

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
- Spitex-Organisation: Damit ist die Spitex Rothenburg gemeint
- Dienstleistungsvertrag: Darunter wird ein zwischen der Spitex-Organisation 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 Spitex-Organisation erbracht werden

2. Vertragsverhältnis

2.1. Dienstleistungsvertrag

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

2.2. Geltungsbereich der AGB

Diese AGBs sind Bestandteil sämtlicher Dienstleistungsverträge, die von der Spitex-Organisation mit der Klientschaft für das Erbringen von Dienstleistungen abgeschlossen werden. Sie gelten, sofern in den Dienstleistungsverträgen nichts Anderslautendes geregelt ist.

2.3. Weitere Dokumente

Der Beschrieb der zu erbringenden Dienstleistungen und deren Kosten ist in folgenden Dokumenten enthalten:

- Leistungsplanung (Hilfe- oder Pflegeplanung)
- ärztliche Anordnung
- bei Bedarf, Verfügung der zuständigen IV-Stelle (für IV-Fälle)
- Zusammenstellung Tarife der Spitex-Organisation
- Entbindungserklärung Schweigepflicht

3. Dienstleistungsinhalt und -umfang

3.1. Zweck der Dienstleistungen

Die Spitex-Organisation unterstützt die Klientschaft mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder betreuerischen Dienstleistungen im Sinne einer ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen der Klientschaft, der Angehörigen oder des sozialen Beziehungsnetzwerkes berücksichtigt und mit einbezogen.

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 Spitex-Organisation 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 festgelegte Inhalt und Umfang der Dienstleistungen benötigt eine ärztliche 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 nur dann restfinanziert werden, wenn sie auf einer ärztlichen Anordnung beruhen (z.B. Hauswirtschaftsleistungen).

3.3. Besondere Bestimmungen bei IV-Fällen

- a. Werden die Dienstleistungen gemäss dem eidgenössischen Invalidenversicherungsgesetz (IVG) abgerechnet, erfolgt die Bedarfsabklärung mittels des standardisierten Spitex-Bedarfsabklärungsinstruments.
- b. Der mit der Bedarfsabklärung festgelegte Inhalt und Umfang der Dienstleistungen benötigt zusätzlich zu einer ärztlichen Anordnung eine Verfügung der zuständigen IV-Stelle.

4. Durchführung der Dienstleistungen

4.1. Leistungsplanung

- a. Die Spitex-Organisation 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 Spitex-Organisation 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.

4.2. Medikamente

Die Spitex-Organisation verwendet ausschliesslich ärztlich verordnete Medikamente.

4.3. Pflegematerial / Mittel- und Gegenstände

- a. Die Spitex-Organisation 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) von der Krankenversicherung 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 **KLV-Tarif** enthalten ist. In den übrigen Fällen, wie z.B. bei den Hauswirtschaftsleistungen, wird es der Klientschaft zusätzlich in Rechnung gestellt.

4.4. Organisation und Personal

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

- b. Die Spitex-Organisation ist berechtigt, für das Erbringen der Leistungen Mitarbeitende anderer Spitex-Organisationen oder von Personalausleihbetrieben einzusetzen oder das Erbringen der Dienstleistungen an selbständigerwerbende Pflegefachpersonen zu übertragen.
- c. Die Spitex-Organisation 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 sporadisch Mitarbeitende von Begleitpersonen unterstützt.

4.5. Einsatzzeiten

- a. Die Durchführung der Dienstleistungen erfolgt in einem Zeitfenster, das von der Spitex-Organisation zusammen mit der Klientschaft festgelegt wird.
- b. Kann die Spitex-Organisation die Dienstleistungen nicht im vereinbarten Zeitfenster erbringen, informiert sie die Klientschaft. Sie legt in diesem Fall 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 Spitex-Organisation, 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, hat die Klientschaft die Kosten des erfolglosen Einsatzes vollumfänglich zu tragen. Davon ausgenommen sind Absenzen aufgrund von Notfällen (wie z.B. unvorhergesehener Spitaleintritt oder im Todesfall der Klientschaft).

4.6. Mitwirkung der Klientschaft

- a. Die Klientschaft unterstützt die Mitarbeitenden der Spitex-Organisation bei der Durchführung der Dienstleistungen.
- b. Die Klientschaft ist 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 falls

nicht anders möglich, einen Haustür- und Wohnungsschlüssel an die Spitex-Organisation auszuhandigen.

