

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Spitex Am Alten Rhein Rheineck

Inhaltsverzeichnis

1	Geltungsbereich	2
2	Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen.....	2
3	Rahmenbedingungen und Spitex-Dienstleistungen im Allgemeinen	2
3.1	Koordination mit anderen Anbietern von Spitex-Dienstleistungen	2
4	Vertragliche Pflichten der Spitex	2
4.1	Periodische Bedarfsabklärung	2
4.2	Erbringung der Dienstleistungen.....	3
4.3	Verhalten bei Gefährdung der Klientin / des Klienten oder Dritter	3
4.4	Haftung	3
4.5	keine Annahme von Geschenken	3
4.6	keine Annahme von weiteren Arbeiten	3
5	Mitwirkungspflicht der Klientin / des Klienten	4
5.1	Die Wohnung als Arbeitsplatz.....	4
5.2	Gesundheitsschutz	4
5.3	Schutzmassnahmen bei Stich- und Schnittverletzungen	4
5.4	Zugang zur Wohnung	4
5.5	Fahrten im Auto der Spitex	5
6	Tarife und Rechnungsstellung.....	5
7	Schweige- und Informationspflicht	5
8	Datenschutz	6
9	Beendigung des Vertrages.....	6
9.1	sofortige Vertragsauflösung	7
10	Beschwerdeverfahren	7
11	Streitbeilegung und Gerichtsstand	7
12	Freigabe	7

1 Geltungsbereich

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

Die AGB werden regelmässig geprüft und bei Bedarf z.B. bei veränderten Rahmenbedingungen, Tarifanpassungen etc. angepasst. Nach der Anpassung erhalten alle Klientinnen und Klienten zur Information die aktuelle Version der allgemeinen Geschäftsbedingungen.

2 Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Mit «SPITEX» wird nachstehend die leistungserbringende Spitex-Organisation bezeichnet und mit «Klientin» / «Klient» die Person, welche die Dienstleistung in Anspruch nimmt.

Die SPITEX und die Klientin / der 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).

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

3.1 Koordination mit anderen Anbietern von Spitex-Dienstleistungen

Erbringen neben der SPITEX private Anbieter oder Mitarbeitende anderer Organisationen Dienstleistungen, sind beide Organisationen gemäss Administrativvertrag mit den Leistungsträgern verpflichtet, ihre Dienstleistungen effizient zu koordinieren und zu regeln. Dies betrifft vor allem die Sicherung der Pflegequalität, Aufteilung der einzelnen Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie Festlegung der Einsatzzeiten und Einsatzstunden.

4 Vertragliche Pflichten der Spitex

4.1 Periodische Bedarfsabklärung

Die SPITEX klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jeder Klientin / jedem Klienten periodisch und in der Regel bei der Klientin / dem Klienten zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument «interRAIHome Care^{Schweiz}» angewendet. Bei Änderungen des Hilfe- und Pflegebedarfs wird der Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen angepasst. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert. Die Klientin / der Klient nimmt zur Kenntnis, dass der Umfang, der durch die Krankenversicherer zu bezahlenden pflegerischen Leistungen, limitiert werden kann.

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.

4.2 Erbringung der Dienstleistungen

Die SPITEX organisiert und disponiert die Dienstleistungen. Dies umfasst namentlich Folgendes:

- Sie weist der Klientin, dem 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 Klientin / der Klient 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 / dem Klienten Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird die Klientin / der Klient 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, 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 Klientin / der Klient ihren Zahlungsverpflichtungen nachkommt.

4.3 Verhalten bei Gefährdung der Klientin / des Klienten oder Dritter

Gefährdet die Klientin / der Klient sich oder das Umfeld, orientiert die SPITEX die Hausärztin / den Hausarzt und bei Bedarf die Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde KESB, oder die Polizei. Die SPITEX orientiert die Klientin / den Klienten nach Möglichkeit vorgängig darüber.

4.4 Haftung

Die SPITEX haftet für Schäden, die durch Mitarbeitende vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden und nicht auf bestehende Defekte, altersbedingte Materialermüdung oder Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Schäden müssen innerhalb von fünf Arbeitstagen bei der Betriebsleitung durch die Klientin / den Klienten gemeldet werden. Jegliche weitere Haftung, bspw. für körperliche Schäden bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht fahrlässig durch das SPITEX-Personal verursacht wurden, ist ausgeschlossen.

4.5 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. Davon ausgenommen sind Gelegenheitsgeschenke von geringem Wert und Spenden zu Gunsten der Personalkasse.

4.6 keine Annahme von weiteren Arbeiten

Es ist den SPITEX-Mitarbeitenden nicht gestattet, weitere Leistungen ausserhalb des Arbeitseinsatzes mit der Klientin / dem Klienten zu vereinbaren. Dieses Verbot gilt auch während sechs Monaten nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses.

5 Mitwirkungspflicht der Klientin / des Klienten

Die Klientin / der Klient 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, ansonsten wird der Einsatz kostenpflichtig und wie folgt verrechnet: bei Absage von Montag bis Freitag von weniger als 24 Stunden und an Samstagen, Sonn- und Feiertagen bei Absagen von weniger als 48 Stunden vor dem Einsatz.

