

Allgemeine Geschäftsbedingungen Stiftung Kifa Schweiz

1. Grundsätzliches

¹ Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie der individuelle Rahmenvertrag samt Beilagen regeln das Verhältnis zwischen der Stiftung Kifa Schweiz (nachfolgend Kifa) und ihren Kunden resp. der gesetzlichen Vertretung (nachfolgend Kunde). Soweit die individuellen Verträge und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag (Art. 394ff).

2. Zielsetzung

¹ Die Kinderspitex der Kifa pflegt Kinder/Jugendliche mit einer chronischen Krankheit oder Behinderung und entlastet deren Familien. Die Mitarbeitenden (in der Regel Pflegefachpersonen) pflegen nach gesetzlichen Vorgaben. Die Pflege entspricht den Qualitätsvorgaben des Kantons Aargau.

² Es ist das Ziel der Kifa, Kunden finanziell so wenig wie möglich zu belasten. Die administrativen Vorabklärungen der Kifa werden nicht in Rechnung gestellt.

3. Pflegeangebot

3.1 Aufnahme und Pflegeangebot

¹ Die Kifa wird von der Familie mit der Anmeldung über alle relevanten Gegebenheiten (Diagnose, Einsatzgrund, medizinische Berichte etc.) informiert. Zur Besprechung der einsatz- und krankheitsrelevanten Fragen ist die Regionalleitung oder der Vorgesetzte ermächtigt, in vorheriger Absprache mit dem Kunden Kontakt zum Betreuungsteam (Arzt/Ärztin, PPC-Team etc.) aufzunehmen.

² Die Aufnahme von Neukunden und der Beginn eines Pflegeeinsatzes werden von der zuständigen Regionalleitung und der Leitung Pflege entschieden.

³ Es ist zu unterscheiden zwischen den folgenden Leistungsarten:

- Pflegeleistungen nach KVG, welche durch die Krankenversicherung übernommen werden
- Pflegeleistungen nach anderen Sozialversicherungsgesetzen (IVG, UVG, MVG)
- Leistungen, welche von keinem Leistungsträger übernommen werden gelten als Selbstzahler Einsätze
- Entlastungsangebote werden durch Spendengelder finanziert und bedürfen einem Antrag

3.2 Pflegeorganisation

¹ Der Umfang der Leistungen bestimmt sich – insbesondere in Bezug auf die KVG, IV, UVG, MVG Leistungen – nach der jeweils aktuellen Leistungsplanung sowie dem Bedarfsmeldformular. Verändert sich der Leistungsbedarf dauerhaft, wird eine neue Bedarfsabklärung mit Leistungsplanung vorgenommen. Verändert sich der Bedarf im Verlaufe des Einsatzes vorübergehend während mehreren Tagen oder übersteigt er die verordnete Anzahl Stunden wesentlich, wird diese Änderung dem Versicherer durch die Kifa gemeldet.

² Änderungen in der Leistungsplanung werden in Absprache mit dem Kunden dem Hausarzt zur Unterschrift vorgelegt und der Krankenkasse bzw. der zuständigen Sozialversicherung zu Abrechnungszwecken zugestellt.

³ Für Notfallsituationen werden von der Regionalleitung zusammen mit dem Kunden und bei Bedarf mit zuständigen Partnern aus dem Betreuungsteam Richtlinien und Verhalten im Notfall (Notfallblatt) erarbeitet.

3.3 Pflegeumfang

¹ Die Dienstleistungen werden gemäss Einsatzvereinbarung und Leistungsplanung erbracht. Können die von den Kostenträgern verfügbaren Stunden nicht vollständig abgedeckt werden, entstehen keine Verpflichtungen zu deren Ausführung seitens der Kifa. Die Kinderspitex der Kifa setzt alles daran, die Mitarbeitenden gemäss verfügbaren Stunden zu rekrutieren und einzusetzen.

² Mitarbeitende der Kifa erbringen Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen der Kifa und dem Kunden. Eine

weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden der Kifa nicht gestattet.

