

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) zum Dienstleistungsvertrag

1. Grundsätzliches

1.1. Begriffe / Abkürzungen

Im nachfolgenden Text werden folgende Begriffe und Abkürzungen verwendet:

- AGB: Das ist die Abkürzung für Allgemeine Geschäftsbedingungen.
- Spitexorganisation: Damit ist die Spitex Buttisholz/Nottwil gemeint.
- Klientin / Klient: Damit sind diejenigen Personen gemeint, die aufgrund eines mit der Spitexorganisation abgeschlossenen Vertrags Dienstleistungen von der Spitexorganisation beziehen.
- Klientschaft: Damit ist die Klientin oder der Klient gemeint.
- Dienstleistungsvertrag: Darunter wird ein zwischen der Spitexorganisation und der Klientschaft abgeschlossener Vertrag über das Erbringen von Dienstleistungen verstanden.
- Dienstleistungen: Der Begriff Dienstleistung bzw. Dienstleistungen wird für Pflege- und Betreuungsleistungen (inkl. Hauswirtschaftsleistungen) verwendet, die von der Spitexorganisation erbracht werden.

2. Vertragsverhältnis

2.1. Dienstleistungsvertrag

Das Vertragsverhältnis zwischen der Spitexorganisation und der Klientschaft über das Erbringen von Dienstleistungen ist in einem Dienstleistungsvertrag geregelt.

2.2. Geltungsbereich der AGB

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind Bestandteil sämtlicher Dienstleistungsverträge, die von der Spitexorganisation mit der Klientschaft für das Erbringen von Dienstleistungen abgeschlossen werden. Sie gelten, sofern in den Dienstleistungsverträgen nichts Anderslautendes geregelt ist.

2.3. Weitere Dokumente

a. Sofern erforderlich, ergibt sich der Beschrieb der zu erbringenden Dienstleistungen und deren Kosten aus folgenden Dokumenten:

- aa. Aus einer Leistungsplanung (Hilfe- oder Pflegeplanung);

- bb. aus einer ärztlichen Anordnung;
- cc. aus einer Verfügung der zuständigen IV-Stelle (für IV-Fälle)
- dd. aus der Zusammenstellung der Tarife der Spitexorganisation.

b. Die genannten Dokumente sind jeweils in ihrer aktuellsten Version Grundlagen des Beschriebs der zu erbringenden Dienstleistungen und deren Kosten.

3. Dienstleistungsinhalt und –umfang

3.1. Zweck der Dienstleistungen

Die Spitexorganisation unterstützt die Klientschaft mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder betreuungsleistungen im Sinne einer ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen der Klientschaft, der Angehörigen oder des sozialen Beziehungsnetzwerkes berücksichtigt und miteinbezogen.

3.2. Bedarfsabklärung

a. Mit einer Bedarfsabklärung wird der Inhalt und Umfang der zu erbringenden Dienstleistungen ermittelt. Sie basiert unter anderem auf einem Gespräch mit der Klientschaft vor Ort. Dabei verwendet die Spitexorganisation ein standardisiertes Bedarfsabklärungsinstrument.

b. Die Bedarfsabklärung wird vor oder zu Beginn der Leistungserbringung und danach periodisch oder bei Bedarf bzw. bei Veränderung der Verhältnisse vorgenommen.

c. Der aufgrund der Bedarfsabklärung ermittelte Inhalt und Umfang der zu erbringenden Dienstleistungen bedarf zusätzlich einer ärztlichen Anordnung,

- sofern es sich bei den Dienstleistungen um Pflegeleistungen handelt, die gemäss dem Krankenversicherungsgesetz (KVG), dem Unfallversicherungsgesetz (UVG) oder dem Militärversicherungsgesetz (MVG) abgerechnet werden,
- oder wenn es sich um Dienstleistungen handelt, die von der Gemeinde restfinanziert werden.

