

Anhang 1

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Mit „Spitex“ wird nachstehend die Spitex Rotbachtal bezeichnet und mit „Kunden“ die Personen (weiblich oder männlich), welche die Dienstleistung in Anspruch nehmen.

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen der Spitex Rotbachtal und ihren Kunden. Soweit die individuellen Vereinbarungen und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts und dabei insbesondere die Bestimmungen über den Auftrag (Art. 394 ff. OR).

Die Spitex und die Kunden gehen mit der Unterzeichnung ein Auftragsverhältnis ein, für welches sie diese allgemeinen Geschäftsbedingungen für anwendbar erklären.

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 die Kunden mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozial-begleitenden Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen der Kunden 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 den Kunden periodisch und in der Regel bei den Kunden zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument „RAI-Home-Care“ 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 bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Die Kunden können nicht wählen, wer den Einsatz leisten soll und es besteht kein Anspruch auf die Betreuung durch bestimmte Mitarbeitende. Die Einsätze werden 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 oder wenn die Integrität des Personals verletzt wird die Vereinbarung zwischen Spitex und Kunden ohne Kündigungsfrist aufzulösen resp. einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz unverzüglich abubrechen.

In Betracht kommen:

- Fachliche oder medizinische Gründe
- Androhung von Gewalt und Tätlichkeiten
- Gewaltausübung
- Sexuelle Übergriffe
- Grobe Beschimpfungen
- Gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden
- Wenn die notwendigen Pflege- und Betreuungsmassnahmen durch die Kunden wiederholt verweigert werden
- Mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation
- Nichtbezahlung der Rechnungen trotz 2 maliger Mahnung

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 wenn immer möglich vor-
gängig darüber.

d. Privatsphäre und Informationspflicht

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Kunden im Rah-
men 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 den Kunden Einsicht in die Akten der Kunden
und orientiert diese umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe,
Pflege und Betreuung.

e. Haftung

Die Spitex haftet nur für Schäden, die durch Mitarbeitende vorsätzlich oder grob-
fahrlässig 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 Zusammen-
hang mit der beruflichen Tätigkeit angeboten werden. Ausgenommen sind Gele-
genheitsgeschenke von geringem Wert.

4. Mitwirkungspflichten der Kunden

Die Kunden sind bei den Einsätzen in der Regel anwesend, zollt den Mitarbeiten-
den der Spitex den gebührenden Respekt und wirkt beim Einsatz soweit wie mög-
lich mit. Die Absage eines Einsatzes erfolgt durch frühzeitige Mitteilung an die Spi-
tex.

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 Kun-
den aufbewahrt.

Damit der Gesundheitsschutz der Kunden wie auch der Spitex-Mitarbeitenden ge-
währleistet werden kann, bestimmt die Spitex die notwendigen Hilfsmittel (zum
Beispiel Pflegebett, Transfer- und Duschhilfen, rutschfeste Unterlagen, hygieni-
sche Verhältnisse, geeignetes Putzmaterial, intakte Geräte).

Die Kunden besorgt die ärztlich verordneten Medikamente selber oder beauftragen
damit frühzeitig und unter Kostenfolge die Spitex.

Bei Bedarf 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 un-
ter Kostenfolge der Kunden öffnen lassen.

Transporte von Kunden oder deren Angehörigen durch die Spitex gehören grund-
sätzlich nicht zum Leistungsangebot der Spitex. In Ausnahmefällen werden Fahr-
ten und Transporte im Auftrag der Kunden in Rechnung gestellt.

5. Tarife und Rechnungsstellung

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.

Einsätze, welche nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abgemeldet werden, werden in Rechnung gestellt. Notfallsituationen sind von dieser Regelung ausgenommen.

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

Die Patientenbeteiligungen sowie die hauswirtschaftlichen und andere nicht kassenpflichtige Leistungen werden den Kunden direkt in Rechnung gestellt. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen.

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 Pflegeheimeinritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung möglich.

Die Kunden erklären 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

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

Version 2015/1

Genehmigt vom Vorstand Spitex Rotbachtal am 25. Juni 2015