

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Diese AGB sind ein Bestandteil der Rahmenvereinbarung und werden der Klientin / dem Klienten vor Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ausgehändigt.

### 1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Mit «Spitex» wird nachstehend die leistungserbringende Spitex-Organisation bezeichnet und mit «Klientin / Klient» die Person, welche die Dienstleistung in Anspruch nimmt.

Die Spitex und der Klient / die Klientin gehen mit Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ein Auftragsverhältnis ein, für welches sie diese allgemeinen Geschäftsbedingungen für anwendbar erklären. Soweit in der Rahmenvereinbarung und in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles geregelt ist, gelten die Regelungen des schweizerischen Obligationenrechts (OR), und dabei insbesondere die Bestimmungen über den Auftrag (Art. 394 ff. OR).

### 2. Rahmenbedingungen und Spitexdienstleistungen im Allgemeinen

Die Spitex erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit den beteiligten Gemeinden und aufgrund der Richtlinien und Empfehlungen ihrer Dachorganisationen. Diese können während der Dauer dieses Vertragsverhältnisses angepasst werden.

Die Spitex unterstützt den Klienten / die Klientin mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen des Klienten / der Klientin und der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt und miteinbezogen.

Erbringen neben der Spitex private Anbieter oder Mitarbeitende Dienstleistungen, bemüht sich die Spitex um Koordination bezüglich Pflegequalität, Aufteilung der einzelnen Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie Festlegung der Einsatzzeiten und Einsatzstunden.

### 3. Vertragliche Pflichten der Spitex

#### a. Periodische Bedarfsabklärung

Die Spitex klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jedem Klienten / jeder Klientin periodisch und in der Regel beim Klienten / bei der Klientin zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument «RAI-Home-Care» angewendet. Bei Bedarf passen die Parteien den Leistungsumfang den veränderten Umständen an. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert. Der Klient / die Klientin nimmt zur Kenntnis, dass der Umfang, der durch die Krankenversicherer zu bezahlenden pflegerischen Leistungen, limitiert ist.

Die Bedarfsabklärung für pflegerische Leistungen ist kassenpflichtig und wird in jedem Fall in Rechnung gestellt. Bei hauswirtschaftlichen Leistungen entscheidet der Krankenversicherer, ob Leistungen aus der Zusatzversicherung bezahlt werden.

#### b. Erbringung der Dienstleistungen

Die Spitex organisiert und disponiert die Dienstleistungen. Dies umfasst namentlich Folgendes:

- Sie weist dem Klienten / der Klientin, ihren Angehörigen und allfälligen weiteren Beteiligten (z.B. dem Hausarzt) in der Regel eine bestimmte Bezugsperson als direkte Ansprechperson der Spitex zu.
- Sie bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Der Klient / die Klientin kann nicht wählen, wer den Einsatz leisten soll. Die Einsätze werden jeweils von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Spitex.
- Sie vereinbart mit dem Klienten / der Klientin bei pflegerischen Leistungen ein Zeitfenster von mindestens einer Stunde, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird der Klient / die Klientin nach Möglichkeit telefonisch informiert.

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

#### **c. Verhalten bei Gefährdung des Klienten / der Klientin oder Dritter**

Gefährdet der Klient / die Klientin sich oder ihr Umfeld, orientiert die Spitex die Hausärztin oder den Hausarzt und bei Bedarf die Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Die Spitex orientiert den Klienten / die Klientin nach Möglichkeit vorgängig darüber.

#### **d. Privatsphäre und Informationspflicht**

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre des Klienten / der Klientin im Rahmen der gesetzlich anwendbaren Datenschutzbestimmungen und verpflichten sich zur Verschwiegenheit. Soweit dies zur Erfüllung ihres Auftrages erforderlich ist, dürfen sie Schränke, Schubladen, Kühlschränke etc. öffnen.