- c. Erhalten die Mitarbeitenden der Spitex für die Erfüllung des vereinbarten Einsatzes keinen sofortigen Zutritt, hat die Klientschaft die Kosten des erfolgreichen Einsatzes analog Ziff. 4.5 lit. c zu tragen.
- d. Die Klientschaft hat dafür zu sorgen, dass Haustiere das Erbringen der Leistungen nicht stören. Diese sind auf Begehren der Mitarbeitenden für die Dauer des Einsatzes in ein anderes Zimmer einzuschliessen.

4.7. Schutz der Mitarbeitenden

- a. Die Klientschaft unterstützt die Spitex-Organisation 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 während der Dauer der Leistungserbringung das Rauchen
- c. Der Klientschaft ist es zum Schutz der Persönlichkeitsrechte der Mitarbeitenden untersagt, während ihres Einsatzes die Situation mittels Kameras zu überwachen oder Filmaufnahmen zu machen.

5. Tarife und Rechnungstellung

5.1. Leistungserfassung

Die Spitex-Organisation 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, entsprechend den mit den Versicherern abgeschlossenen Administrativ- und Tarifverträgen sowie gemäss den mit den Gemeinden abgeschlossenen Verträgen.

- b. Die Klientschaft ist damit einverstanden, dass die Spitex-Organisation wie folgt Rechnung stellt:
 - die Beiträge der Versicherungen direkt an die Versicherungen (tiers payant)
 - die Restfinanzierungsbeiträge gemäss dem Krankenversicherungs-, Unfallversicherungs-, Invaliden-, Militärversicherungs-Gesetz direkt den Gemeinden
 - die Restfinanzierungsbeiträge für nicht kassenpflichtige Leistungen 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 in Rechnung gestellten Dienstleistungen beträgt 30 Tage.

6. Auflösung des Dienstleistungsvertrags

6.1. Form der Kündigung

- a. Die ordentliche Kündigung gemäss Ziff. 6.2 und die fristlose Kündigung gemäss Ziff. 6.3 muss schriftlich erfolgen.
- b. Die vollständige und teilweise Ablehnung oder Einstellung der Dienstleistungen gemäss Ziff. 6.4 hat die Spitex-Organisation 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

Der Dienstleistungsvertrag kann sowohl von der SpiteX-Organisation als auch von der Klientschaft unter Einhaltung einer Frist von 2 Tagen auf das Ende eines Tages aufgelöst werden. Die Frist beginnt mit dem Eingang des Kündigungsschreibens. Endet die Frist an einem Samstag, Sonntag oder an einem gesetzlichen Feiertag, endet die Frist am darauffolgenden Arbeitstag.

6.3. Ausserordentliche Kündigung: Fristlose Kündigung

Der Dienstleistungsvertrag kann sowohl von der Klientschaft als auch von der SpiteX-Organisation fristlos gekündigt werden:

- in denjenigen Fällen, in denen eine Ablehnung oder Einstellung der Dienstleistung gemäss Ziff. 6.4 wegen des Fehlens einer gesetzlichen Voraussetzung, wegen der Verweigerung der Kostenübernahme oder wegen Unzumutbarkeit zulässig ist

6.4. Ablehnung oder Einstellung der Dienstleistungen

- a. Gegen den Willen der Klientschaft lehnt die Spitem-Organisation 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 Spitem-Organisation 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 Tötlichkeiten, 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 Spitem-Organisation trotz mehrfacher Aufforderung nicht begleicht
- b. Die Spitem-Organisation stellt ihre Dienstleistungen ein, wenn dafür die in der Patientenverfügung der Klientschaft genannten Voraussetzungen erfüllt sind.
- c. Bei der Ankündigung und Einstellung von Leistungen erfolgt umgehend eine Mitteilung an:
 - die behandelnde Ärzteschaft

- den gesetzlichen Vertreter
 - die Wohnsitzgemeinde als Auftraggeber, falls keine Nachfolgelösung gefunden wird
- d. Die Spitem-Organisation berät die Klientschaft und gegebenenfalls Dritte bei der Suche nach einem geeigneten anderen Leistungserbringer.