5.1 Die Wohnung als Arbeitsplatz

Die Klientin / der Klient passt im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten und der Unfall- und Krankheitsprävention die Wohnungseinrichtung und Materialien an.

Dazu zählen insbesondere:

- funktionsfähige elektrische Geräte
- geeignete Reinigungsmittel, Steighilfen und Materialien
- Pflegehilfsmittel wie Pflegebetten, Lifter etc.
- eine weitgehend schadstoffarme Umgebung für die Dauer der Spitex-Einsätze (z.B. kein aktiver Tabakrauch)

Die Klientin / der Klient akzeptiert die von der Spitex verwendeten Pflegematerialien. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege, sowie der Hauswirtschaft werden gewöhnlich bei der Klientin / dem Klienten aufbewahrt.

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

5.2 Gesundheitsschutz

Die SPITEX ist gesetzlich verpflichtet (SR 818.31), die Mitarbeitenden vor Passivrauch konsequent zu schützen.

Aus diesem Grund können Einsätze bei Klientinnen / Klienten nur unter der Voraussetzung gewährleistet werden, dass während der Anwesenheit der Mitarbeitenden nicht geraucht wird. Sofern die Einsatzzeit bekannt ist, muss der Wohnraum 15 Minuten vor dem Eintreffen gut gelüftet werden; ausserdem dürfen die Mitarbeitenden während ihrer Anwesenheit die Fenster öffnen. Alle Klientinnen / Klienten können während der Einsätze selbstverständlich auf dem Balkon oder im Freien rauchen.

Die SPITEX behält sich das Recht vor, die Einsätze einzustellen, wenn die gesundheitliche Gefährdung der Mitarbeitenden zu stark ist.

Tiere sind während des Einsatzes auf Verlangen der Mitarbeitenden in einem separaten Raum wegzusperren.

5.3 Schutzmassnahmen bei Stich- und Schnittverletzungen

Wenn sich eine SPITEX-Fachperson eine Stich- oder Schnittverletzung mit Blut oder anderem potenziell infektiösen Körperflüssigkeiten der Klientin / des Klienten zuzieht, können Massnahmen bei der Klientin / dem Klienten notwendig werden. Dies können sein: eine Venenpunktion zur Blutentnahme für einen Hepatitis- und oder HIV-Test und Einholung von Gesundheitsdaten der / des zuständigen Ärztin / Arztes. Diesen Schutzmassnahmen stimmt die Klientin / der Klient zu.

5.4 Zugang zur Wohnung

Die Klientin / der Klient ist verantwortlich, dass der Zutritt für die SPITEX-Mitarbeitenden zur Wohnung gewährleistet ist. Kann die Klientin / der Klient die Wohnung nicht aus eigener Kraft öffnen, kann bei SPITEX ein Schlüsseltresor erworben werden. Die Installation des Schlüsseltresors ist Sache der Klientin / des Klienten. SPITEX lehnt jegliche Haftung ab.

In Ausnahmefällen händigt die Klientin / der Klient der SpiteX einen, im Bedarfsfall zwei Haus- oder Wohnungsschlüssel aus. Die Aufbewahrung des Schlüssels ist kostenpflichtig. Der Erhalt des Schlüssels wird in einem eigenen Formular notiert, das in der Akte der Klientin / des Klienten abgelegt wird.

Besteht ein berechtigter Verdacht auf Gefahr im Verzug und die SpiteX verfügt über keinen Schlüssel und kann ein solcher nicht sofort erhältlich gemacht werden, kann sie die verschlossene Haustür fachmännisch und unter Kostenfolge zu Lasten der Klientin / des Klienten öffnen lassen.

5.5 Fahrten im Auto der SpiteX

Für Fahrten im Auftrag der Klientin / des Klienten werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Klientinnen und deren Angehörigen in SpiteX eigenen oder privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden untersagt. Ausgenommen davon können begleitende Fahrten durch Mitarbeitende der Hauswirtschaft zum Einkauf sein. Es besteht kein Beifahrer-Unfallversicherungsschutz.

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 Website von SpiteX Am Alten Rhein aufgeführt: www.spitexaar.ch

Die SpiteX stellt sämtliche Dienstleistungen, inkl. die Bedarfsabklärung, administrative Arbeiten, Abklärungen bei Dritten, Zeit und Auslagen für Einkäufe, Fahrspesen etc. in Rechnung. Dies gilt unabhängig davon, ob die Kosten von der obligatorischen oder einer privaten Krankversicherung übernommen werden.

Als nicht kassenpflichtige Leistungen werden 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 / dem Klienten abgesagt werden.

Vom Klienten nicht wahrgenommene, aber vereinbarte Einsätze (Klientin/Klient ist abwesend oder lässt Mitarbeiterin der SpiteX nicht eintreten) werden als nicht kassenpflichtige Leistungen in Rechnung gestellt.

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 / dem Klienten direkt in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen direkt an die Klientin / den Klienten. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich und ist innert 30 Tagen zu begleichen, und zwar unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (u.a. Krankenversicherer, Ergänzungsleistung, Fürsorgeleistung) besteht.

7 Schweige- und Informationspflicht

Die SpiteX und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Klientin / des 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 Klientin / dem Klienten Einsicht in die Akten der Klientin / des Klienten und orientiert sie umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

8 Datenschutz

Spitex Am Alten Rhein hält im Umgang mit personenbezogenen Daten das Datenschutzgesetz Schweiz ein. Von besonderer Bedeutung sind hierbei folgende Informationen für die Klientin / den Klienten:

Sämtliche personenbezogenen Daten werden ausschliesslich zur Sicherstellung der Hilfe und Pflege erhoben, inkl. Bildaufnahmen oder Instruktionsvideos. Mit der unterschriebenen Rahmenvereinbarung bestätigt die Klientin / der Klient, dass die / er für sie ausreichend über den Zweck der Datenerhebung und -bearbeitung informiert wurden (Art. 4 und 5, DSG).

Spitex Am Alten Rhein gewährleistet durch die vertraglich geregelte Zusammenarbeit mit professionellen IT-Dienstleistern, im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten, namentlich die Firma Root Service AG, die technische und organisatorische Datensicherheit der personenbezogenen Daten. Sie verfügt über ein internes Datensicherheitskonzept (Art. 7, DSG).

Alle Mitarbeitenden von Spitex Am Alten Rhein unterliegen der Schweigepflicht. Personenbezogene Informationen werden nicht weitergeleitet. Zur Erfüllung des Dienstleistungsauftrages der Spitex ist es jedoch notwendig, mit Dritten Informationen auszutauschen (Art. 13, DSG). Dies sind:

- explizit benannte und schriftlich fixierte Bezugspersonen
- Hausärztinnen / Hausärzte
- Fachärzte
- Krankenversicherer
- Spitäler und Kliniken
- Alters- und Pflegeeinrichtungen
- Apotheken
- Sozialämter
- Dienstleister, die u.a. im Auftrag der Spitex und in Absprache mit der Klientin / dem Klienten tätig werden sollen (Krebsliga, Lungenliga, palliativer Brückendienst, Drehscheibe, Entlastungsdienst, Seelsorge, Pro Senectute etc.)

Mit der Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung bestätigt die Klientin / der Klient die Kenntnisnahme der Bestimmungen und erklären sich damit einverstanden.

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 Klientin / des 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.

9 Beendigung des Vertrages

Das Vertragsverhältnis wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrages, bei Wegzug aus dem Einzugsgebiet von Spitex Am Alten Rhein, bei Eintritt in eine stationäre Einrichtung und wenn die Klientin / der Klient verstirbt automatisch aufgelöst.

Die Klientin / der 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 fünf Tagen auf. Davon ausgenommen ist die Auflösung zur Unzeit oder bei Unzumutbarkeit.

Die Klientin / der 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.

9.1 sofortige Vertragsauflösung

In besonderen Fällen besteht die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung:
Nichtbezahlen der Rechnung trotz mehrmaliger Mahnung,
Auftreten von Verhältnissen oder Verhalten der Klientin / des Klienten, welche die Durchführung der Dienstleistungen nachhaltig erschwert und für das keine andere Lösung gefunden wird

z.B.:

psychische, seelische Misshandlung, sexuelle Belästigung, körperliche und verbale Gewalt. Das Halten von giftigen Tieren im Wohnbereich der Klientin / des Klienten. Verweigerung Hilfsmittel anzuschaffen, die von der Spitex benötigt werden, oder die Klientin / der Klient die notwendigen Pflege- und Betreuungsmassnahmen wiederholt ablehnt.

In Abhängigkeit der vorliegenden Sachlage behält sich Spitex Am Alten Rhein das Recht vor, die Situation zur Anzeige bei den zuständigen Behörden zu bringen.

10 Beschwerdeverfahren

Alle SPITEX-Mitarbeitenden nehmen mündliche Beanstandungen entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter.

Erste Instanz für Beschwerden ist die Betriebsleitung, bei Bedarf unter Beizug des Vorstandes. Wenn die Klientin / der Klient mit der Problemlösung nicht zufrieden ist, kann sie / er den Beschwerdefall an die Ombudsstelle Alter und Behinderung (OSAB) weiterziehen (www.osab.ch, Tel. 071 220 33 73, vincenz@osab.ch, Schützengasse 6, 9000 St. Gallen).

11 Streitbeilegung und Gerichtsstand

Alle Mitarbeitenden der Spitex nehmen Beanstandungen der Klientin / des Klienten entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Diese bemüht sich, bei Bedarf unter Einbezug der Betriebsleitung oder des Vorstandes, um eine gütliche Lösung.

Für gerichtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das ordentliche Gericht am Sitz von Spitex Am Alten Rhein zuständig.

12 Freigabe

Dieses Dokument wurde am 06.06.2023 vom Vorstand überprüft, genehmigt und freigegeben.

Version Juni 2023 Spitex Am Alten Rhein
Bahnhofstrasse 10, 9424 Rheineck, Tel: 071 888 25 77