Die Spitex gewährt dem Klienten / der Klientin Einsicht in die Akten und orientiert diese umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

#### **e. Haftung**

Die Spitex haftet für Schäden, die durch Mitarbeitende vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden. Jegliche weitere Haftung wird ausgeschlossen.

#### **f. Keine Annahme von Geschenken**

Die Mitarbeitenden der Spitex sind nicht berechtigt, für sich oder andere Personen Geschenke anzunehmen oder Vorteile zu beanspruchen, die ihnen im Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit angeboten werden. Ausgenommen sind Gelegenheitsgeschenke (z.B. Schokolade, Blumen etc.) von geringem Wert bis max. CHF 20. Sämtliche Bargeldspenden bis zur Höhe von CHF 50 dürfen für die «Kaffeekasse» des Spitex-Teams angenommen werden. Zuwendungen über CHF 50 sind auf das Spendenkonto einzuzahlen und werden auch als Spende schriftlich verdankt.

## **4. Mitwirkungspflichten des Klienten / der Klientin**

Der Klient / die Klientin ist bei den Einsätzen in der Regel anwesend. Das Erbringen von Leistungen während der Abwesenheit des Klienten / der Klientin ist nur in Ausnahmesituationen und gegen eine schriftliche Einverständniserklärung möglich. Der Klient / die Klientin zollt den Mitarbeitenden der Spitex den gebührenden Respekt und wirkt beim Einsatz soweit wie möglich mit. Die Absage eines Einsatzes erfolgt durch baldmöglichste Mitteilung an die Spitex, spätestens aber 24 Stunden vor dem

geplanten Einsatz, ansonsten muss der Einsatz verrechnet werden. Ausnahme: kurzfristige Absagen durch Notfälle.

Der Klient / die Klientin passt im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten und der Unfall- und Krankheitsprävention bei Bedarf die Wohnungseinrichtung und Materialien an und akzeptiert die von der Spitex verwendeten Pflegematerialien. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden gewöhnlich beim Klienten / bei der Klientin aufbewahrt.

Der Klient / die Klientin besorgt die ärztlich verordneten Medikamente selbst oder beauftragt damit frühzeitig und unter Kostenfolge die Spitex.

Bei Bedarf händigt der Klient / die Klientin der Spitex gegen Quittung einen Haus- oder Wohnungsschlüssel aus. Verfügt die Spitex über keinen Schlüssel und kann ein solcher nicht sofort erhältlich gemacht werden, kann sie die verschlossene Haustür bei Verdacht, dem Klienten / der Klientin könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge des Klienten / der Klientin öffnen lassen. Je nach Situation empfiehlt die Spitex, einen Schlüsselsafe (codiert) an einem für die Spitex zugänglichen Ort anbringen zu lassen. Schlüsseltresore sind Eigentum und im Sicherheitsdispositiv der Klientin / des Klienten. Wird der Code des Schlüsseltresores an Dritte weitergegeben oder der Schlüssel durch die Klientinnen und Klienten an einem frei zugänglichen Ort deponiert, lehnt die Spitex jegliche Haftung ab.

Für Fahrten im Auftrag des Klienten / der Klientin werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Klientinnen / Klienten und deren Angehörigen in spitexeigenen oder privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden in Ausnahmefällen gestattet.

## 5. Videoüberwachung

Eine kontinuierliche Videoüberwachung von Mitarbeitenden der Spitex Eulachtal während der Pflege kann aus Datenschutzgründen nicht akzeptiert werden. Die Kameraüberwachung darf ausschließlich zur Sicherheit und zum Schutz erfolgen und nur dann aktiviert werden, wenn ein legitimer Grund besteht und alle rechtlichen Anforderungen erfüllt sind. Den Mitarbeitenden der Spitex Eulachtal ist gestattet, während ihrem Einsatz die Videoüberwachung abzustellen oder abzudecken.

