



**SPITEX-Organisationen im Leistungsauftrag der Stadt
St.Gallen**

Spitex St.Gallen-Ost | Spitex West | Spitex C - Notker-Verein | Spitex
C - Stadt Spitex

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

1. Juli 2014



Spitex St.Gallen-Ost, Greithstrasse 7, 9000 St.Gallen
Tel. +41 71 244 76 46, ost@spitex-stgallen.ch

Spitex West, Fürstenlandstrasse 142, 9014 St.Gallen
Tel. +41 71 278 78 01, west@spitex-stgallen.ch

Spitex C – Notker-Verein, Rosenbergweg 21, 9000 St.Gallen
Tel. +41 71 279 12 22, notker@spitex-stgallen.ch

Spitex C – Stadt Spitex, Krüsistrasse 4, 9000 St.Gallen
Tel. +41 71 222 78 55, centrum@spitex-stgallen.ch

www.spitex-stgallen.ch

Amt für Gesellschaftsfragen der Stadt St.Gallen
Amtshaus, Neugasse 3, 9004 St. Gallen
Tel. +41 71 395 11 11, gesellschaftsfragen@stadt.sg.ch
www.stadt.sg.ch

Inhaltsverzeichnis

1	Spitex ist Service Public	1
2	Ziele	1
3	Vertragsverhältnis.....	1
4	Dienstleistungsangebot	2
5	Leistungserbringung	3
5.1	Einsatz- und Betriebszeiten	3
5.2	Reaktionszeit.....	3
5.3	Dienstleistungsumfang und Bedarfsabklärung	3
5.4	Organisation und Disposition	4
5.5	Klientendokumentation	4
5.6	Einsätze anderer Leistungserbringer	5
6	Zusammenarbeit.....	5
6.1	Mitwirkung der Klientin / des Klienten	5
6.2	Zutritt zu Haus und Wohnung	5
6.3	Arbeitsumfeld	6
6.4	Gesundheitsschutz	6
6.5	Einrichtungen und Hilfsmittel	6
6.6	Pflege- und Verbrauchsmaterial	6
7	Grenzen der Dienstleistung	6
7.1	Grenzen der ambulanten Versorgung.....	6
7.2	Unzumutbarkeit	7
7.3	Vorgehen bei Leistungseinstellung	7
8	Tarife und Rechnungsstellung	7
8.1	Grundsatz.....	7
8.2	Tarife	8
8.3	Leistungserfassung	8
8.4	Rechnungsstellung	8
9	Beendigung des Vertragsverhältnisses.....	9
10	Beschwerdeverfahren.....	9
11	Weitere Bestimmungen	9
11.1	Schweigepflicht und Datenschutz	9
11.2	Haftung	10
11.3	Keine Annahme weiterer Arbeiten	10
11.4	Keine Annahme von Geschenken	10

1 Spitex ist Service Public

Die bedarfsgerechte Versorgung der Bevölkerung mit Dienstleistungen der Hilfe und Pflege zu Hause ist eine gesetzliche Gemeindeaufgabe. Die Stadt St.Gallen hat zu diesem Zweck den vier gemeinnützigen SPITEX-Vereinen in der Stadt St.Gallen einen Leistungsauftrag erteilt. Die öffentliche Spitex (im Folgenden: „SPITEX“) erbringt eine Basisleistung in der medizinischen, pflegerischen und hauswirtschaftlichen Versorgung und ist in diesem Sinn ein Service Public. Grundsätzlich haben alle Einwohnerinnen und Einwohner, bei welchen ein nachweisbarer Bedarf festgestellt wird, Anspruch auf Dienstleistungen der Hilfe und Pflege zu Hause. SPITEX-Leistungen werden subventioniert, damit sie für alle, die darauf angewiesen sind, erschwinglich sind.

