

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

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

1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Mit «Spitex» wird nachstehend die leistungserbringende Spitex-Organisation bezeichnet und mit «der Klientin/dem Klienten» welche die Dienstleistungen in Anspruch nehmen.

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).

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/den Klienten mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozial- betreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen der Klientin/des 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 Klientin/jedem Klienten periodisch und in der Regel bei der Klientin/dem Klienten zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument «RAI-Home-Care» bzw. «interRAI HC_{Schweiz}» angewendet. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert. Die Klientin/der Klient 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/dem Klienten, ihren Angehörigen und allfälligen weiteren Beteiligten (z.B. der Hausärztin/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 abzuberechnen 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.

c. Verhalten bei Gefährdung der Klientin/des Klienten oder Dritter

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

d. Privatsphäre 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, Kühlschränke etc. öffnen.

Auf Verlangen gewährt die Spitex der Klientin/dem Klienten Einsicht in die Akten der Klientin/des 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 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. Es ist uns ein wichtiges Anliegen, Ihre Privatsphäre und Ihre privaten Daten zu schützen. Bezüglich Datenschutz wird ausdrücklich auf die Datenschutzerklärung des Spitex Verbandes Thurgau (www.spitextg.ch) sowie auf unsere eigene Datenschutzerklärung verwiesen (www.spitex-mst.ch). 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 Klientin/des Klienten

Die Klientin/der Klient ist bei den Einsätzen 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 und kann Kosten verursachen (siehe Tarife).

Die Klientin/der Klient passt im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten und der Unfall- und Krankheitsprävention bei Bedarf die Wohnungseinrichtung an. Die Notwendigkeit kann durch die Spitex Pflegeleitung oder deren Stellvertretung angeordnet werden und bezieht sich auf die Anschaffung von medizinischen Hilfsmitteln wie z.B. Duschbrett, Duschstuhl, Notrufsystem oder allenfalls auch auf die Installation eines Schlüsselsafes. Bei Bedarf besorgt die Spitex das Material gegen Rechnung oder gibt Kontaktadressen weiter. Für die Installation des Schlüsselsafes kontaktiert die Klientin/der Klient bei Bedarf einen Handwerker (z.B. Beat Döbeli Tel. 079 430 56 61). Bei regelmässiger Pflege im Bett besteht die Spitex auf die Miete eines Pflegebettes. Gerne unterstützt die Spitex mit Kontaktadressen. Die Kosten für die erweiterte Wohnungseinrichtung gehen zu Lasten der Klientin/des Klienten.

Bei Bedarf händigt die Klientin/der Klient 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/dem Klienten könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge der Klientin/des Klienten öffnen lassen.

Die Klientin/der Klient akzeptiert die von der Spitex verwendeten Pflegematerialien. Das Material der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden gewöhnlich bei der Klientin aufbewahrt. Die Klientin/der Klient besorgt die ärztlich verordneten Medikamente selber oder beauftragt damit frühzeitig und unter Kostenfolge die Spitex.

Für Fahrten im Auftrag der Klientin/des Klienten werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt.

5. Überlassung von Krankenmobilen

Für die leihweise Überlassung von Krankenmobilen (Rollator, Rollstuhl, Toilettenstuhl) an die Klientin/den Klienten ist eine Miete zu bezahlen.

Beanstandungen wegen Mängeln an diesen Krankenmobilen müssen von der Klientin/dem Klienten 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/dem Klienten in Rechnung gestellt.

6. Tarife und Rechnungsstellung

Der Preis für die Dienstleistungen der Spitex richtet sich nach der Tariffliste, 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/dem Klienten 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/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 mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen, sofern keine separate individuelle Vereinbarung über die Zahlungsmodalitäten besteht.

7. Beendigung des Vertrages

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 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/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.

8. Streitbeilegung und Gerichtsstand

Alle Mitarbeitenden der Spitex nehmen Beanstandungen der Klientin/dem Klienten 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.

Matzingen, 07. März 2024