

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

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

1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Die Spitex Linth und der Klient/die Klientin gehen mit der 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 Linth erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit den beteiligten Gemeinden und aufgrund der Richtlinien und Empfehlungen ihrer Dachorganisationen. Diese Vorgaben können während der Dauer dieses Vertragsverhältnisses angepasst werden.

Die Spitex Linth unterstützt den Klienten/die Klientin mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen des Klienten/der Klientin und der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt und miteinbezogen.

Erbringen neben der Spitex Linth private Anbieter oder Mitarbeitende Dienstleistungen, bemüht sich die Spitex Linth um die Koordination bezüglich der Pflegequalität, der Aufteilung der einzelnen Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie der Festlegung der Einsatzzeiten und Einsatzstunden.

3. Vertragliche Pflichten der Spitex Linth

3.1 Periodische Bedarfsabklärung

Die Spitex Linth klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jedem Klienten/jeder Klientin periodisch ab. Diese Bedarfsabklärung findet in der Regel zu Hause statt. Dabei wird das elektronische Assessmentinstrument «RAI-HomeCare» bzw. „interRAI HC Schweiz“ oder «interRAI HCM Schweiz» angewendet. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert. Der Klient/die Klientin nimmt zur Kenntnis, dass der Umfang, der durch die Kranken- und Unfallversicherer zu bezahlenden pflegerischen Leistungen, limitiert ist.

Die Bedarfsabklärung für pflegerische Leistungen ist auch kassenpflichtig und wird in jedem Fall in Rechnung gestellt. Bei hauswirtschaftlichen Abklärungen und Leistungen entscheidet der Kranken- oder Unfallversicherer, ob sie von einer allfälligen Zusatzversicherung bezahlt werden können oder vom Klienten/der Klientin selber übernommen werden müssen.

3.2 Erbringung der Dienstleistungen

Die Spitex Linth organisiert und disponiert folgende Dienstleistungen:

- Sie weist dem Klienten/der Klientin, den Angehörigen und allfälligen weiteren Beteiligten (z.B. Hausarzt/Hausärztin) in der Regel eine bestimmte Ansprechperson der Spitex Linth zu.
- Sie bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Der Klient/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 Linth.
- Sie vereinbart mit dem Klienten/der Klientin Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird der Klient/die Klientin nach Möglichkeit telefonisch informiert.

Die Spitex Linth ist berechtigt, einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abubrechen beziehungsweise abzusagen, wenn er unzumutbar oder nicht sinnvoll ist. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn fachliche oder medizinische Gründe dagegensprechen, wenn Gewaltandrohung oder Gewaltausübung im Spiel sind, bei sexuellen Übergriffen, groben Beschimpfungen oder wenn die Gesundheit von Mitarbeitenden gefährdet wird, weil die Anschaffung und Anwendung von Hilfsmitteln, welche aus Gründen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes von Seiten der Spitex Linth benötigt werden, verweigert werden. Auch bei mangelhafter Kooperation von Seiten Klient/Klientin oder einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Partei, kann die Spitex Linth den Auftrag ablehnen. Voraussetzung für die Erbringung der Dienstleistungen ist im Weiteren, dass der Klient/die Klientin den Zahlungsverpflichtungen nachkommt.

3.3 Verhalten bei Gefährdung des Klienten/der Klientin oder Dritter

Gefährdet der Klient/die Klientin sich oder sein/ihr Umfeld, orientiert die Spitex Linth die Angehörigen, den Hausarzt/die Hausärztin und bei Bedarf die Gemeinde oder weitere Amtsstellen. Nach Möglichkeit orientiert die Spitex Linth den Klienten/die Klientin vorgängig darüber.

3.4 Privatsphäre und Informationspflicht

Die Spitex Linth und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre des Klienten/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, Kühlschränke usw. öffnen.

Auf Verlangen gewährt die Spitex dem Klienten/der Klientin Einsicht in seine/ihre Akten und orientiert ihn/sie umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

3.5 Datenschutz

Es ist uns ein wichtiges Anliegen, Ihre Privatsphäre und Ihre privaten Daten zu schützen. Bezüglich Datenschutz wird ausdrücklich auf die Datenschutzerklärung des Spitex Verbandes SG|AR|AI (www.spitex.sg) sowie der Spitex Linth (www.spitex.linth.ch) verwiesen. Diese Datenschutzerklärungen werden auf Wunsch ausgehändigt.

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 des Klienten/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 der Leistung sein.

3.6 Haftung

Die Spitex Linth haftet für Schäden, die durch Mitarbeitende vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden. Jegliche weitere Haftung wird ausgeschlossen.