Die Hilfe und Pflege zu Hause ist Teil der Grundversorgung im Gesundheitswesen und liegt in der Zuständigkeit der Gemeinde

2 Ziele

Die SPITEX unterstützt Klientinnen und Klienten mit pflegerischen und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei berücksichtigt sie die eigenen Ressourcen der Klientin / des Klienten und der Angehörigen sowie diejenigen des sozialen Umfeldes und bezieht diese mit ein. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz „So viel Selbstständigkeit wie möglich, so viel Spitex-Dienstleistung wie nötig“.

Auftrag der SPITEX

Die Dienstleistungen der Hilfe und Pflege zu Hause tragen dazu bei,

- hilfe- und pflegebedürftigen Klientinnen und Klienten den Verbleib in ihrer gewohnten Umgebung zu ermöglichen,
- den Eintritt in eine stationäre Einrichtung zu verzögern sowie
- Spitalaufenthalte zu verkürzen.

Die SPITEX erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit der Stadt St.Gallen und aufgrund der Richtlinien und Empfehlungen ihrer Dachorganisationen. Diese Grundlagen können während der Dauer dieses Vertragsverhältnisses Anpassungen erfahren.

SPITEX ist im Leistungsauftrag der Stadt St.Gallen tätig

3 Vertragsverhältnis

Das Vertragsverhältnis zwischen der SPITEX und ihren Klientinnen und Klienten wird bestimmt durch

Vertragsverhältnis basiert auf drei Elementen

1. die individuelle Vereinbarung im Rahmen des sogenannten Hilfe- und Pflegeplans auf Basis einer Bedarfsabklärung,
2. die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und
3. das aktuelle Tarifblatt der SPITEX.

Alle drei Elemente werden von der Klientin / vom Klienten ausdrücklich als Bestandteil des Vertragsverhältnisses anerkannt.

AGB Die AGB regeln generell das Verhältnis zwischen der SPITEX und ihren Klientinnen und Klienten. Im Rahmen des Vertrages erbringt die SPITEX entgeltliche Dienstleistungen in den Bereichen Krankenpflege und Hauswirtschaft für ihre Klientinnen und Klienten. Soweit die individuellen Vereinbarungen und die AGB nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag (Art. 394ff. OR).

4 Dienstleistungsangebot

Das Grundangebot der SPITEX umfasst Leistungen der Pflege zu Hause und der Akut- und Übergangspflege (AÜP) gemäss KVG / KLV sowie Leistungen der Hilfe zu Hause:

Pflege zu Hause
Leistungen gem. Art. 7
Abs. 2 KLV
(kassenpflichtig)

KLV 7a Massnahmen der Abklärung, Beratung und Koordination
KLV 7b Massnahmen der Untersuchung und Behandlung
KLV 7c Massnahmen der Grundpflege (somatisch und psychiatrisch)

**Akut- und
Übergangspflege (AÜP)**
gem. Art. 25a Abs. 2 KVG/
Art. 7 Abs. 3 KLV
(kassenpflichtig)

AÜP 7a Massnahmen der Abklärung, Beratung und Koordination
AÜP 7b Massnahmen der Untersuchung und Behandlung
AÜP 7c Massnahmen der Grundpflege (somatisch und psychiatrisch)

Die kassenpflichtigen Pflegeleistungen werden durch diplomiertes Fachpersonal oder unter dessen Anleitung und Verantwortung durchgeführt.

Hilfe zu Hause
(nicht kassenpflichtig)

HWS Hauswirtschaft und Betreuung / Sozialbegleitung

Für Hauswirtschafts- und Betreuungsleistungen werden in komplexen Situationen ausgebildete Hauspflegerinnen oder Fachpersonen Gesundheit eingesetzt, in stabilen Langzeitsituationen kommen in der Regel Haushelferinnen mit Grundkurs zum Einsatz.

