

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der SPITEX Thurgau Nordwest

### Grundsätzliches

Mit der Inanspruchnahme der Spitex-Dienstleistungen gehen Klienten<sup>1</sup> der SPITEX Thurgau Nordwest ein Auftragsverhältnis ein. Sofern in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorgesehen ist, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag (Art. 394 ff.).

Die SPITEX Thurgau Nordwest erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit den beteiligten Gemeinden.

### Zielsetzung

Die SPITEX Thurgau Nordwest unterstützt die Klienten mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen der Klienten und der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt.

### Bedarfsabklärung/Dienstleistungsbedarf

Die SPITEX Thurgau Nordwest klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jedem Klienten sorgfältig vor Ort ab. Dies ist eine der gesetzlich vorgeschriebenen Bedingungen, damit die Krankenversicherung die Pflegekosten anerkennen kann. Für die Abklärung und Planung der Einsätze wird „RAI-Home-Care“ angewendet.

RAI-Home-Care ist ein elektronisches Fragebogen- und Auswertungssystem. Es hilft, Ressourcen und Defizite der Klienten exakt zu erheben, zu beurteilen und den Dienstleistungsbedarf festzulegen. Es unterstützt und vereinfacht zudem die Zusammenarbeit mit Ärztinnen und Ärzten, dem Pflegepersonal stationärer Einrichtungen sowie anderen an der Pflege und Betreuung beteiligter Personen. Dieses Bedarfsabklärungsgespräch wird periodisch wiederholt und der Dienstleistungsumfang bei Bedarf den veränderten Umständen angepasst. Die Klienten nehmen zur Kenntnis, dass die Quantität der pflegerischen Leistungen durch die Krankenversicherer limitiert ist.

Die Bedarfsabklärung für pflegerische Leistungen ist kassenpflichtig. Bei hauswirtschaftlichen Leistungen entscheidet die Krankenversicherung, ob sie

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Folgenden von Klient/Klienten gesprochen. Diese männliche Form schliesst die weibliche Form inhaltlich mit ein.

diese, ev. aus der Zusatzversicherung, bezahlt. Die Bedarfsabklärung wird von der SPITEX Thurgau Nordwest immer in Rechnung gestellt, auch wenn daraus keine Dienstleistung resultiert.

### Andere Dienstleister

Sind bei Klienten der SPITEX Thurgau Nordwest noch andere Spitex-Anbieter oder private Angestellte tätig, werden gemeinsame Zielsetzungen vereinbart bezüglich Pflegequalität, Aufteilung der Aufgaben, Verantwortlichkeiten, Festlegung der Einsatzzeiten und Einsatzstunden. Die Koordination übernimmt in der Regel die SPITEX Thurgau Nordwest.

### Durchführung der Dienstleistungen/Absage von Dienstleistungen

Die SPITEX Thurgau Nordwest organisiert und disponiert die Dienstleistungen. Mit den Klienten werden Zeitfenster von 1 Stunde vereinbart. Kann der Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters erfolgen, wird der Klient telefonisch informiert. Für jeden Klient sowie Angehörige wird eine Bezugsperson bestimmt. Diese ist Ansprechperson für den Klienten, für Angehörige sowie weitere Beteiligte, insbesondere für die Hausärztin/den Hausarzt. Die Einsätze werden von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Dies ist auf Grund fachlicher Anforderungen und betrieblicher Organisation (Teilzeitmitarbeitende, Lernende, Fortbildungs-/Ferien- und Krankheitsabwesenheiten) nicht zu vermeiden. Anspruch auf eine bestimmte Mitarbeiterin oder einen bestimmten Mitarbeiter kann nicht erhoben werden. Der Klient muss während des Einsatzes in der Regel anwesend sein.

Einsätze, welche die Klientin von Montag bis Freitag nicht mindestens 24 Stunden, an Samstagen, Sonn- und Feiertagen nicht mindestens 48 Stunden im Voraus abbestellt, werden als nichtkassenpflichtige Leistung verrechnet. Ausnahmeregelungen gelten bei Spitaleintritt oder Todesfall.

### Mitwirkung des Klienten

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn Klienten und Angehörige sowie die Mitarbeitenden der SPITEX Thurgau Nordwest dazu beitragen. Klienten und Mitarbeitende begegnen sich mit Respekt und Achtung. Der Klient erklärt sich mit dem von der SPITEX Thurgau Nordwest verwendeten Pflegematerialien einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an.

Die Mitarbeitenden achten auf die Sicherheit des Klienten. Der Klient achtet auf den Gesundheitsschutz der Spitex-Mitarbeitenden und vermeidet unnötige Belastungen, wie z. Bsp. das Rauchen in

Anwesenheit von Spitex-Mitarbeitenden. Besonderen Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz des Klienten sowie für die Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, geeignetes Reinigungsmaterial, Handschuhe). Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden beim Klienten aufbewahrt. Diese Materialkosten gehen, soweit sie nicht kassenpflichtig sind, zu deren Lasten. Eine fachgerechte Beratung durch die Spitex-Fachperson ist gewährleistet.

Der Klient besorgt die vom Arzt verordneten Medikamente selber oder beauftragt die SPITEX Thurgau Nordwest frühzeitig damit. Der Zeitaufwand für die Serviceleistungen wird als nichtkassenpflichtige Leistung in Rechnung gestellt.

### **Rechte des Klienten**

Die SPITEX Thurgau Nordwest anerkennt die Rechte ihrer Klienten. Diese beinhalten insbesondere das Recht auf Einsicht in ihre Unterlagen, auf Information bzw. Aufklärung bezüglich Pflege und Betreuung, Fragen nicht beantworten zu müssen, Informationen an Dritte zu verweigern, Einsätze zu stoppen und Beschwerde anzubringen.

### **Privatsphäre**

Die Mitarbeitenden der SPITEX Thurgau Nordwest achten die Privatsphäre der Klienten. Je nach Auftrag kann es jedoch notwendig sein, Schränke, Schubladen, Kühlschrank etc. zu öffnen.

### **Wohnungsschlüssel**

Falls notwendig, händigt der Klient der SPITEX Thurgau Nordwest einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe wird schriftlich quittiert. Die SPITEX Thurgau Nordwest ist für die sorgfältige Aufbewahrung des ihr anvertrauten Schlüssels verantwortlich.

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

Wird der Schlüssel entgegen der Empfehlung der SPITEX Thurgau Nordwest deponiert, trägt der Klient die alleinige Verantwortung.

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

### **Bestellung von Pflegematerial und Hilfsmittel aus dem Spitex Sortiment**

Die SPITEX Thurgau Nordwest bietet ihren Klienten die Möglichkeit, ausgewählte gängige Pflegematerialien welche von der obligatorischen Krankenversicherung nicht vergütet werden, bei der SPITEX Thurgau Nordwest zu beziehen. Die Mitarbeitenden der SPITEX Thurgau Nordwest besprechen mit dem Klienten den Bedarf an Material in dessen Wohnung und nehmen die Bestellung entgegen.

### **Bestellung und Lieferung von Pflegematerial und Hilfsmitteln externer Anbieter**

Die SPITEX Thurgau Nordwest bietet ihren Klienten weiter die Möglichkeit, ausgewählte gängige Materialien und Hilfsmittel, welche ebenfalls von der obligatorischen Krankenkasse nicht bezahlt werden, bei SPITEX Thurgau Nordwest zu beziehen (Hilfsmittel für den Alltag, Pflegeprodukte usw.). Die Mitarbeitenden der SPITEX Thurgau Nordwest nehmen die Bestellung gemeinsam mit dem Klienten in dessen Wohnräumen auf, was vom Klienten hiermit ausdrücklich so gewünscht wird. Darauf übermitteln sie die Bestellung auf elektronischem Weg. Die bezogenen Materialien und Hilfsmittel werden dem Klienten - in der Regel durch Partner der SPITEX Thurgau Nordwest - direkt in die Wohnung geliefert. Der Klient nimmt zur Kenntnis, dass die SPITEX Thurgau Nordwest nicht Herstellerin der Materialien und Hilfsmittel ist, sondern diese ihrerseits bei Partnern bezieht.

