

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Mit „Spitex“ wird nachstehend die leistungserbringende Spitex-Organisation bezeichnet und mit „KlientIn“ die Person, welche die Dienstleistung in Anspruch nimmt. Die Spitex und der/die KlientIn gehen mit Unterzeichnung der Vereinbarung ein Auftragsverhältnis ein, für welches sie diese allgemeinen Geschäftsbedingungen für anwendbar erklären. Soweit 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. Die Richtlinien können während der Dauer dieses Vertragsverhältnisses angepasst werden.

Die Spitex unterstützt den/die KlientIn mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen des/der KlientIn 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. Tarife und Rechnungsstellung

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 Krankenversicherung übernommen werden oder nicht.

Pflegeleistungen werden dem Krankenversicherer direkt in Rechnung gestellt und der/die KlientIn erhält von der Spitex eine Rechnungskopie. Der Krankenversicherer stellt dem/der KlientIn Selbstbehalt und Franchise in Rechnung. Die Patientenbeteiligung sowie Material (inkl. Porto) und Leistungen, welche nicht krankenversicherungspflichtig sind, werden dem/der KlientIn direkt durch die Spitex in Rechnung gestellt. Falls eine Unfall-, Militär- oder Haftpflichtversicherung für die Spitexleistung zuständig ist, fällt die Zuständigkeit des Krankenversicherers weg.

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist bis Ende Monat, sofern keine separate individuelle Vereinbarung über die Zahlungsmodalitäten besteht.

3.1 Tarifinformation Spitexleistungen

3.1.1 Tarife für Pflichtleistungen

Die Krankenversicherer übernehmen die Kosten für ärztlich verordnete Krankenpflege zu Hause bei Krankheit, Unfall oder Mutterschaft. Die Tarife sind gesetzlich vorgegeben. Änderungen bleiben vorbehalten. Die Vergütung der Beiträge erfolgt in Zeiteinheiten von 5 Minuten. Zu vergüten sind mindestens 10 Minuten. (KLV A Art. 7a²)

KLV A: Tarif für Abklärungen und Beratungen	CHF 76.90 pro Stunde
KLV B: Tarif für Untersuchung und Behandlung	CHF 63.00 pro Stunde
KLV C: Tarif für Grundpflege	CHF 52.60 pro Stunde
Verbrauchsmaterialien, Hilfsmittel, etc.	nach Mittel- und Gegenständeliste

3.1.2 Patientenbeteiligung

Gemäss Gesetz über die Pflegefinanzierung im Kanton St. Gallen werden dem/der KlientIn 20 % der in Rechnung gestellten Pflegeleistungen (ohne Verbrauchsmaterial und Hilfsmittel) von der Spitex in Rechnung gestellt. Die maximale Patientenbeteiligung beträgt CHF 15.35 / Tag. Die Patientenbeteiligung wird vom Krankenversicherer nicht vergütet und fällt zusätzlich zum Selbstbehalt und zur Franchise an. Von der Patientenbeteiligung ausgenommen sind Kinder und Jugendliche bis zum vollendeten 18. Altersjahr.

3.1.3 Vorgaben der Krankenversicherer zur Kostenübernahme

Es muss eine standardisierte Bedarfsabklärung durchgeführt werden. Damit wird der Bedarf an Pflegeleistungen erhoben und daraus die Pflegeziele und Massnahmen abgeleitet.

Spitexleistungen müssen ärztlich verordnet sein. Der Pflegebedarf wird durch die Spitex der zuständigen Ärztin oder dem Arzt per Meldeformular gemeldet. Der ärztliche Auftrag wird dann auf diesem Formular bestätigt und an den Versicherer weitergeleitet.

Jeweils nach 3 Monaten – bei Langzeitkunden nach max. 6 Monaten – wird der Bedarf überprüft und der ärztliche Auftrag muss erneuert werden.

Diese Leistung ist kostenpflichtig und wird nach der Krankenpflege-Leistungsverordnung, KLV Art. 7a, in Rechnung gestellt.

Aufsichtspflicht der Krankenversicherer: Die Krankenversicherer haben laut Krankenversicherungsgesetz eine Aufsichtspflicht und können bei der Spitex Informationen über Pflegebedarf- und Pflegeverlauf einzelner KlientInnen anfordern. Werden die Krankenversicherungsprämien nicht termingerecht bezahlt, kann der Versicherer die Rückvergütungen für die Spitexleistungen verweigern.

