

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)**

Diese AGB sind ein Bestandteil der Rahmenvereinbarung und werden dem Klientel vor Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ausgehändigt.

### **1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen**

Mit „Spitex“ wird nachstehend die leistungserbringende Spitex-Organisation bezeichnet. Die Spitex und die Klientel 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 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 Klientel mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozial-betreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen der Klientel 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 jedem Klientel periodisch alle neun Monate und in der Regel bei der Klientel zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument «Inter-RAI» angewendet. Das Instrument wurde als verlässliches und benutzerfreundliches Assessment-System entwickelt, um den Bedarf an personenzentrierter, ganzheitlicher Pflege und Betreuung zu erfassen.

Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert. Die Klientel nimmt zur Kenntnis, dass der Umfang der durch die Krankenversicherer zu bezahlenden pflegerischen Leistungen limitiert ist. Bei **hauswirtschaftlichen** Abklärungen ist der Betrag jeweils durch die Klientel zu begleichen. Dieser beträgt jeweils CHF 60.-. Diese erfolgt ebenfalls alle neun Monate. 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 Klientel, 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 Klientel 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 Klientel Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird die Klientel nach Möglichkeit telefonisch informiert.

Die Spitex ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abzurechnen bzw. abzusagen. In Betracht kommen etwa fachliche oder medizinische Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, Ablehnung der Anwendung von Hilfsmitteln, welche aus Gründen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes von der Spitex benötigt werden, 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 die Klientel ihren Zahlungsverpflichtungen nachkommt.

#### **c. Verhalten bei Gefährdung der Klientel oder Dritter**

Gefährdet die Klientel sich oder ihr Umfeld, orientiert die Spitex die Hausärztin oder den Hausarzt und bei Bedarf die Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Dies geschieht auch bei der Auflösung der

Rahmenvereinbarung. Die Spitex orientiert die Klientel nach Möglichkeit vorgängig darüber.

**d. Privatsphäre und Informationspflicht**

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Klientel 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 Klientel Einsicht in die Akten der Klientel und orientiert diese umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

**e. Datenschutz**

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 Klientel 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.

**4. Mitwirkungspflichten der Klientel**

Die Klientel 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 mindestens 24 Stunden vorher an die Spitex.

Die Klientel 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 Klientel aufbewahrt.

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

Ein Schlüssel kann mit einem monatlichen Depot von 100 CHF bei der Spitex deponiert werden oder alternativ besorgt die Klientel ein Schlüsselsafe, installiert diesen und teilt den Code an die Spitex mit. Verfügt die Spitex über keinen Schlüssel und kann ein solcher nicht sofort erhältlich gemacht werden, kann sie die verschlossene Haustür bei Verdacht, der Klientel könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge der Klientel öffnen lassen.

Für Fahrten im Auftrag der Klientel werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Klientelnen und deren Angehörigen werden nicht primär durch spitexeigenen oder privaten Fahrzeugen der Mitarbeitenden durchgeführt.

## **5. Tarife und Rechnungsstellung**

Der Preis für die Dienstleistungen der Spitex richtet sich nach der Tarifliste, die integrierter Bestandteil dieser Vereinbarung ist. 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 Klientel abgesagt werden. Wenn die Klientel trotz vorgängig mitgeteiltem Einsatz durch die Spitex die Türe nicht öffnet oder das Personal abgewiesen wird, so wird eine Pauschale von CHF 100.- verrechnet.

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

Für Leistungen der Krankenversicherung wird eine Patientenbeteiligung gemäss gesetzlichen Vorgaben erhoben. Die Patientenbeteiligungen werden der Klientel direkt in Rechnung gestellt. Davon ausgenommen sind Klientel unter 18 Jahren. Für Pflegeleistungen, die über andere Sozialversicherungen wie beispielsweise Unfallversicherung oder Invalidenversicherung abgerechnet werden, wird ebenfalls keine Patientenbeteiligung in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die

Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen direkt an das Klientel. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen, sofern keine separate individuelle Vereinbarung über die Zahlungsmodalitäten besteht.

## **6. Beendigung des Vertrages**

Die Klientel 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. Das Klientel 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 Klientel entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Beanstandungen von betreuten oder ihnen nahestehenden Personen gegen die Spitexleitung und das Personal sind bei 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 Regelung gefunden werden, so 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.

Vorlage © Spitex Verband Thurgau 2019

Vorstandsbeschluss vom 21.06.2023