

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

(Diese AGB sind ein Bestandteil der Rahmenvereinbarung und werden der Kundin, dem Kunden vor Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ausgehändigt).

### 1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Mit „Spitex“ wird nachstehend die leistungserbringende Spitex-Organisation bezeichnet und mit „Kundin/Kunde“ die Person, welche die Dienstleistung in Anspruch nimmt.

Die Spitex und die Kundin, der Kunde gehen mit 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 erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit den beteiligten Gemeinden, des Leitungsauftrags des Kantons (aufsuchende Demenz Beratungsstelle Bezirk Arbon) und aufgrund der Richtlinien und Empfehlungen ihrer Dachorganisationen. Diese können während der Dauer dieses Vertragsverhältnisses angepasst werden.

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

Die aufsuchende Demenz Beratungsstelle Bezirk Arbon unterstützt insbesondere durch Beratung und Koordination die Betroffenen und deren Angehörige.

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

### 3. Vertragliche Pflichten der Spitex

#### a. Periodische Bedarfsabklärung

Die Spitex klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jeder Kundin, jedem Kunde periodisch und in der Regel bei der Kundin, dem Kunden zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument „interRAI HCSchweiz“ oder „interRAI CMHSchweiz“ angewendet. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert. Die Kundin, der Kunde 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.

#### b. Erbringung der Dienstleistungen

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

- Sie weist der Kundin, dem Kunden, 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. Die Kundin, der Kunde 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 der Kundin, dem Kunden Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird die Kundin, der Kunde nach Möglichkeit telefonisch informiert.

Die Spitex ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abzuberechnen 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 die Kundin, der Kunde ihren Zahlungsverpflichtungen nachkommt.

**c. Verhalten bei Gefährdung der Kundin, des Kunden oder Dritter**

Gefährdet die Kundin, der Kunde sich oder ihr Umfeld, orientiert die Spitex die Hausärztin oder den Hausarzt und bei Bedarf die Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Dies geschieht auch bei der Auflösung der Rahmenvereinbarung. Die Spitex orientiert die Kundin, den Kunden nach Möglichkeit vorgängig darüber.

**d. Privatsphäre und Informationspflicht**

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Kundin, des Kunden im Rahmen der gesetzlich anwendbaren Datenschutzbestimmungen und verpflichten sich zur Verschwiegenheit. Soweit dies zur Erfüllung ihres Auftrages erforderlich ist, dürfen sie Schränke, Schubladen, Kühlschrank etc. öffnen.

Auf Verlangen gewährt die Spitex der Kundin, des Kunden Einsicht in die Akten der Kundin, des Kunden und orientiert diese umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

**e. 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 der Kundin, des Kunden 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.

**f. Haftung**

Die Spitex haftet für Schäden, die durch Mitarbeitende vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden. Jegliche 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 angeboten werden. Ausgenommen sind Gelegenheitsgeschenke von geringem Wert.

**4. Mitwirkungspflichten der Kundin, des Kunden**

Die Kundin, der Kunde ist bei den Einsätzen in der Regel anwesend, zollt den Mitarbeitenden der Spitex den gebührenden Respekt und wirkt beim Einsatz soweit wie möglich mit.

Die Kundin, der Kunde konsumiert während dem Einsatz keine Zigaretten (oder andere Rauchwaren), Drogen oder Alkohol. Die Wohnung wird nach Möglichkeit vor dem Einsatz gelüftet.

Haustiere, insbesondere Hunde, müssen vor dem Einsatz in ein separates Zimmer eingeschlossen werden.

Die Kundin, der Kunde 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. Für den Einsatz von Hilfsmitteln werden die Richtlinien der SUVA betreffend Pflege und Betreuung umgesetzt.

Werden Elektrogeräte verwendet, müssen diese sicherheitskonform, für den vorgesehenen Einsatz geeignet sein und einwandfrei funktionieren. Für die hauswirtschaftlichen Tätigkeiten werden nur handelsübliche Reinigungsmittel bereitgestellt. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden gewöhnlich bei der Kundin, des Kunden aufbewahrt.