3.2 Nichtpflicht-Leistungen (inkl. hauswirtschaftliche Leistungen)

3.2.1 Tarife für Nichtpflicht-Leistungen

Die Vergütung der Beiträge erfolgt in Zeiteinheiten von 5 Minuten. Zu vergüten sind mindestens 10 Minuten. Preisanpassungen sind möglich. Über diese wird vorgängig informiert und auf der Website der Spitex aufgeführt.

Hauswirtschaftliche Leistungen	* CHF 35.00 – 41.00 /h
Hauswirtschaftliche Leistungen (Grundtarif 1: Tiefster Tarif)	CHF 35.00 pro Stunde
Hauswirtschaftliche Leistungen (Empfänger von Ergänzungsleistungen)	CHF 35.00 pro Stunde
Betreuungsleistungen ab 3 Stunden (nach Verfügbarkeit)	CHF 41.00 pro Stunde
Abklärung, Beratung, Dossierführung Hauswirtschaft, Zusatzleistungen	CHF 79.80 pro Stunde
Weitere Nichtpflicht-Leistungen	CHF 60.00 pro Stunde
Medikamentenlieferungen inkl. Wegzeit	CHF 80.00 pro Stunde
Administrationstaxe	CHF 5.00 pro Monat
Wegentschädigung für Nichtpflicht-Leistungen	CHF 5.00 pro Einsatz
Ausdruck wöchentlicher Einsatzplan	CHF 10.00 pro Monat
Kilometerentschädigung für Besorgungen	CHF 1.00 pro km
vergeblicher Besuch (ohne Abmeldung 24h vor Einsatz)	CHF 60.00 pro Stunde

*Die Tarife richten sich nach der von der Gemeinde festgelegten Stufe, welche anhand der einfachen Staatssteuer durch die Gemeinde errechnet und dem/der KlientIn von der Spitex mitgeteilt wird.

Auf Wunsch kann bei der Spitex gegen Gebühr eine Schlüsselbox bezogen werden. Die Montage muss von einer externen Fachperson vorgenommen werden. Die Spitex übernimmt keinerlei Haftung.

3.2.2 Hauswirtschaftliche Leistungen

Die Spitex erbringt im Auftrag der Gemeinden Eschenbach und Schmerikon hauswirtschaftliche Leistungen, wenn der Bedarf aufgrund einer schriftlichen Bedarfsabklärung vor Ort und der ärztlichen Verordnung festgestellt wurde.

Die Einsätze erfolgen von Montag bis Freitag, je nach Bedarf und Absprache mit der Einsatzleitung. Die Unterstützung und Entlastung im Haushalt umfassen Raumpflege (keinen Frühjahrsputz), Wäschebesorgung und Einkaufen.

Hauswirtschaftliche Leistungen sind keine Pflichtleistungen der Krankenversicherer und werden dem/der KlientIn direkt in Rechnung gestellt.

3.3 Absage von geplanten Einsätzen

Die Spitex ist dem/der KlientIn dankbar, wenn Absagen so früh als möglich gemeldet werden.

Für vereinbarte Einsätze, die nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abgesagt werden, wird dem/der KlientIn die geplante Zeit in Rechnung gestellt (CHF 60.00/h für Spitexleistungen bzw. der geltende Tarif bei hauswirtschaftlichen Leistungen).

4. Vertragliche Pflichten der Spitex

4.1 Periodische Bedarfsabklärung

Die Spitex klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei dem/der KlientIn periodisch und in der Regel bei dem/der KlientIn zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument «RAI-Home-Care» bzw. «interRAI HCSchweiz» angewendet. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert. Der/die KlientIn 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.

4.2 Erbringung der Dienstleistungen

Die Spitex organisiert und disponiert die Dienstleistungen. Dies umfasst namentlich Folgendes:

- Sie weist dem/der KlientIn, 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. Der/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.
- Sie vereinbart mit dem/der KlientIn Zeitfenster von mind. 2 h, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird der/die KlientIn nach Möglichkeit telefonisch informiert.

Mit der Akzeptanz der AGB wird die Spitex beauftragt, Dienstleistungen zu erbringen. Die Art und der Umfang der Dienstleistungen werden in separater Absprache bei Bedarf angepasst.

Die Spitex ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abubrechen 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. Voraussetzung für die Erbringung der Dienstleistungen ist im Weiteren, dass der/die KlientIn ihren Zahlungsverpflichtungen nachkommt.

4.3 Verhalten bei Gefährdung des/der KlientIn oder Dritter

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

4.4 Privatsphäre und Informationspflicht

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre des/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 dem/der KlientIn Einsicht in dessen Akten und orientiert sie umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

4.5 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 des/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 einer Leistung sein.