3.3. Besondere Bestimmungen bei IV-Fällen

a. Werden die Dienstleistungen gemäss dem eidgenössischen Invalidenversicherungsgesetz (IVG) abgerechnet, erfolgt die Bedarfsabklärung mittels der standardisierten Spitex-Bedarfserhebung.

b. Der mit der Spitex-Bedarfserhebung ermittelte Inhalt und Umfang der zu erbringenden Dienstleistungen bedarf zusätzlich einer ärztlichen Anordnung und einer Verfügung der zuständigen IV-Stelle.

4. Durchführung der Dienstleistungen

4.1. Leistungsplanung (Hilfe- und Pflegeplanung)

a. Die Spitexorganisation erbringt die mit der Bedarfsabklärung ermittelten und in der Leistungsplanung festgehaltenen Dienstleistungen.

b. Bei einer vorübergehenden Veränderung des in der Leistungsplanung festgehaltenen Bedarfs an Pflegeleistungen, ist die Spitexorganisation berechtigt, die zusätzlichen Pflegeleistungen ohne Anpassung der Leistungsplanung zu erbringen, sofern und solange diese nicht wesentlich sind, und sie diese gemäss Ziff. 5.2. und 5.3 lit. a abrechnen kann.

c. Bei einer wesentlichen oder dauerhaften Veränderung des Bedarfs an Pflegeleistungen muss die Leistungsplanung gemäss einer neuen Bedarfsabklärung angepasst werden.

d. Die Spitexorganisation erbringt auf Begehren der Klientschaft in der Leistungsplanung nicht enthaltene, weitergehende Dienstleistungen. Die Kosten dieser Leistungen sind vollumfänglich von der Klientschaft zu tragen.

4.2. Medikamente

Die Spitexorganisation verwendet ausschliesslich ärztlich verordnete Medikamente.

4.3. Pflegematerial / Mittel- und Gegenstände

a. Die Spitexorganisation bestimmt diejenigen Pflegematerialien, welche für die Durchführung der Dienstleistungen verwendet werden. Sie achtet dabei darauf, dass nach Möglichkeit diejenigen Pflegematerialien verwendet werden, die gemäss der Mittel- und Gegenständeliste (MiGeL) vergütet werden.

b. Wünscht die Klientschaft die Verwendung von Pflegematerialien, die nicht gemäss der Mittel- und Gegenständeliste vergütet werden können, hat sie die dadurch entstehenden Kosten vollumfänglich selber zu tragen.

c. Das bei der Durchführung der Dienstleistungen verwendete Verbrauchsmaterial (wie Desinfektionsmittel und Hygienehandschuhe) wird der Klientschaft nicht gesondert in Rechnung gestellt, sofern es aufgrund gesetzlicher Bestimmungen im Tarif enthalten

ist. In den übrigen Fällen wird es der Klientschaft zusätzlich in Rechnung gestellt.

d. Wünscht die Klientschaft für den Eigengebrauch Verbrauchsmaterial, hat die Klientschaft die dadurch entstehenden Kosten selber zu tragen.

4.4. Organisation und Personal

a. Die Durchführung der Dienstleistungen wird von der Spitexorganisation organisiert. Sie bestimmt insbesondere, welche Mitarbeitenden die Dienstleistungen erbringen.

b. Die Spitexorganisation ist berechtigt, für das Erbringen der Leistungen Mitarbeitende anderer Spitexorganisationen oder von Personalausleihbetrieben einzusetzen oder das Erbringen der Dienstleistungen an selbständig erwerbende Pflegefachpersonen zu übertragen.

c. Die Spitexorganisation garantiert, dass die eingesetzten Mitarbeitenden und selbständigen Pflegefachpersonen für das Erbringen der Leistungen gemäss den gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen fachlich befähigt sind.

d. Bei Bedarf, insbesondere zur Sicherung der Qualität oder zu Ausbildungszwecken, werden Mitarbeitende von Begleitpersonen unterstützt.