Die Kundin, der Kunde besorgt die ärztlich verordneten Medikamente selber oder beauftragt damit frühzeitig und unter Kostenfolge die Spitex.

Bei Bedarf händigt die Kundin, der Kunde der Spitex gegen Quittung einen Haus- oder Wohnungsschlüssel aus. Verfügt die Spitex über keinen Schlüssel und kann ein solcher nicht sofort erhältlich gemacht werden, kann sie die verschlossene Haustür bei Verdacht, der Kundin, dem Kunden könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge der Kundin, des Kunden öffnen lassen.

Für Fahrten im Auftrag der Kundin, des Kunden werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Kundinnen und Kunden und deren Angehörigen in spitexeigenen oder privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden untersagt.

## **5. Tarife und Rechnungsstellung**

Der Preis für die Dienstleistungen der Spitex richtet sich nach der Tarifliste, die integrierter Bestandteil dieser Vereinbarung bildet. Die Preise können angepasst werden. Über Preisanpassungen wird vorgängig informiert. Sie werden auf der Homepage aufgeführt.

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 Krankversicherung übernommen werden. Als nicht kassenpflichtige Leistungen werden auch Einsätze in Rechnung gestellt, die von Montag bis Freitag weniger als 24 Stunden, an Samstagen, Sonn- und Feiertagen weniger als 48 Stunden vor dem Einsatz von der Kundin, dem Kunden abgesagt werden. Ebenso wird ein Einsatz in Rechnung gestellt, wenn die Kundin / der Kunde zum vereinbarten Einsatz nicht anwesend ist. In allen Fällen wird hier ein vergeblicher Besuch gemäss Tarifblatt verrechnet.

Die Spitex stellt erbrachte Pflegeleistungen aus der obligatorischen Grundversicherung (KLV) der Krankenversicherung direkt in Rechnung. Sie erstellt über diese Rechnungen jeweils einen Zusammenzug.

Für Leistungen der Krankenversicherung wird eine Patientenbeteiligung gemäss gesetzlichen Vorgaben erhoben. Die Patientenbeteiligungen werden der Kundin, dem Kunden direkt in Rechnung gestellt. Davon ausgenommen sind Kundinnen und Kunden unter 18 Jahren. Für Pflegeleistungen, die über andere Sozialversicherungen wie bspw. Unfallversicherung oder Invalidenversicherung abgerechnet werden, wird ebenfalls keine Patientenbeteiligung in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen direkt an die Kundin, den Kunden. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen, sofern keine separate individuelle Vereinbarung über die Zahlungsmodalitäten besteht.

## **6. Beendigung des Vertrages**

Die Kundin, der Kunde 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. Davon ausgenommen ist die Auflösung zur Unzeit. Bei Unzumutbarkeit oder bei unvorhergesehenem Spital- oder Pflegeheimritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung möglich.

Die Kundin, der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex Angehörige, die zuständige Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde, den Hausarzt und leistungserbringende Dritte über die Auflösung des Vertragsverhältnisses informieren darf.

## **7. Streitbeilegung und Gerichtsstand**

Alle Mitarbeitenden der Spitex nehmen Beanstandungen der Kundin, des Kunden entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Beanstandungen von betreuten oder ihnen nahestehenden Personen über die Spitexleitung sind bei der zuständigen Trägerschaft einzureichen. Beanstandungen werden von der zuständigen Stelle innert Monatsfrist schriftlich beantwortet und es werden bei Bedarf notwendige Massnahmen zu treffen.

Kann keine für beide Seiten befriedigende Regelung gefunden werden, kann das Amt für Gesundheit Thurgau angerufen werden. Kann immer noch keine Einigung erzielt werden, trifft das Departement für Finanzen und Soziales Thurgau DFS den Entscheid über das weitere Vorgehen.

Für gerichtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das ordentliche Gericht am Sitz der Spitex zuständig.

Gültig ab 01.01.2024