

Spitex Glarus Nord

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Mit „Spitex“ wird nachstehend die leistungserbringende Spitex-Organisation bezeichnet und mit „Klientin“ die Person (weiblich oder männlich), welche die Dienstleistung in Anspruch nimmt. Die Spitex und die Klientin gehen mit Unterzeichnung der Einsatzvereinbarung ein Auftragsverhältnis gemäss Art. 394ff. des Schweizerischen Obligationenrechts (OR) ein, für welches sie diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für anwendbar erklären.

2. Rahmenbedingungen und Spitexdienstleistungen im Allgemeinen

Die Spitex erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit der den Auftrag gebenden Gemeinde.

Die Spitex erbringt ihre Dienstleistungen in den Bereichen Pflege und Haushilfe. Dabei bemüht sie sich um Koordination mit den beteiligten Parteien.

3. Vertragliche Pflichten der Spitex

a. Bedarfsabklärung

Die Spitex klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jeder Klientin periodisch und in der Regel Zuhause ab. Die Bedarfsabklärung wird mit einem krankenkassenanerkannten Assessmentinstrument durchgeführt. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Ohne Einverständnis der Klientin darf die Häufigkeit der Einsätze nicht geändert werden. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert. Die Bedarfsabklärung für pflegerische Leistungen ist kassenpflichtig. Bei der Bedarfsabklärung für den Bereich Haushilfe entscheidet der Zusatzversicherer, ob er die Leistungen vollständig oder in Teilen übernimmt. Die vom Zusatzversicherer nicht übernommenen Leistungen gehen zulasten der Klientin. Die Bedarfsabklärung wird in jedem Fall der Klientin in Rechnung gestellt.

b. Erbringung der Dienstleistungen

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

- Sie weist der Klientin, ihren Angehörigen und allfälligen weiteren Beteiligten (z.B. dem Hausarzt) in der Regel eine bestimmte Pflegeverantwortliche als direkte Ansprechperson der Spitex zu.
- Sie bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Die Klientin kann nicht wählen, wer den Einsatz leisten soll. Die Einsätze können jeweils von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht werden. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Spitex.
- Sie vereinbart mit der Klientin Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Schwankt der Einsatzbeginn wochentags um mehr als plus/minus 30 Minuten und am Wochenende um mehr als plus/minus 1 Std., wird die Klientin telefonisch benachrichtigt.

Die Spitex ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abubrechen bzw. abzusagen. In Betracht kommen etwa fachliche oder medizinische Gründe, unzumutbare hygienische Verhältnisse, Drohungen, Beschuldigungen, Gewaltausübungen, sexuelle Belästigungen, Behinderung der Arbeit durch angehörige Dritte, gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden oder wenn Klienten die notwendigen Pflegemassnahmen und Hilfsmittel verweigern sowie Vereinbarungen nicht einhalten.

c. Verhalten bei Selbst- oder Fremdgefährdung

Besteht eine Selbst- oder Fremdgefährdung, orientiert die Spitex die Hausärztin oder den Hausarzt und bei Bedarf die Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Die Spitex orientiert die Klientin nach Möglichkeit vorgängig darüber.

d. Privatsphäre und Informationspflicht

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Klientin im Rahmen der gesetzlich anwendbaren Datenschutzbestimmungen und verpflichten sich zur Verschwiegenheit. Gemäss Artikel 44 des Gesundheitsgesetzes wird eine Einwilligung vermutet für Auskünfte an die nächsten Bezugspersonen und die gesetzliche Vertretung, für medizinische Auskünfte an Personen die zuweisen, mitbehandeln oder nachbehandeln oder an der Therapie beteiligt sind, wenn aus den Umständen nicht auf einen Geheimhaltungswillen des Patienten geschlossen werden muss.

Soweit dies zur Erfüllung ihres Auftrages erforderlich ist, darf die Spitex Schränke, Schubladen, Kühlschränke etc. nach Absprache mit der Klientin oder ihrer Bezugsperson öffnen. Während der Dauer der Pflege und Betreuung wird eine Klientendokumentation geführt. Die Klientin, beziehungsweise ihre gesetzliche oder vertragliche Vertretung kann ihre Klientendokumentation einsehen, Erklärungen dazu verlangen oder Kopien davon erstellen respektive gegen Gebühr erstellen lassen. Sie kann im Weiteren verlangen, dass die Klientendokumentation an eine andere Person mit einer Berufsausübungsbewilligung im Sinne des Gesundheitsgesetzes weitergeleitet wird oder die Weitergabe explizit auch untersagen.

e. Haftung

Die Spitex als beauftragte Organisationen des Privatrechts haftet nach dem Staatshaftungsgesetz (Art. 19 Abs. 1 Gesundheitsgesetz). Eine Haftung aus rechtmässigem Verhalten (Art. 7 Staatshaftungsgesetz) ist bei der medizinischen Untersuchung, Behandlung und Pflege ausgeschlossen.

f. 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 Klientin

Die Klientin ist bei den Einsätzen in der Regel anwesend und wirkt soweit möglich mit. Die Klientin ist gebeten, im Verhinderungsfall 24 Stunden vor dem geplanten Einsatz die Spitex zu benachrichtigen.

Die Klientin akzeptiert die ärztlich verordneten Pflegematerialien. Die Klientin besorgt die ärztlich verordneten Medikamente und die bei der Spitex nicht vorrätigen Pflegematerialien selbst oder beauftragt damit unter Kostenfolge frühzeitig die Spitex.

Die Klientin kann der Spitex (gegen Quittung) einen Haus- oder Wohnungsschlüssel aushändigen. Verfügt die Spitex über keinen Schlüssel kann sie bei verschlossener Haustür im Ausnahme-, Not- oder Verdachtsfall die Angehörigen oder gegebenenfalls die Polizei informieren.

Die Klientin bestimmt bei Bedarf eine Bezugsperson.

5. Tarife und Rechnungsstellung

Der Preis für die Dienstleistungen der Spitex richtet sich nach der aktuellen Tarifliste.

Die Spitex stellt sämtliche Dienstleistungen, inkl. 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. Die Klientin nimmt zur Kenntnis, dass der Umfang der durch die Krankenversicherer zu bezahlenden pflegerischen Leistungen begrenzt ist. Nicht rechtzeitig abgesagte Leistungen werden der Klientin direkt in Rechnung gestellt.

Die Spitex stellt erbrachte Pflegeleistungen aus der obligatorischen Grundversicherung (KLV) der Krankenversicherung direkt in Rechnung.

Eine allfällige Patientenbeteiligung wird der Klientin direkt in Rechnung gestellt. Die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen geht monatlich direkt an die Klientin. Sofern nichts anderes vereinbart ist, beträgt die Zahlungsfrist 30 Tage.

6. Beendigung des Vertrages

Die Klientin und in begründeten Fällen die Spitex haben das Recht, das Vertragsverhältnis im Sinne von Art. 404 OR jederzeit aufzulösen.

Die Klientin erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex involvierte Dienste und von der Klientin ernannte Bezugspersonen über die Auflösung des Vertragsverhältnisses informieren darf.

7. Streitbeilegung und Gerichtsstand

Alle Mitarbeitenden der Spitex nehmen Beanstandungen der Klientin entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Diese 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.

Mollis, 15. September 2014

Spitex Glarus Nord