunsch telefonisch benachrichtigt.

## **Notöffnung der Wohnung**

Findet die Mitarbeiterin die Wohnungstüre bei einem planmässigen Einsatz unerwarteterweise verschlossen vor und wurde Spitex Kriens kein Zugriff auf den Wohnungsschlüssel gewährt, ist Spitex Kriens berechtigt, wenn möglich in Absprache mit den Angehörigen, die Wohnungstüre von Fachleuten öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dem Kunden könnte etwas zugestossen sein. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten des Kunden.

## **Absage von Einsätzen**

Müssen Sie geplante Einsätze innerhalb weniger als 24 Stunden absagen, ist dies kostenpflichtig. Mit diesem Beitrag wird ein Teil des Bereitstellungsaufwandes der Spitex Kriens finanziert. Die entsprechenden Angaben entnehmen Sie bitte dem Infoblatt «Tarife». Bitte melden Sie uns Spital-Ein- und -Austritte sowie geplante Ferien so früh wie möglich.

## **Rechnungsteilung und Zahlung**

In der Regel erhalten Sie die Rechnung bis zum 20. des folgenden Monats. Wir bitten Sie, die Rechnung innerhalb von 30 Tagen über Ihr Bank- oder Postkonto zu überweisen. Bei Bareinzahlungen am Post- oder Bankschalter entstehen für uns Gebühren. Bei Zahlungsausständen wenden wir das übliche Verfahren mit Mahnung(en) und anschliessender Betreuung an. Bleiben die Ausstände bestehen, können die Leistungen eingestellt werden.

Wenn Sie Ergänzungsleistungen erhalten, senden Sie bitte die Rechnung der Spitex Kriens und die Rechnung des Krankenversicherers (Selbstbehalt, Franchise) zur Begleichung an die Ausgleichskasse Luzern weiter.

## Ablehnung/Abbruch der Leistungserbringung

Spitex Kriens kann die Leistungen verweigern oder einstellen, wenn

- seitens der Krankenversicherung die Finanzierung abgelehnt wird
  - die Rechnung nach zwei Mahnungen nicht bezahlt wurde, oder wenn die Betreuungssituation für die Mitarbeitenden nicht oder nicht mehr zumutbar ist, namentlich:
    - aus fachlichen und medizinischen Gründen
    - infolge von gegenseitigem Vertrauensverlust
    - bei Androhung von Gewalt oder wiederholten groben Beschimpfungen
    - bei Tötlichkeiten, sexuellen Übergriffen
    - oder bei der Gesundheitsgefährdung der Mitarbeitenden gemäss EKAS-Richtlinien der SUVA
- Spitex Kriens übernimmt keine Notfalleinsätze und keine Ferienvertretungen für andere Anbieter.

## Konflikte und Beschwerden

Treten zwischen Kundinnen/Kunden und Mitarbeitenden der Spitex Kriens Unstimmigkeiten auf, kann die Kundin/der Kunde eine Besprechung mit der Kunden-Koordinatorin verlangen. Falls es zu keiner Klärung kommt, kann sich die Kundin/der Kunde an das zuständige Mitglied der Geschäftsleitung wenden. Wenn nötig, findet zur Klärung ein Gespräch zwischen der Kundin/dem Kunden, der Kunden-Koordinatorin und einem Mitglied der Geschäftsleitung statt. Dieses Mitglied der Geschäftsleitung entscheidet über den weiteren Verlauf der Spitex-Dienstleistung. Gegen diesen Entscheid kann die Kundin/der Kunde beim Vorsitz der Geschäftslei-

tung Beschwerde einreichen. Sind keine befriedigenden Lösungen möglich, empfehlen wir als neutrale externe Instanz die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA Zentralschweiz).

## Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus der Vereinbarung zwischen der Spitex Kriens und dem Kunden/der Kundin ist der Sitz der Spitex Kriens. Soweit die individuellen Vereinbarungen und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweiz. Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 349ff.).

## Vertragskündigung

### 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, insbesondere gemäss den in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgeführten Gründen: Ablehnung / Abbruch der Leistungserbringung.

### Kündigungsform:

Die Kündigung des Vertrages kann mündlich oder schriftlich erfolgen.

### Formlose Vertragsauflösung:

Der Vertrag endet ohne förmliche Kündigung, wenn der Kunde/die Kundin durch Umzug das Einzugsgebiet von Spitex Kriens verlässt, selbständig wird, in eine stationäre Pflegeinstitution eintritt oder verstirbt.