

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Spitex Vorderland

Ausgabe Januar 2023

### 1. Zweck

Diese AGB sind ein Bestandteil der Leistungsvereinbarung und werden den Klienten vor Unterzeichnung der Leistungsvereinbarung ausgehändigt. Die AGB regeln das Verhältnis zwischen der Spitex Vorderland und ihren Klienten (nachfolgend Klientin genannt). Soweit die individuellen Vereinbarungen und AGB nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag (Art. 394ff).

### 2. Zielsetzung

Unsere Organisation unterstützt Sie mit pflegerischen, betreuerischen und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen im Sinne der Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden Ihre eigenen Ressourcen, sowie diejenigen Ihrer Angehörigen und Ihres sozialen Umfelds berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz „Hilfe zur Selbsthilfe“.

## 3. Dienstleistungen

### 3.1 Bedarfsabklärung/Umfang der Leistungen

Gemäss Krankenpflege - Leistungsverordnung (KLV Art. 8), dem Administrativvertrag mit den Krankenkassen, sowie der Leistungsvereinbarung mit den Gemeinden sind wir verpflichtet, bei Ihnen eine Bedarfsabklärung für Pflege und/oder Hauswirtschaft vorzunehmen. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument «interRAI HC Schweiz» angewendet. Dabei wird der Umfang der Dienstleistungen der Pflege in Rücksprache mit dem zuweisenden Arzt ermittelt und auf dem Bedarfsmeldformular zuhanden der Krankenkassen sowie in der Leistungsvereinbarung (Vertrag) mit Ihnen festgehalten.

In einem Gespräch mit Ihnen wird der Dienstleistungsbedarf Pflege / Hauswirtschaft abgeklärt. Dabei entsteht pro Abklärung ein administrativer Aufwand von jeweils mindestens 1½ Stunden oder mehr.

Die Bedarfsabklärung muss periodisch wiederholt und der Umfang der Dienstleistungen allenfalls den veränderten Umständen angepasst werden. Bei wesentlichen Veränderungen des Leistungsumfangs erfolgt eine Anpassung der Leistungsplanung = eine Vertragsanpassung.

Die Klientin nimmt zur Kenntnis, dass der Umfang der durch die Krankenversicherer zu bezahlenden pflegerischen Leistungen limitiert ist. In der Dokumentation Pflege und Hauswirtschaft wird die ganzheitliche Situation, sowie alle Massnahmen

inkl. ärztl. Verordnungen aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen. Die Dokumentation bleibt Eigentum der Spitex Vorderland. Sie haben aber jederzeit das Recht sie einzusehen.

### 3.2 Durchführung der Dienstleistungen

Unsere Mitarbeitenden erbringen ihre Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses mit Ihnen.

**Es besteht kein Anspruch auf die Betreuung durch bestimmte Mitarbeitende.** Das **Weisungsrecht** gegenüber den Mitarbeitenden liegt alleine bei der zuständigen Führungsperson innerhalb unserer Organisation.

### 3.3 Pikettdienst

Bei ausserordentlichen Einsätzen, erheben wir eine Pauschale für die Wegzeit. Es kann bis zu einer Stunde dauern bis die diensthabende Mitarbeitende vor Ort eintrifft. Ausgenommen für Pikettdienst ist das psychiatrische Klientel.

### 3.4 Dienstleistungen Pflege, Ambulante psychiatrische Pflege (APP), Hauswirtschaft

Dienstleistungen können nur soweit übernommen werden oder aufrecht erhalten bleiben, als es der Gesundheitszustand der Klientin angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spixtätigkeit erlaubt. Die Spitex Vorderland teilt der Klientin zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn unsere Dienstleistungen aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr machbar sind, eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt. Die Spitex Vorderland unterstützt die Klientin in diesem Entscheidungsprozess.

### 3.5 Leistungen bei ausserkantonalem Wohnsitz

Haben Sie Wohnsitz in einem anderen Kanton und werden von Ihnen vorübergehend Leistungen unserer Organisation in Anspruch genommen (z.B. während eines Ferienaufenthalts bei Verwandten), stellen wir Ihnen eine detaillierte Rechnung. Rückforderungen (Anteil öffentliche Hand) sind von Ihnen an die Wohngemeinde (ev. Kanton) zu stellen.

### 3.6 Mitwirkung

Mit den von Ihnen unterzeichneten Vereinbarungen erklären Sie sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden. Sie passen bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Grundsätzlich muss die Pflege von einer Mitarbeitenden ausgeführt werden können.

**Damit der Gesundheitsschutz von Ihnen wie auch von unseren Mitarbeitenden gewährleistet ist, ist es unabdingbar, dass wir die notwendigen Hilfsmittel verwenden können** (zum Beispiel Pflegebett, Transfer- und Duschhilfen, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, geeignetes Putzmaterial, intakte Geräte).

