

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Mit „Spitex“ wird nachstehend die leistungserbringende Spitex-Organisation bezeichnet und mit „Kundin“ die Person (weiblich oder männlich), welche die Dienstleistung in Anspruch nimmt.

Die Spitex und die Kundin 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 Kundin mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen der Kundin 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 Kundin periodisch und in der Regel bei der Kundin zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument „interRAI HC“ angewendet. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert. Die Kundin 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 Kundin, 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 Kundin 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 Kundin ein Zeitfenster, in welchem der Einsatz beginnt. Kann das vereinbarte Zeitfenster nicht eingehalten werden, wird die Kundin nach Möglichkeit telefonisch informiert (siehe Pkt. 4.1).

Die Spitex ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abzurechnen 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.

c. Verhalten bei Gefährdung der Kundin oder Dritter

Gefährdet die Kundin 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 Auflösung der Rahmenvereinbarung. Die Spitex orientiert die Kundin nach Möglichkeit vorgängig darüber.

d. Privatsphäre und Informationspflicht

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Kundin 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 Kundin Einsicht in die Akten der Kundin 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 Kundin 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.

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 Kundin

Die Kundin 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 Kundin 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 benötigten Mittel werden bei der Kundin aufbewahrt.

Die Kundin besorgt die ärztlich verordneten Medikamente selber oder beauftragt damit frühzeitig und unter Kostenfolge die Spitex.

Für Fahrten im Auftrag der Kundin werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Kundinnen und deren Angehörigen in spitexeigenen oder privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden nur in Ausnahmefällen gestattet.

5. Absagen und Verschiebungen der Einsatztermine

a) Verschiebungen seitens Spitex Region Frauenfeld:

Die vereinbarten Einsatzzeiten sind Richtzeiten, d.h. kurzfristige Veränderungen (+/- ½ Stunde) können vorkommen. Verschieben sich geplante Einsätze um mehr als eine halbe Stunde, informieren wir Sie telefonisch.

b) Absagen seitens Kundin:

Vereinbarte Einsätze, welche nicht mindestens 24 Stunden (Montag bis Freitag) und 48 Stunden (Wochenenden und Feiertage) im Voraus abgesagt werden, verrechnet Spitex Region Frauenfeld direkt den Kunden.

Dies sofern es sich nicht um unvorhersehbare gesundheitliche Gründe oder Notfälle handelt, die den Einsatz verunmöglichen.

6. Zutrittsmanagement

Als Kundin oder Kunde sind Sie dafür verantwortlich, den Mitarbeitenden der Spitex Region Frauenfeld den Zutritt zu Ihrer Wohnung zu gewährleisten. Sie haben die Möglichkeit, die Türe selbständig zu öffnen oder eine Option zur Sicherstellung des Zutritts installieren zu lassen (bspw. Schlüsseltresor).

Die Spitex Region Frauenfeld arbeitet im Bereich des Zutrittsmanagements mit einem spezialisierten Betrieb zusammen. Auf Ihren Wunsch kann die Spitex Region Frauenfeld Ihre Adresse an die Fachfirma weitergeben.

Die Beratung und Installation sind für Sie als Kundin/Kunde kostenpflichtig und sie erhalten seitens der ausführenden Partei die Rechnung direkt. Der Schlüsseltresor ist Ihr Eigentum. Die Behebung von Schäden bzw. Defekten oder der Ersatz des Schlüsseltresors liegen in Ihrer Verantwortung.

Der Schlüsseltresor bleibt auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses in Ihrem Eigentum. Eine allfällige Demontage des Schlüsseltresors liegt in Ihrer Zuständigkeit.

In Ausnahmefällen können Sie Ihren Wohnungsschlüssel kostenpflichtig im Stützpunkt der Spitex Region Frauenfeld deponieren. Diese Übergabe von Schlüsseln ist schriftlich zu quittieren. Die Spitex Region Frauenfeld ist für die sorgfältige und sichere Aufbewahrung des Schlüssels oder des von Ihnen definierten Schlüsseltresorcodes verantwortlich. Wird der Schlüssel entgegen der Empfehlung der Spitex Region Frauenfeld durch Sie unsachgemäss hinterlegt, so lehnt die Spitex Region Frauenfeld jegliche Haftung ab.

Auch übernimmt die Spitex Region Frauenfeld keine Haftung für Folgeschäden, die durch das Aufbrechen des Schlüsseltresors und Entwenden der darin deponierten Schlüssel entstehen.

7. Eindringen in die Wohnung

Finden unsere Mitarbeitenden Ihre Wohnungstüre bei einem planmässigen Einsatz unerwarteter Weise verschlossen vor und wurde uns kein Schlüssel oder Code des Schlüsseltresors übergeben, ist die Spitex Region Frauenfeld berechtigt, die Wohnungstüre von Fachleuten öffnen zu lassen. Dies gilt dann, wenn der Verdacht besteht, Ihnen könnte etwas zugestossen sein.

Vorbehalten bleiben Fälle, in denen Angehörige innert nützlicher Frist die Wohnung öffnen können. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Ihren Lasten. Bitte stellen Sie sicher, dass

bei einem deponierten Schlüssel im Schlüsseltresor für den definierten Zutritt unserer Pflegefachpersonen kein Zweitschlüssel von innen im Schlüsselzylinder ihrer Wohnung steckt.

8. Überlassung von Krankenmobilen/Hilfsmitteln

Für die leihweise Überlassung von Krankenmobilen/Hilfsmitteln an die Kundin ist in der Regel eine Gebühr/Miete zu bezahlen.

Beanstandungen wegen Mängeln an diesen Krankenmobilen müssen von der Kundin unverzüglich, spätestens aber 5 Tage nach Empfang, gemeldet werden. Alle an diesen Krankenmobilen verursachten Schäden, auch solche durch unsachgemässe Handhabung, sind zu entschädigen und werden der Kundin in Rechnung gestellt.

9. 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. 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 Kundin 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 Kundin direkt in Rechnung gestellt. Davon ausgenommen sind Kundinnen unter 18 Jahren. Für Pflegeleistungen, die über andere Sozialversicherungen wie beispielsweise Unfallversicherung oder Invalidenversicherung abgerechnet werden, wird ebenfalls keine Patientenbeteiligung in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen oder nicht kassenpflichtiges Material direkt an die Kundin. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen, sofern keine separate individuelle Vereinbarung über die Zahlungsmodalitäten besteht.

10. Beendigung des Vertrages

Die Kundin 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 Pflegeheimritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung möglich.

Die Kundin 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.

11. Streitbeilegung und Gerichtsstand

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

Kann im Falle von Streitigkeiten 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.

Frauenfeld, 31.01.2024