

## 1 Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen Pflegehotel auf Tour und Seniorinnen/Senioren wird wesentlich bestimmt durch

1. die gemeinsame Vereinbarung und
2. die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und
3. die aktuelle Tarifübersicht und
4. die eidgenössischen Vorgaben über den Auftrag (siehe OR Art. 394 ff.) und
5. die kantonalen Vorgaben Basel-Stadt zum Betrieb einer Spitexorganisation (siehe SG 310.120) und SG 310-170).

Die gemeinsame Vereinbarung regelt die Beziehung zwischen *Pflegehotel auf Tour* und den Seniorinnen/Senioren. In einer individuellen Abklärung wird der Dienstleistungsumfang festgelegt. Im Rahmen der gemeinsamen Vereinbarung sowie der individuellen Abklärung erbringt das Pflegehotel für die Seniorinnen/Senioren entgeltliche Dienstleistungen im pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuenden Bereich (nachfolgend *Dienstleistungen*).

Die AGB regeln generell das Verhältnis zwischen *Pflegehotel auf Tour* und den Seniorinnen/Senioren. Die Tarifübersicht enthält die aktuellen Tarife für die verschiedenen Dienstleistungen. Anpassungen an Umfang und Art dieser Dienstleistungen werden jeweils schriftlich mitgeteilt.

Soweit die gemeinsame Vereinbarung und die AGB nichts Spezielles vorsehen, gelten die oben unter Aufzählung 4 und 5 erwähnten eidgenössischen und kantonalen Vorgaben.

## 2 Dienstleistungsumfang

### 2.1 Zielsetzung

*Pflegehotel auf Tour* unterstützt Personen mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder betreuenden Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen der Seniorinnen/Senioren der Angehörigen oder des Beziehungsnetzwerkes berücksichtigt.

### 2.2 Abklärung Dienstleistungsumfang

In einem Gespräch am vorgesehenen Einsatzort werden Art, Häufigkeit und Umfang der von *Pflegehotel auf Tour* zu erbringenden Dienstleistungen vorab zusammen mit der Seniorin/dem Senior abgeklärt. Das Resultat der individuellen Abklärung wird schriftlich festgehalten und der Ärztin/dem Arzt zur Information oder Verordnung zugestellt. Die Abklärung der Dienstleistungen wird periodisch oder bei gesundheitlichen Veränderungen wiederholt. Bei Bedarf werden die Dienstleistungen in gegenseitiger Absprache den veränderten Umständen angepasst.

Eine Ausdehnung der Dienstleistungen erfordert in der Regel eine erneute Abklärung und Anpassung der Vereinbarung.

Eine ärztliche Verordnung ist notwendig

- für bestimmte gesetzlich festgelegte pflegerische Leistungen zur Prüfung einer Kostenübernahme durch die Versicherung,
- bei Hauswirtschafts- und Betreuungsleistungen für die Kostenübernahme durch Dritte (u.a. Versicherung, AHV/IV, Sozialhilfe).

Für Leistungen gemäss Unfallversicherungsgesetz (UVG) muss vorgängig durch die Seniorin/den Senior eine Kostengutsprache der Unfallversicherung eingeholt werden.

### 2.3 Kundendokumentation

*Pflegehotel auf Tour* dokumentiert die gesundheitliche Situation der Seniorinnen/Senioren sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuenden Massnahmen, einschliesslich laufender Veränderungen und allfälliger ärztlicher Verordnungen. Die gesamte Dokumentation (inkl. Elektronisches Patientendossier) erfolgt entsprechend den gesetzlichen Vorgaben (siehe Bundesgesetz über den Datenschutz, Verordnung über das elektronische Patientendossier, Gesetz über die Information und den Datenschutz, DSDS-Policy und DSDS-Richtlinie der Stammgemeinschaft axsana) und ausschliesslich in elektronischer Form.

Seniorinnen/Senioren erhalten auf schriftliches Verlangen Einsicht in ihre Dokumentation oder können eine Kopie davon verlangen, sofern keine schutzwürdigen Interessen Dritter oder rechtlichen Bestimmungen dem Begehren entgegenstehen. Die Dokumenta-

tion ist Eigentum von *Pflegehotel auf Tour*. Bei Seniorinnen/Senioren aufbewahrte Unterlagen sind nach Beendigung des Auftrages vollständig zurückzugeben.

### 3 Durchführung der Dienstleistungen

#### 3.1 Organisation der Einsätze

Die Organisation der Einsätze erfolgt durch *Pflegehotel auf Tour*.

Die Termine werden in Absprache mit den Seniorinnen/Senioren, deren Angehörigen oder anderen Bezugspersonen vereinbart. Abweichungen zu den geplanten Einsatzzeiten können wochentags um plus/minus 30 Minuten resp. am Wochenende plus/minus 1 Stunde betragen. Grössere Abweichungen werden von *Pflegehotel auf Tour* telefonisch mitgeteilt.