Zum Schutz der Mitarbeitenden ist es notwendig, während unserer Anwesenheit nicht zu rauchen und vor den Einsätzen ausreichend zu lüften. Dies gilt sowohl für längere Einsätze, wie z.B. Betreuung und Hauswirtschaft.

Hunde sind während der Dauer unserer Einsätze in einem separaten Zimmer unterzubringen.

### **3.7 Verhalten bei Gefährdung der Klienten oder Dritter**

Gefährdet die Klientin sich oder ihr Umfeld, orientiert die Spitex die Hausärztin oder den Hausarzt, sowie bei Bedarf die Gemeinde, das Amt für Gesundheit und Soziales AR/AI, die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) oder die Polizei. Die Spitex orientiert die Klientin nach Möglichkeit vorgängig darüber.

### **3.8 Wohnungszugang**

Unsere Mitarbeitenden sind darauf angewiesen, dass Sie ihnen Zugang zu Ihrer Wohnung gewährleisten. Bei längeren Einsätzen oder täglich mehreren Einsätzen pro Tag, benötigen wir einen Schlüsseltresor. Sie haben auch die Möglichkeit, ihren Schlüssel zu einem Unkostenbeitrag von Fr.10.-- monatlich, durch uns verwalten zu lassen.

Bei kurzer Einsatzdauer, falls nötig, übergeben Sie unseren Mitarbeitenden einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel. Die Schlüsselübergabe wird Ihnen schriftlich bestätigt. Wir sind für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Verfügen wir über keinen Wohnungsschlüssel, sind unsere Mitarbeitenden berechtigt, die Wohnungstür durch Fachleute öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dass Ihnen etwas zugestossen sein könnte. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Ihren Lasten.

### **3.9 Abmelden von Leistungen**

Bitte teilen Sie uns Spital Ein- und Austritte sowie geplante Ferien / Abwesenheiten so früh wie möglich mit. Für Einsätze, welche sie nicht **mindestens 24 Stunden im Voraus abmelden, wird eine Umtriebs-Entschädigung in Rechnung gestellt**. Notfallsituationen sind von dieser Regelung ausgenommen.

### **3.10. Annahme von Geschenken**

Die Mitarbeitenden sind nicht berechtigt, für sich oder andere Personen Geschenke anzunehmen oder Vorteile zu beanspruchen, die ihnen im Zu-

sammenhang mit der beruflichen Tätigkeit angeboten werden. Ausgenommen sind Gelegenheitsgeschenke von geringem Wert.

### **4. Pünktlichkeit der Einsätze**

Wir planen die Einsätze innerhalb des mit Ihnen vereinbarten Zeitfensters mit einer Toleranz von im Minimum 2-3Stunden. Ausnahmen werden besprochen und festgehalten. Es besteht kein Anspruch auf eine bestimmte Zeit, dies muss individuell festgelegt werden und richtet sich nach der pflegerischen / medizinischen Dringlichkeit der Einsätze im Gesamtbetrieb. Ausnahmen werden besprochen und festgehalten.

Falls wir diesen Zeitrahmen aus unvorhergesehenen Gründen nicht einhalten können, werden Sie von uns telefonisch benachrichtigt.

### **5. Inkontinenz- und Verbandsmaterial, Medikamentenbesorgung**

Inkontinenz- und diverse Pflegematerialien müssen von Ihnen via Rezept besorgt werden. Bei Bedarf unterstützen wir Sie gerne dabei.

Verbandsmaterialien und diverse Pflegematerialien bringen unsere Mitarbeiter mit. Die Verrechnung erfolgt zu marktüblichen Preisen. Wenn immer möglich, werden kassenpflichtige Artikel verwendet.

Die Klientin besorgt die ärztlich verordneten Medikamente selber oder beauftragt den Hausarzt die Medikamente an die Spitex zu liefern. Medikamentenbesorgung durch die Spitex erfolgt ab 01.02.2023 in Ausnahmesituationen und unter Kostenfolge.

#### **5.1 MiGeL-Produkte / Nicht – MiGeL - Produkte (Mittel- und Gegenstände-Liste)**

Es kann ein durch die Krankenkasse nicht gedeckter Restbetrag entstehen, welcher von der Klientin übernommen werden muss.

#### **Nicht –MiGeL Produkte**

Welche zur Verrichtung der Pflegeausführung notwendig sind oder von ihnen gewünscht, wie z.B. Aromapflegeprodukte gehen zu Lasten der Klientin.

### **6. Personentransporte**

Transporte von Klientinnen oder deren Angehörigen durch die Spitex gehören grundsätzlich nicht zum Leistungsangebot der Spitex. In Ausnahmefällen werden wir diese Leistung für Sie erbringen. Für Fahrten und Transporte im Auftrag der Klienten werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt.

