

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)** – gültig ab 01.04.2026

Diese AGB sind ein Bestandteil der Rahmenvereinbarung und werden der/dem Klientin/Klienten vor Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ausgehändigt.

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

Mit „Spitex“ wird nachstehend die leistungserbringende Spitex-Organisation bezeichnet. Die Spitex und die/der Klientin/Klient 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/den Klientin/Klienten mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozial-betreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen der/des Klientin/Klienten 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 jeder/jedem Klientin/Klienten periodisch und in der Regel bei der/dem Klientin/Klienten zu Hause ab.

Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert. Die/der Klientin/Klient 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/den Klientin/Klienten zu begleichen. 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/dem Klientin/Klienten, 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 Einsätze werden von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Spitex.
- Sie gibt für die Einsätze Zeitfenster (Toleranzzeiten) vor, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird die/der Klientin/Klient nach Möglichkeit telefonisch informiert. Bestimmte Leistungen werden an festen, von der Spitex festgelegten, Tagen und Zeitfenstern erbracht (Bsp. Medikamentenkontrolle und -richten, Hauswirtschafts- und Sozialbetreuungsleistungen etc.).

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, 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/der Klientin/Klient ihren Zahlungsverpflichtungen nachkommt.

#### **c. Verhalten bei Gefährdung der Die/der Klientin/Klient oder Dritter**

Gefährdet die/der Klientin/Klient 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 die/der Klientin/Klient nach Möglichkeit vorgängig darüber.

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

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der/des Klientin/Klienten 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/dem Klientin/Klienten Einsicht in die Akten der/des Klientin/Klienten 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/des Klientin/Klienten 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.

Es ist uns ein wichtiges Anliegen, Privatsphäre und private Daten zu schützen. Bezüglich Datenschutz wird ausdrücklich auf die Datenschutzerklärung des Spitex Verbandes Thurgau ([www.spitextg.ch](http://www.spitextg.ch)) sowie der Spitexorganisation ([www.spitexlauchetal.ch](http://www.spitexlauchetal.ch)) verwiesen. Diese Datenschutzerklärungen werden auf Wunsch ausgehändigt

#### **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/des Klientin/Klienten**

Die/der Klientin/Klient ist bei den Einsätzen anwesend, zollt den Mitarbeitenden der Spitex den gebührenden Respekt und wirkt beim Einsatz so weit wie möglich mit. Es können keine Einsätze in Abwesenheit der/des Klientin/Klienten durchgeführt werden. Die Absage

eines Einsatzes erfolgt durch umgehende Mitteilung an die Spitex. Kurzfristige Absagen oder Verschiebungsanfragen werden vollumfänglich verrechnet. (siehe Art.5 AGB)

Die/der Klientin/Klient passt im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten und der Unfall- und Krankheitsprävention bei Bedarf die Wohnungseinrichtung und Materialien z.B. Pflegebetten an und akzeptiert die von der Spitex verwendeten Pflegematerialien. Die Spitex kann Einsätze abrechnen, wenn der Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden gefährdet ist (Bsp. Nichtanschaffung eines Pflegebettes). Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden gewöhnlich bei der/dem Klientin/Klienten aufbewahrt.

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

Hunde müssen zur Sicherheit der Mitarbeitenden während der Pflege und Betreuung weggesperrt sein. Bei Nichtbeachtung wird der Einsatz nicht durchgeführt und die Kosten der/dem Klientin/Klienten vollumfänglich verrechnet.

Während des Einsatzes ist das Rauchen durch die Klientin/Klient/Klient strikt zu unterlassen.

Bei Einsätzen länger als 3 Monate ist die Anschaffung eines Schlüsselsafes ist zwingend, um den Zugang zu Wohnung/Haus zu gewährleisten. Die Organisation sowie Kosten für Anschaffung und Installation sind von der/dem Klientin/Klienten zu tragen. Ohne Installation eines Schlüsselsafes werden keine Einsätze durch die Spitex durchgeführt.

Der Code des Schlüsselsafes wird initial durch die Spitex festgelegt und dem Klienten/der Klientin mitgeteilt. Anschliessend ist der Klient/die Klientin für einen periodischen Wechsel des Codes selbst verantwortlich. Jeder Wechsel des Codes ist der Spitex umgehend schriftlich/elektronisch mitzuteilen.

Ist der Zugang zu Wohnung/Haus nicht gewährleistet, kann die Spitex bei Verdacht, der/dem Klientin/Klienten könnte etwas zugestossen sein, die verschlossene Haustür fachmännisch und unter Kostenfolge der Klientin/Klient/Klient öffnen lassen.

Für Fahrten im Auftrag der/des Klientin/Klienten werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Klientinnen/Klienten und deren Angehörigen werden primär nicht durch spitexeigenen oder privaten Fahrzeugen der Mitarbeitenden durchgeführt.

Die/der Klientin/Klient hat der Spitexorganisation mindestens eine Kontaktperson anzugeben, die im Notfall durch die Spitex kontaktiert werden kann. Diese Person kann jederzeit bei der Spitex schriftlich oder elektronisch widerrufen bzw. geändert werden.

## **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/dem Klientin/Klienten abgesagt werden. Als Ansatz gilt hier der aktuelle Vollkostensatz der geplanten Leistung.

Die Spitex stellt erbrachte Pflegeleistungen aus der obligatorischen Grundversicherung (KLV) der Krankenversicherung direkt in Rechnung.

Die Patientenbeteiligungen werden der/dem Klientin/Klientin direkt in Rechnung gestellt. Davon ausgenommen sind Klientinnen/Klienten 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 die/den Klientin/Klienten. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen, sofern keine separate individuelle Vereinbarung über die Zahlungsmodalitäten besteht.

## **6. Beendigung des Vertrages**

Die /der Klientin/Klient 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. Bei Unzumutbarkeit oder bei unvorhergesehenem Spital- oder Pflegeheimenritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung möglich. Die/der Klientin/Klient 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/des Klientin/Klienten entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Beanstandungen von betreuten oder ihnen nahestehenden Personen gegen die Geschäftsführung 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.

## **8. Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen**

Die Spitex Lauchetal behält sich vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen einseitig jederzeit zu ändern. Sie gibt den Kunden die Änderungen in geeigneter Weise bekannt. Widersprechen die Kunden nicht innert 14 Tagen ab Bekanntgabe schriftlich oder in anderer durch Text nachweisbarer Form, gelten die Änderungen als genehmigt. Im Widerspruchsfall können die Kunden die Geschäftsbeziehung mit sofortiger Wirkung kündigen. Kündigungs- oder Rückzugsfristen gemäss besonderen Bedingungen oder Vereinbarungen bleiben vorbehalten. In der Bekanntgabe weist die Spitex Lauchetal die Kunden auf das Kündigungsrecht und die Genehmigungswirkung hin.

Spitex Lauchetal 26.02.2026