4.6 Entbindung von der Schweigepflicht

Der/die KlientIn entbindet mit der Akzeptanz der AGB ihre behandelnden Ärzte bezüglich pflege- und betreuungsrelevanter Informationen ausdrücklich von der Schweigepflicht gegenüber der Spitex. Weiter erklärt sich der/die KlientIn damit einverstanden, dass die Spitex personenbezogene Daten über sie bearbeiten und zur Erfüllung ihres Auftrags an Dritte, insbesondere an Krankenversicherungen, Ärzte, Spitäler, Alters- und Pflegeinstitutionen, Amtsstellen, Angehörige und andere Dienstleistungserbringer, weitergeben darf.

4.7 Haftung

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

4.8 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.

5. Mitwirkungspflichten des/der KlientIn

Der/die KlientIn ist bei den Einsätzen anwesend, zollt den Mitarbeitenden der Spitex den gebührenden Respekt und wirkt beim Einsatz soweit wie möglich mit. Die Absage eines Einsatzes erfolgt durch baldmöglichste Mitteilung an die Spitex.

Der/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 verwendeten Pflegematerialien. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden gewöhnlich bei dem/der KlientIn aufbewahrt.

Der/die KlientIn besorgt die ärztlich verordneten Medikamente selbst oder beauftragt damit frühzeitig und unter Kostenfolge die Spitex.

Verfügt die Spitex über keinen Schlüssel und kann ein solcher nicht sofort erhältlich gemacht werden, kann sie die verschlossene Haustür bei Verdacht, dem/der KlientIn könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge des/der KlientIn öffnen lassen.

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

6. Ausleihe von Hilfsmitteln

Für die leihweise Überlassung von Hilfsmitteln (z.B. Rollator, Rollstuhl, usw.) an den/die KlientIn ist in der Regel eine Miete von CHF 20.00 pro Monat zu bezahlen (ein Depot kann eingefordert werden). Für Mitglieder ist die Ausleihe während sechs Monaten kostenlos. Das Hilfsmittel geht, nach Erreichen des Verkaufspreises, automatisch in das Eigentum des/der KlientIn über.

Die Ausleihe bzw. die Benützung der Hilfsmittel sind als Überbrückung gedacht. Werden die Gegenstände nicht mehr benötigt, sind sie rasch möglichst zurückzugeben. Bei Dauergebrauch empfehlen wir den Kauf des entsprechenden Gegenstandes. Die Gegenstände können während den Öffnungszeiten des Spitex-Stützpunktes bezogen und zurückgebracht werden. Ausgabe und Rücknahme werden digital festgehalten. Eine Hauslieferung erfolgt nur in Ausnahmefällen und gegen eine Gebühr von mindestens CHF 20.00. Die gleichen Bedingungen gelten für den Rücktransport. Im Rahmen der Pflege und Betreuung durch unsere Dienste ist der Transport der Hilfsmittel in Ausnahmefällen inbegriffen. Die Endreinigung (CHF 10.00 bis CHF 40.00) des Hilfsmittels wird nach der Rückgabe dem/der KlientIn in Rechnung gestellt. Für Hilfsmittel welche grösser als Rollstühle sind, wird die Reinigung nach effektivem Aufwand verrechnet. Für Mitglieder ist die Endreinigung kostenlos, sofern das Hilfsmittel gereinigt zurückgegeben wird. Eine monatliche Administrationstaxe von CHF 5.00 wird zusätzlich verrechnet.

Beanstandungen wegen Mängeln an diesen Hilfsmitteln müssen von dem/der KlientIn unverzüglich gemeldet werden. Alle an diesen Hilfsmitteln verursachten Schäden, auch solche durch unsachgemässe Handhabung, grobe Verschmutzungen oder nicht zurückgebrachte Gegenstände sind zu entschädigen und werden dem/der KlientIn in Rechnung gestellt. Gegenstände, die aus hygienischen Gründen nicht mehr ausgeliehen werden können, werden den Bezüglern verrechnet. Das Weitergeben an Dritte ist untersagt.

Haftung: Für die Auswahl und die Verwendung der Produkte ist der Kunde selbst verantwortlich. Schadenersatzansprüche jeder Art sind ausgeschlossen. In keinem Fall haften wir für Folgeschäden oder mittelbare Schäden.

7. Mahlzeitendienst

Der Mahlzeitendienst wird im Auftrag der politischen Gemeinden Eschenbach und Schmerikon angeboten. Zweck des Angebotes ist es, Kranken und Menschen mit Behinderungen das Verbleiben im eigenen Zuhause zu ermöglichen sowie Mithilfe zur Überbrückung von Notsituationen anzubieten.