Die Einsätze werden sowohl von männlichen als auch weiblichen Fachpersonen durchgeführt.

Die Seniorin/der Senior muss in der Regel während des Einsatzes anwesend sein.

Im Rahmen des Ausbildungsauftrages und des Qualitätsmanagements werden die eingesetzten Mitarbeitenden von einer weiteren Fachpersonen begleitet.

#### 3.2 Absage von Einsätzen

*Pflegehotel auf Tour* ist frühestmöglich über Verschiebungen oder Absagen von Einsätzen zu informieren, spätestens jedoch am Vortag bis um 12.00 Uhr.

Einsätze, welche kurzfristiger oder gar nicht abbestellt werden, werden in Rechnung gestellt. Davon ausgenommen sind ein notfallmässiger Spitaleintritt oder Todesfall der betreffenden Seniorin oder des betreffenden Seniors.

#### 3.3 Einsatz von Drittorganisationen

In der Regel werden alle Dienstleistungen durch Mitarbeitende von *Pflegehotel auf Tour* ausgeführt. Unter besonderen Umständen bleibt der Einsatz von vergleichbar qualifizierten Mitarbeitenden einer Drittorganisation vorbehalten.

Auf Wunsch vermittelt *Pflegehotel auf Tour* auch Dienstleistungen, die nicht selber angeboten werden. Für die Durchführung dieser zusätzlichen Dienstleistungen, ist die jeweilige Anbieterin/ der jeweilige Anbieter verantwortlich.

#### 3.4 Mitwirkung

Alle Beteiligten begegnen sich mit gegenseitigem Respekt und Achtung.

Voraussetzung für eine qualitativ hochstehende Dienstleistung ist das Einverständnis zur Verwendung des von *Pflegehotel auf Tour* eingesetzten Pflegematerials.

Rauchen durch anwesende Personen ist während des gesamten Einsatzes, sind zu vermeiden.

Zur Schonung der Mitarbeitenden, aber auch der Seniorinnen/Senioren ist der Einsatz geeigneter Hilfsmittel wie z.B. Pflegebett, Rutschbrett, Hebe- oder Transferlift, rutschfeste Unterlagen usw. unabdingbar. Das Gleiche gilt für das eingesetzte Reinigungsmaterial und Schutzhandschuhe. Dies bedingt zeitweise auch eine Änderung der Wohnungseinrichtung, wie z.B. Entfernen von Teppichen oder Verschieben von Möbeln.

Aus hygienischen Gründen verwenden alle Mitarbeitenden ein Händedesinfektionsmittel. Hilfsmittel und Materialkosten werden gemäss aktueller Tarifübersicht verrechnet.

Der Einsatz eines Videoüberwachungssystems muss *Pflegehotel auf Tour* vor dem Ersteinsatz gemeldet werden. Um die Persönlichkeit aller Beteiligten zu schützen und zu wahren, muss die Videoüberwachung während jedes Einsatzes deaktiviert werden. Falls dies nicht möglich ist, muss der Einsatz so organisiert werden, dass die Mitarbeitenden weder gefilmt noch aufgenommen werden können.

*Pflegehotel auf Tour* ist über eine allfällige Patientenverfügung zu informieren, damit diese bei Bedarf berücksichtigt werden kann.

#### 3.5 Zutritt

Die Seniorin/der Senior ist dafür verantwortlich, den Mitarbeitenden den Zutritt zur Wohnung zu gewährleisten. Bei Bedarf wird ein Haus- bzw. Wohnungsschlüssel an *Pflegehotel auf Tour* ausgehändigt.

Die Schlüsselübergabe wird von *Pflegehotel auf Tour* schriftlich bestätigt. Die sichere Aufbewahrung der Schlüssel obliegt *Pflegehotel auf Tour*.

Für die Schlüsselverwaltung erhebt *Pflegehotel auf Tour* eine monatliche Schlüsselverwaltungspauschale.

Bei einem Verdacht einer Notlage, sind die Mitarbeiter von *Pflegehotel auf Tour* berechtigt, in die Wohnung einzudringen oder gar einen Spezialisten zur Öff-

nung beizuziehen. Die Kosten gehen zu Lasten der Seniorin/des Seniors.

## 4 Dienstleistungsgrenzen

Die ambulanten Dienstleistungen von *Pflegehotel auf Tour* können nur so weit erbracht werden, wie sie dem Gesundheitszustand der Seniorin/ des Seniors und den bestehenden Rahmenbedingungen entsprechen und eine Selbstgefährdung ausgeschlossen werden kann.

