

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### 1. Geltungsbereich

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für das Vertragsverhältnis zwischen den Kunden und der LebensSPUR GmbH. Das Vertragsverhältnis wird zusätzlich durch die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der individuellen Bedarfsabklärung und den jeweils aktuellen Tarifen bestimmt.

### 2. Zielsetzung

Die LebensSPUR GmbH unterstützt Seniorinnen und Senioren in verschiedenen Lebenslagen. Die Ressourcen des Kunden stehen im Vordergrund und werden berücksichtigt und gefördert. Jedoch ist der Leistungserbringer keine medizinische Institution und somit nicht für medizinische Leistungen verantwortlich. Die Mitarbeiterinnen der LebensSPUR GmbH erledigen die gewünschten Aufgaben gemäss Bedarfsabklärung und im Sinne des Kunden. Falls noch medizinische Betreuung benötigt sein sollte, muss eine weitere Institution beauftragt werden. Es ist Sache des Kunden, die LebensSPUR GmbH sowie deren Mitarbeiterinnen zu informieren, welche Krankheitsbilder vorhanden sind und wer im Notfall zu informieren/kontaktieren ist.

### 3. Dienstleistung

#### 3.1 Bedarfsabklärung

Die Bedarfsabklärung bildet die Grundlage zur Bestimmung des Dienstleistungsumfangs. Sie wird periodisch wiederholt und den Gegebenheiten angepasst.

#### 3.2 Durchführung der Dienstleistungen

Die Einsätze zur Leistungserbringung erfolgen regelmässig und zu den vereinbarten Zeiten, üblicherweise mit einer Toleranz von +/- 15 Min. Der Kunde reserviert sich diese Zeit und ist anwesend. Bei Verspätungen ausserhalb der obengenannten Toleranz seitens der LebensSPUR, wird der Kunde telefonisch informiert. Falls der Kunde einen Termin nicht wahrnehmen kann oder den Termin verschieben muss, ist er gebeten, dies mindestens **24 Stunden** im Voraus zu melden. Falls dies nicht geschieht, müssen die geplanten Einsätze vollumfänglich in Rechnung gestellt werden. Ausnahmen bilden medizinische Notfälle.

#### 3.3 Leistungen

Wird die Kostenübernahme von den Krankenkassen teilweise übernommen, kann die zugestellte Rechnung kopiert und der jeweiligen Krankenkasse abgegeben werden. Die Leistungen der LebensSPUR GmbH gelten je nach Aufgabengebiet und Verordnung eines Arztes als Zusatzleistungen. Eine Abklärung für eine Kostenübernahme der Krankenkassen ist Sache des Kunden.

#### 3.4 Dokumentation der Pflege- und Betreuungsleistungen

Im Kunden-Dossier der LebensSPUR GmbH werden die gesundheitliche Situation, sowie alle pflegerischen, betruerischen oder weiteren Massnahmen aufgezeichnet, einschliesslich der laufenden Veränderungen. Diese Kundendokumentation bleibt Eigentum der LebensSPUR GmbH. Je nach Betreuungsaufwand / Tätigkeit ist es möglich, dass die Kundendokumentation während des Vertragsverhältnisses in der Wohnung des Kunden aufbewahrt wird. Diese muss aber jederzeit den Mitarbeiterinnen der LebensSPUR GmbH zugänglich sein und bei Beendigung des Vertragsverhältnisses an die LebensSPUR GmbH retourniert werden.

#### 3.5 Mitarbeitende

In der Pflege und Betreuung achtet LebensSPUR GmbH auf Kontinuität betreffend Personal. Es besteht jedoch kein Anspruch auf eine bestimmte Mitarbeitende. Bedingen besondere pflegerische oder betruerische Umstände des Kunden den Einsatz von zwei Mitarbeitenden gleichzeitig, wird die Arbeitszeit von beiden in Rechnung gestellt.

### **3.6 Mitwirkung des Kunden**

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn der Kunde und die Mitarbeitenden gemeinsam dazu beitragen. Kunden und Mitarbeitende begegnen sich mit gegenseitigem Respekt. Der Kunde erklärt sich mit der Verwendung des von LebensSPUR GmbH eingesetzten Materials/Putzmittel einverstanden. Sind jedoch spezielles Material / Putzmittel gewünscht, muss dies den Mitarbeiterinnen der LebensSPUR GmbH mitgeteilt werden. Der Kunde achtet auf den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden und vermeidet Belastungen, z.B. Rauchen während des Einsatzes. Besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, die eine angemessene Betreuungspflege und/oder Putzeinsatz erlauben). Haustiere müssen nicht weggesperrt werden, sofern diese nicht unsere Mitarbeiterinnen bei deren Arbeit aufhalten oder gefährden.

