

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Thurvita AG

Ambulante Leistungen

I. Allgemeines

Diese AGB sind ein Bestandteil der Rahmenvereinbarung und werden ihren Kundinnen und Kunden vor Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ausgehändigt.

1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

- ¹ Mit „Spitex“ wird nachstehend die leistungserbringende Spitex-Organisation Thurvita Spitex bezeichnet und mit „Kundin“ die Person (weiblich oder männlich), welche die Dienstleistung in Anspruch nimmt.
- ² Die Spitex und die Kundin 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

- ³ 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.
- ⁴ Die Spitex unterstützt die Kundin mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen der Kundin und der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt und miteinbezogen.
- ⁵ 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

3.1. Periodische Bedarfsabklärung

- ⁶ Die Spitex klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jeder Kundin periodisch und in der Regel bei der Kundin 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 nimmt zur Kenntnis, dass der Umfang der durch die Krankenversicherer zu bezahlenden pflegerischen Leistungen limitiert ist.

- ⁷ 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.

3.2. Erbringung der Dienstleistungen

- ⁸ Die Spitex organisiert und disponiert die Dienstleistungen. Dies umfasst namentlich Folgendes:
- Sie weist der Kundin, 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 Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Die Kundin 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 Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird die Kundin nach Möglichkeit telefonisch informiert.
- ⁹ 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 Mitarbeitenden oder mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation.

3.3. Verhalten bei Gefährdung der Kundin oder Dritter

- ¹⁰ Gefährdet die Kundin sich oder ihr 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 nach Möglichkeit vorgängig darüber.

3.4. Privatsphäre und Informationspflicht

- ¹¹ Die Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Kundin 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 Einsicht in die Akten der Kundin und orientiert diese umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

3.5. Datenschutz

- ¹² 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 Mitarbeitenden 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.

3.6. Haftung

- ¹³ Die Spitex haftet für Schäden, die durch Mitarbeitende vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden. Jegliche weitere Haftung wird ausgeschlossen.

3.7. Annahme von Geschenken

- ¹⁴ Falls Spitex Kundinnen 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 Kundin

- ¹⁵ Die Kundin ist bei den Einsätzen anwesend. Ausnahmen sind mit Rücksprache der Spitex möglich. Sie zollt den Mitarbeitenden der Spitex den gebührenden Respekt und wirkt beim Einsatz soweit wie möglich mit. Die Absage eines Einsatzes erfolgt durch baldmöglichste Mitteilung an die Spitex.
- ¹⁶ Die Kundin passt im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten und der Unfall- und Krankheitsprävention (z.B. Rückenprobleme der Spitex Mitarbeiterinnen) 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 der Kundin aufbewahrt.
- ¹⁷ Die Kundin besorgt die ärztlich verordneten Medikamente wenn immer möglich selber. In Ausnahmefällen übernimmt die die Spitex diese Aufgabe mit Kostenfolgen zu Lasten der Kundin.
- ¹⁸ Bei Bedarf händigt die Kundin 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 könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge der Kundin öffnen lassen.

5. Tarife und Rechnungsstellung

- ¹⁹ 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.
- ²⁰ 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 abgesagt werden.
- ²¹ 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 direkt in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen direkt

an die Kundin. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 15 Tagen, sofern keine separate individuelle Vereinbarung über die Zahlungsmodalitäten besteht.

6. Beendigung des Vertrages

- ²² Die Kundin 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 Pflegeheimenritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung möglich. Die Kundin 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

- ²³ Alle Mitarbeitenden der Spitex nehmen Beanstandungen der Kundin 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 6. Dezember 2023 durch den Verwaltungsrat der Thurvita auf den 1. Januar 2024 in Kraft gesetzt und ersetzen alle vorherigen.

Thurvita AG

Dario Sulzer
Präsident des Verwaltungsrates

Alard du Bois-Reymond
Vorsitzender der Geschäftsleitung