

# 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), 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<sub>Schweiz</sub>» 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:

- Sie weist die Kunden, 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. Die Kunden können 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 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.

In Betracht kommen;

- Fachliche oder medizinische Gründe
- Androhung von Gewalt und Tätlichkeiten
- 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.
- Voraussetzung für die Erbringung der Dienstleistungen ist im Weiteren, dass die Kunden ihren Zahlungsverpflichtungen nachkommen.

#### **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, die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Die Spitex orientiert die Kunden nach Möglichkeit vorgängig darüber.

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

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Kunden 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.

Auf Verlangen gewährt die Spitex den Kunden Einsicht in die Akten der Kunden und orientiert diese umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

#### **e. Datenschutz**

Es ist uns ein wichtiges Anliegen, Ihre Privatsphäre und Ihre privaten Daten zu schützen. Bezüglich Datenschutz wird ausdrücklich auf die Datenschutzerklärung des Spitex Verbandes SG|AR|AI ([www.spitex.sg](http://www.spitex.sg)) sowie unserer Spitexorganisation ([www.spitex-rotbachtal.ch](http://www.spitex-rotbachtal.ch)) verwiesen. Diese Datenschutzerklärung ist auf unserer Website (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 den Abbruch einer Leistung sein.

#### **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**

Die Kunden sind bei den Einsätzen in der Regel anwesend, 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.

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.

Die Kunden besorgen die ärztlich verordneten Medikamente selber oder beauftragt damit frühzeitig und unter Kostenfolge die Spitex.

Sind Kunden nicht in der Lage den Spitex Mitarbeitenden die Türe zu öffnen, soll ein Schlüssel in einem Schlüsselsafe deponiert werden. Wir beraten und unterstützen sie gerne bei der Beschaffung. Sie übergeben uns den Code. Die Mitarbeitenden vereinbaren mit den Kunden den Schlüsselgebrauch. In Ausnahmefällen händigen die Kunden 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, den Kunden könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge der Kunden öffnen lassen.

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 Krankenmobilen**

Für die leihweise Überlassung von Krankenmobilen (z.B. Rollator, Rollstuhl, Notrufgerät, usw.) an die Kunden ist in der Regel eine Miete zu bezahlen. Beanstandungen wegen Mängeln an diesen Krankenmobilen 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 Tarifliste, die integrierter Bestandteil dieser Vereinbarung bildet. Die Preise können angepasst

werden. Über Preisanpassungen wird vorgängig informiert. Sie werden auf der Website 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**

Die Kunden 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.

Die Kunden erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex Angehörige, die zuständige Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde, den Hausarzt 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 2024/1

Teufen, 1. März 2024