6.5. Weiterführung des Dienstleistungsvertrags

- a. Ist die Klientschaft auf die Weiterführung der Pflegeleistungen angewiesen und kann sie trotz nachgewiesener Bemühungen keine andere Spitem-Organisation oder Pflegefachperson finden, so ist die Spitem-Organisation zur Weiterführung des Dienstleistungsvertrags verpflichtet.
- b. Zeitlich bezieht sich die Weiterführung auf die Dauer bis zur Übernahme der Pflegeleistungen durch eine Spitem-Organisation 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 Spitem-Organisation oder Pflegefachperson übernommen wird. Sie endet überdies, wenn sich die Klientschaft weigert, das Angebot einer anderen Spitem-Organisation oder Pflegefachperson anzunehmen.

6.6. 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, z.B., wenn die ärztliche Anordnung oder der ärztliche Auftrag ersatzlos endet
- wenn die Klientschaft aus dem Einzugsgebiet der Spitem-Organisation wegzieht
- wenn die Klientschaft in eine stationäre Einrichtung einzieht
- mit dem Tod der Klientschaft

7. Dokumentation

7.1. Dokumentensammlung

Die Daten der Klientschaft werden von der Spitem-Organisation in einer Dokumentation aufgezeichnet. Dazu gehören insbesondere:

- Aufzeichnungen über die gesundheitliche Situation der Klientschaft, sowie über die pflegerischen, betreuerischen und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen, inklusive deren Aktualisierungen
- ärztliche Anordnungen und Aufträge
- von der Klientschaft übergebene Dokumente, im speziellen die Patientenverfügung
- Angaben über die erbrachten Dienstleistungen und verwendete Mittel und Gegenstände
- für die Abrechnung erforderliche Angaben
- Dokumente über den Abrechnungsverkehr mit den Versicherungen, den Gemeinden und der Klientschaft

7.2. Schutz der Dokumentensammlung / Anspruch auf Einsichtnahme

Die Spitex-Organisation verfügt über ein Datenschutzkonzept mit dem sichergestellt ist:

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

8. Schweigepflicht

8.1. Pflichten und Rechte der Mitarbeitenden

- a. Die Mitarbeitenden der SpiteX-Organisation 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:
 - über eine entsprechende schriftliche Einwilligung (Entbindungserklärung) der Klientschaft oder der von ihr berechtigten Person verfügen
 - oder von der zuständigen Aufsichtsbehörde von der Schweigepflicht entbunden sind
 - oder gesetzlich berechtigt/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 SpiteX-Organisation und den Mitarbeitenden und nach Beendigung des Dienstleistungsverhältnisses zwischen der SpiteX-Organisation und der Klientschaft.

8.2. Zusicherung der Klientschaft zur Datenbekanntgabe

- a. Die Klientschaft sichert ausdrücklich zu, dass die SpiteX-Organisation 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 SpiteX-Organisation
 - extern
 - gegenüber Mitarbeitenden anderer SpiteX-Organisation oder Personalausleihorganisationen oder gegenüber selbständigerwerbenden Pflegefachpersonen, soweit diese ebenfalls SpiteX-Dienstleistungen für die Klientschaft erbringen
 - gegenüber den pflegenden und betreuenden Angehörigen der Klientschaft
 - 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 und aufgeführten Personen
 - bei medizinischen Notfällen zusätzlich:
 - gegenüber den Mitarbeitenden der Notfallorganisationen
 - gegenüber den in der Notfallsituation mit der Behebung des Notfalls involvierten, 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 Spitex-Organisation sind verpflichtet, sich zur Sicherung und Verbesserung der Qualität an einem Austausch über Falldaten zu beteiligen. Die Spitex-Organisation 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 Spitex-Organisation 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 Geschäftsleiterin gemeldet wurde.
- c. Die Spitex-Organisation 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 Geschäftsleiterin gerichtet werden. Die Mitarbeitenden sind verpflichtet, Beschwerden der Klientschaft entgegenzunehmen und an die Geschäftsleiterin weiterzuleiten.
- b. Die Geschäftsleiterin 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 Spitex-Organisation und der Klientschaft abgeschlossenen Vertragsverhältnis befindet sich am Sitz der Spitex-Organisation.