Allgemeine Geschäftsbedingungen

1 Geltungsbereich

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für das Vertragsverhältnis zwischen der Klientin oder dem Klienten und der SPITEX Grenchen. Das Vertragsverhältnis wird zusätzlich durch die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung InterRAI HC/CMH und den jeweils aktuellen Tarifen bestimmt.

2 Zielsetzung

Die SPITEX Grenchen unterstützt ihre Klient:innen im pflegerischen, beratenden, hauswirtschaftlichen und betreuerischen Bereich. Die Ressourcen der Klient:innen, der Angehörigen oder des sozialen Umfeldes werden berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: So viel Selbstständigkeit wie möglich, so viel Spitex-Leistungen wie nötig.

3 Dienstleistung

3.1 Bedarfsabklärung

Zu Beginn der Leistungserbringung erfolgt eine umfassende Bedarfsabklärung der Gesamtsituation sowie die gemeinsame Planung der notwendigen Massnahmen. Die notwendigen Leistungen werden dem Hausarzt mittels Bedarfsmeldeformular zugestellt. Dies dient der Krankenkasse zur Überprüfung des Anspruchs. Die Krankenkasse hat grundsätzlich das Recht, die ärztliche Anordnung zu beanstanden.

3.2 Abgewiesene KLV-Leistungen

Wird die Kostenübernahme von den Krankenkassen teilweise oder ganz rückwirkend abgelehnt und die Leistungen werden von den Klient:innen ausdrücklich gewünscht, stellt die SPITEX Grenchen eine Rechnung zu Lasten der Klient:innen.

3.3 Dokumentation der Pflege- und Betreuungsleistungen

Im elektronischen Klienten-Dossier werden die gesundheitliche Situation sowie alle pflegerischen, betreuerischen oder weiteren Massnahmen dokumentiert, einschliesslich der laufenden Veränderungen. Es kann vorkommen, dass die SPITEX Grenchen vereinzelte Leistungen für Klient:innen ausserhalb des Spitex-Einsatzes erledigt. Diese werden jeweils an den Tagen verrechnet, an welchen sie erbracht werden (zum Beispiel: neue Verordnungen vom Hausarzt, Anpassung der Medikamentenkarte etc.).

3.4 Einsätze an Wochenenden und Feiertagen

An Feiertagen sowie an Wochenenden wird im Bereich der Grundpflege nur der medizinische und pflegerische Minimalbedarf durchgeführt. Z. B. finden Duscheinheiten sowie Ganzkörper-waschungen an diesen Tagen grundsätzlich nicht statt, ausser wenn sie aus pflegerischer oder medizinischer Sicht zwingend erforderlich sind. Ziel ist es, die grundlegende Versorgung und den Bedarf der betreuten Person sicherzustellen.

3.5 Absagen/Verschiebungen von Terminen

Alle Absagen und Terminverschiebungen müssen über die Zentrale der SPITEX Grenchen erfolgen. Ausnahmen werden nur in Absprache mit der/dem Fallverantwortlichen erteilt. Erfolgen Absagen oder Terminverschiebungen durch Klient:innen, Angehörige etc., für den gleichen oder den folgenden Tag, werden diese mit einer Umtriebspauschale verrechnet. Es gelten die aktuellen Tarifbestimmungen. Ausgenommen sind notfallmässige Spitaleintritte oder Todesfälle.

3.6 Mitarbeitende

In der Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung achtet die SPITEX Grenchen auf Kontinuität betreffend Personal insbesondere bei der/dem Fallverantwortlichen. Es besteht jedoch kein Anspruch auf eine bestimmte Mitarbeiter:in. Bedingen besondere pflegerische oder betreuerische Umstände der/des Klient:in den Einsatz von zwei Mitarbeiter:innen gleichzeitig, wird die Arbeitszeit von beiden in Rechnung gestellt. Sind zwei Mitarbeiter:innen anwesend aufgrund einer Einführung, wird nur die Zeit von einer Person verrechnet.

Auf genderspezifische Wünsche kann nicht eingegangen werden.

3.7 Ausbildungsbetrieb

Die SPITEX Grenchen ist ein Ausbildungsbetrieb für Lernende und Studierende in verschiedenen Bereichen. Diese werden ebenfalls pflegerische, beratende und betreuende Dienstleistungen erbringen, den Erfahrungsstufen und abgesegneten Kompetenzen entsprechend.