4.5. Einsatzzeiten

a. Die Durchführung der Dienstleistungen erfolgt in einem Zeitfenster, das von der Spitexorganisation festgelegt, und worüber die Klientschaft am Vortag informiert wird. Bei der Einsatzzeit besteht eine Toleranz von 30 Minuten zur informierten Einsatzzeit.

b. Kann die Spitexorganisation die Dienstleistungen nicht im vereinbarten Zeitfenster erbringen, informiert sie die Klientschaft. Sie legt diesfalls ein neues Zeitfenster fest.

c. Kann die Dienstleistung aus Gründen, die bei der Klientschaft liegen, nicht während des vereinbarten Zeitfensters erbracht werden, meldet die Klientschaft dies umgehend der Spitexorganisation, mindestens aber 24 Stunden vor dem geplanten Einsatz.

d. Erfolgt die Meldung über die Absenz weniger als 24 Stunden vor dem geplanten Einsatz oder erfolgt überhaupt keine Meldung, wird der Klientschaft ein Pauschalbetrag von CHF 25.00 in Rechnung gestellt. Davon ausgenommen sind Absenzen aufgrund von Notfällen (insbesondere unvorhergesehener Spitaleintritt der Klientschaft) oder im Todesfall der Klientschaft.

4.6. Mitwirkung der Klientschaft

a. Die Klientschaft unterstützt die Mitarbeitenden der Spitexorganisation bei der Durchführung der Dienstleistungen.

Die Klientschaft ist insbesondere verpflichtet, dafür zu sorgen, dass die Mitarbeitenden der Spitex während den Einsatzzeiten sofortigen Zutritt zur Wohnung der Klientschaft erhalten. Ist die Klientschaft nicht in der Lage, diesen zu gewährleisten, verpflichtet sie sich, eine Schlüsselbox zu installieren oder einen Haustür- und Wohnungsschlüssel an die Spitexorganisation auszuhändigen.

Erhalten die Mitarbeitenden der Spitex für die Erfüllung des vereinbarten Einsatzes keinen sofortigen Zutritt, hat die Klientschaft die Kosten des erfolglosen Einsatzes analog Ziff. 4.5 lit. c zu tragen.

b. Die Klientschaft hat dafür zu sorgen, dass Haustiere das Erbringen der Leistungen nicht stören. Sie sind auf Begehren der Mitarbeitenden für die Dauer des Einsatzes in ein anderes Zimmer zu sperren.

4.7. Schutz der Mitarbeitenden

a. Die Klientschaft unterstützt die Spitexorganisation bei ihren Aufgaben zum Schutz der Mitarbeitenden, insbesondere zum Schutz ihrer Gesundheit und zum Schutz ihrer Persönlichkeitsrechte.

b. Die Klientschaft sorgt zum Schutz der Gesundheit der Mitarbeitenden unter anderem

- für die notwendigen Hilfsmittel wie höhenverstellbare Pflegebetten sowie Hebe- und Transferlifte,
- nach dem Rauchen für gut durchlüftete Wohnungen und unterlässt es, während der Dauer der Leistungserbringung zu rauchen.

c. Die Klientschaft sorgt zum Schutz der Persönlichkeitsrechte der Mitarbeitenden insbesondere dafür, dass während ihres Einsatzes keine Überwachung mittels Kameras und keine Filmaufnahmen gemacht werden.

5. Tarife und Rechnungsstellung

5.1. Leistungserfassung

Die Spitexorganisation erfasst sämtliche Leistungen, die von ihr erbracht werden. Die Leistungserfassung bildet die Grundlage für die Rechnungsstellung.

5.2. Tarife

Die erfassten Leistungen werden gemäss den jeweils geltenden Tarifen in Rechnung gestellt.

5.3. Rechnungsstellung

a. Die Rechnungsstellung erfolgt gemäss den gesetzlichen Bestimmungen, gemäss den mit den Versicherern abgeschlossenen Administrativ- und Tarifverträgen sowie gemäss den mit den Gemeinden abgeschlossenen Verträgen.

b. Die Klientschaft ist damit einverstanden, dass die Spitexorganisation wie folgt Rechnung stellt:

- die Beiträge der Versicherungen direkt an die Versicherungen (tiers payant),
- die Restfinanzierungsbeiträge gemäss dem Krankenversicherungsgesetz direkt den Gemeinden,
- die Gemeindebeiträge für nicht kassenpflichtige Leistungen direkt den Gemeinden,
- die Gemeindebeiträge für die Differenz zwischen den Vollkosten und den von den Versicherern bezahlten Tarifen für Leistungen gemäss dem Invaliden-, dem Unfall- und dem Militärversicherungsgesetz direkt den Gemeinden.

c. Die gesetzliche Patientenbeteiligung, die Entschädigung für die nicht kassenpflichtigen Leistungen (insbesondere die Betreuungs- und Hauswirtschaftsleistungen) sowie für Leistungen, die gemäss diesen AGB von der Klientschaft zu tragen sind, werden direkt der Klientschaft in Rechnung gestellt.

d. Die Zahlungsfrist für die der Klientschaft in Rechnung gestellten Beträge beträgt 30 Tage.