Ist ein temporärer oder dauerhafter stationärer Aufenthalt in einer Pflegeeinrichtung angezeigt, informiert *Pflegehotel auf Tour* die involvierten Personen und Dienstleistenden möglichst frühzeitig.

Die Seniorin/der Senior wurde bei Beginn der Dienstleistungen darüber informiert, dass der Umfang von Dienstleistungen durch die Vorgaben der Versicherer und/oder kantonalen Aufsichtsbehörden beschränkt ist. Leistungen, welche über diese Beschränkung hinausgehen, werden vorgängig geregelt.

## 5 Tarife und Rechnungsstellung

### 5.1 Tarife

Alle Dienstleistungen von *Pflegehotel auf Tour* werden gemäss dem jeweils geltenden Tarif an die Seniorin/den Senior verrechnet. Die Information erfolgt mit der Tarifübersicht (siehe Tarife ambulante Dienstleistungen).

Die gesetzlichen Bestimmungen und die Branchenverträge mit Versicherungen regeln Art und Umfang der Leistungen, deren Bezahlung von der Versicherung übernommen werden.

### 5.2 Leistungserfassung

Die erbrachten Leistungen der Mitarbeiter werden elektronisch erfasst und damit übereinstimmend in Rechnung gestellt.

Allfällige Beanstandungen an die Leistungserfassung und -verrechnung sind bis spätestens zwei Monate nach Rechnungserhalt schriftlich an *Pflegehotel auf Tour* zu senden. Nach dieser zweimonatigen Frist gilt die Rechnung als genehmigt.

### 5.3 Rechnungsstellung

Pflegeleistungen nach Krankenversicherungsgesetz (KVG) werden in der Regel direkt der Krankenpflege-

versicherung in Rechnung gestellt. Die Seniorin/der Senior erhält eine Kopie der jeweiligen Rechnung.

Die Patientenbeteiligung wird der Seniorin/dem Senior direkt in Rechnung gestellt.

Die obligatorische Krankenpflegeversicherung übernimmt die Kosten nur, wenn die Prämien und die Kostenbeteiligung beglichen werden. Wird eine Kostenübernahme aus den oben erwähnten Gründen von oder Krankenkasse verweigert, haftet die Seniorin/der Senior für die gesamten Kosten.

Ausdrücklich gewünschte Pflegeleistungen, von Seiten der Senior/in, die von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung nicht übernommen werden, gelten als Extraleistungen und werden der Seniorin/dem Senioren in Rechnung gestellt.

Leistungen nach Unfall-, Invaliden- oder Militärversicherungsgesetz werden gemäss den gültigen Vereinbarungen direkt den jeweiligen Versicherungen in Rechnung gestellt. Eine allfällige Patientenbeteiligung wird der Seniorin/dem Senioren verrechnet.

Leistungen der Hauswirtschaft und Betreuung werden der Seniorin/dem Senioren in Rechnung gestellt.

Die Rückvergütung allfälliger Leistungen aus Zusatzversicherungen kann durch die Seniorin/den Senior beim Versicherer geltend gemacht werden.

### 5.4 Zahlung

Die Verrechnung erbrachter Dienstleistungen erfolgt durch *Pflegehotel auf Tour* im Folgemonat.

Es gilt eine Zahlungsfrist von 30 Tagen, unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (z.B. Zusatzversicherung, Ergänzungsleistungen) besteht.

Bei Zahlungsverzögerungen können Mahngebühren und Verzugszinsen erhoben werden.

## 6 Kündigung

### 6.1 Ordentliche Kündigung

Die Kündigung muss von beiden Parteien, unter Einhaltung einer Frist von 2 Werktagen erfolgen.

Als Werktage gelten Montag bis Freitag, soweit dies nicht gesetzliche Feiertage sind.

### 6.2 Fristlose Vertragsauflösung

In nachfolgenden Fällen ist *Pflegehotel auf Tour* die Möglichkeit einer fristlosen Vertragsauflösung vorbehalten:

- Nichtbezahlen der Rechnung, trotz schriftlicher und somit dokumentierter Mahnung.
- unsachgemässer Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen der Seniorin/des Seniors in die Ausführung/Planung der Dienstleistung.
- Auftreten von Verhältnissen oder Kundenverhalten, welche die Erbringung von Dienstleistungen für die Mitarbeitenden von *Pflegehotel auf Tour* unzumutbar machen (z.B. Gesundheitsgefährdung).

### 6.3 Form

Die Kündigung durch *Pflegehotel auf Tour* erfolgt immer auf schriftlichem Weg.

### 6.4 Formlose Vertragsauflösung

Der Vertrag endet in folgenden Fällen automatisch und ohne Kündigung:

- mit Ablauf der geplanten Einsatzdauer.
- durch Umzug in ein, von *Pflegehotel auf Tour* nicht bedientes Quartier.
- Eintritt in eine stationäre Pflegeeinrichtung.
- Tod der Seniorin/ des Seniors.

## 7 Schweigepflicht und Datenschutz

*Pflegehotel auf Tour* orientiert sich bezüglich Schweigepflicht und Datenschutz an den gesetzlichen und internen Vorgaben (siehe Bundesgesetz über den Datenschutz, Verordnung über das elektronische Patientendossier, Gesetz über die Information und den Datenschutz, DSDS-Policy und DSDS-Richtlinie der Stammgemeinschaft axsana).

Die Einwilligung zur Erteilung von erforderlichen medizinischen Angaben an Weiterbehandelnde und

nächste Angehörige wird vermutet. Dies betrifft insbesondere die nächsten Angehörigen, Versicherer, Spitäler, Ärztinnen/Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Apotheken, Behörden (z.B. Gesundheitsdepartement, Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB, Gerichte).

Die Weitergabe von Personendaten an Kontaktpersonen der Seniorin/des Seniors ist nur mit schriftlichem Einverständnis der Seniorin/des Seniors oder der gesetzlichen Vertretung möglich.

Die Seniorin/der Senior entbindet die behandelnden Ärztinnen/Ärzte bzw. weitere Fachpersonen im Gesundheitswesen gegenüber *Pflegehotel auf Tour* von der Schweigepflicht, soweit die Bekanntgabe entsprechender Informationen zur Erfüllung des Auftrages notwendig erscheint.

Unabhängig der Dateninhalte und Empfänger/innen übermittelt *Pflegehotel auf Tour* Daten immer datenschutzkonform (Postversand oder verschlüsselte E-Mail).

Nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsdauer werden die gesammelten Daten gelöscht resp. vernichtet.

Bestehen keine rechtlichen Bestimmungen oder schutzwürdiges Interesse Dritter, so kann die Seniorin/der Senior die erfassten Personendaten, auf schriftliches Verlangen, einsehen oder eine Kopie erhalten.

Für Fragen stehen die/der Datenschutzverantwortliche/r oder Datenschutzbeauftragte/r von *Pflegehotel auf Tour* zur Verfügung ([info@pflegehotel-bs.ch](mailto:info@pflegehotel-bs.ch) oder Telefon [+41 61 326 16 16](tel:+41613261616)).

## 8 Haftung

*Pflegehotel auf Tour* haftet für Schäden, die durch Mitarbeitende bei Erfüllung des Auftrags gegenüber der Seniorin/dem Senior vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht worden sind.

Sachschäden, die auf altersbedingte Materialermüdung und/oder Abnutzung zurückzuführen sind, sind von der Haftung ausgenommen. Jede weitere Haftung wird, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

Soweit *Pflegehotel auf Tour* für Sachschäden haftbar wird, beschränkt sich die Entschädigung auf den Zeitwert der beschädigten Sache.

Allfällige, im Rahmen eines Einsatzes entstandene Schäden sind *Pflegehotel auf Tour* umgehend, schriftlich zu melden.

## 9 Keine Annahme weiterer Arbeiten

Den Mitarbeitenden von *Pflegehotel auf Tour* ist es nicht gestattet, Leistungen ausserhalb des vereinbarten Auftrages für Seniorinnen/Senioren zu erbringen.

*Pflegehotel auf Tour* vermittelt/empfiehlt gerne die entsprechende Dienstleistung durch andere Anbieter.

## 10 Geschenke und Spenden

Es ist den Mitarbeitenden nicht erlaubt, Geld, Geschenke oder Hinterlassenschaften von Seniorinnen/Senioren oder deren Angehörigen für den persönlichen Gebrauch anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen.

Geschenke oder Geldbeträge können zuhänden der Teamkasse abgegeben oder in Form einer Spende (IBAN ) oder eines Legats an das Pflegehotel St. Johann übertragen werden.

## 11 Beschwerdeverfahren

Alle Mitarbeitenden sind verpflichtet, Beschwerden entgegenzunehmen und zuverlässig an die vorgesetzte Stelle weiterzuleiten.

Kommt keine Klärung zustande, wird die Geschäftsführung vom Pflegehotel St. Johann miteinbezogen. Sollte darauf hin noch immer keine Klärung zustandekommen, steht das Präsidium des Stiftungsrates und in letzter Instanz die unabhängige Basler Ombudsstelle für Altersfragen zur Verfügung.

## 12 Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen *Pflegehotel auf Tour* (vertreten durch Pflegehotel St. Johann) und der Seniorin/dem Senioren ist Basel-Stadt.

### Kontakt

*Pflegehotel auf Tour*  
p.A. Pflegehotel St. Johann  
St. Johannis-Ring 122  
CH-4056 Basel

Tel. +41 61 326 16 16