3.8 Mitwirkung der Klienten

Der/die Klientin ist verpflichtet, auf den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden der SPITEX Grenchen zu achten. Das Rauchen ist während des ganzen Einsatzes zu unterlassen. Eigene Haustiere sowie Tiere von Angehörigen und Besucher:innen sind während des ganzen Einsatzes wegzusperren.

Pflege
Die/der Klient:in erklärt sich damit einverstanden, die geforderten Hilfsmittel innert geforderter Zeit zu beschaffen (z. B. Pflegebett, Duschbrett, etc.) und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung an. Sobald pflegerische Leistungen im Bett erbracht werden müssen, die länger als 15 Minuten andauern, ist ein Pflegebett zu installieren.

Pflege- und medizinisches Material
Ist es dem/der Klient:in nicht mehr möglich, das obengenannte Material selbstständig zu besorgen und erteilt der SPITEX Grenchen den Auftrag, ist dies Eigentum der Klient:innen und wird diesen in Rechnung gestellt.

Hauswirtschaft
Das notwendige Reinigungsmaterial, welches von der SPITEX Grenchen vorgegeben wird, muss beim ersten Hauswirtschafts-Einsatz vorhanden sein. Ansonsten wird dies kostenpflichtig von der SPITEX Grenchen organisiert und dem/der Klient:in in Rechnung gestellt.

3.9 Aggression & Gewalt

Klient:innen und Mitarbeitende begegnen sich mit gegenseitigem Respekt. Die SPITEX Grenchen toleriert keinerlei Form von Aggression und Gewalt wie verbales, nonverbales, physisches, soziales, sexuelles, diskriminierendes oder rassistisches Verhalten von Klient:innen und/oder deren Angehörigen, das kulturelle, soziale oder persönliche Grenzen überschreitet und eine Bedrohung für Mitarbeitende oder die Umgebung darstellt. Dazu gehören unter anderem verbale Angriffe wie Beschimpfungen, Drohungen, obszöne Bemerkungen oder Beleidigungen sowie physische Übergriffe wie unerwünschter Körperkontakt, Festhalten, Schlagen, Beissen, Spucken oder Würgen. Auch der Einsatz von Gegenständen als Schlag- oder Stichwaffen fällt darunter. Bei aggressivem Verhalten kann die SPITEX Grenchen Einsätze sofort unterbrechen oder abbrechen und Leistungen dauerhaft einstellen. Die SPITEX Grenchen behält sich vor, rechtliche Schritte einzuleiten.

3.10 Datennutzung HomeCareData (HCD)

Die SPITEX Grenchen arbeitet mit HCD zusammen.

HCD ist eine Plattform für datenbasiertes Qualitätsmanagement, die durch Spitex Schweiz betrieben wird. Sie ermöglicht den Spitex-Organisationen, die mit interRAI Instrumenten arbeiten, die anonymisierten Daten aus der Bedarfsabklärung für die Qualitätssicherung und für betriebliche Zwecke zu nutzen.

3.11 Wohnungsschlüssel

Bei Bedarf ist der SPITEX Grenchen eine genügende Anzahl Haus- bzw. Wohnungsschlüssel gegen eine monatliche Gebühr auszuhändigen. Beachten Sie hierzu die entsprechenden Tarife. Die Schlüsselübergabe ist immer schriftlich zu quittieren. Grundsätzlich empfiehlt Ihnen die SPITEX Grenchen einen Schlüsselsafe.

3.12 Eindringen in die Wohnung

Wenn der Verdacht besteht, dass dem/der Klient:in etwas zugestossen sein könnte, ist in den folgenden Fällen die SPITEX Grenchen berechtigt, die Wohnungstüre von Fachleuten (Schlüsseldienst und Polizei) öffnen zu lassen:

- Die Wohnungstür bei einem planmässigen Einsatz unerwartet verschlossen vorgefunden wird.
- Der Schlüssel von innen steckt und die Tür nicht geöffnet werden kann.
- Der SPITEX Grenchen kein Wohnungsschlüssel übergeben wurde.
- Der/die Klient:in und Kontaktpersonen nicht erreichbar sind.

Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten des/der Klient:innen.

3.13 Videoüberwachung

Setzen private Personen Videokameras ein, beispielsweise um Personen zu schützen oder Sachbeschädigungen zu verhindern, so untersteht dies dem Bundesgesetz über den Datenschutz (Art. 13 DSG). Sobald ausserhalb der Wohnung/des Hauses und/oder in Innenräumen eine Videokamera installiert ist, verpflichten sich die Klient:innen, deren Angehörige etc. dies der SPITEX Grenchen zu melden.