³ Die Betreuung der Kunden wird einem Fachteam der Kifa zugeteilt. Es besteht kein Anspruch auf die Betreuung durch bestimmte Mitarbeitende der Kifa. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Kifa. Sämtliche Anliegen im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis sind an die Kifa zu richten.

3.4 Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen

¹ Die Kifa erbringt die Leistungen in der Regel selber. Sie behält sich vor, mit anderen Kinderspitexen oder freiberuflichen Pflegefachkräften, unter Einwilligung des Kunden, zusammen zu arbeiten, um die bewilligten Stundenabdeckung bestmöglich gewährleisten zu können.

4. Pflegeeinsatz

4.1 Einsatzstart, Planung und Absage von Einsätzen

¹ Der Einsatzstart wird durch die Regionalleitung bestimmt, in der Regel nach Vorliegen der Kostengutsprache der Versicherung.

² Der Einsatzplan für die Mitarbeitende wird von der Regionalleitung verantwortet. Die Regionalleitung nimmt dazu Rücksprache mit dem Kunden sowie dem Pflegeteam und berücksichtigt, wenn immer möglich, die entsprechenden Wünsche für die Einsätze.

³ Die Absage eines geplanten Einsatzes muss mindestens 48 Stunden vor dem Einsatz telefonisch oder schriftlich der zuständigen Kontaktperson mitgeteilt werden, ansonsten wird der Einsatz in Rechnung gestellt.

⁴ Ferienabwesenheiten ab 7 Tagen müssen von beiden Seiten mind. 3 Monate im Voraus kommuniziert werden.

⁵ Im Falle eines notfallmässigen Spitaleintritts oder bei Todesfällen erfolgt keine Verrechnung.

4.2 Pflegedokumentation

¹ In der Pflegedokumentation werden die gesundheitliche Situation der Kunden sowie alle pflegerischen oder weiteren Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen, aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen.

² Im elektronischen Pflegedossier werden die gesundheitliche Situation der Kunden sowie alle pflegerischen oder weiteren Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen, erfasst, einschliesslich laufender Veränderungen.

³ Die elektronischen Daten werden in einer geschützten Datenbank der Kifa verwaltet und archiviert. Die gesetzliche Frist von 10 Jahren für das Aufbewahren der Pflegedokumentation wird eingehalten. Die Kunden erhalten nach schriftlicher Anfrage Einblick ins Pflegedossier oder können einen schriftlichen Auszug anfordern.

4.3 Arbeitssicherheit, Gesundheits- und Brandschutz

¹ Die Familien sind verpflichtet, in ihrem Zuhause eine sichere Arbeitsumgebung für das Pflegepersonal zu gewährleisten. Dazu gehören insbesondere geeignete ergonomische Bedingungen (z. B. bei Wickel-, Pflege- und Lagerungssituationen), sichere Zugänge sowie der Schutz vor Gefährdungen im Haushalt.

² Über die vorhandenen Brandschutzeinrichtungen und -massnahmen (z. B. Feuerlöscher, Löschdecke, Fluchtwege), ist das Pflegepersonal entsprechend durch die Eltern oder Betreuungspersonen zu instruieren.

Die Mitwirkung der Eltern ist Voraussetzung für den sicheren und reibungslosen Einsatz der Pflegepersonen. Veränderungen im häuslichen Umfeld, sicherheitsrelevante Mängel oder Unfälle sind umgehend der Kifa zu melden.

4.4 Wohnungszugang und Schlüsselmanagement

¹ Der Kunde ist verpflichtet, den Zugang zur Wohnung für die Mitarbeitenden der Kifa zu gewährleisten.

4.5 Medikamente und Pflegematerial

¹ Die Familie ist verantwortlich für die Bereitstellung der Medikamente und des Pflegematerials, welche für die Behandlung und Pflege des Kindes benötigt werden.