Krankenmobilien

Über den Bezug von Krankenmobiliar (Duschbretter, Gehhilfen, Nachstuhl, Lagerungskissen etc.) werden Sie durch unsere Fachpersonen beraten. Die SPITEX St.Gallen-Ost betreibt eine Abgabestelle für Krankenmobilien an ihrem Stützpunkt an der Greithstrasse 7 neben der Kirche St.Fiden (Vermietung und Verkauf).

Weitere Dienstleistungen

Die vier SPITEX-Stützpunkte bieten über das Grundangebot hinaus weitere Leistungen an¹:

- Mahlzeitendienst
- Fusspflege
- Tagesheim

¹ Nicht alle Leistungen werden von jedem Stützpunkt angeboten – bitte fragen Sie bei Ihrem Stützpunkt nach.

- Fahrdienst
- Rotkreuz-Notruf
- temporäre Nachtstätte
- Wäschedienst
- Pflege- Ambulatorium
- Sozialberatung

5 Leistungserbringung

5.1 Einsatz- und Betriebszeiten

Die SPITEX erbringt die Pflege zu Hause während ihrer Regeleinsatzzeit an sieben Tagen in der Woche, am Wochenende und an Feiertagen jedoch mit reduzierter Intensität. Die Regeleinsatzzeit dauert jeden Tag von 07:00 bis 19:00 Uhr, mit einem Spätdienst bis 21:00 Uhr.

Pflegeleistungen

Für den Zeitraum zwischen 21:00 und 01:00 Uhr steht den Klientinnen und Klienten mit entsprechender Indikation ein stadtweites Nachspitex-Angebot zur Verfügung (nur Pflegeleistungen, keine Hauswirtschaft), zwischen 01:00 und 07:00 Uhr wird ein Pikett-Dienst angeboten. Beides wird von der Spitex West betrieben, die Fallführung verbleibt jedoch beim jeweils zuständigen SPITEX-Stützpunkt.

Nachspitex-Angebot

Leistungen der Hauswirtschaft und Betreuung werden während einer Regeleinsatzzeit von Montag bis Freitag ausgeführt, jeweils zwischen 07:00 und 19:00 Uhr. Bei ausgewiesenem Bedarf und im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten ist eine Leistungserbringung auch nach 19:00 Uhr sowie am Wochenende und an Feiertagen möglich, ein Anspruch darauf besteht jedoch nicht.

Hauswirtschaftliche und betreuerische Leistungen

5.2 Reaktionszeit

Die SPITEX organisiert dringliche Pflegeeinsätze nach Möglichkeit sofort oder innerhalb von maximal vier Stunden Regeleinsatzzeit. Nicht-dringliche Pflegeeinsätze werden innerhalb von 48 Stunden organisiert.

Pflege

Reine Hilfeleistungen (Hauswirtschaft, Betreuung) werden innerhalb von zwei Werktagen abgeklärt und organisiert.

Hilfe (Hauswirtschaft und Betreuung)

5.3 Dienstleistungsumfang und Bedarfsabklärung

Der Umfang der Dienstleistungen wird mittels einer standardisierten Bedarfsabklärung ermittelt und auf dem Bedarfsmeldeformular zu Händen des Versicherers und im Hilfe- und Pflegeplan zu Gunsten der Klientin / des Klienten schriftlich festgehalten. Die Klientin / der Klient nimmt zur Kenntnis, dass der Umfang der durch den Versicherer zu bezahlenden pflegerischen Leistungen ebenso wie der von der öffentlichen Hand subventionierten Leistungen der Hilfe zu Hause beschränkt ist.

Nachgewiesener Bedarf bestimmt Leistungsumfang

Die SPITEX klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jeder Klientin / bei jedem Klienten zu Beginn und danach periodisch nach einem standardisierten Verfahren ab. Dies geschieht in der Regel beim Klienten / bei der Klientin zu Hause in einem Gespräch. Das Bedarfsabklärungsgespräch

Bedarfsabklärung zum Einsatzbeginn, bei längeren Einsätzen periodisch wiederholt

wird bei längeren Einsätzen regelmässig wiederholt und der Dienstleistungsumfang allenfalls angepasst.