## 7. Tarife und Rechnungsstellung

### 7.1 Grundsatz

Alle unsere Dienstleistungen inklusive administrative Erfassung und allfällige Abklärungen bei Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten zugunsten von Ihnen, werden gemäss dem jeweils geltenden Tarif in Rechnung gestellt. Der Preis für die Dienstleistungen der Spitex richtet sich nach der Tarifliste, die integrierter Bestandteil dieser Vereinbarung bildet. Die Preise können angepasst werden. Nichtkassenpflichtige Leistungen wie z.B. Hauswirtschaft und Betreuungsleistungen, werden Ihnen direkt in Rechnung gestellt und gehen vollständig zu Ihren Lasten. Vorbehalten bleibt die Leistungspflicht anderer Leistungserbringer (z.B. Zusatzversicherung der Krankenkasse). Rechnungsstellung

Die gesetzlichen Bestimmungen und allenfalls Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang der Leistungen, welche durch die Krankenkassen übernommen werden. Die Rechnungsstellung erfolgt seit 2014 direkt an Ihre Krankenkasse. Sie erhalten eine Zusammenstellung aller von uns verrechneten Leistungen. Franchise und Selbstbehalt werden direkt von Ihrer Krankenversicherung mit Ihnen abgerechnet.

### 7.2 Patientenbeteiligung

Im Kanton Appenzell Ausserrhoden und Innerrhoden wird für Pflichtleistungen aus der Leistungsverordnung KLV eine **Patientenbeteiligung** von **Fr. 7.70 pro Tag** verrechnet; zusätzlich zum normalen Selbstbehalt und der Franchise. Die Rechnungsstellung der Patientenbeteiligung erfolgt direkt über unsere Organisation. Ausgenommen sind Kinder und Jugendliche bis zum vollendeten 18. Altersjahr und Abrechnungen über IV, MV, UV (gemäss IVG, MVG, UVG).

## 8. Kündigung

### 8.1 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 einem unvorhergesehenen Spital- oder Pflegeheimtritt ist eine fristlose Kündigung möglich.

Die Klientin erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex bei Bedarf Angehörige, den Hausarzt, die zuständige Gemeinde, die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde und andere Leistungserbringer über die Auflösung des Vertragsverhältnisses informieren darf.

## 8.2 Sofortige Vertragsauflösung

Bei Betreuungssituationen welche für die Mitarbeitenden nicht, oder nicht mehr zumutbar sind, behalten wir uns die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung vor. Namentlich bei:

- Fachlichen und medizinischen Gründen
- Androhung von Gewalt und Tätlichkeiten
- Wiederholten groben Beschimpfungen
- Sexuellen Übergriffen
- Mangelnde Kooperation der Klientin
- Gesundheitsgefährdung der Mitarbeitenden
- Unsachgemässer Einmischung Ihrer Angehörigen oder anderer Bezugspersonen in die Dienstleistungsabwicklung
- Nichtbezahlung der Rechnungen trotz zweimaliger Mahnung.
- Mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation.

## 9. Schweigepflicht und Datenschutz

Alle unsere Mitarbeitenden sind zur Beachtung und Einhaltung der gesetzlichen Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet.

Soweit es zur Erfüllung des Pflegeauftrags erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten von Ihnen bearbeitet, abgespeichert und an Dritte übermittelt werden, im Besonderen an: Krankenkassen, Ärzte, Spitäler, Alters- und Pflegeinstitutionen, Amtsstellen, Angehörige und andere Dienstleistungserbringer.

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.

Sie erklären sich durch Ihre Unterschrift mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden.

## 10. Haftung

Die Spitex haftet für Schäden, die durch die Mitarbeitenden vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden. Diese müssen uns von Ihnen innerhalb einer Frist von 4 Tagen gemeldet werden. **Der Umfang der Haftung bestimmt sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes.**

## 11. Konflikte und Beschwerden

Treten zwischen Ihnen und Mitarbeitenden unserer Organisation Unstimmigkeiten auf, verlangen Sie eine Besprechung mit der zuständigen Führungsperson unserer Organisation. Zudem haben Sie die Möglichkeit Ihr Anliegen (Beschwerde) bei

der Ombudsstelle Alter und Behinderung  
SG/AR/AI einzureichen. Tel :071 220 33 73  
[www.osab.ch](http://www.osab.ch)

Lehnt der Krankenversicherer die Kostenübernahme der von uns erbrachten Leistungen oder eines Teils davon ab, können Sie von der Krankenversicherung eine beschwerdefähige Verfügung verlangen.

## **12. Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Alle Rechtsbeziehungen der Kunden mit der Spitex Vorderland unterstehen dem schweizerischen materiellen Recht. Für gerichtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der Spitex Vorderland und den Kunden ist das ordentliche Gericht am Sitz der Spitex Vorderland zuständig.