

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

1. Parteien 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).

2. Rahmenbedingungen und Spitex-Dienstleistungen 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 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 mit einbezogen.

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 jeder Klientin periodisch und in der Regel bei der Klientin 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 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 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 der Klientin, 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 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.

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 abbrechen 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. Voraussetzung für die Erbringung der Dienstleistung ist im Weiteren, dass die Klientin ihren Zahlungsverpflichtungen nachkommt.

c. Verhalten bei Gefährdung der Klientin oder Dritter

Besteht die ernsthafte Gefahr, dass die Klientin sich oder ihr Umfeld gefährdet, ist die Spitex berechtigt, zunächst die Hausärztin oder den Hausarzt und bei weiterem Bedarf die Gemeinde, die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) oder die Polizei zu orientieren. Wenn immer möglich, informiert die Spitex die Klientin vorgängig darüber.

In Fällen der ernsthaften Eigen- oder Fremdgefährdung ist die schriftliche Einwilligung der Klientin bzw. eine Entbindung von der gesetzlichen Schweigepflicht nicht erforderlich.

d. Verhalten in Notfallsituationen

In Notfallsituationen, in denen die Klientin urteilsunfähig ist und die Weitergabe von Klientendaten zur Erhaltung von Gesundheit oder Leben zeitlich dringend erforderlich ist, bedarf es vorgängig keiner ausdrücklichen Einwilligung der medizinischen Vertretung (Familienangehörige, Bezugspersonen). Sobald es der Gesundheitszustand erlaubt, ist eine Aufklärung durch die Spitex vorzunehmen und die Zustimmung der Klientin nachträglich einzuholen.

e. Privatsphäre und Informationspflicht

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden unterstehen dem Berufsgeheimnis. Sie achten die Privatsphäre der Klientin im Rahmen der gesetzlich anwendbaren Datenschutzbestimmungen und sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Soweit dies zur Erfüllung ihres Auftrages zwingend erforderlich ist, dürfen sie Schränke, Schubladen, Kühlschränke 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.

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.

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 Absage eines Einsatzes erfolgt durch baldmöglichste Mitteilung an die Spitex.

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. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden gewöhnlich bei der Klientin aufbewahrt.

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

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 Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden untersagt.

5. Überlassung von Krankenmobilen

Für die leihweise Überlassung von Krankenmobilen an die Klientin ist in der Regel eine Miete zu bezahlen.

Beanstandungen wegen Mängeln an Krankenmobilen müssen von der Klientin 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 Klientin in Rechnung gestellt.

6. 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 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 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 der Klientin 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 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 Zahlungsmodalitäten besteht.

7. Beendigung des Auftrages

Die Klientin und in begründeten Fällen die Spitex haben das Recht, das Auftragsverhältnis im Sinne von Art. 404 OR jederzeit aufzulösen. In der Regel lösen die Parteien das Auftragsverhältnis 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 Angehörige, die zuständige Gemeinde, die KESB, den Hausarzt und leistungserbringende Dritte über die Auflösung des Auftragsverhältnisses informieren darf.

8. Streitbeilegung und Gerichtsstand

Alle Mitarbeitenden der Spitex nehmen Beanstandungen der Klientin entgegen und leiten diese an die vorgeetzte Stelle weiter. Beanstandungen von betreuten oder ihnen nahestehenden Personen gegen die Spitexleitung und das Personal sind der zuständigen Trägerschaft einzureichen. Die Beanstandung ist innert Monatsfrist schriftlich zu beantworten. Ist die Beanstandung berechtigt, sind umgehend die notwendigen Massnahmen zu treffen.

Kann keine für beide Seiten befriedigende Lösung gefunden werden, kann das Amt für Gesundheit Thurgau angerufen werden. Wird dennoch keine Einigung erzielt, trifft das Departement für Finanzen und Soziales Thurgau DFS den Entscheid über das weitere Vorgehen.

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

Romanshorn, September 2018