6. Auflösung des Dienstleistungsvertrags

6.1. Form der Kündigung

a. Die ordentliche Kündigung gemäss Ziff. 6.2 kann mündlich oder schriftlich erfolgen und die ausserordentliche Kündigung gemäss Ziff. 6.3 muss schriftlich erfolgen.

b. Die vollständige und teilweise Ablehnung oder Einstellung der Dienstleistungen gemäss Ziff. 6.4 hat die Spitexorganisation schriftlich vorzunehmen und zu begründen. Sie stellt eine Kopie des Schreibens denjenigen Ärztinnen und Ärzten zu, welche die aktuell geltende, ärztliche Anordnung bzw. den aktuell geltenden, ärztlichen Auftrag ausgestellt haben.

6.2. Ordentliche Kündigung

Bei Abschluss der Behandlung kann der Dienstleistungsvertrag sowohl von der Spitexorganisation als auch von der Klientschaft, auf das Ende eines Tages, aufgelöst werden.

6.3. Ausserordentliche Kündigung

a. Der Dienstleistungsvertrag kann sowohl von der Klientschaft als auch von der Spitexorganisation ausserordentlich gekündigt werden.

6.3.1. Ablehnung oder Einstellung der Dienstleistungen

a. Gegen den Willen der Klientschaft lehnt die Spitexorganisation das Erbringen der Dienstleistungen vollständig oder teilweise ab oder stellt sie vollständig oder teilweise ein, wenn eine der folgenden Voraussetzungen erfüllt ist:

- Wenn eine der gesetzlich erforderlichen Voraussetzungen für die Abrechnung der Dienstleistungen mit den Kranken-, Unfall-, Invaliden- oder Militärversicherungen oder mit den Gemeinden nicht oder nicht mehr gegeben sind (insbesondere das Fehlen einer ärztlichen Anordnung oder einer Verfügung der IV-Stelle),
- wenn die Kranken-, Unfall-, Invaliden- oder Militärversicherung oder die Gemeinde die Übernahme der Kosten verweigert oder einstellt,
- wenn die Betreuungssituation für die Spitexorganisation und für ihre Mitarbeitenden nicht (mehr) zumutbar ist, namentlich
 - aus fachlichen und medizinischen Gründen, insbesondere wenn eine fachlich richtige, sachgerechte Pflege und Betreuung zu Hause nicht mehr gewährleistet ist;
 - infolge gegenseitigem Vertrauensverlust, insbesondere bei Androhung von Gewalt, bei Tätlichkeiten, sexuellen Belästigungen, bei wiederholten groben Beschimpfungen oder bei der Verletzung von Persönlichkeits- und Datenschutzrechten der Mitarbeitenden;
 - oder wenn die Gesundheit der Mitarbeitenden gefährdet ist, insbesondere auch, wenn die Klientschaft sich weigert, Massnahmen zum Schutz der Gesundheit der Mitarbeitenden zu ergreifen;
- wenn die Klientschaft die Rechnungen der Spitexorganisation trotz mehrfacher Aufforderung nicht begleicht.

b. Die Spitexorganisation stellt ihre Dienstleistungen ein, wenn dafür die in der Patientenverfügung der Klientschaft genannten Voraussetzungen erfüllt sind.