### **Sortiment**

Sortimentsänderungen durch ihre Partner liegen ausserhalb des Einflussbereichs der SPITEX Thurgau Nordwest. Der Klient nimmt zur Kenntnis, dass die SPITEX Thurgau Nordwest keine Gewähr für die Verfügbarkeit von Materialien und Hilfsmitteln bietet.

### **Preise und Rechnungsstellung**

Die Kosten für Pflegematerial und Hilfsmittel, welche von der obligatorischen Krankenversicherung nicht bezahlt werden, gehen vollständig zu Lasten des Klienten. Es gelten die Preise und Konditionen auf der Preisliste der SPITEX Thurgau Nordwest. Die SPITEX Thurgau Nordwest aktualisiert die Preise periodisch und teilt dem Klienten Preis Anpassungen in geeigneter Weise mit. Bei der Aufgabe von Bestellungen liegen dem Klienten die jeweils aktuellen Preise vor. Die Kosten werden dem Klienten separat in Rechnung gestellt.

### **Gewährleistung und Haftungsausschluss**

Der Klient hat die Materialien und Hilfsmittel nach Erhalt umgehend zu prüfen. Jegliche Beanstandung ist der SPITEX Thurgau Nordwest sofort anzuzeigen. Betreffend Mängel an der gekauften Sache gelten die gesetzlichen Gewährleistungspflichten. Allfällige Garantieleistungen richten sich nach den Herstellergarantiepflichtungen der Partner der SPITEX Thurgau Nordwest, sofern solche bestehen.

Die SPITEX Thurgau Nordwest ist nicht Herstellerin und haftet weder für direkte noch indirekte Schäden, wenn ein fehlerhaftes Produkt zu einem Personenschaden oder dazu führt, dass eine Sache beschädigt oder zerstört wird. Die SPITEX Thurgau Nordwest haftet in keinem Fall für Schäden und Folgeschäden, welche durch unsachgemässe Verwendung der gekauften Sache durch den Klienten oder durch seine Missachtung von Warnhinweisen des Herstellers entstanden sind.

### **Fahrten für Klienten/Einkäufe**

Für Autofahrten, die wir im Auftrag von Klienten für Einkäufe ausführen, werden die dafür benötigte Zeit und die gefahrenen Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Klienten und deren Angehörigen in spitexeigenen oder privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden untersagt.

### **Beenden von Einsätzen**

Die SPITEX Thurgau Nordwest kann Einsätze abbrechen, wenn die Situation nicht mehr zumutbar ist. Zu einem Abbruch können fachliche und medizinische Gründe führen. Im Weiteren können Einsätze abgebrochen werden bei Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuellen Übergriffen, grober Beschimpfung oder gesundheitlicher Gefährdung von SpiteX-Mitarbeitenden. Hält ein weiterer an der Gesamtdienstleistung Beteiligter die Vereinbarung nicht ein, kann die SPITEX Thurgau Nordwest ihre Einsätze beenden.

### **Gefährdung**

Gefährdet ein Klient sich oder sein Umfeld, orientiert die SPITEX Thurgau Nordwest die Hausärztin/den Hausarzt, bei Bedarf auch die Erwachsenenschutzbehörde KESB. Der Klient wird vorgängig über die Meldung informiert.

### **Schweigepflicht und Datenschutz**

Die Mitarbeitenden unterstehen der beruflichen Schweigepflicht und sind zur Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet. Soweit dies zur Durchführung des Auftrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Klienten

gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Krankenversicherer, Ärztinnen und Ärzte, Spitäler, Alters- und Pflegeinstitutionen, Amtsstellen und Angehörige sowie Dritte, die vertraglich vereinbarte Dienstleistungen bei dem Klienten erbringen. Der Klient erklärt sich mit der Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Der Klient entbindet die behandelnden Ärztinnen und Ärzte bezüglich pflege- und betreuungsrelevanten Informationen von der Schweigepflicht.

