



Raumpflege und mehr

SPITEX
HOME

ALLGEMEINE
GESCHÄFTSBEDINGUNGEN
DER SPITEX HOME



GESCHÄTZTE KUNDIN, GESCHÄTZTER KUNDE.

Sie haben sich für hauswirtschaftliche Einsätze durch SPITEX Home GmbH entschieden. Für ihr Vertrauen danken wir Ihnen herzlich.

Alle wichtigen Informationen zu unseren Einsätzen finden Sie auf den folgenden Seiten. Zusätzlich werden Sie von uns anlässlich der Erstabklärung informiert, wie die Einsätze ablaufen und verrechnet werden.

Das Dokument ist Bestandteil des Dienstleistungsvertrags zwischen Ihnen und SPITEX Home GmbH.

Falls Sie weitere Fragen haben, kontaktieren Sie uns. Wir sind gerne für Sie da.

WER WIR SIND.

Die SPITEX Home GmbH ist eine Tochtergesellschaft und ergänzt das Angebot des SPITEX Vereins Burgdorf-Oberburg. Wir erbringen ausschliesslich hauswirtschaftliche Leistungen im und ums Haus in Burgdorf und den umliegenden Gemeinden. Pflegerische Leistungen, die entsprechendes Fachwissen erfordern, werden durch den SPITEX Verein Burgdorf-Oberburg oder die öffentliche SPITEX vor Ort erbracht. Selbstverständlich unterstützen wir Sie auch unabhängig von pflegerischen Leistungen durch oben genannte Organisationen gerne.

Das Vertragsverhältnis zwischen SPITEX Home GmbH und den Kunden wird bestimmt

- a) durch die Dienstleistungsvereinbarung sowie
- b) durch die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

Soweit die individuellen Vereinbarungen und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 394ff.).



INHALTSVERZEICHNIS.

Wer wir sind	3
Unsere Leistungen	6
Umfang hauswirtschaftliche Leistungen	6
Zielsetzung	7
Abklärungen	7
Vereinbarung von Dienstleistungen	8
Bedarfsabklärung	8
Wie häufig erfolgt eine Bedarfsabklärung?	9
Ablauf der Einsätze	9
Einsatzplanung	10
Änderungen von Dienstleistungen	10
Grenzen der Leistungserbringung	11
Datenschutz	12
Schweigepflicht und Umgang mit Daten	12
Leistungserfassung	12
Weitergabe von Kundendaten (Notfallkontakt).	13
Aufzeichnung der Einsätze	13
Tarife	14
Tarife hauswirtschaftliche Leistungen	14
Wegzeiten und Zuschläge	14
Kostenübernahme durch Kranken-oder Ausgleichskassen	15
Rechnungsstellung	15
Mindesteinsatz und Aufrunden	15
Material und Putzmittel	16
Reinigungsmaterial	17
Handschuhe	17
Hausschuhe	17
Weitere Bestimmungen	18
Schlüssel / Zugang zu Ihrer Wohnung	18
Betreten der Wohnung im Notfall	19
Annahme von Geschenken	19
Rückmeldungen / Kritik / Beschwerden	19
Prävention und Unfallrisiken	20
Haftung für Schäden	20

Kündigung	21
Ordentliche Kündigung	21
Sofortige Kündigung	22
Weitere Gründe, die zu einer Auflösung führen können	22





UNSERE LEISTUNGEN.

UMFANG HAUSWIRTSCHAFTLICHE LEISTUNGEN.

- › Regelmässige alltägliche Reinigung des Haushalts
- › Wäschepflege
- › Einkauf und Botengänge
- › Frühlingsputz/Grundreinigung
- › Pflanzenpflege im Haus

Generell werden die Einsätze von Montag – Freitag zwischen 8.00 – 18.00 Uhr erbracht. Abweichende Angebote (kostenpflichtig) sind nach Absprache mit der Leitung SPITEX Home GmbH möglich.

Die minimale Einsatzzeit der Dienstleistungen beträgt 1 Stunde. Es können auch mehrere Einsätze pro Tag geleistet werden.

Art, Dauer und Zeitpunkt der Leistungen werden anhand der Dienstleistungsvereinbarung schriftlich festgehalten und sind verbindlich.

ZIELSETZUNG.

Wir unterstützen Sie mit hauswirtschaftlichen, betreuerischen oder weiteren Dienstleistungen. Dabei werden Ihre Ressourcen, Wünsche und Bedürfnisse und die Ihres Umfeldes berücksichtigt mit dem Grundsatz: individuell und verlässlich.