6.3.2. Weiterführung des Dienstleistungsvertrags

a. Ist die Klientschaft auf die Weiterführung der Pflegeleistungen angewiesen und kann sie trotz nachgewiesener Bemühungen keine andere Spitexorganisation oder Pflegefachperson finden, so ist die Spitexorganisation zur Weiterführung des Dienstleistungsvertrags verpflichtet.

b. Zeitlich bezieht sich die Weiterführung auf die Dauer bis zur Übernahme der Pflegeleistungen durch eine Spitexorganisation oder eine Pflegefachperson. Inhaltlich bezieht sich die Weiterführung auf diejenigen Pflegeleistungen, auf welche die Klientschaft angewiesen ist und nicht anderweitig, etwa durch pflegende Angehörige, durch einen Arzt bzw. eine Ärztin oder durch einen Apotheker bzw. eine Apothekerin erbracht werden können.

c. Die Pflicht zur Weiterführung endet, sobald die Pflege von einer anderen Spitexorganisation oder Pflegefachperson übernommen wird. Sie endet überdies, wenn sich die Klientschaft weigert, das Angebot einer anderen Spitexorganisation oder Pflegefachperson anzunehmen.

6.3.3. Beendigung ohne Kündigung

Der Dienstleistungsvertrag endet ohne Weiteres

- wenn eine der gesetzlich erforderlichen Voraussetzungen für die Abrechnung der Dienstleistungen mit den Versicherern oder mit den Gemeinden nicht mehr gegeben ist, etwa, wenn die ärztliche Anordnung oder der ärztliche Auftrag ersatzlos endet,
- wenn die Klientschaft aus dem Einzugsgebiet der Spitexorganisation wegzieht,
- wenn die Klientschaft in eine stationäre Einrichtung einzieht,
- oder mit dem Tod der Klientschaft.

7. Dokumentation

7.1. Dokumentensammlung

Die Daten der Klientschaft werden von der Spitexorganisation in einer Dokumentation aufgezeichnet. Dazu gehören insbesondere

- die Aufzeichnungen über die gesundheitliche Situation der Klientschaft sowie über die pflegerischen, betreuerischen und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen, inklusive deren Aktualisierungen,
- die ärztlichen Anordnungen und Aufträge,
- die von der Klientschaft übergebenen Dokumente, insbesondere die Patientenverfügung,
- die Angaben über die erbrachten Dienstleistungen und über die verwendeten Mittel und Gegenstände,
- die für die Abrechnung erforderlichen Angaben,
- die Dokumente über den Abrechnungsverkehr mit den Versicherungen, den Gemeinden und der Klientschaft.

7.2. Schutz der Dokumentensammlung / Anspruch auf Einsichtnahme

Die Spitexorganisation sichert zu, über ein Datenschutzkonzept zu verfügen, mit dem sichergestellt ist,

- dass die Personendaten der Klientschaft gemäss den Bestimmungen über das eidgenössische Datenschutzgesetz bearbeitet, insbesondere erfasst, verwaltet, aktualisiert, aufbewahrt und archiviert, an Dritte weitergegeben und gelöscht bzw. vernichtet werden,
- dass die Personendaten der Klientschaft gemäss den Bestimmungen über das eidgenössische Datenschutzgesetz vor unbefugter Bearbeitung, insbesondere vor unbefugter Einsichtnahme, Aneignung oder Weitergabe geschützt sind,
- und dass die Klientschaft gemäss den Bestimmungen über das eidgenössische Datenschutzgesetz Einsicht in die für sie angelegten Personendaten nehmen kann.

Die ausführlichen Informationen über den Datenschutz für Klienten können jederzeit auf www.spitex-buttisholz-nottwil.ch/News-Aktuelles eingesehen werden.

8. Schweigepflicht

8.1. Pflichten und Rechte der Mitarbeitenden

a. Die Mitarbeitenden der Spitexorganisation unterstehen dem Berufsgeheimnis. Sie sind verpflichtet, über alles, was ihnen bei der Ausübung ihres Berufes anvertraut worden ist oder was sie in dessen Ausübung wahrgenommen haben, Stillschweigen zu bewahren.

b. Sie sind zur Bekanntgabe ihres Wissens berechtigt, sofern und soweit sie

- entweder über eine entsprechende Einwilligung der Klientschaft oder der von ihr berechtigten Person verfügen,
- oder von der zuständigen Aufsichtsbehörde von der Schweigepflicht entbunden sind,
- oder gesetzlich berechtigt oder verpflichtet sind, ohne Zustimmung der Klientschaft und ohne behördliche Entbindung von der Schweigepflicht Daten bekannt zu geben.

c. Die Pflicht zur Verschwiegenheit gilt auch nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses zwischen der Spitexorganisation und den Mitarbeitenden und nach Beendigung des Dienstleistungsverhältnisses zwischen der Spitexorganisation und der Klientschaft.