5. Dienstleistungsgrenzen

¹ Der Dienstleistungsumfang wird grundsätzlich im Rahmen der Bedarfsabklärung vereinbart. Dienstleistungen können nur soweit

übernommen oder aufrechterhalten werden, als es der Gesundheitszustand des Kunden im Einzelfall erlaubt. Wenn die Pflege und Betreuung zu Hause nicht mehr machbar sind, eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder wenn sich der Eintritt in eine stationäre Einrichtung aufdrängt, informiert die Kifa die Eltern zum frühestmöglichen Zeitpunkt und/oder leitet je nach Situation eine Spitaleinweisung ein.

² Die Mitbetreuung von gesunden Kindern ist nicht Aufgabe der Kifa. Bei Abwesenheit der Eltern oder Aufsichtspersonen müssen diese einen Ersatz organisieren, welche die Betreuung der gesunden Kinder übernimmt.

³ In folgenden Situationen kann ein sofortiger Einsatzabbruch, Einsatzunterbruch oder vollständige Einstellung der pflegerischen Leistungen durch die Kifa erfolgen:

- Bedrohung, Beschimpfung oder Belästigung des Personals
- Gefährdung der Arbeitssicherheit des Personals
- Wiederholte Verweigerung von notwendigen Pflegemassnahmen
- Unsachgemässe Einmischung der Angehörigen und/oder weiteren Bezugspersonen des Kunden in die Dienstleistungserbringung
- Bedingungen, die eine qualitativ vertretbare Pflege zu Hause verunmöglichen

6. Tarife und Rechnungsstellung

6.1 Kosten der Leistungen und Kostenübernahme

¹ Die Kosten für Leistungen nach dem KVG richten sich nach den Bestimmungen der KLV.

² Die Kostenübernahme für Leistungen nach anderen Sozialversicherungsgesetzen (IVG, UVG, MVG) richtet sich nach den Bestimmungen dieser Gesetze und den geltenden Tarifverträgen.

³ Für Selbstzahlerleistungen gelten die Tarife gemäss dem aktuellen Tarifblatt der Kifa.

⁴ Der Kunde anerkennt, die Vergütung für die vereinbarten und durch die Kifa erbrachten Leistungen zu schulden, unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten besteht.

⁵ Für die Leistungen nach dem KVG gilt der Tarifschutz nach Art. 44 KVG.

6.2 Rechnungsstellung

¹ Art und Umfang von Leistungen, die von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung bzw. von der zuständigen Sozialversicherung übernommen werden, werden in den gesetzlichen Bestimmungen und allfälligen Verträgen zwischen den Leistungserbringern und den Versicherungen geregelt. Mit den Versicherungen wird im System des Tiers Payant abgerechnet, d.h. die Rechnungsstellung erfolgt direkt an die Versicherung.

² Da die Kifa mit den Kostenträgern direkt abrechnet und für die Kunden in der Regel keine Kosten entstehen, wird aus ökologischen Gründen auf den Versand einer CHF 0.— Rechnung verzichtet. Eine Kopie kann jedoch jederzeit bei der Pflegeadministration angefordert werden.

³ Die Krankenkasse rechnet Franchise und Selbstbehalt direkt mit dem Kunden ab. Ab dem 18. Geburtstag wird dem Kunden die kantonal festgelegte Patientenbeteiligung pro Einsatz von der Kifa in Rechnung gestellt.

⁴ Bei Selbstzahlerinnen und Selbstzahler rechnet die Kifa direkt mit dem Kunden gemäss Tarifblatt ab.

7. Vertragskündigung

¹ Der Rahmenvertrag endet automatisch auf den Zeitpunkt, auf welchen der Kostenträger (KK, IV, UV) seine Leistungen einstellt, es sei denn, es wird ausdrücklich eine schriftliche Weitergeltung vereinbart.

² Verträge können von beiden Parteien unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten in schriftlicher Form gekündigt werden.

³ In besonderen Fällen behält sich die Kifa vor, den Vertrag (fristlos) zu kündigen wie z.B. bei Nichtbezahlung von Rechnungen oder bei Auftreten von unzumutbaren Verhältnissen oder Verhaltens seitens des Kunden, der Angehörigen oder weiteren Bezugspersonen.