ABKLÄRUNGEN.



VEREINBARUNG VON DIENSTLEISTUNGEN.

Der Umfang der Dienstleistungen ermitteln wir im Normalfall direkt vor Ort. In Einzelfällen wird lediglich eine telefonische Abklärung gemacht. Für die Abklärung wird eine Pauschale verrechnet.

Der Umfang der vereinbarten Dienstleistungen wird in der Dienstleistungsvereinbarung schriftlich festgehalten. Die Mindestdauer der Dienstleistungen beträgt 2 Monate. Ausnahmefälle (z.B. einmalig grösserer Frühlingsputz) müssen mit der Einsatzplanung besprochen werden.

Es wird darauf verzichtet, bei jeder Leistungsänderung eine neue schriftliche Vereinbarung zu erstellen.

BEDARFSABKLÄRUNG.

Übernehmen Ihre Zusatzversicherung oder die Ausgleichskasse einen Anteil der Kosten, muss ein sogenanntes Bedarfsmeldeformular ausgefüllt werden. Unsere Mitarbeitende hält auf dem Formular Art, Dauer und Rhythmus der Einsätze fest. Ihr Hausarzt oder behandelnder Arzt bestätigt den Bedarf mit seiner Unterschrift. Das Bedarfsmeldeformular wird direkt an Ihre Zusatzversicherung weitergeleitet. Sie können die Rechnung, die Sie von uns erhalten, zur Rückforderung dort einreichen. Übernimmt die Ausgleichskasse einen Teil der Kosten, senden wir Ihnen die Unterlagen zu und Sie können diese gemeinsam mit unserer Rechnung bei der Ausgleichskasse einreichen.

WIE HÄUFIG ERFOLGT EINE BEDARFSABKLÄRUNG?

Die Bedarfsabklärung wird in der Regel alle drei Monate aktualisiert und an die Krankenkasse weitergeleitet. Bei konstant gleichbleibendem Bedarf kann das Intervall auf 6 Monate ausgedehnt werden (bei ausschliesslicher Kostenübernahme durch die Ausgleichskasse auch auf ein Jahr). Ändert sich der Anspruch im Lauf der Periode wird eine Bedarfsanpassung nötig.



ABLAUF
DER EINSÄTZE.



EINSATZPLANUNG.

Die Dienstleistungen werden im Rahmen der zeitlichen Vereinbarung mit der Einsatzplanung erbracht. In der Regel finden die Einsätze an immer demselben Wochentag, zur gleichen Zeit, im gewünschten Rhythmus statt. Infolge Verkehrssituation oder anderer Umstände muss eine Verzögerung von +/- 15 Minuten in Kauf genommen werden. Bei grösseren Abweichungen wird Ihnen dies von der Einsatzplanung telefonisch angekündigt.

In der Regel werden die Einsätze von einer Mitarbeitenden durchgeführt. Bei Ferien- oder Krankheitsabwesenheiten wird, wann immer möglich und von Ihnen gewünscht, eine Vertretung organisiert. Es besteht keinerlei Anspruch auf die Durchführung des Einsatzes durch eine bestimmte Mitarbeiterin. Personalwechsel aus organisatorischen Gründen sind möglich.

Bedingen besondere Umstände den gleichzeitigen Einsatz von zwei Mitarbeitenden, stellen wir die Arbeitszeit von beiden Personen, inkl. Wegpauschale in Rechnung

ÄNDERUNGEN VON DIENSTLEISTUNGEN.

- › Dienstleistungsänderungen (Umfang der Arbeiten)
- › Änderungen des Einsatzintervalls
- › Verschiebungen der Zeitfenster
- › geplante Abwesenheiten
- › kurzfristige Ausfälle auf Grund von gesundheitlichen Notfällen, etc.

sind mit der Einsatzplanung (Tel 079 328 29 29, MO - FR 08.00 - 11.30 Uhr) zu klären und dürfen nicht direkt mit der Mitarbeitenden vereinbart werden.

Ausserhalb der Telefonöffnungszeiten können Sie uns eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen.

Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, Leistungen mit den Kunden ausserhalb des Auftrages zu vereinbaren.

Einsätze, welche nicht mindestens 48 Stunden (2 Arbeitstage) im Voraus abbestellt werden, stellen wir in Rechnung. Ausnahmeregelungen gelten bei Spitaleintritten, gesundheitlichen Notfällen und Todesfall.