### **Haftung**

Die SPITEX Thurgau Nordwest haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grob fahrlässig durch die Mitarbeitenden verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Jegliche weitere Haftung, beispielsweise für körperliche Schäden bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch die SPITEX Thurgau Nordwest verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

### **Tarife/Finanzierung der SpiteXleistungen**

Die aktuelle Liste liegt der Dienstleistungsbroschüre bei und ist auf der Homepage aufgeschaltet. Bei Preisänderungen werden die Klienten vorgängig schriftlich informiert.

Alle Dienstleistungen der SPITEX Thurgau Nordwest, inkl. dazu gehörenden administrative Arbeiten sowie allfällige Abklärungen zugunsten der Klienten mit Ärztinnen, Ärzten und weiteren Diensten, werden in Rechnung gestellt.

### **Auftragsbestätigung für SpiteX Dienstleistungen**

Nach der Bedarfsabklärung und der Leistungsplanung erhält der Klient eine schriftliche Auftragsbestätigung. Falls er damit nicht einverstanden ist, meldet er sich innert 7 Tagen.

Die Einwände des Klienten werden aufgenommen. Es wird ein neuer Auftrag verfasst und die Bestätigung neu erstellt.

### **Rechnungsstellung**

Die gesetzlichen Bestimmungen sowie die Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang jener Leistungen, deren Bezahlung von der Krankenversicherung zu übernehmen ist. Die Darstellung der Rechnung mit Kalendarium und Zusammenfassung der verschiedenen Leistungen pro Monat sowie das nachfolgend beschriebene Vorgehen entsprechen den Anforderungen der Krankenversicherer. Bitte beachten Sie, dass die Abkürzungen der verschiedenen Leistungsbegriffe im Anschluss an das Kalendarium erklärt sind.

Die SPITEX Thurgau Nordwest stellt die erbrachten Pflegeleistungen aus der obligatorischen Grundversicherung (KLV) direkt dem Krankenversicherer in Rechnung. Die Krankenversicherung wird anschliessend dem Klienten den Kostenanteil wie Franchise und Selbstbehalt sowie allenfalls nicht gedeckte Kosten in Rechnung stellen. Der Klient erhält von der Spitem einen Zusammenzug der direkt an die Versicherung verrechneten Leistungen. Die Patientenbeteiligung wird dem Klienten direkt in Rechnung gestellt.

Hauswirtschaftliche sowie andere nichtkassenpflichtige Leistungen werden dem Klienten separat in Rechnung gestellt. Falls der Klient über eine entsprechende Zusatzversicherung verfügt, soll die Rechnung dort eingereicht werden. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich.

### **Zahlung**

Alle Rechnungen sind innert 30 Tagen zur Zahlung fällig. Bei voraussehbaren Zahlungsschwierigkeiten informiert der Klient die SPITEX Thurgau Nordwest im Voraus, damit gemeinsam nach geeigneten Lösungsmöglichkeiten gesucht werden kann. Bei wiederholtem Zahlungsverzug ist die SPITEX Thurgau Nordwest berechtigt, nach Abklärung der Verhältnisse, für die Erbringung weiterer Leistungen Vorauszahlung oder angemessene Sicherheit zu verlangen.

### **Beschwerden**

Die SPITEX Thurgau Nordwest verfügt über ein System zur Entgegennahme, Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden. Alle Mitarbeitenden der SPITEX Thurgau Nordwest sind verpflichtet, Beschwerden von Klienten entgegen zu nehmen und an die vorgesetzte Stelle weiter zu leiten.

Kann keine für beide Seiten befriedigende Regelung gefunden werden, so kann das Gesundheitsamt des Kantons Thurgau angerufen werden. Wird dennoch keine Einigung erzielt, trifft das Departement für Finanzen und Soziales (DFS) Thurgau den Entscheid über das weitere Vorgehen.

### **Entgegennahme von Geschenken**

Die Mitarbeitenden der SPITEX Thurgau Nordwest 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.

Diessenhofen, 1. Juli 2018