8. Schweigepflicht und Datenschutz

8.1 Schweigepflicht

¹ Die Mitarbeitenden der Kifa unterliegen der Schweigepflicht nach Art. 321 StGB und sind verpflichtet diese sowie die geltenden Datenschutzbestimmungen strikte einzuhalten.

8.2 Umgang mit Kundendaten

¹ Alle Angaben werden vertraulich behandelt. Soweit es für die Erfüllung des Vertrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Kunden gespeichert oder an Dritte übermittelt werden und zwar insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen, staatliche Amtsstellen und Aufsichtsbehörden. Der Kunde erklärt sich mit dieser Verwendung von Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzbestimmungen eingehalten. Der Kunde entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber der Kifa von der Schweigepflicht.

² Die Kifa ist aufgrund nicht ausreichender Kostendeckung durch Krankenkasse, Invalidenversicherung, Gemeinden und Kantone auf Spendengelder angewiesen. Im Rahmen von personenbezogenen Gesuchstellungen an Stiftungen, Vereine oder grosse Organisationen kann es vorkommen, dass diese Kundendaten verlangen, um die Übereinstimmung zu ihrem Stiftungszweck zu prüfen. Das Herausgeben der Kundendaten erfolgt in diesen Situationen immer in Absprache mit den betroffenen Personen.

³ Es ist dem Kunden ohne Zustimmung der Mitarbeitenden nicht gestattet, Mitarbeitende der Spitex beim Verrichten der Pflegeleistungen zu filmen oder andere visuelle oder akustische Aufzeichnungen zu machen. Sofern sich in den Räumlichkeiten des Kunden Kameras befinden, sind diese während des Einsatzes von der Mitarbeitenden der Kifa auszuschalten. Ausgeschlossen sind Kameras explizit für die Überwachung des Kindes. Hier sind die Mitarbeitenden der Kifa vorab zu informieren.

8.3 Umgang mit Bildmaterial, Kommunikation

¹ Bildmaterial wird nur nach Zustimmung der Kunden veröffentlicht.

² Das Versenden von Bildern über soziale Medien ist den Mitarbeitern der Kifa grundsätzlich untersagt.

³ Die Kommunikation zwischen Familie und Pflegeteam sollte ohne Austausch von sensiblen Daten stattfinden. Wünschen Kunden die Kommunikation über WhatsApp o.ä., wird dies im Zusatz zum Pflegevertrag geregelt.

9. Haftung für Sachschäden

¹ Die Kifa haftet für Schäden am Wohnimmobilien, die durch ihre Mitarbeitenden verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind.

² Der Umfang der Haftung bestimmt sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes.

10. Konflikte und Beschwerden

¹ Die Kifa verfügt über ein System zur Entgegennahme, Bearbeitung und Erfassung von Beschwerden. Die Mitarbeitenden sind grundsätzlich verpflichtet, Beschwerden von Kunden und Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten.

² Für die Meldung von kritischen Ereignissen (critical incident) steht auf der Homepage ein CIRS-Meldeformular an die zuständige interne Stelle zur Verfügung.

³ Kann die Beschwerde nicht zur Zufriedenheit beider Parteien behoben werden, wird das folgende Verfahren angewendet:

- Beide Parteien sprechen die Geschäftsführung der Kifa mit Antrag auf Fallbereinigung an
- Kommt keine Einigung zustande, sind beide Parteien befugt, die Stiftungsratspräsidentin anzurufen, die sich um eine gütliche Regelung des Streits bemüht
- Zusätzlich besteht die Möglichkeit die Ombudsstelle für Heim-, Spitex- und Altersfragen des Kantons Aargau (<http://www.ombudsstelle-ag.ch/>) oder des Wohnkantons als neutrale Instanz beizuziehen

11. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der Kifa und dem Kunden ist der Sitz der Kifa in Zofingen.

Stiftung Kifa Schweiz, März 2026