### **3.7 Wohnungsschlüssel**

Bei Bedarf und Wunsch ist der LebensSPUR GmbH einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel auszuhändigen. Die Schlüsselübergabe ist schriftlich zu quittieren.

### **3.8 Eindringen in die Wohnung**

Finden Mitarbeitende die Wohnungstür bei einem planmässigen Einsatz unerwartet verschlossen vor, wurde der LebensSPUR GmbH kein Wohnungsschlüssel übergeben und sind keine Kontaktpersonen erreichbar, ist die LebensSPUR GmbH berechtigt, die Wohnungstür von Fachleuten (Schlüsseldienst + Polizei) öffnen zu lassen. Dies jedoch nur, wenn der Verdacht besteht, dem Kunden könnte etwas zugestossen sein. Die Kosten für das Öffnen der Tür gehen zu Lasten des Kunden.

## **4. Dienstleistungsgrenzen**

### **4.1 Situation vor Ort (schuldhafte, selbst verursachte Unzumutbarkeit)**

Der Kunde ist urteilsfähig resp. handlungsfähig, bewirkt aber durch sein aktives oder passives Verhalten die Unzumutbarkeit.

### **4.2 Betreuerische Grenzen (sachliche Unzumutbarkeit)**

Durch eine bestimmte Situation kann die fachlich richtige Betreuung zu Hause nicht mehr gewährleistet werden.

### **4.3 Finanzierung (finanzielle Unzumutbarkeit)**

Finanziell unzumutbar wird ein LebensSPUR-Einsatz, wenn für den Leistungserbringer keine reale Aussicht auf Bezahlung der Betreuungsrechnungen mehr besteht, d.h. der Kunde ist nicht mehr bereit, die Betreuungskosten zu bezahlen oder die bisherigen Betreuungskosten wurden nicht vollständig und termingerecht bezahlt.

Die LebensSPUR kann, wenn obenstehende Gründe vorliegen, sich aus der Betreuungssituation wie folgt zurückziehen:

#### **Normaler Ablauf**

- Ansprechen Kunde auf die Situation
- Mündliche Aufforderung das Verhalten/Situation zu ändern
- allenfalls schriftliche Aufforderung
- Abbruch planen, einschliesslich Information / Kommunikation
- Abbruch

## **Ablauf bei Notfall**

- Akute Gefährdung der Mitarbeiterinnen der LebensSPUR; Mitarbeiterin verlässt Arbeitsplatz und informiert die Geschäftsführerinnen.

Dienstleistungen können nur so weit übernommen werden, als der Gesundheitszustand des Kunden eine angemessene übliche Betreuungstätigkeit erlaubt. LebensSPUR GmbH teilt dem Kunden frühestmöglich mit, wenn seine Betreuung aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr vertretbar ist, bzw. wenn noch eine weitere Organisation (Spitex) dazu gezogen werden sollte. Die LebensSPUR GmbH ist keine medizinische Einrichtung und es ist den Mitarbeiterinnen der LebensSPUR GmbH nicht erlaubt, medizinische Aufgaben wie z.B. Injektionen, grössere Wundversorgungen durchzuführen. Gerne ist aber die LebensSPUR GmbH bereit, bei der Auswahl einer weiteren Organisation behilflich zu sein und trägt bei einer sinnvollen Lösung bei.

## **5. Rechnungsstellung**

### **5.1 Grundsatz**

Alle Dienstleistungen der LebensSPUR GmbH inklusive der administrativen Aufwendungen und allfälliger Abklärungen mit Ärzten, Apotheken und Weiteren, werden seitens LebensSPUR GmbH in Rechnung gestellt. Für detaillierte Stundenrapporte werden pro Monat mindestens CHF 49.-- in Rechnung gestellt. Auch werden Telefonate mit Kunden, Angehörigen, Ärzten, Versicherungen und Weiteren ausserhalb der vereinbarten Einsatzzeit gemäss Zeitaufwand in Rechnung gestellt.

Das Erstgespräch kostet pauschal **CHF 60.--**, meist sind zwei Betreuerinnen beim Erstgespräch vor Ort, die dann auch für die Betreuung zuständig sein werden. Sollte nach dem Gespräch ein Betreuungsverhältnis zustande kommen, wird der Betrag von CHF 60.-- **nicht** in Rechnung gestellt. Andernfalls werden wir den Betrag von CHF 60.-- umgehend in Rechnung stellen (kann auch direkt bezahlt werden). Allgemeine Standortgespräche sind zweimal im Jahr vorgesehen. Standortgespräche werden mit einer Pauschale von CHF 49.-- pro Std. in Rechnung gestellt (danach wird pro 15 Minuten abgerechnet). Es ist den Angehörigen jederzeit erlaubt, uns bei Fragen zu kontaktieren. Auch sind mehr als zwei Gespräche im Jahr möglich, sollte dies der Wunsch des Kunden oder der Angehörigen sein.