4 Dienstleistungsgrenzen

Dienstleistungen können nur so weit übernommen werden, als der Gesundheitszustand des/der Klient:in eine angemessene übliche Spitex-Tätigkeit erlaubt. SPITEX Grenchen teilt den Klient:innen frühestmöglich mit, wenn eine Pflege aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr vertretbar ist, z. B. weil eine massive gesundheitliche Gefährdung vorliegt oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt. SPITEX Grenchen trägt zu einer sinnvollen Lösungsfindung aktiv bei. Im Weiteren gelten die Richtlinien des Spitex Verbandes des Kantons Solothurn über den Abbruch von Spitex-Einsätzen, siehe Anhang I.

5 Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich für die Leistungen des Vormonats. Die erbrachten Spitex-Leistungen gemäss KVG (Krankenversicherungsgesetz) werden direkt der Krankenversicherung des/der Klient:in in Rechnung gestellt. Leistungen, die nicht kassenpflichtig sind, werden direkt dem/der Klient:in in Rechnung gestellt, welche:r diese, falls vorhanden, mit der Zusatzversicherung oder der Ergänzungsleistung abrechnen kann. Die Zusatzleistungen können dem aktuellen Tarifblatt entnommen werden.

6 Einsatzzeiten

6.1 Pflegeleistungen inkl. hauswirtschaftliche Leistungen (z. B. Frühstück)

Die SPITEX Grenchen bietet ihre pflegerischen Leistungen täglich von 07:15 bis zum Ende der Abendtour maximal bis 22:00 Uhr an. Für Notfalleinsätze in der Nacht besteht die Möglichkeit des Spitex-Notrufes. Die Wirtschaftlichkeit der Dienstleistung wird bei der Planung mitberücksichtigt. Die vereinbarten Einsatzzeiten sind Richtzeiten und umfassen zwei Stunden. Wenn medizinisch notwendig, z. B. bei Sondennahrung, Insulininjektion etc., kann das Zeitfenster durch die Fallverantwortliche auf ein Minimum von einer Stunde gekürzt werden. Unvorhergesehene Zeitverschiebungen von +/-30 Minuten vor und nach dem mit Ihnen abgemachten Zeitfenster sind möglich und sind ohne Meldung vertretbar. Es werden keine pflegerischen Leistungen in Abwesenheit des/der Klient:in zu Hause durchgeführt.

6.2 Hauswirtschaftliche Leistungen – Wochenkehr

Das Hauswirtschafts-Team (HW-Team) der SPITEX Grenchen bietet Einsätze von Montag bis Freitag von 8.00 bis 12.00 Uhr sowie von 13.30 bis 17.00 Uhr an. Die Wirtschaftlichkeit der Dienstleistung wird bei der Planung mitberücksichtigt. Die vereinbarten Einsatzzeiten sind Richtzeiten und umfassen zwei Stunden. Unvorhergesehene Zeitverschiebungen von +/-30 Minuten sind möglich und sind ohne Meldung vertretbar. Falls hauswirtschaftliche Leistungen durch das HW-Team in Abwesenheit des/der Klient:in gewünscht werden, lehnt die SPITEX Grenchen jegliche Haftung für Sachschäden, Diebstähle etc. ab.

6.3 Mahlzeitendienst

Der Mahlzeitendienst der SPITEX Grenchen verteilt die Mahlzeiten täglich von 9.00 bis 11.30 Uhr.

7 Geschenke an Mitarbeitende

Den Mitarbeitenden der SPITEX Grenchen ist es untersagt, von Klient:innen oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke anzunehmen, sofern diese über blosse Aufmerksamkeiten hinausgehen. Weitergehende Zuwendungen können mittels Spende in einen unserer Spendenfonds ausgerichtet werden.

8 Arbeiten ausserhalb des Spitexauftrages

Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, weitere Leistungen, welche über die vereinbarten Leistungen hinausgehen, zu übernehmen. Transporte von Klient:innen und deren Angehörigen in Fahrzeugen der SPITEX Grenchen oder in den Privatautos sind den Mitarbeitenden untersagt.

9 Schweigepflicht und Datenschutz

Die SPITEX Grenchen verpflichtet ihre Mitarbeitenden zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Jeder Mitarbeitende der SPITEX Grenchen kann sich mittels eines Personalausweises ausweisen.