Bedarfsklärung ist
verrechnungspflichtig

Die Bedarfsabklärung wird in jedem Fall in Rechnung gestellt, auch wenn es in der Folge nicht zu einem SPITEX-Einsatz kommen sollte.

5.4 Organisation und Disposition

Einsatzfähigkeit und
Sicherstellung der
Pflegequalität sind oberste
Ziele

Für die Organisation und Disposition der Dienstleistungen ist die SPITEX zuständig. Dabei legt sie den Fokus auf die Gewährleistung der Einsätze und die Sicherstellung einer gleichbleibenden und hochstehenden Pflegequalität während 365 Tagen im Jahr.

Die Organisation und Disposition umfasst Folgendes:

- Die SPITEX weist der Klientin / dem Klienten und deren / dessen Angehörigen in der Regel eine bestimmte Bezugsperson als direkte Ansprechperson zu.
- Die SPITEX bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Sie setzt dafür Fachpersonal und Personal in Ausbildung ein. Die Einsätze werden jeweils von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Es kommen männliche und weibliche Mitarbeitende zum Einsatz. Die Klientin / der Klient kann nicht wählen, wer den Einsatz leisten soll. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der SPITEX.
- Die SPITEX vereinbart mit der Klientin / dem Klienten Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz, z.B. aufgrund unvorhergesehener Einsätze oder wegen Verkehrsbehinderungen, nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird die Klientin / der Klient nach Möglichkeit telefonisch informiert.
- Soll ein vereinbarter Einsatz nicht stattfinden, ist dies der SPITEX rechtzeitig vorher mitzuteilen. Rechtzeitig bedeutet mindestens 24 Stunden bei Einsätzen von Montag bis Freitag resp. mindestens 48 Stunden vorher bei Einsätzen an Samstagen, Sonn- und Feiertagen. Andernfalls kann eine Umtriebsentschädigung in Rechnung gestellt werden. Auf eine Verrechnung wird verzichtet, wenn die Annullierung auf nicht vorhersehbare und von der Klientin / vom Klienten nicht beeinflussbare Gründe zurückzuführen ist.

5.5 Klientendokumentation

Aufbewahrung und Einsicht

In der Klientendokumentation wird die gesundheitliche Situation der Klientin / des Klienten aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen, sowie alle pflegerischen und hauswirtschaftlichen Massnahmen, inkl. ärztliche Verordnungen. Die Dokumentation wird im SPITEX-Stützpunkt aufbewahrt und bleibt auch nach Abschluss des Einsatzes Eigentum der SPITEX. Der Klientin / dem Klienten wird jederzeit auf Verlangen Einsicht gewährt.

5.6 Einsätze anderer Leistungserbringer

In der Regel können alle erforderlichen Dienstleistungen durch Mitarbeitende der SPITEX abgedeckt werden. Bei speziellen betrieblichen Umständen bleibt der Einsatz entsprechend qualifizierten Personals von Drittorganisationen vorbehalten. Für die Ausführung solcher Leistungen sind alleine die Dritten verantwortlich.

Beizug dritter Leistungserbringer durch die SPITEX

Die SPITEX ist zu einer qualitätsgesicherten und wirtschaftlichen Leistungserbringung verpflichtet und muss die Koordination der verschiedenen Dienste fördern. Dies betrifft namentlich auch andere Leistungserbringer (private Spitex-Dienste, freischaffende Pflegefachpersonen, Spital-Ambulatorien, Tageskliniken usw.), die sich im gleichen Zeitraum um die gleiche Klientin / den gleichen Klienten kümmern.

SPITEX hat Verpflichtung zur Koordination

Wenn parallele Einsätze anderer Leistungserbringer stattfinden, muss die Klientin / der Klient die SPITEX rechtzeitig informieren. Andernfalls müssen Leistungen, welche die SPITEX erbracht hat und die vom Versicherer nicht übernommen werden, dem Klienten / der Klientin direkt in Rechnung gestellt werden.

