

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Thurvita AG

Ambulante Leistungen

I. Allgemeines

Diese AGB sind ein Bestandteil der Rahmenvereinbarung und werden ihren Kund:innen vor Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ausgehändigt.

1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

- ¹ Mit „Spitex“ wird nachstehend die leistungserbringende Spitex-Organisation Thurvita Spitex bezeichnet.

Die Spitex und die Kundin bzw. 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 Spitex Dienstleistungen im Allgemeinen

- ² Die Spitex 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.
- ³ Die Spitex unterstützt die Kund:innen mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen der Kund:innen und der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt und miteinbezogen.
- ⁴ Erbringen neben der Spitex private Anbieter oder Angestellte Dienstleistungen, bemüht sich die Spitex um Koordination bezüglich Pflegequalität, Aufteilung der einzelnen Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie Festlegung der Einsatzzeiten und Einsatzstunden.

II. Dienstleistungen und Verpflichtungen der Thurvita

3. Vertragliche Pflichten der Spitex

Periodische Bedarfsabklärung

- ⁵ Die Spitex klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jeder Kundin bzw. jedem Kunden periodisch und in der Regel bei den Kund:innen zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument „InterRAI-Home-Care“, resp. "InterRAI Community Mental Health Care" angewendet. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Alle

Leistungen werden schriftlich dokumentiert. Die Kundin bzw. der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Umfang der durch die Krankenversicherer zu bezahlenden pflegerischen Leistungen limitiert ist.

- ⁶ 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.

Erbringung der Dienstleistungen

- ⁷ Die Spitex organisiert und disponiert die Dienstleistungen. Dies umfasst namentlich Folgendes:
- Sie weist der Kundin oder dem Kunden, ihren Angehörigen und allfälligen weiteren Beteiligten (z.B. dem Hausarzt) in der Regel eine bestimmte Bezugsperson der Spitex als direkte Ansprechperson zu.
 - Sie bestimmt die Mitarbeiter:innen für die jeweiligen Einsätze. Die Kundin oder der Kunde kann nicht wählen, wer den Einsatz leisten soll. Die Einsätze werden jeweils von verschiedenen Mitarbeiter:innen erbracht. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeiter:innen liegt bei der Spitex.
 - Sie vereinbart mit der Kundin oder dem Kunden Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, werden die Kund:innen nach Möglichkeit telefonisch informiert.
- ⁸ 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 Mitarbeiter:innen oder mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation.

Verhalten bei Gefährdung der Kundin bzw. dem Kunden oder Dritter

- ⁹ Gefährdet die Kundin bzw. der Kunde sich oder ihr/sein Umfeld, orientiert die Spitex die Hausärztin oder den Hausarzt und bei Bedarf die Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Die Spitex orientiert die Kundin oder den Kunden nach Möglichkeit vorgängig darüber.

Privatsphäre und Informationspflicht

- ¹⁰ Die Spitex und ihre Mitarbeiter:innen achten die Privatsphäre der Kund:innen 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 den Kund:innen Einsicht in die Akten der Kundin bzw. dem Kunden und orientiert diese umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

Datenschutz

- ¹¹ Die Thurvita ist verpflichtet, Daten und Informationen, die als vertraulich gelten oder als solche gekennzeichnet wurden, vertraulich zu behandeln und die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen einzuhalten. Die Geheimhaltungspflicht erstreckt sich dabei auch auf sämtliche Mitarbeiter:innen der Thurvita. Diese Geheimhaltungspflicht besteht bereits vor Vertragsschluss und dauert auch über das

Vertragsverhältnis hinaus weiter. Ferner wird auf die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen und die separate Rahmenvereinbarung verwiesen.

Haftung

- ¹² Die Spitex haftet für Schäden, die durch Mitarbeiter:innen vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden. Jegliche weitere Haftung wird ausgeschlossen.

Annahme von Geschenken

- ¹³ Falls Spitex Kund:innen ihre Wertschätzung für die Dienstleistung der Spitex in Form eines Geschenkes ausdrücken möchten, ist dies möglich. Die Geschenke werden der Teamleitung abgegeben, damit sie dem ganzen Team zur Verfügung stehen.

III. Grundsätze für Leistungsbezug der Thurvita

4. Mitwirkungspflichten der Kund:innen

- ¹⁴ Die Kundin oder der Kunde ist bei den Einsätzen anwesend. Ausnahmen sind mit Rücksprache der Spitex möglich. Sie zollt den Mitarbeiter:innen der Spitex den gebührenden Respekt und wirkt beim Einsatz soweit wie möglich mit. Die Absage eines Einsatzes erfolgt durch baldmöglichste Mitteilung an die Spitex.
- ¹⁵ Die Kundin oder der Kunde passt im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten und der Unfall- und Krankheitsprävention (z.B. Rückenprobleme der Spitex Mitarbeiter:innen) bei Bedarf die Wohnungseinrichtung und Materialien an (z.B. bereitstellen eines höhenverstellbaren Pflegebettes) und akzeptiert die von der Spitex verwendeten Pflegematerialien. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden gewöhnlich bei den Kund:innen aufbewahrt.
- ¹⁶ Die Kundin oder der Kunde besorgt die ärztlich verordneten Medikamente wenn immer möglich selber. In Ausnahmefällen übernimmt die Spitex diese Aufgabe mit Kostenfolgen zu Lasten der Kundin bzw. dem Kunden.
- ¹⁷ Bei Bedarf händigt die Kundin oder 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 oder dem Kunden könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge der Kund:innen öffnen lassen.

5. Tarife und Rechnungsstellung

- ¹⁸ 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.
- ¹⁹ 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 und an Samstagen, Sonn- und Feiertagen weniger als 48 Stunden vor dem Einsatz von der Kundin oder dem Kunden abgesagt werden.

²⁰ Die Spitex stellt erbrachte Pflegeleistungen aus der obligatorischen Grundversicherung (KLV) der Krankenversicherung direkt in Rechnung. Sie erstellt über diese Rechnungen jeweils einen Zusammenzug. Die Patientenbeteiligungen werden der Kundin bzw. dem Kunden direkt in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen direkt an die Kund:innen. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 15 Tagen, sofern keine separate individuelle Vereinbarung über die Zahlungsmodalitäten besteht. Bei Zahlungsverzug kann eine Mahngebühr von Fr. 50.00 verrechnet werden.

6. Beendigung des Vertrages

²¹ Die Kund:innen 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 Pflegeheimeintritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung möglich. Die Kundin bzw. der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex Angehörige, die zuständige Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde, die Hausärztin oder den Hausarzt und leistungserbringende Dritte über die Auflösung des Vertragsverhältnisses informieren darf.

7. Streitbeilegung und Gerichtsstand

²² Alle Mitarbeiter:innen der Spitex nehmen Beanstandungen der Kund:innen 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.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen wurden am 25. November 2025 durch die Geschäftsleitung der Thurvita auf den 1. Januar 2026 in Kraft gesetzt und ersetzen alle vorherigen.

Thurvita AG

Corinne Dähler
CEO

Esther Kramer
CFO, Mitglied der Geschäftsleitung