Unsere Tarife sind einheitlich und für alle Leistungen anwendbar. Der Stundenansatz beträgt CHF 49.-- exkl. MWST und Wegpauschalen pro Einsatz.

### **Spezielle Tarife**

**Abendtarife** werden ab **20 Uhr bis 21.55 Uhr** berechnet mit einem Zuschlag von 50 % pro Stunde (CHF 49.-- + CHF 24.50).

**Nachttarife** werden ab **22 Uhr bis 07.55 Uhr** berechnet mit einem Zuschlag von 100 % pro Stunde (CHF 49.-- + CHF 49.--).

**Wochenendtarife** (Samstag und Sonntag) werden mit einem Zuschlag von 50 % pro Stunde berechnet (CHF 49.-- + CHF 24.50).

**SOS-Einsätze** werden mit einem Zuschlag von 100 % pro Stunde berechnet. Es gilt die Zeit ab Telefonat bis zur Rückkehr ins Büro / Nachhause (CHF 49.-- + CHF 49.--).

**Kirchliche Feiertageinsätze** werden mit einem Zuschlag von 100 % pro Stunde berechnet (CHF 49.-- + CHF 49.--) – siehe separate Feiertagsliste.

Fahrbegleitung in der Region: Bei Fahrbegleitungen mit größerer Distanz (hin/retour > 5 km) behält sich die LebensSPUR GmbH das Recht vor, CHF 1.20 pro km zu verrechnen.

Einsätze in Gempen und Hochwald werden mit einer Wegpauschale von CHF 9.50 pro Einsatz verrechnet. Weitere Ortschaften ausserhalb Dornach und Arlesheim nach Anfrage.

Der Kunde ist gegenüber der LebensSPUR GmbH Schuldner (Selbstzahler) der erbrachten Leistungen. Falls die Krankenkassen einen Teil der Betreuungskosten übernehmen werden, ist es Sache des Kunden, eine Rechnungskopie der jeweiligen Institution für eine Gutschrift zuzustellen. Unsere Mitarbeiterinnen helfen dem Kunden aber gerne bei den administrativen Arbeiten – falls gewünscht.

## **5.2 Leistungserfassung**

Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung von LebensSPUR GmbH. Allfällige Beanstandungen sind spätestens innerhalb von zwei Wochen nach Rechnungserhalt an LebensSPUR GmbH zu richten. Detaillierte Stundenrapporte werden auf Wunsch dem Kunden gerne abgegeben. Es wird dann eine Gebühr von mind. CHF 49.-- pro Monat erhoben.

## **5.3 Übernahme durch Krankenversicherer/Rechnung**

Die Kosten der Leistungen der LebensSPUR GmbH, werden nicht von der obligatorischen Krankenversicherung getragen. Es ist jedoch möglich, dass ein Teil der Leistungen seitens der Zusatzversicherung übernommen werden. Eine Abklärung ist Sache des Kunden. Es ist zu empfehlen, diese allfälligen Zusatzleistungen sich schriftlich von den Krankenkassen bestätigen zu lassen.

## **5.4 Rechnungsstellung/Fälligkeit**

LebensSPUR GmbH stellt dem Kunden in der Regel spätestens bis zum 15. des Folgemonats die Rechnung über die Leistungen des Vormonats zu. Die Zahlung ist innerhalb **10 Tagen** fällig.

## **6. Einsatzzeiten**

LebensSPUR GmbH bietet ihre pflegerischen Leistungen täglich von 08:00 bis zum Ende der Abendtour (19:55 Uhr) an. Für **Abend- und Nachteinsätze** gelten Zeiten ab **20:00 Uhr**. Für Einsätze mit Übernachtungen bei den Kunden werden Pauschalbeträge erhoben. Die vereinbarten Einsatzzeiten sind Richtzeiten. Jedoch achtet LebensSPUR GmbH sehr auf die Pünktlichkeit der jeweiligen Mitarbeiterinnen. Unvorhergesehene Zeitverschiebungen (+/- 15 Minuten) sind möglich und ohne Meldung vertretbar. Einsatzzeiten an kirchlichen Feiertagen werden mit einem 100 %-igen Stundenzuschlag verrechnet.

## **7. Arbeiten ausserhalb des LebensSPUR-Auftrages**

Es ist den Mitarbeitenden grundsätzlich gestattet, weitere Leistungen, welche über die vereinbarten Leistungen hinausgehen, zu übernehmen. Jedoch müssen diese Tätigkeiten seitens der Mitarbeiterinnen schriftlich notiert werden und es muss mit dem Terminplan der jeweiligen Mitarbeiterin vertretbar sein.