8.2. Zusicherung der Klientschaft zur Datenbekanntgabe

a. Die Klientschaft sichert ausdrücklich zu, dass die Spitexorganisation berechtigt ist, Daten bekannt zu geben, sofern und soweit es für die Erbringung der Dienstleistungen, für die Notfallversorgung, für die Qualitätssicherung, für die Rechnungsstellung oder zur Durchsetzung und Abwehr einer Forderung über den Rechtsweg erforderlich ist.

b. Diese Zusicherung der Klientschaft gilt unter Vorbehalt des Widerrufs gegenüber folgenden Personen und Organisationen:

- Intern zwischen Mitarbeitenden der Spitexorganisation.
- Extern
 - gegenüber Mitarbeitenden anderer Spitexorganisationen oder Personalausleihorganisationen, oder gegenüber selbständig erwerbenden Pflegefachpersonen, soweit diese ebenfalls Spitexdienstleistungen für die Klientschaft erbringen,
 - gegenüber gesetzlichen Vertretern der Klientschaft,
 - gegenüber Ärztinnen und Ärzten,
 - gegenüber Spitälern und Kliniken,
 - gegenüber Apotheken,
 - gegenüber Versicherungen,
 - gegenüber den für die Restfinanzierung zuständigen Gemeindebehörden.

- In den in der Patientenverfügung genannten Fällen
 - gegenüber den in der Patientenverfügung genannten Personen.
- Bei medizinischen Notfällen zusätzlich
 - gegenüber den Mitarbeitenden der Notfallorganisationen,
 - gegenüber den mit der Behebung des Notfalls erforderlichen Personen.

c. Für eine darüberhinausgehende Datenbekanntgabe bedarf es einer Entbindung von der Schweigepflicht gemäss Ziff. 8.1. lit. b.

8.3. Anonymisierte Daten

Die Spitexorganisationen sind verpflichtet, sich zur Sicherung und Verbesserung der Qualität an einem Austausch über Falldaten zu beteiligen. Die Spitexorganisation sichert zu, dass die Falldaten nur nach erfolgter Anonymisierung zur Qualitätssicherung und -verbesserung verwendet werden. Die Daten gelten dann als anonymisiert, wenn Rückschlüsse auf die Klientschaft ausgeschlossen sind.

9. Haftung

- a. Die Spitexorganisation haftet für Sach- und Personenschäden, die ihre Mitarbeitenden bei der Erfüllung des Dienstleistungsvertrags vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht haben.
- b. Die Haftung für Sachschäden wird abgelehnt, wenn der Sachschaden nicht innert 4 Tagen seit dem Verursachen der Geschäftsleitung gemeldet wurde.
- c. Die Spitexorganisation bestätigt, über eine Haftpflichtversicherung für vorsätzlich oder grobfahrlässig verursachte Personen- und Sachschäden zu verfügen.

10. Beschwerden

- a. Die Klientschaft ist jederzeit berechtigt, sich über das Erbringen von Dienstleistungen zu beschweren. Die Beschwerden können direkt an die Geschäftsleitung gerichtet werden. Die Mitarbeitenden sind verpflichtet, Beschwerden der Klientschaft entgegenzunehmen und an die Geschäftsleitung weiterzuleiten.
- b. Die Geschäftsleitung beantwortet die Beschwerden und zeigt in der Antwort auf, ob und welche Massnahmen angeordnet und ergriffen werden.

11. Gerichtsstand

Der ausschliessliche Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem zwischen der Spitexorganisation und der Klientschaft abgeschlossenen Vertragsverhältnis befindet sich am Sitz der Spitexorganisation.

Buttisholz, im Januar 2025