

## Allgemeine Geschäftsbedingungen AGB

In den vorliegenden AGB werden Arbeitsweise, Einsatzkriterien und Richtlinien der Spitex sowie Rechte und Pflichten des Kunden beschrieben.

Ergänzend zu diesen AGB werden dem Kunden je nach Art der Dienstleistungen weitere Merkblätter und Informationen abgegeben:

- Merkblatt: Erreichbarkeit, Sprechstunde und Anrufbeantworter [QA2103e](#)
- Merkblatt: Wichtiges über Besuchstermine [QA2103c](#)
- Merkblatt: Wichtiges über hauswirtschaftliche Leistungen [QA2103d](#)
- Spitex-Prospekt
- Aktuelle Tarifblätter Pflichtleistungen, Nicht-Pflichtleistungen

### Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Mit „Spitex“ wird nachstehend die leistungserbringende Organisation (Spitex Neckertal) bezeichnet und mit „Kunde“ die Person (weiblich oder männlich), welche die Dienstleistung in Anspruch nimmt.

Die AGB gelten vom Kunden als akzeptiert, wenn er das Dienstleistungsangebot der Spitex in Anspruch nimmt. Dort wo in diesen AGB nichts Spezielles geregelt ist, gilt das Schweizerische Obligationenrechts (OR) und dabei insbesondere die Bestimmungen über den Auftrag (Art. 394 ff. OR).

### 1. Rahmenbedingungen und Spitex-Dienstleistungen im Allgemeinen

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

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

Erbringen neben der Spitex weitere Institutionen, Anbieter oder Mitarbeitende Dienstleistungen, beteiligt sich die Spitex an der Koordination bezüglich Pflegequalität, Aufteilung der einzelnen Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie Festlegung der Einsatzzeiten und Einsatzstunden. Zur Koordination gehört auch die Bestimmung der fallführenden Institution oder Person vor Beginn des Auftrages.

### 2. Vertragliche Pflichten der Spitex

#### a. Periodische Bedarfsabklärung

Die Spitex klärt den Hilfe- und Pflegebedarf beim Kunden periodisch und in der Regel bei ihm zu Hause ab. Sie verwendet dafür das von den Krankenversicherungen anerkannte Bedarfsabklärungs-Instrument RAI-Home Care. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert.

Der Kunde 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 bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Die Einsätze werden jeweils von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Spitex.
- Sie vereinbart mit dem Kunden Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Ein entsprechendes Merkblatt informiert den Kunden über das Vorgehen, wenn Besuchstermine nicht eingehalten werden können und über die Erreichbarkeit der Spitex.

Die Spitex ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abzubrechen bzw. abzusagen. In Betracht kommen etwa fachliche oder medizinische Gründe, fehlende Bereitschaft zur Zusammenarbeit, 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.

Voraussetzung für die Erbringung der Dienstleistungen ist im Weiteren, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommt.

#### **c. Verhalten bei Gefährdung des Kunden oder Dritter**

Gefährdet der Kunde sich oder sein Umfeld, orientiert die Spitex die Hausärztin oder den Hausarzt und bei Bedarf die Erwachsenenschutzbehörde KESB. Die Spitex orientiert den Kunden nach Möglichkeit vorgängig darüber.

Als Gefährdung gilt beispielsweise Vereinsamung, Verwahrlosung, unzumutbare Verschmutzung oder Verweigerung der Zusammenarbeit, so dass keine qualitativ vertretbare Hilfe möglich ist.

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

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden unterstehen der gesetzlichen Schweigepflicht. Sie achten die Privatsphäre des Kunden im Rahmen der gesetzlich anwendbaren Datenschutzbestimmungen.

Soweit dies zur Erfüllung ihres Auftrages erforderlich ist, dürfen die Mitarbeitenden Räume betreten und Schränke, Schubladen, etc. des Kunden öffnen.

Auf Verlangen gewährt die Spitex dem Kunden Einsicht in die Akten und informiert umfassend über Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

#### **e. Haftung**

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

#### **f. Keine Geschenke**

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 persönliche Gelegenheitsgeschenke von geringem Wert, Geldbeiträge zuhanden der Kaffeekasse des Teams und Spenden an den Verein.

### **3. Mitwirkungspflichten des Kunden**

Der Kunde ist bei den Einsätzen in der Regel anwesend, zollt den Mitarbeitenden der Spitex den gebührenden Respekt und wirkt beim Einsatz soweit wie möglich mit.

Der Kunde passt im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten und der Unfall- und Krankheitsprävention bei Bedarf die Wohnungseinrichtung, Materialien und Hilfsmittel an und akzeptiert die von der Spitex verwendeten Pflegematerialien und angewandten Arbeitstechniken.

Material und Hilfsmittel für die zu erbringenden Dienstleistungen werden in der Regel beim Kunden aufbewahrt.

Das Besorgen verordneter Medikamente ist Sache des Kunden. Beauftragt er damit die Spitex, wird der Aufwand verrechnet.

Bei Bedarf übergibt der Kunde der Spitex Neckertal einen Schlüssel oder vereinbart einen Ort, wo dieser aufbewahrt ist. Für den Fall, dass kein Schlüssel zur Verfügung steht, der Kunde nicht öffnet und die Spitex-Mitarbeiterin den Verdacht hat, es könnte ihm etwas zugestossen sein, handelt diese gemäss speziellen Richtlinien der Organisation. Dazu kann auch das gewaltsame Eindringen oder das Öffnen der Türe durch einen Fachmann gehören. Die dadurch entstehenden Kosten trägt der Kunde.

Für Fahrten im Auftrag des Kunden werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Kunden und deren Angehörigen in Spitex-eigenen oder privaten Fahrzeugen erfolgen nur in Ausnahmefällen.

### **4. Tarife und Rechnungsstellung**

Der Preis für die Dienstleistungen der Spitex richtet sich nach dem aktuellen Tarifblatt. Über Preisanpassungen wird vorgängig informiert.

Die Spitex stellt sämtliche Dienstleistungen inkl. 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.

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

### **5. Beendigung des Vertrages**

Der Kunde 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 Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex die zuständige Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde, den Hausarzt und leistungserbringende Dritte über die Auflösung des Vertragsverhältnisses informieren darf.

## **6. Streitbeilegung und Gerichtsstand**

Alle Mitarbeitenden der Spitex nehmen Beanstandungen des 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 diesen AGB ist das ordentliche Gericht am Sitz der Spitex Neckertal zuständig.

Diese AGB wurden vom Vorstand an der Sitzung vom 17. Juni 2020 genehmigt.