Informationspflicht der Klientin / des Klienten

Die SPITEX übernimmt in der Regel keine Wochenend- oder Ferienablosungen für Leistungen, die sonst von Dritten erbracht werden.

SPITEX übernimmt keine Ablösungen

6 Zusammenarbeit

6.1 Mitwirkung der Klientin / des Klienten

Eine gute Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitenden der SPITEX und dem Klienten / der Klientin ist wesentlich für das Gelingen der Einsätze. Beide Seiten begegnen einander mit Respekt und Achtung. Dazu gehört auch die Einhaltung von Absprachen. Die Klientin / der Klient hat die Pflicht, bei vereinbarten Massnahmen aktiv mitzuarbeiten und/oder deren Durchführung zuzulassen.

Respekt und Einhaltung von Absprachen

Während des SPITEX-Einsatzes muss die Klientin / der Klient – Ausnahmesituationen vorbehalten – anwesend sein.

Anwesenheit

Soweit es zur Durchführung ihres Auftrages erforderlich ist, dürfen die SPITEX-Mitarbeitenden Schränke, Schubladen, Kühlschrank etc. öffnen.

Verhalten im Haushalt der Klientin / des Klienten

6.2 Zutritt zu Haus und Wohnung

Der Zutritt der SPITEX-Mitarbeitenden zu Haus und Wohnung ist sicherzustellen. Bei Bedarf händigt die Klientin / der Klient der SPITEX gegen Quittung eine genügende Anzahl Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die SPITEX ist für eine sorgfältige Aufbewahrung verantwortlich. Wird der Schlüssel von der Klientin / vom Klienten deponiert, trägt diese/r allein die Verantwortung für die sichere Aufbewahrung.

Schlüssel

Findet der/die SPITEX-Mitarbeitende die Wohnungs- /Haustür bei einem planmässigen Einsatz unerwartet verschlossen vor und kann ein Schlüssel nicht sofort erhältlich gemacht werden, kann die SPITEX bei

Wohnungsöffnung

Verdacht, der Klientin / dem Klienten könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge für die Klientin / den Klienten öffnen lassen.

6.3 Arbeitsumfeld

Hygiene Die Dienstleistungen müssen in einem vertretbaren, sauberen Umfeld bzw. Haushalt ausgeführt werden können. Zum Schutz der Klientin bzw. des Klienten verwenden alle SPITEX-Mitarbeitenden ein Händedesinfektionsmittel und/oder Handschuhe. Die Kosten dafür gehen zu Lasten der Klientin / des Klienten.

6.4 Gesundheitsschutz

Anpassung der Einrichtung und Rücksichtnahme Die Klientin / der Klient passt im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten und des Gesundheitsschutzes der SPITEX-Mitarbeitenden die Wohnungseinrichtung bei Bedarf an und vermeidet Belastungen, z.B. durch Verzicht auf das Rauchen während des Einsatzes und Lüften vor Einsatzbeginn.

6.5 Einrichtungen und Hilfsmittel

Bei Bedarf anzuschaffen oder zu mieten Für die fachgerechte Pflege und Unterstützung im Haushalt bedarf es entsprechender Einrichtungen wie z.B. Pflegebett, Rollstuhl, Toilettenstuhl, Duschbrett etc. sowie gut funktionierende Haushaltgeräte wie Staubsauger, Bügeleisen, Reinigungshilfsmittel etc., die allenfalls von der Klientin / vom Klienten anzuschaffen oder zu mieten sind.

6.6 Pflege- und Verbrauchsmaterial

Beschaffung, Aufbewahrung und Kostenübernahme Die SPITEX-Mitarbeitenden bringen bei Bedarf die für die Pflege notwendigen Verbrauchsartikel mit. Bestimmtes ärztlich verordnetes Pflegematerial (Mittel- und Gegenstände-Liste, abgekürzt MiGel-Liste) gehört zu den KLV-Pflichtleistungen und wird vom Versicherer übernommen. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden gewöhnlich bei der Klientin / beim Klienten aufbewahrt. Die Materialkosten gehen zu Lasten der Klientin / des Klienten.

7 Grenzen der Dienstleistung

7.1 Grenzen der ambulanten Versorgung

Wie lange ist ambulant sinnvoll und machbar?

Dienstleistungen können nur so weit übernommen werden, als es der Gesundheitszustand der Klientin / des Klienten angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitex-Tätigkeit erlaubt. Ist eine umfassende Betreuung notwendig, kann ein Verbleib zu Hause nur sichergestellt werden, wenn auch Dritte wesentliche Betreuungsaufgaben übernehmen. Die SPITEX teilt der Klientin / dem Klienten zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn die Pflege aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr machbar ist oder der weitere Verbleib zu

Hause eine gesundheitliche Gefährdung darstellt und sich aus diesen Gründen der Eintritt in eine stationäre Pflegeeinrichtung aufdrängt.

7.2 Unzumutbarkeit

Die SPITEX ist berechtigt, einen laufenden oder geplanten Einsatz bei Unzumutbarkeit abubrechen bzw. abzusagen. In Betracht kommen etwa fachliche oder medizinische Gründe, die Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, eine gesundheitliche Gefährdung der SPITEX-Mitarbeitenden oder mangelnde Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation.

Schutz des SPITEX-
Personals

Ausserdem kann die SPITEX die Leistungserbringung einstellen, wenn die Klientin / der Klient notwendige Pflegemassnahmen wiederholt verweigert.

Mangelnde Kooperation

Ebenso können Leistungen eingestellt werden, wenn die Rechnung auch nach der 2. Mahnung nicht bezahlt wird oder die Klientin / der Klient notwendige Hilfsmittel (z.B. Pflegebett) nicht zur Verfügung stellt.

Zahlungsausstände, nicht
zur Verfügung gestellte
Hilfsmittel

7.3 Vorgehen bei Leistungseinstellung

Fälle von Leistungseinstellungen werden von der SPITEX sorgfältig dokumentiert, z.B. in Form von Aktennotizen. Der Klientin / dem Klienten wird die Leistungseinstellung mit eingeschriebenem Brief und unter Angabe der Begründung bestätigt. Bei der Einstellung ärztlich angeordneter Pflegeleistungen erfolgt gleichzeitig eine Mitteilung an die anordnende Ärztin / den anordnenden Arzt.

Schriftlichkeit

Eine Information über die Leistungseinstellung geht, in anonymisierter Form, auch der Stadt St.Gallen als Auftraggeberin der SPITEX zu.

Anonymisierte Information
der Subventionsgeberin

8 Tarife und Rechnungsstellung

8.1 Grundsatz

Die SPITEX stellt sämtliche erbrachten Dienstleistungen in Rechnung, inklusive Bedarfsabklärung, administrative Erfassung, Abklärungen mit Dritten, Zeit und Auslagen für Einkäufe, Fahrspesen, allfällige Umtriebsentschädigungen sowie Leistungen Dritter im Auftrag der SPITEX. Dies geschieht unabhängig davon, ob die Kosten von der obligatorischen Krankenversicherung oder von einer anderen Versicherung übernommen werden oder nicht.

Verrechenbarkeit

Bedingen komplexe Pflegesituationen oder notwendige Instruktionen den gleichzeitigen Einsatz von zwei Mitarbeitenden, wird die Arbeitszeit von beiden in Rechnung gestellt.

Einsatz von zwei
Mitarbeitenden

Werden Lernende oder Studierende auf ihren Einsätzen begleitet und unterstützt, wird nur die Arbeitszeit eines oder einer Mitarbeitenden in Rechnung gestellt.

Einsatz von Lernenden oder
Studierenden

8.2 Tarife

Aktuelle Tarife siehe Tarifblatt	Der Preis für die Dienstleistungen der SPITEX richtet sich nach dem geltenden Tarifblatt, das integrierender Bestandteil des Vertragsverhältnisses ist. Über Tarifierpassungen wird vorgängig informiert. Die Tarife sind auch auf der Website der SPITEX aufgeführt.
Tarifhoheit	Die Tarife für die pflegerischen Leistungen gemäss Art. 7 KLV sowie für bestimmtes ärztlich verordnetes Pflegematerial (MiGel-Liste) werden vom Bund festgelegt. Die Tarife der hauswirtschaftlichen Leistungen werden von der Stadt St.Gallen festgelegt. Die Preise weiterer nicht-kassenpflichtiger Leistungen werden von der SPITEX festgesetzt.
Sozialgutschriften	Finanzschwache Haushalte haben für hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen, sofern sie weder eine AHV- noch eine IV-Rente beziehen, Anspruch auf Sozialgutschriften der Stadt St.Gallen. Diese ermässigen die entsprechenden Tarife und werden von der SPITEX bei der Rechnungsstellung direkt in Abzug gebracht. Über die Voraussetzungen des Bezugs und die Höhe der individuellen Sozialgutschriften informiert ein separates Merkblatt.

8.3 Leistungserfassung

Basis für Rechnungsstellung	Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung der SPITEX. Der Klient / die Klientin ist berechtigt, jederzeit Auskunft über die verrechneten Leistungen zu verlangen. Genügt die mündliche Auskunft nicht, kann auch Einsicht in die administrativen Aufzeichnungen des letzten abgerechneten Monats verlangt werden. Allfällige Beanstandungen sind spätestens fünf Tage nach Einsichtnahme an den zuständigen SPITEX-Stützpunkt zu richten.
-----------------------------	---

8.4 Rechnungsstellung

Abrechnungsrhythmus und Zahlungsfrist	Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich, mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen.
Abrechnung via Versicherer (System des Tiers payant)	Die SPITEX stellt erbrachte Pflegeleistungen aus der obligatorischen Krankenpflege-Grundversicherung (KVG), aus der Unfallversicherung (UVG), der Invalidenversicherung (IV) und der Militärversicherung (MV), medizinisches Verbrauchsmaterial gemäss MiGel-Liste sowie Leistungen der Akut- und Übergangspflege (AÜP) direkt dem Versicherer in Rechnung (Tiers payant). Der Klient / die Klientin erhält eine Rechnungskopie. Franchise und Selbstbehalt werden dem Klienten / der Klientin vom Krankenversicherer in Rechnung gestellt.
Abrechnung direkt mit der Klientin / dem Klienten	Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen sowie alle weiteren nicht-kassenpflichtigen Leistungen stellt die SPITEX dem Klienten / der Klientin direkt in Rechnung. Dies gilt auch für die Patientenbeteiligung gemäss kantonalem Gesetz über die Pflegefinanzierung.

9 Beendigung des Vertragsverhältnisses

Das Vertragsverhältnis wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrages automatisch aufgelöst. Der Vertrag endet ebenfalls automatisch, wenn die Klientin / der Klient durch Umzug das Einzugsgebiet ihrer / seiner SPITEX verlässt, die Pflege oder hauswirtschaftliche Unterstützung durch die SPITEX nicht mehr benötigt, ins Akutspital oder in eine stationäre Pflegeeinrichtung eintritt oder verstirbt.

Automatische Auflösung

Der Klient / die Klientin und in begründeten Fällen die SPITEX haben das Recht, das Vertragsverhältnis jederzeit aufzulösen. Die Kündigungsfrist beträgt 5 Werktage. Die Kündigung durch die SPITEX erfolgt schriftlich.

Kündigung

Die SPITEX ist bei Unzumutbarkeit (vgl. Ziff. 7.2) und sofern Gefahr im Verzug ist, berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen.

Fristlose Kündigung

Die Klientin / der Klient erklärt sich damit einverstanden, dass die SPITEX Angehörige, die Erwachsenenschutzbehörde, die Hausärztin den Hausarzt/ sowie leistungserbringende Dritte über die Auflösung des Vertragsverhältnisses informieren darf.

Information Dritter

10 Beschwerdeverfahren

Die SPITEX betrachtet die Qualitätsentwicklung als laufenden Prozess und hat daher ein Beschwerdemanagementsystem eingeführt. Rückmeldungen von Klientinnen und Klienten sind jederzeit willkommen und sind wertvoll für die SPITEX, damit sie die Qualität ihrer Dienstleistungen sichern und stetig weiter entwickeln kann.

Stetiges Streben nach Verbesserung

Alle SPITEX-Mitarbeitenden nehmen mündliche Beanstandungen entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Die Klientin / der Klient kann Beanstandungen auch schriftlich deponieren. Ein entsprechendes Formular kann beim SPITEX-Stützpunkt bezogen oder auf der SPITEX-Website www.spitex-stgallen.ch heruntergeladen werden.

Mündliche oder schriftliche Beschwerdemöglichkeiten

Erste Instanz für Beschwerden ist die Geschäftsführung des entsprechenden SPITEX-Stützpunktes. Diese bemüht sich, bei Bedarf unter Beizug ihres Vorstandes, um eine gütliche Lösung. Wenn die Klientin / der Klient mit der Problemlösung nicht zufrieden ist, kann sie / er den Beschwerdefall an die Ombudsstelle der Stadt St.Gallen weiterziehen (Schmiedgasse 33, 9001 St.Gallen, ombudsstelle@stadt.sg.ch, Tel. 071 224 52 74).

Beschwerdeweg

11 Weitere Bestimmungen

11.1 Schweigepflicht und Datenschutz

Allgemeines

Die SPITEX-Mitarbeitenden sind zur Achtung der Privatsphäre des Klienten / der Klientin sowie zur Einhaltung der Schweigepflicht und der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet.

Umgang mit
personenbezogenen Daten

Personenbezogene Daten der Klientin / des Klienten dürfen, soweit es zur Durchführung des Auftrages erforderlich ist, gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Versicherer, Ärztinnen / Ärzte, Alters- und Pflegeeinrichtungen, staatliche Stellen und Angehörige sowie Dritte, welche vertraglich vereinbarte Dienstleistungen bei der Klientin / beim Klienten erbringen. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen eingehalten.

11.2 Haftung

Haftpflicht der SPITEX

Die SPITEX haftet für Schäden an Wohnungsmobiliar, Apparaten, Wäsche und Gegenständen, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch ihre Mitarbeitenden verursacht worden und nicht auf bestehende Defekte, altersbedingte Materialermüdung oder Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Jegliche weitere Haftung, beispielsweise für körperliche Schäden bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht fahrlässig durch das SPITEX-Personal verursacht wurden, ist ausgeschlossen.

11.3 Keine Annahme weiterer Arbeiten

Keine Annahme weiterer
Arbeiten

Es ist den SPITEX-Mitarbeitenden nicht gestattet, weitere Leistungen ausserhalb des Arbeitseinsatzes mit der Klientin / dem Klienten zu vereinbaren.

11.4 Keine Annahme von Geschenken

Verbot der Annahme von
Geschenken

Die SPITEX-Mitarbeitenden sind nicht berechtigt, für sich oder andere Personen Geld, bargeldähnliche Zuwendungen oder Geschenke anzunehmen oder andere Vorteile zu beanspruchen, die ihnen in Zusammenhang mit ihrer beruflichen Tätigkeit angeboten werden. Davon ausgenommen sind blosser Aufmerksamkeiten sowie Spenden zu Gunsten der Personalkasse.