## **8. Einsatz von Drittorganisationen**

Die LebensSPUR sieht sich als Drehscheibe beim Kunden vor Ort. Wenn gewünscht, übernimmt sie die Fallführung bei der Betreuung und berät den Kunden oder die Angehörigen, vermittelt, organisiert Lieferanten und bietet, wenn nötig und gewünscht, Drittorganisationen auf. Bei medizinischer Betreuung muss eine Drittorganisation (Spitex-Organisation) dazu gezogen werden, sofern dies der Arzt als notwendig erachtet. Die Leistungspalette der LebensSPUR GmbH kann der Kunde der Angebotsliste entnehmen. Die Angehörigen des Kunden haben eine umgehende Informationspflicht, damit die LebensSPUR GmbH über die neue Situation im Bilde ist.

## **9. Kündigung / Sistierung Vertrag**

### **9.1 Ordentliche Kündigung**

Der Vertrag wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrages automatisch aufgelöst. Er kann auch jederzeit einseitig mit einer Frist von 7 Tagen in den ersten 3 Monaten und danach mit einer Frist von 10 Tagen schriftlich gekündigt werden.

### **9.2 Formlose Vertragsauflösung**

Wenn kein Betreuungsbedarf mehr besteht: Eintritt in ein Alters- und Pflegeheim oder beim Todesfall des Kunden. Die Vertragsauflösung erfolgt per sofort nach Kenntnisnahme der neuen Situation.

### **9.3 Ferienzimmer / Reha / Ferien**

Bei einem längeren Aufenthalt in einem Spital, Ferienzimmer, einer Reha oder in den Ferien (ab 15 Tagen) können wir die vereinbarten Einsatzzeiten nicht mehr garantieren. Wir werden jedoch dafür besorgt sein, die Betreuung weiterhin im vereinbarten Ausmass anbieten zu können. Der Betreuungsvertrag kann nach einer 14 tägigen Abwesenheit sistiert und nach der Rückkehr des Kunden wieder aktiviert werden (allenfalls mit anderen Bedingungen wie Einsatzzeiten / Tage oder Aufgabengebiet).

### **10. Schweigepflicht und Datenschutz**

LebensSPUR GmbH verpflichtet die Mitarbeitenden zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen.

Der Kunde muss im Vorfeld auf dem Formular „Informationen an Angehörige und Bekannte“ notieren, wer über die jeweilige Betreuung informiert werden darf bzw. wer befugt ist, jederzeit Informationen über den Kunden anzufordern. Auch muss die LebensSPUR GmbH über Notfalladressen und Telefonnummern verfügen. Sollten die Mitarbeiterinnen bezüglich Gesundheitszustand des Kunden verunsichert sein und oder ein Notfall tritt ein, dürfen die Mitarbeiterinnen der LebensSPUR GmbH einen Arzt, die Sanität und/oder die Angehörigen (gemäss Formular „Informationen an Angehörige und Bekannte“) konsultieren. Die Gesundheit des Kunden steht im Vordergrund und die jeweiligen Ressourcen werden geachtet und gefördert.

Soweit es zur Erfüllung des Vertrages erforderlich und gewünscht ist, dürfen personenbezogene Daten des Kunden an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Krankenversicherungen, Ärzte, Spitäler, Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen, sofern dies seitens des Kunden und/oder deren Angehörigen gewünscht ist. LebensSPUR GmbH benötigt für diese Entbindung der Schweigepflicht in obengenannten Fällen eine mündliche oder schriftliche Bestätigung seitens des Kunden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet.

### **11. Haftung**

LebensSPUR GmbH haftet 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. Für körperliche Schäden, beispielsweise bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch die LebensSPUR GmbH verursacht worden sind, ist jegliche Haftung ausgeschlossen.

### **12. Beschwerden**

Ergeben sich zwischen dem Kunden und der LebensSPUR-Mitarbeitenden Streitfälle, halten beide Parteien folgendes Verfahren ein:

1. Beide Parteien sprechen die zuständige Vorgesetzte innerhalb LebensSPUR GmbH mit Antrag auf Fallbereinigung an.
2. Kommt keine Einigung zustande, sprechen beide Parteien die Geschäftsführung von LebensSPUR GmbH an.
3. Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen LebensSPUR GmbH und den Kunden ist der Sitz der LebensSPUR GmbH in Dornach / SO.

**Mit den in diesen AGB enthaltenen Begrifflichkeiten sind immer sowohl weibliche als auch männliche Personen gemeint.**

**Gültig ab 1. Januar 2021**