

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)**

Diese AGB sind ein Bestandteil der Rahmenvereinbarung zwischen der Klientin bzw. dem Klienten (nachfolgend «Klient») sowie der Spitex Bachtel AG (nachfolgend «Spitex Bachtel»). Sie werden dem Klienten vor Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ausgehändigt.

### **1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen**

Die Spitex Bachtel und der Klient gehen mit Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ein Auftragsverhältnis ein, für das 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 Spitex-Dienstleistungen im Allgemeinen**

Die Spitex Bachtel erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit den beteiligten Gemeinden und aufgrund der Richtlinien und Empfehlungen ihrer Dachorganisationen. Diese können während der Dauer dieses Vertragsverhältnisses angepasst werden.

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

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

### **3. Vertragliche Pflichten der Spitex Bachtel**

#### *a. Periodische Bedarfsabklärung*

Die Spitex Bachtel klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jedem Klienten periodisch und in der Regel beim Klienten zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument «RAI-Home-Care» angewendet. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert. Der Klient 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 nicht pflegerischen Leistungen entscheidet der Krankenversicherer, ob Leistungen aus der Zusatzversicherung bezahlt werden.

#### *b. Erbringung der Dienstleistungen*

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

- Sie weist dem Klienten, ihren Angehörigen und allfälligen weiteren Beteiligten (z.B. dem Hausarzt) in der Regel eine bestimmte Bezugsperson als direkte Ansprechperson der Spitex Bachtel zu.
- Sie bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Der Klient 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 Bachtel.

- Sie vereinbart mit dem Klienten Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird der Klient nach Möglichkeit telefonisch informiert.

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

*c. Verhalten bei Gefährdung des Klienten oder Dritter*

Gefährdet der Klient sich oder sein Umfeld, orientiert die Spitex Bachtel die Hausärztin oder den Hausarzt und bei Bedarf die Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Die Spitex Bachtel orientiert den Klienten nach Möglichkeit vorgängig darüber.

*d. Privatsphäre und Informationspflicht*

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

*e. Haftung*

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

*f. Keine Annahme von Geschenken*

Die Mitarbeitenden der Spitex Bachtel 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 des Klienten**

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

Der Klient passt im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten und der Unfall- und Krankheitsprävention bei Bedarf die Wohnungseinrichtung und Materialien an und akzeptiert die von der Spitex Bachtel verwendeten Pflegematerialien. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der nicht pflegerischen Leistungen werden gewöhnlich beim Klienten aufbewahrt.

Der Klient besorgt die ärztlich verordneten Medikamente selber oder beauftragt damit frühzeitig und unter Kostenfolge die Spitex Bachtel.

Bei Bedarf händigt der Klient der Spitex Bachtel gegen Quittung einen Haus- oder Wohnungsschlüssel aus oder installiert auf eigene Kosten und Verantwortung einen Schlüsselsafe. Der Aufwand für die Schlüsselverwaltung wird gemäss gültigem Tarif in Rechnung gestellt. Verfügt die Spitex über keinen Schlüssel und kann ein solcher nicht sofort erhältlich gemacht werden Bsp. durch einen Schlüsselsafe, kann sie die verschlossene Haustür bei Verdacht, dem Klienten könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge des Klienten öffnen lassen.

Wird der Spitex Bachtel kein Schlüssel übergeben oder steht kein Schlüsselsafe zur Verfügung, muss die Klientin/der Klient dafür sorgen, dass die Spitex Bachtel Einlass hat. Ansonsten können die vereinbarten Einsätze nicht geleistet werden und sind zahlungspflichtig.

Für Fahrten im Auftrag des Klienten werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt.

## **5. Tarife und Rechnungsstellung**

Der Preis für die Dienstleistungen der Spitex Bachtel 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 Website ([www.spitex-bachtel.ch](http://www.spitex-bachtel.ch)) aufgeführt.

Die Spitex Bachtel 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 und an Samstagen, Sonn- und Feiertagen weniger als 48 Stunden vor dem Einsatz vom Klienten abgesagt werden.

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

Die Patientenbeteiligungen werden dem Klienten direkt in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für nicht pflegerische sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen direkt an den Klienten. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen, sofern keine separate individuelle Vereinbarung über die Zahlungsmodalitäten besteht.

## **6. Beendigung des Vertrages**

Der Klient und in begründeten Fällen die Spitex Bachtel 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 Pflegeheimenritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung möglich.

Der Klient erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex Bachtel 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 Bachtel nehmen Beanstandungen des Klienten entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Diese bemüht sich, bei Bedarf unter Einbezug der Geschäftsstelle oder des Verwaltungsrates, um eine gütliche Lösung. Für gerichtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das ordentliche Gericht am Sitz der Spitex Bachtel zuständig.

## **Spitex Bachtel AG**

Geschäftsleitung

Wetzikon, im Januar 2019