

SPITEX Thurgau Nordwest
Grossholzstrasse 6a
8253 Diessenhofen
Telefon 052 647 60 80
info@spitex-thurgau-nordwest.ch
www.spitex-thurgau-nordwest.ch

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

1. Vertragsparteien 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 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 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 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 periodisch und in der Regel bei der Klientin zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument „RAI-Home-Care“ bzw. „interRAI HCSchweiz“ und/oder „interRAI CMHSchweiz“ 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 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 ihren Zahlungsverpflichtungen nachkommt.

c. Verhalten bei Gefährdung der Klientin oder Dritter

Gefährdet die Klientin 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 nach Möglichkeit vorgängig darüber.

d. Privatsphäre und Informationspflicht

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Klientin 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 Einsicht in die Akten der Klientin 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 sozialbetreuerische Leistungen zu filmen oder andere visuelle resp. akustische Aufzeichnungen zu machen. Befinden sich in den Räumlichkeiten der Klientin 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 unter www.spitextg.ch und der örtlichen Spitexorganisation unter www.spitex-thurgau-nordwest.ch verwiesen. Diese Datenschutzerklärungen werden auf Wunsch ausgehändigt.

f. Haftung

Die Spitex haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar der Klientin, die durch Mitarbeitende der Spitex vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht wurden, sofern diese Schäden nicht auf altersbedingte Materialermüdung oder gewöhnliche Abnutzung zurückzuführen sind. Die Haftung ist auf den Zeitwert des beschädigten Gegenstandes beschränkt. Eine weitergehende Haftung der Spitex ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für Personen- oder Sachschäden infolge von Unfällen im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch die Spitex oder deren Mitarbeitenden verursacht wurden.

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 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.

Für Fahrten im Auftrag der Klientin werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Der Transport der Klientin sowie ihrer Angehörigen in spitexeigenen oder privaten Fahrzeugen ist den Mitarbeitenden untersagt.

5. Zutrittsmanagement

Die Spitex nimmt keine Wohnungsschlüssel entgegen. Die Klientin ist dafür verantwortlich, den Spitex Mitarbeitenden den Zutritt zu ihrer Wohnung zu gewährleisten. Falls notwendig, bringt die Klientin ein Schlüsselsafe an, in dem sie den Haus- bzw. Wohnungsschlüssel einschliesst. Die Kosten für den Schlüsselsafe und die Montage gehen zu Lasten der Klientin.

Finden die Spitex-Mitarbeitenden die Wohnungstür bei einem planmässigen Einsatz unerwarteter Weise verschlossen vor und wurde kein Schlüssel im Schlüsselsafe deponiert, ist die Spitex berechtigt, die Wohnungstüre von Fachleuten öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, der Klientin könnte etwas zugestossen sein. Die Kosten für die Notöffnung gehen zu Lasten der Klientin. Vorbehalten werden Fälle, in denen Angehörige innert nützlicher Frist die Wohnung öffnen können.

6. Pflegematerial und Hilfsmittel, welche von der obligatorischen Krankenversicherung nicht bezahlt werden

a. Bestellung von Pflegematerial und Hilfsmittel aus dem Spitex-Sortiment

Die Klienten hat die Möglichkeit, ausgewählte gängige Pflegematerialien, welche von der obligatorischen Krankenversicherung nicht vergütet werden, bei der Spitex zu beziehen. Die Mitarbeitenden der Spitex besprechen mit der Klientin den Materialbedarf in deren Wohnung und nehmen die Bestellung entgegen.

b. Bestellung und Lieferung von Pflegematerial und Hilfsmitteln externer Anbieter

Die Klientin hat zudem die Möglichkeit, ausgewählte gängige Materialien und Hilfsmittel, welche nicht von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung übernommen werden, über die Spitex zu beziehen (z. B. Hilfsmittel für den Alltag, Pflegeprodukte). Die Bestellung wird von den Mitarbeitenden der Spitex gemeinsam mit der Klientin in deren Wohnraum aufgenommen. Die Klientin erklärt ausdrücklich ihr Einverständnis mit dieser Vorgehensweise. Die Bestellung wird anschliessend auf elektronischem Weg übermittelt. Die Lieferung der bezogenen Materialien und Hilfsmittel erfolgt in der Regel direkt in die Wohnung der Klientin durch Partnerunternehmen der Spitex. Die Klientin nimmt zur Kenntnis, dass die Spitex nicht Herstellerin der bezogenen Materialien und Hilfsmittel ist, sondern diese über externe Partner bezieht.

c. Sortiment

Sortimentsänderungen durch Partner der Spitex liegen ausserhalb des Einflussbereichs der Spitex. Die Klientin nimmt zur Kenntnis, dass die Spitex die Verfügbarkeit von Materialien und Hilfsmitteln nicht garantiert.

d. Preise und Rechnungsstellung

Die Kosten für Pflegematerialien und Hilfsmittel, welche von der obligatorischen Krankenversicherung nicht übernommen werden, gehen vollständig zu Lasten der Klientin. Es gelten die Preise und Konditionen der aktuellen Preisliste der Spitex, welche periodisch aktualisiert wird. Preisanpassungen werden der Klientin in geeigneter Form mitgeteilt. Bei der Aufgabe von Bestellungen werden der Klientin jeweils die aktuellen Preise bekanntgegeben. Die Kosten werden der Klientin separat in Rechnung gestellt.

e. Gewährleistung und Haftungsausschluss

Die Klientin hat die gelieferten Materialien und Hilfsmittel nach Erhalt umgehend zu prüfen. Jegliche Beanstandungen sind der Spitex unverzüglich mitzuteilen. Für Mängel an den gekauften Materialien und Hilfsmitteln gelten die gesetzlichen Gewährleistungspflichten. Allfällige Garantieleistungen richten sich nach den Herstellergarantiepflichtungen der Partner der Spitex, sofern solche bestehen. Die Spitex ist nicht Herstellerin der Materialien und Hilfsmittel und haftet weder für direkte noch für indirekte Schäden, die durch ein fehlerhaftes Produkt zu Personenschäden oder zur Beschädigung oder Zerstörung von Sachen führen. Ebenfalls haftet die Spitex nicht für Schäden oder Folgeschäden, die durch unsachgemässe Verwendung der gelieferten Materialien und Hilfsmittel durch die Klientin oder durch Missachtung von Warnhinweisen des Herstellers entstehen.

7. 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. der Bedarfsabklärung, administrativen 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.

Für Leistungen der Krankenversicherung wird eine Patientenbeteiligung gemäss gesetzlichen Vorgaben erhoben. Die Patientenbeteiligungen werden der Klientin direkt in Rechnung gestellt. Davon ausgenommen sind Klientinnen unter 18 Jahren. Für Pflegeleistungen, die über andere Sozialversicherungen wie bspw. 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 Klientin. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen, sofern keine separate individuelle Vereinbarung über die Zahlungsmodalitäten besteht.

8. Beendigung des Vertrages

Die Klientin 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 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. Streitbeilegung und Gerichtsstand

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

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.

Erstversion: 1. Juli 2018

Überarbeitet: Juni 2020 (letztmals aktualisiert Februar 2026)