

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Diese AGB sind ein Bestandteil der Rahmenvereinbarung und werden auf der Homepage zum Download angeboten.

1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

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

Das Auftragsverhältnis zwischen der Spitex Buchberg-Rüdlingen und ihrer Klientin wird bestimmt durch:

- A mündliche Vereinbarung
- B die Bedarfsabklärung
- C den ärztlichen Auftrag
- D die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)
- E das jeweils gültige Tarifblatt

2. Rahmenbedingungen und Spitexdienstleistungen im Allgemeinen

Die Spitex erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit den beteiligten Gemeinden Buchberg und Rüdlingen und aufgrund der Richtlinien und Empfehlungen ihrer Dachorganisationen. Diese können während der Dauer dieses Vertragsverhältnisses angepasst werden. Dem Dienstleistungsauftrag geht grundsätzlich eine ärztliche Verordnung voraus.

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

Hauswirtschaftliche Leistungen (Wochenkehr) werden nur von Montag bis Freitag erbracht, wenn die Klientin oder das soziale Umfeld dazu nicht in der Lage sind.

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. Für Leistungen im Bereich Beratung, Koordination und Abklärung entstehen Kosten, welche in der Regel durch die Krankenversicherung gedeckt sind. Kosten die nicht durch die Krankenversicherung gedeckt sind, gehen zu Lasten der Klientin.

3. Vertragliche Pflichten der Spitex

a. Periodische Bedarfsabklärung

Die Spitex klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jeder Klientin periodisch und in der Regel bei der Klientin zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung kann das elektronische Assessmentinstrument „RAI-Home-Care“ angewendet werden. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert. 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 der Krankenkasse (bzw. dem zuständigen Kostenträger) 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 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. Einsätze können jederzeit auch zu zweit erfolgen, wenn es die Situation erfordert.
- Sie vereinbart mit der Klientin Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird 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 sowie bei Hilfeleistungen, die derart intensiv sind, dass sie die Möglichkeiten der Spitex übersteigen. Ebenso können erfolglose Mahnungen nicht bezahlter Rechnungen zu einer Beendigung der Einsätze führen.

c. Verhalten bei Gefährdung der Klientin oder Dritter

Gefährdet 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 die Klientin nach Möglichkeit vorgängig darüber.

d. Privatsphäre und Informationspflicht

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre 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, Kühlschrank etc. öffnen.

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

Bild- und /oder Tonaufzeichnungen während der Pflegeeinsätze sind nicht gestattet. Überwachungskameras sind während dem Einsatz auszuschalten.

e. Haftung

Die Spitex haftet für Schäden am Wohnungsinventar, die durch Mitarbeitende durch unsachgemässe Handhabung, vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich am Zeitwert des Gegenstandes. 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 von geringem Wert. Trinkgelder und kleine Zuwendungen gehen in die Personalkasse. Über deren Verwendung entscheiden die Mitarbeitenden.

4. Mitwirkungspflichten der Klientin

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

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 sowie beschafft die benötigten Hilfsmittel wie Pflegebett, Duschbrett, Reinigungsutensilien etc. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden gewöhnlich bei der Klientin aufbewahrt. Kosten für benötigte Hilfsmittel und Materialien, welche nicht durch die Krankenversicherung übernommen werden, gehen zu Lasten der Klientin.

Die Klientin achtet auf den Gesundheitsschutz der Spitex-Mitarbeitenden und vermeidet Belastungen, z.B. durch intensives Rauchen.

Die Klientin besorgt die ärztlich verordneten Medikamente selber oder beauftragt die Spitex damit frühzeitig und unter Kostenfolge.

Bei Bedarf händigt 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, der Klientin könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge der Klientin öffnen lassen.

Für Fahrten im Auftrag der Klientin werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Klientinnen und deren Angehörigen in spitexeigenen oder privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden untersagt. Werden Personen in Ausnahmefällen im Fahrzeug der Spitex transportiert, schliesst die Spitex jegliche Haftung aus.

5. Tarife und Rechnungsstellung

Der Preis für die Dienstleistungen der Spitex richtet sich nach der Tariffliste, 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 Krankenversicherung übernommen werden. Als nicht kassenpflichtige Leistungen werden auch Einsätze in Rechnung gestellt, die weniger als 24 Stunden vor dem Einsatz von der Klientin abgesagt werden. Ist eine Klientin zum vereinbarten Zeitfenster nicht zu Hause, bzw. öffnet die Türe nicht, wird eine Umtriebsentschädigung verrechnet. Die Kosten werden nicht von den Krankenversicherungen übernommen und gehen zu Lasten der Klientin. Ausnahmen gelten bei Spitaleintritt und im Todesfall.

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 Klientin direkt in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen direkt an die Klientin. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen, sofern keine separate individuelle Vereinbarung über die Zahlungsmodalität besteht. Nach Bezahlung der Rechnung kann die Klientin, bei eventuell vorhandener Zusatzversicherung, um eine Rückerstattung anfragen.

Wird die Rechnung nicht innerhalb der vorgesehenen Zahlungsfrist bezahlt, erfolgt eine erste Mahnung mit Fristansatz. Bei einer weiteren Mahnung kann eine Mahngebühr verrechnet werden.

6. Beendigung des Vertrages

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.

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

7. Datenschutz

Die Datenschutzerklärung der Spitex ist auf der Homepage der Spitex Buchberg-Rüdlingen aufgeführt.

8. Streitbeilegung und Gerichtsstand

Alle Mitarbeitenden der Spitex nehmen Beanstandungen der Klientin entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Diese bemüht sich, bei Bedarf unter Einbezug des Vorstandes, der Gemeinden Buchberg oder Rüdlingen oder der unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter (UBA) um eine gütliche Lösung.

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

Rüdlingen 1. Januar 2024