Gemäss Gesundheitsgesetz Kanton Solothurn Art. 31 gilt, dass medizinisch notwendige Auskünfte mit Personen, die eine Tätigkeit im Bereich des Gesundheitswesens ausüben und an Einrichtungen des Gesundheitswesens, die zuweisen, mitbehandeln, nachbehandeln oder an der Behandlung beteiligt sind, ausgetauscht werden dürfen. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet.

10 Haftung

Die SPITEX Grenchen haftet grundsätzlich für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeitenden verursacht worden sind und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnützung zurückzuführen sind. Ausnahmen siehe 6.2 Hauswirtschaftliche Leistungen – Wochenkehr. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Für körperliche Schäden, beispielsweise bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch die SPITEX Grenchen verursacht worden sind, ist jegliche Haftung ausgeschlossen.

11 Beschwerden

Ergeben sich zwischen dem/der Klient:in und den Spitex-Mitarbeitenden Streitfälle, halten beide Parteien folgendes Verfahren ein:

1. Beide Parteien sprechen die zuständige Vorgesetzte innerhalb der SPITEX Grenchen mit Antrag auf Fallbereinigung an.
2. Kommt keine Einigung zustande, sprechen beide Parteien die Geschäftsleitung der SPITEX Grenchen an (Niklaus-Wengistrasse 104, 2540 Grenchen, Telefon 032 652 45 25).
3. Kommt keine Einigung zustande, besteht die Möglichkeit, die unabhängige Ombudsstelle anzusprechen (Ombudsstelle soziale Institutionen im Kanton Solothurn, Postfach 3534, 5001 Aarau, Telefon 062 823 11 66).
4. Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der SPITEX Grenchen und den Klient:innen ist der Sitz der SPITEX Grenchen.

Der/die Klient:in oder deren rechtliche Vertretung hat die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Version 09 vom August 2026 gelesen, verstanden und zeigt sich damit einverstanden:

Grenchen, _____

Name, Vorname Klient:in _____

Geburtsdatum Klient:in _____

Unterschrift Klient:in _____

Unterschrift rechtliche Vertretung _____

Anhang I

Richtlinien für den Abbruch von Spitex-Einsätzen

Empfehlung des Spitex Verband Kanton Solothurn SVKS

Grenzen der Dienstleistungen

Die Hilfe und Pflege zu Hause ist nicht (mehr) möglich, bzw. eine andere Betreuungs- oder Pflegeform ist angezeigt, wenn:

- die Situation der betreuten Person eine übermässige Präsenz von Spitex-Personal über längere Zeit erforderlich machen würde;
- sich die Situation der betreuten Person so verändert, dass künftig eine Hilfe von aussen in sehr kurzer Zeit verfügbar sein muss (Notfall);
- der Einsatz dem Spitex-Personal aus gesundheitlichen und/oder psychischen Gründen nicht (mehr) zugemutet werden kann;
- die Bedingungen für eine qualitativ vertretbare Hilfe und Pflege zu Hause nicht (mehr) gegeben sind;
- die betreute Person die notwendigen Pflege- und Betreuungsmassnahmen wiederholt verweigert;
- die Kosten der Spitex-Dienstleistungen im Vergleich zu anderen Institutionen nicht mehr vertretbar sind;
- medizinisch-technische Hilfsmittel benötigt werden, die zu Hause nicht einsetzbar bzw. zu teuer sind;
- keine reale Aussicht auf Bezahlung der Rechnung besteht;
- Ablauf bei Rücktritt vom Auftrag.

Mitarbeitende

- melden die Unzumutbarkeit der Pflegefachverantwortlichen oder Geschäftsleitung (Ablauf kaskadenartig).

Pflegefachverantwortliche / Geschäftsleitung

- klärt im Team ab, ob der Einsatz für alle Mitarbeitenden unzumutbar ist;
- schickt eventuell andere Mitarbeitende zu Klient:innen;
- geht vor Ort, klärt Situation mit Klient:innen und Angehörigen;
- verwarnt mündlich und trifft Abmachungen, die schriftlich festgehalten und gegenseitig unterschrieben werden, mit einem definierten Zeitrahmen;
- schriftliche Verwarnung mit Hinweis darauf, dass Meldung an Hausarzt, Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden (KESB), etc. erfolgt, wenn keine Änderung eintritt;
- Kündigung des Vertrages mit realistischer Frist, dass neue Lösung gesucht werden kann (höchstens aber 1 Monat); Meldung an Trägerschaft, an KESB und an Hausarzt.