Bezugsberechtigt sind EinwohnerInnen der Gemeinden Eschenbach und Schmerikon. Der Mahlzeitendienst ist vorwiegend für ältere oder kranke Menschen sowie Personen mit Behinderungen bestimmt, welche nicht mehr kochen oder am Mittagstisch in den Betagtenheimen teilnehmen können. Bezugsberechtigt sind auch jüngere Menschen, wenn vorübergehend eine Krankheit oder Behinderung besteht.

An- und Abmeldungen müssen mindestens 24h vorher erfolgen, ansonsten wird die Mahlzeit verrechnet.

Normale Portion (Menü bestehend aus Suppe und Hauptgang)	CHF 16.00
Kleine Portion (Salat oder Dessert)	CHF 13.00
Monatliche Administrationstaxe	CHF 5.00
Diät auf Anfrage / mit Aufpreis	

Die Preise verstehen sich inkl. Entschädigung für die MahlzeitenverträgerInnen.

Die Beschädigung von Mahlzeitenboxen oder Geschirr werden den BezügerInnen in Rechnung gestellt. Im Schadenfall gelten die aktuellen Preise des Lieferanten.

8. Fahrdienst

Die freiwilligen FahrerInnen des Fahrdienstes werden von der Spitex vermittelt und begleiten die KlientInnen mit Privatautos zu Therapien oder Arzt-/Spitalterminen. Um den Fahrdienst zu beanspruchen, ist eine möglichst frühzeitige Information an den Spitex-Stützpunkt nötig. Für Anfragen, die nicht 48 Stunden vorher erfolgen, kann keine Vermittlung garantiert werden.

Die Verrechnung erfolgt in jedem Fall zwischen Benutzer und Fahrer, nicht über die Spitex. Die Kosten sind am Ende des Fahrziels zu entrichten und werden mittels Quittung bestätigt.

Innerhalb der Gemeinde (pauschal pro Fahrt)	CHF 7.00
Kilometer – Entschädigung ab Wohnort des Fahrers (pro km)	CHF 0.70
Zusatzentschädigung für Wartezeiten z. B. Spital, Arzt (pro Std.)	CHF 7.00
Begleitung zum Einkaufen, Arzt, Therapien usw. (pro Begleitung)	CHF 15.00

Wird nur ein Weg (Hintransport oder Abholen) ausgeführt, muss auch die Leerfahrt bezahlt werden.

9. Mitgliedschaft und Spenden

Zuwendungen unterstützen die Arbeit der Non-Profit-Organisation. Mitglieder profitieren von kostenloser Ausleihe der Hilfsmittel für 6 Monate, kostenlosem Blutdruckmessen im Spitex-Stützpunkt (1x pro Monat) und persönlicher Einladung zur Hauptversammlung und zum Herbstvortrag. Der Beitrag für Mitglieder beträgt CHF 30.00 pro Jahr für die Einzel- und Familienmitgliedschaft:

Postkonto-Nr. 87-40554-9 / IBAN CH40 0900 0000 8704 0554 9

10. Beendigung des Vertrages und Kündigungsfrist

Der/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. Eine Nichteinhaltung der Frist führt zur Verrechnung der nicht bezogenen Leistungen. Davon ausgenommen ist die Auflösung zur Unzeit. Bei Unzumutbarkeit oder bei unvorhergesehenem Spital- oder Pflegeheimenritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung möglich.

Der/die KlientIn erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex Angehörige, die zuständige Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde KESB, den Hausarzt und leistungserbringende Dritte über die Auflösung des Vertragsverhältnisses informieren darf.

11. Streitbeilegung und Gerichtsstand

Mitarbeitende der Spitex ist es untersagt, Beanstandungen über TeamkollegInnen entgegenzunehmen. Beanstandungen sind direkt der Vorgesetzten (055 286 26 86) mitzuteilen. Die vorgesetzte Stelle bemüht sich, bei Bedarf unter Einbezug der Geschäftsstelle oder des Vorstandes, um eine gütliche Lösung. Für gerichtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das ordentliche Gericht am Sitz der Spitex zuständig.

Version 2 / Eschenbach, Juni 2021

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Version 2 / Eschenbach, Juni 2021

Der/die KlientIn bestätigt ihre Kenntnisnahme und ausdrückliches Einverständnis mit den AGB und der Entbindung der Schweigepflicht (Punkt 4.6):

Name, Vorname Klient/in:

Adresse:

Geburtsdatum Klient/in:

Ort, Datum:

Unterschrift:
