

Anhang 1

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Diese AGB sind ein Bestandteil der Rahmenvereinbarung und werden den Kunden vor Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ausgehändigt.

1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Mit «Spitex» wird nachstehend die leistungserbringende Spitex-Organisation bezeichnet und mit «Kunden» die Person (weiblich oder männlich), welche die Dienstleistung in Anspruch nimmt.

Die Spitex und die Kunden 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; SR 220), und dabei insbesondere die Bestimmungen über den Auftrag (Art. 394 ff. OR).

2. Vertragliche Pflichten der Spitex

a. Periodische Bedarfsabklärung

Die Spitex klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jedem Kunden periodisch und in der Regel beim Kunden zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument «interRAI HC_{Schweiz}» angewendet. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert.

Die Kunden nehmen 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:

- Die Spitex weist ihren Kunden, Angehörigen und allenfalls weiteren Beteiligten (z.B. Hausarzt/Hausärztin) in der Regel eine bestimmte Bezugsperson als direkte Ansprechperson der Spitex zu.
- Die Spitex bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Die Kunden können nicht wählen, wer den Einsatz seitens der Spitex leistet. Die Einsätze werden jeweils von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Ein Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden der Spitex steht einzig der Spitex zu.
- Die Spitex vereinbart mit den Kunden Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, werden die Kunden nach Möglichkeit telefonisch informiert.

Die Spitex ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abubrechen bzw. abzusagen.

Bei Vorliegen der nachfolgend beispielhaft genannten Gründe ist von Unzumutbarkeit auszugehen:

- Fachliche oder medizinische Gründe
- Androhung von Gewalt und Tötlichkeiten
- Gewaltausübung
- Sexuelle Übergriffe
- Grobe Beschimpfungen
- Gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden
- Ablehnung der Anwendung von Hilfsmitteln, welche aus Gründen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes von der Spitex benötigt werden,
- Wenn die notwendigen Pflege- und Betreuungsmassnahmen wiederholt verweigert werden
- Mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation
- Anonyme/unerlaubte Aufzeichnungen (akustische und/oder optische) während der Leistungserfüllung
- Wenn ein Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder unvollständig nachkommt

c. Verhalten bei Gefährdung der Kunden oder Dritter

Gefährden die Kunden sich oder ihr Umfeld, orientiert die Spitex die Hausärztin oder den Hausarzt und bei Bedarf die Gemeinde, und/oder die Erwachsenenschutzbehörde KESB und/oder die Polizei. Die Kunden werden seitens der Spitex nach Möglichkeit vorinformiert.

d. Privatsphäre und Informationspflicht

Der Spitex und ihren Mitarbeitenden ist es ein wichtiges Anliegen, die Privatsphäre der Kunden soweit möglich zu schützen, weshalb sie sich zur Verschwiegenheit verpflichten.

Soweit dies zur Erfüllung des Auftrages erforderlich ist, dürfen die Mitarbeitenden der Spitex Schränke, Schubladen, Kühlschränke etc. der Kunden öffnen resp. öffnen lassen.

Auf Verlangen gewährt die Spitex ihren Kunden (resp. ihren mit der Vertretung betrauten Personen) Einsicht in die Akten der Kunden und orientiert diese umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

e. Datenschutz

Bezüglich Datenschutz wird ausdrücklich auf die Datenschutzerklärung des Spitex Verbandes SG|AR|AI (www.spitex.sg) sowie der Spitexorganisation (www.spitex-rotbachtal.ch) verwiesen. Diese Datenschutzerklärung ist auf der Webseite (ganz unten rechts) aufgeschaltet oder wird auf Wunsch ausgehändigt.

Es ist nicht gestattet, Mitarbeitende während der Verrichtung von Pflege- sowie hauswirtschaftlichen und sozialbetreuerischen Leistungen zu filmen oder andere visuelle resp. akustische Aufzeichnungen zu machen. Befinden sich in den Räumlichkeiten der Kunden Kameras, sind diese während der Einsätze der Mitarbeitenden auszuschalten. Die Verwendung von Aufzeichnungsgeräten (akustisch und optisch) während eines Einsatzes kann ein Grund für einen Abbruch einer Leistung sein (vgl. oben, Ziff. 2 lit. b).

f. Haftung

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

g. 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 von geringem Wert.

3. Mitwirkungspflichten der Kunden

Anwesenheit und Respekt:

Die Kunden sind bei den Einsätzen in der Regel anwesend. Zwischen Mitarbeitenden der Spitex und den Kunden ist ein respektvolles Miteinander anzustreben. Soweit möglich, wirken Kunden während des Einsatzes mit.

Absage eines Einsatzes:

Die Absage eines Einsatzes erfolgt durch frühestmögliche Mitteilung an die Spitex.

Wohnungseinrichtung und Materialien:

Die Kunden passen 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 bei den Kunden aufbewahrt.

Medikamente:

Die Kunden besorgen die ärztlich verordneten Medikamente selbst oder beauftragen hierfür frühzeitig und unter Kostenfolge die Spitex.

Sicherstellung Zugang:

Sollten Kunden nicht in der Lage sein, den Mitarbeitenden der Spitex die Türe zu ihrem Haus resp. zu ihrer Wohnung zu öffnen, ist ein Schlüssel in einem Schlüsselsafe zu deponieren. (Die Mitarbeitenden der Spitex beraten und unterstützen die Kunden gerne bei Fragen betreffend bezüglich der Beschaffung.) Die Kunden übergeben der Spitex hierfür einen Code.

In Ausnahmefällen händigen die Kunden der Spitex gegen Quittung einen Haus- oder Wohnungsschlüssel aus.

Weitere Einzelheiten betreffend Umgang mit dem Code/Haus- oder Wohnungsschlüssel werden zwischen den Kunden und den Mitarbeitenden der Spitex bedarfsweise vereinbart.

Verfügt die Spitex über keinen Code oder Schlüssel und lässt sich dieser Umstand nicht innert nützlicher Frist beheben, obwohl ein Verdacht besteht, den Kunden könnte etwas zugestossen sein, so kann die Spitex verschlossene Haus- oder Wohnungstüren fachmännisch und unter Kostenfolge der Kunden öffnen lassen.

Transporte:

Für Fahrten im Auftrag der Kunden werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Kunden und deren Angehörigen in spitexeigenen oder privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden untersagt.

4. Überlassung von Krankmobilen

Für die leihweise Überlassung von Krankmobilen (z.B. Rollator, Rollstuhl, Notrufgerät, usw.) an die Kunden ist in der Regel eine Miete zu bezahlen. Beanstandungen wegen Mängeln an diesen Krankmobilen müssen von den Kunden unverzüglich, spätestens aber 8 Tage nach Empfang, gemeldet werden.

Alle an diesen Krankenmobilen verursachten Schäden, auch solche durch unsachgemässe Handhabung, sind zu entschädigen und werden der Kunden in Rechnung gestellt.

5. Tarife und Rechnungsstellung

Der Preis für die Dienstleistungen der Spitex richtet sich nach der jeweils aktuellen Tarifliste. Die Preise können angepasst werden. Über Preisanpassungen wird vorgängig informiert. Sie werden auf der Webseite der Spitex 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 den Kunden 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 der Kunden direkt in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen direkt an die Kunden. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen, sofern keine separate individuelle Vereinbarung über die Zahlungsmodalitäten besteht.

6. Beendigung des Vertrages

In der Regel können die Parteien das Vertragsverhältnis mit einer Frist von mindestens 5 Tagen auflösen.

Bei einem unvorhergesehene Spital- oder Pflegeheimenritt kann beidseitig eine fristlose Auflösung des Vertragsverhältnisses vereinbart werden. Hinzuweisen ist auf Art. 404 Abs. 1 OR, wonach das Vertragsverhältnis jederzeit aufgelöst und gekündigt werden kann. Dabei geht es insbesondere um Gründe, die weitere Einsätze unzumutbar erscheinen lassen (vgl. Ziff. 2 lit. b).

Die Kunden erklären sich damit einverstanden, dass die Spitex Angehörige, die zuständige Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde, den Hausarzt/die Hausärztin und leistungserbringende Dritte über die Auflösung des Vertragsverhältnisses informieren darf.

7. Streitbeilegung und Gerichtsstand

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

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

Version 2026/1

Teufen, 1. Januar 2026