GRENZEN DER LEISTUNGSERBRINGUNG.

Dienstleistungen können nur so weit erbracht werden, als es Gesundheitszustand, das soziale Umfeld und die Situation des Haushaltes zulassen. Sollte dies aus unserer Sicht nicht mehr der Fall sein, werden wir Sie darauf ansprechen.

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass wir beim Feststellen von Situationen mit Selbst- oder Fremdgefährdung trotz Schweigepflicht die Behörden informieren müssen.



DATENSCHUTZ.

SCHWEIGEPFLICHT UND UMGANG MIT DATEN.

Wir verpflichten unsere Mitarbeitenden zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen.

LEISTUNGSERFASSUNG.

Alle Dienstleistungen der SPITEX Home GmbH werden von Ihnen gemäss der Dienstleistungsvereinbarung und den jeweils geltenden Tarifen abgegolten.

Basis für die Rechnungsstellung bildet die durch die Einsatzplanung mit Ihnen und der Mitarbeitenden vereinbarte Dienstleistung gemäss Einsatzplan. Abweichungen der vereinbarten Dienstleistungen (Tarif und Zeitumfang) werden von der Mitarbeitenden schriftlich festgehalten, von Ihnen visiert und bei der Abrechnung entsprechend korrigiert. Die kleinste Erfassungszeit ist 1 Stunde; angebrochene ¼ Stunden werden in Rechnung gestellt.

WEITERGABE VON KUNDENDATEN (NOTFALLKONTAKT).

Soweit es für die Erfüllung des Vertrages erforderlich ist, dürfen Ihre personenbezogenen Daten gespeichert und an Dritte übermittelt werden und zwar insbesondere Krankenkassen, Ärzte, Amtsstellen und Aufsichtsbehörden.

Wir bitten Sie bei der Anmeldung eine Kontaktperson anzugeben, welche wir im Notfall kontaktieren dürfen.

AUFZEICHNUNG DER EINSÄTZE.

Es ist Ihnen und Ihren Angehörigen nicht gestattet unsere Mitarbeitende beim Verrichten der Leistungen zu filmen oder andere visuelle oder akustische Aufzeichnungen zu machen. Befinden sich Kameras oder ähnliches in den Räumen sind diese während des Einsatzes auszuschalten.



TARIFE.

TARIFE HAUSWIRTSCHAFTLICHE LEISTUNGEN.

Siehe Tarifblatt.

WEGZEITEN UND ZUSCHLÄGE.

Wird das Auto für die Erbringung der Dienstleistung benötigt und sind am Einsatzort keine Parkmöglichkeiten vorhanden, werden die Parkgebühren für die Benützung eines öffentlichen Parkplatzes dem Kunden in Rechnung gestellt. Fahrten während der Einsätze werden pro Kilometer in Rechnung gestellt. Die Pauschale für den Weg pro Einsatz ist auf dem Tarifblatt ersichtlich.

KOSTENÜBERNAHME DURCH KRANKEN- ODER AUSGLEICHSKASSEN.

Ob hauswirtschaftliche Leistungen mit der Krankenkasse / Zusatzversicherung und / oder Ergänzungsleistung (via Ausgleichskasse) abgerechnet werden können, ist in Ihrer Verantwortung. Allfällige dazu benötigte Formulare können durch uns zur Verfügung gestellt werden und werden separat in Rechnung gestellt.

RECHNUNGSSTELLUNG.

Die Rechnung über die Leistungen des Vormonats erstellen wir bis zur Mitte des Folgemonats. Die Rechnung ist innert 30 Tagen zu begleichen, unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (Krankenkasse / Zusatzversicherung, Ergänzungsleistungen, Fürsorgeleistungen) besteht. Bei wiederholtem Zahlungsverzug sind wir berechtigt, die Leistungen einzustellen.

Allfällige Beanstandungen der Rechnung sind direkt mit der Einsatzplanung zu klären.

MINDESTEINSATZ UND AUFRUNDEN.

Minstdauer pro Einsatz ist eine Stunde. Jede angebrochene Viertelstunde wird aufgerundet und verrechnet. Die Mitarbeiterin erkundigt sich jeweils nach Aufgaben um die Zeit bestmöglich nützen zu können.



MATERIAL UND PUTZMITTEL.

REINIGUNGSMATERIAL.

Das für einen fachgerechten Einsatz notwendige Reinigungsmaterial wird von Ihnen bereitgestellt. Nach Vereinbarung und gegen Verrechnung wird das Material durch unsere Mitarbeiterin besorgt.

HANDSCHUHE.

Falls nicht in genügender Qualität vorhanden, werden aus hygienischen Gründen Einweghandschuhe durch uns zum Einsatz mitgebracht und Ihnen in Rechnung gestellt.

HAUSSCHUHE.

Die Mitarbeitende trägt während des Einsatzes Hausschuhe oder Überzüge.



WEITERE BESTIMMUNGEN.

SCHLÜSSEL / ZUGANG ZU IHRER WOHNUNG.

Sie müssen während des Einsatzes nicht unbedingt Zuhause sein. Den Mitarbeitenden dürfen keine Hausschlüssel ausgehändigt werden.

Wir empfehlen den Einsatz eines Schlüsselsafes. Bei Bedarf kann dieser vermittelt werden. Wird der Schlüssel entgegen der Empfehlung von SPITEX Home GmbH an einem bestimmten Ort deponiert, tragen Sie allein die Verantwortung für die sichere Aufbewahrung des Schlüssels.

BETRETEN DER WOHNUNG IM NOTFALL.

Wenn der dringende Verdacht besteht, Ihnen könnte etwas zugestossen sein, sind wir berechtigt, die Wohnungstüre von Fachleuten oder der Polizei öffnen zu lassen. In der Regel versuchen wir vor der Öffnung mit Angehörigen Kontakt aufzunehmen. Die Kosten für die Türöffnung gehen zu Ihren Lasten.

ANNAHME VON GESCHENKEN.

Unseren Mitarbeitenden ist es untersagt, von Ihnen oder Ihren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch anzunehmen, soweit diese über bloße Aufmerksamkeiten hinausgehen. Im Zweifelsfall entscheidet die Leitung SPITEX Home GmbH über die Zulässigkeit einer Geschenkannahme.

RÜCKMELDUNGEN / KRITIK / BESCHWERDEN.

Rückmeldungen und Beschwerden können Sie direkt an die Mitarbeitende vor Ort oder an die Einsatzplanung richten. Die Einsatzplanung ist bemüht, eine Lösung für alle Parteien zur Zufriedenheit aller Betroffenen zu finden.



PRÄVENTION UND UNFALLRISIKEN.

HAFTUNG FÜR SCHÄDEN.

Wir haften für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeitenden verursacht worden sind und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Bei verursachten Schäden sind Mitarbeitende und Kunde aufgefordert, sofort eine Mitteilung an die Einsatzplanung zu machen. Allfällige Beweise sind sicherzustellen (z. B. mit Foto).

Transporte von Kunden und deren Angehörigen mit dem Privatauto der Mitarbeitenden sind nicht versichert und SPITEX Home GmbH übernimmt keine Haftung. Sie sind in Absprache mit der Einsatzleitung und den Mitarbeitenden jedoch kostenpflichtig möglich.



KÜNDIGUNG.

ORDENTLICHE KÜNDIGUNG.

Die unbefristete Dienstleistungsvereinbarung muss schriftlich (in Ausnahmefällen auch mündlich) zuhänden der Einsatzplanung gekündigt werden. Befristete Dienstleistungsvereinbarungen laufen ohne Kündigung zum in der Vereinbarung festgehaltenen Termin aus.

Nach Ablauf der zweimonatigen Vertragslaufzeit kann jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat auf das Ende eines Monats gekündigt werden (Datum des Poststempels).

SOFORTIGE KÜNDIGUNG.

Eine sofortige Auflösung durch SPITEX Home ist vorbehalten, namentlich

- › bei Nichtbezahlen der Rechnungen nach bzw. trotz erfolgter 2. Mahnung.
- › bei Auftreten von Verhältnissen seitens des Kunden oder deren Angehörigen, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht von SPITEX Home den Mitarbeitenden unzumutbar machen.

WEITERE GRÜNDE, DIE ZU EINER AUFLÖSUNG FÜHREN KÖNNEN.

Die Dienstleistungsvereinbarung endet ohne Kündigung, wenn der Kunde in eine stationäre Pflegeeinrichtung eintritt oder stirbt.

**Zufriedene Kundinnen und Kunden
sind unser Ziel!**

Für Fragen und Unklarheiten
sind wir jederzeit für Sie da!

ERREICHBAR UNTER
 **TELEFON 079 328 29 29**

MO – FR, 8.30 – 11.30 Uhr

In den übrigen Zeiten ist unser Telefonbeantworter in Betrieb und wird regelmässig abgehört.

www.spitexhome.ch