

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## 1. Rechtsverbindliche Anerkennung

Mit der Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung anerkennen Spitex und Klientin (weiblich oder männlich) diese AGB als rechtsverbindlich.

## 2. Rahmenbedingungen

Die Spitex unterstützt die Klientin mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen. Dabei werden die Ressourcen der Klientin, der Angehörigen und des sozialen Umfeldes berücksichtigt.

Erbringen neben der Spitex andere Anbieter Dienstleistungen, bemüht sich die Spitex um Koordination (bezüglich Pflegequalität, Aufteilung der einzelnen Aufgaben und Verantwortlichkeiten, Festlegung der Einsatzzeiten).

## 3. Vertragliche Pflichten der Spitex

### a. Periodische Bedarfsabklärung

Vor dem ersten Einsatz klärt die Spitex den Hilfe- und Pflegebedarf wenn möglich bei der Klientin zu Hause ab. Dafür wird das elektronische Hilfsmittel „RAI-Home-Care“ angewendet.

Bei Bedarf oder periodisch wird der Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen angepasst. Diese Bedarfsabklärungen können zu Hause oder im Spitexzentrum erfolgen und sind kostenpflichtig.

### b. Erbringung der Dienstleistungen

Die Spitex organisiert die Dienstleistungen wie folgt:

Sie weist der Klientin, ihren Angehörigen und allfälligen weiteren Beteiligten (z.B. dem Hausarzt) eine bestimmte Bezugsperson als direkte Ansprechperson zu.

Sie bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Die Klientin kann nicht wählen, wer den Einsatz leisten soll. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Spitex.

Sie vereinbart mit der Klientin Zeitfenster für die Einsätze. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird die Klientin nach Möglichkeit telefonisch informiert.

Die Änderungen der Einsatzzeiten liegt in der Verantwortung der Bezugsperson.

Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert.

### c. Unzumutbarkeit

Die Spitex ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abubrechen bzw. abzusagen. In Betracht kommen fachliche oder medizinische Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, gesundheitliche Gefährdung oder mangelhafte Kooperation einer anderen beteiligten Person oder Organisation.

### d. Verhalten bei Gefährdung der Klientin oder Dritter

Gefährdet die Klientin sich oder ihr Umfeld, orientiert die Spitex den Hausarzt und bei Bedarf die Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Die Spitex orientiert die Klientin nach Möglichkeit vorgängig darüber.

### e. 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, Kühlschränke etc. öffnen.

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

### f. Haftung

Die Spitex haftet für Schäden, die durch Mitarbeitende vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden. Jede 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

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

angeboten werden. Ausgenommen sind Gelegenheitsgeschenke von geringem Wert bis 20 Franken.

## 4. Mitwirkungspflichten der Klientin

Die Klientin wirkt beim Einsatz soweit wie möglich mit.

Die Absage eines Einsatzes erfolgt durch rechtzeitige Mitteilung an die Spitex:

- von Montag bis Freitag mindestens 24 Stunden vorher,
- an Samstagen, Sonn- und Feiertagen mindestens 48 Stunden vorher.

Die Kosten bei fehlender oder zu später Absage sind in der Tarifliste ersichtlich.

Die Klientin akzeptiert die von der Spitex verwendeten Pflegematerialien. Die Pflege- und Hauswirtschaftsmittel werden gewöhnlich bei der Klientin aufbewahrt. Bei Bedarf passt sie ihre Wohnungseinrichtung für Prävention und für notwendige Handlungen an.

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

## 5. Haus- oder Wohnungsschlüssel

*Die Klientin organisiert eine Schlüsselbox für ihren Haus- oder Wohnungsschlüssel. Eine allfällige Schlüsselaufbewahrung bei der Spitex ist kostenpflichtig.*

Wenn kein Schlüssel verfügbar ist (oder ein solcher nicht sofort organisiert werden kann) und der Verdacht besteht, der Klientin könnte etwas zugestossen sein, ist die Spitex berechtigt, die Haustür fachmännisch und auf Kosten der Klientin öffnen zu lassen.

## 6. Tarife und Rechnungsstellung

Die Kosten für Dienstleistungen richten sich nach der Tarifliste, die integrierter Bestandteil dieser Vereinbarung ist. Über Tarifierhöhungen wird vorgängig informiert. Die Spitex stellt sämtliche Dienstleistungen in Rechnung, unabhängig davon, ob die Kosten von der Krankversicherung übernommen werden.

Die Rechnung für Leistungen aus der obligatorischen Grundversicherung wird der Versicherung direkt zugestellt.

Die Rechnung für Nicht-Pflichtleistungen wird monatlich an die Klientin gestellt. Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage. Die Gebühr für allfällige Mahnungen beträgt 20 Franken.

## 7. Beendigung des Vertrages

Die Klientin hat das Recht, das Vertragsverhältnis im Sinne von Art. 404 OR jederzeit aufzulösen. Davon ausgenommen ist die Auflösung zur Unzeit. Bei unvorhergesehenem Spital- oder Pflegeheimenritt ist eine fristlose Auflösung möglich. Eine Auflösung durch die Spitex ist aus wichtigen Gründen möglich.

Die Klientin erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex Angehörige, die zuständige Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde, den Hausarzt und leistungserbringende Dritte über die Auflösung informieren darf.

## 8. Streitbeilegung und Gerichtsstand

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

Für gerichtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Gerichtsstand Buchs.