Für den Fall, dass die Überwachung durch menschliches Versäumnis (z. B. das Vergessen, die Überwachung wieder einzuschalten) nicht aktiviert ist, wird keine Haftung übernommen. Der Einsatz von Überwachungssystemen dient lediglich als unterstützende Maßnahme und kann die persönliche Betreuung und Aufsicht nicht vollständig ersetzen.

## 6. Tarife und Rechnungsstellung

Der Preis für die Dienstleistungen der Spitex richtet sich nach der Tarifliste, die integrierter Bestandteil dieser Vereinbarung bildet. Die Preise können angepasst werden. Über Preisanpassungen wird vorgängig informiert. Sie werden auf der Homepage aufgeführt.

Die Spitex stellt sämtliche Dienstleistungen, inkl. die Bedarfsabklärung, administrative Arbeiten, Abklärungen bei Dritten, Zeit und Auslagen für Einkäufe, Fahrspesen etc. in Rechnung, unabhängig davon, ob die Kosten von der obligatorischen oder einer privaten Krankversicherung übernommen werden. Als nicht kassenpflichtige Leistungen werden auch Einsätze in Rechnung gestellt, die von Montag bis Freitag weniger als 24 Stunden und an Samstagen, Sonn- und Feiertagen weniger als 48 Stunden vor dem Einsatz von der Klientin abgesagt werden.

Die Spitex stellt erbrachte Pflegeleistungen aus der obligatorischen Grundversicherung (KLV) der Krankenversicherung direkt in Rechnung. Sie erstellt über diese Rechnungen jeweils einen Zusammenzug.

Die Patientenbeteiligungen werden dem Klienten /der Klientin direkt in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen direkt an den Klienten / die Klientin. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen, sofern keine separate individuelle Vereinbarung über die Zahlungsmodalitäten besteht.

Bei Zahlungsverzug erfolgt eine kostenlose Zahlungserinnerung (1. Mahnung). Bei einer 2. Mahnung fallen Mahngebühren von CHF 10 und bei jeder weiteren Mahnung Gebühren von CHF 20 an.

## **7. Beendigung des Vertrages**

Der Klient / die Klientin und in begründeten Fällen die Spitex haben das Recht, das Vertragsverhältnis im Sinne von Art. 404 OR jederzeit aufzulösen. In der Regel lösen die Parteien das Vertragsverhältnis mit einer Frist von mindestens 5 Tagen auf. Davon ausgenommen ist die Auflösung zur Unzeit. Bei Unzumutbarkeit oder bei unvorhergesehenem Spital- oder Pflegeheimenritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung möglich.

Der Klient / die Klientin erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex Angehörige, die zuständige Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde, den Hausarzt oder die Hausärztin und leistungserbringende Dritte über die Auflösung des Vertragsverhältnisses informieren darf.

## **8. Streitbeilegung und Gerichtsstand**

Alle Mitarbeitenden der Spitex nehmen Beanstandungen des Klienten / der Klientin entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Diese bemüht sich, bei Bedarf unter Einbezug der Geschäftsleitung oder um eine gütliche Lösung.

Für gerichtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das ordentliche Gericht am Sitz der Spitex zuständig.

## **9. Änderungen der AGB**

Die Spitex Eulachtal behält sich vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen einseitig jederzeit zu ändern. Sie gibt den Kunden die Änderungen in geeigneter Weise bekannt. Widersprechen die Kunden nicht innert 30 Tagen ab Bekanntgabe schriftlich oder in anderer durch Text nachweisbarer Form, gelten die Änderungen als genehmigt. Im Widerspruchsfall können die Kunden die Geschäftsbeziehung mit sofortiger Wirkung kündigen. Kündigungs- oder Rückzugsfristen gemäss besonderen Bedingungen oder Vereinbarungen bleiben vorbehalten. In der Bekanntgabe weist die Spitex Eulachtal die Kunden auf das Kündigungsrecht und die Genehmigungswirkung hin.