3.7 Keine Annahme von Geschenken

Die Mitarbeitenden der Spitex Linth 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 kleinem (symbolischem) Wert.

4. Mitwirkungspflichten des Klienten/der Klientin

Der Klient/die Klientin ist bei den Einsätzen anwesend, zollt den Mitarbeitenden der Spitex den gebührenden Respekt und wirkt beim Einsatz soweit wie möglich mit. Kann wegen ihm/ihr ein Einsatz nicht wie geplant stattfinden, meldet er/sie dies der Spitex spätestens 24 Stunden vorher.

Der Klient/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 Linth verwendeten Pflegematerialien. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden gewöhnlich beim Klienten/bei der Klientin aufbewahrt.

Der Klient/die Klientin besorgt die ärztlich verordneten Medikamente selber oder beauftragt damit frühzeitig und unter Kostenfolge die Spitex.

Verfügt die Spitex Linth über keinen Schlüssel und kann ein solcher nicht sofort aufgetrieben werden, darf sie die verschlossene Haustür fachmännisch öffnen lassen, falls der Verdacht besteht, dass dem Klienten/der Klientin etwas zugestossen sein könnte. Die Kosten für die Türöffnung werden dem Klienten/der Klientin verrechnet.

Für Fahrten im Auftrag des Klienten/der Klientin werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Klienten/Klientinnen und deren Angehörigen in spitexeigenen oder privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden untersagt.

5. Überlassung von Krankenmobilen

Für die leihweise Überlassung von Krankenmobilen (z.B. Rollator, Rollstuhl, usw.) an den Klienten/die Klientin ist in der Regel eine Miete zu bezahlen. Beanstandungen wegen Mängeln an diesen Krankenmobilen müssen vom Klienten/von der Klientin unverzüglich, spätestens aber acht Tage nach Empfang, gemeldet werden.

Alle an diesen Krankenmobilen verursachten Schäden, auch solche durch unsachgemässe Handhabung, sind zu entschädigen und werden dem Klienten/der Klientin in Rechnung gestellt.

6. Tarife und Rechnungsstellung

Die Preise für die Dienstleistungen der Spitex Linth richten sich nach der Tarifliste, welche integrierter Bestandteil dieser Vereinbarung ist. Wenn sich die Preise ändern, wird der Klient/die Klientin vorgängig informiert. Die aktuelle Tarifliste ist immer auch auf der Website der Spitex Linth ersichtlich.

Die Spitex Linth stellt sämtliche Dienstleistungen (inkl. Bedarfsabklärung, administrative Arbeiten, Abklärungen bei Dritten, Zeit und Auslagen für Einkäufe, Fahrspesen usw.) in Rechnung, unabhängig davon, ob die Kosten von der obligatorischen oder einer privaten Kranken- oder Unfallversicherung übernommen werden. Es werden auch Einsätze in Rechnung gestellt, die nicht rechtzeitig (24 Stunden vorher) abgesagt wurden. Diese Kosten sind nicht kassenpflichtig.

Die Spitex Linth stellt erbrachte Pflegeleistungen aus der obligatorischen Grundversicherung (KLV) der Kranken- oder Unfallversicherung direkt in Rechnung. Diese Abrechnung ist auch auf der ersten Seite der Rechnung an den Klienten/die Klientin ersichtlich.

Die Patientenbeteiligung wird dem Klienten/der Klientin direkt in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen direkt an den Klienten/die Klientin. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen, sofern keine separate individuelle Vereinbarung über die Zahlungsmodalitäten besteht.

7. Beendigung des Vertrages

Der Klient/die Klientin und in begründeten Fällen die Spitex Linth 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 fünf Tagen auf. Davon ausgenommen ist die Auflösung zu Unzeiten. Bei Unzumutbarkeit oder bei unvorhergesehenem Spital- oder Pflegeheimeintritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung möglich.

Der Klient/die Klientin erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex Linth Angehörige, den Hausarzt/die Hausärztin, die zuständige Gemeinde oder andere Amtsstellen und leistungserbringende Dritte über die Auflösung des Vertragsverhältnisses informieren darf.

8. Streitbeilegung und Gerichtsstand

Alle Mitarbeitenden der Spitex Linth nehmen Beanstandungen des Klienten/der Klientin entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Diese bemüht sich, bei Bedarf unter Einbezug der Geschäftsleitung oder des Vorstandes, um eine gütliche Lösung. Für gerichtliche Streitigkeiten ist das ordentliche Gericht Uznach, Sitz der Spitex Linth, zuständig.