

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Inhaltsverzeichnis

<b>1 – Grundsätzliches .....</b>	<b>1</b>
<b>2 – Dienstleistungsumfang .....</b>	<b>1</b>
<b>3 – Dienstleistung .....</b>	<b>1</b>
3.1 – Bedarfsabklärung .....	1
3.2 – Leistungen .....	1
3.3 – Pflegedokumentation .....	1
3.4 – Absage und Verschieben von Einsätzen .....	2
3.5 – Einsatz von mehreren Mitarbeiterinnen und Drittorganisationen .....	2
3.6 – Mitwirkungspflicht .....	2
3.7 – Einsatz von Pflege-/Verbrauchsmaterial .....	3
3.8 – Zutritt / Wohnungsschlüssel .....	3
<b>4. – Dienstleistungsgrenzen.....</b>	<b>3</b>
4.1 – Dienstleistungen Pflege.....	3
4.2 – Dienstleistungen Betreuung und Hauswirtschaft.....	3
4.3 – Geldgeschäfte .....	4
4.2 – Einkäufe durch Mitarbeitende der SeeSpitex .....	4
<b>5. – Kosten und Kostenübernahme .....</b>	<b>4</b>
5.1 – Grundsatz .....	4
5.2 – Leistungserfassung .....	4
5.3 – Rechnungsstellung .....	4
5.4 – Zahlung .....	4
<b>6 – Kündigung .....</b>	<b>5</b>
6.1 – Ordentliche Kündigung .....	5
6.2 – Sofortige Auflösung der Leistungsvereinbarung .....	5
<b>7 – Schweige- und Meldepflicht, Datenschutz .....</b>	<b>5</b>
<b>8 – Haftung.....</b>	<b>6</b>
<b>9 – Geschenke und Zuwendungen an Mitarbeitende .....</b>	<b>6</b>
<b>10 – Beschwerden.....</b>	<b>6</b>
<b>11 – Gerichtsstand .....</b>	<b>6</b>

## 1 – Grundsätzliches

SeeSpitex unterstützt die Klientin und den Klienten mit Massnahmen der Untersuchung und Behandlung, Massnahmen der Grundpflege, hauswirtschaftlichen und betreuerischen Dienstleistungen im Sinn der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen der Klientin und des Klienten, ihrer und seiner Angehörigen sowie ihres und seines sozialen Umfeldes berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: «Soviel Selbständigkeit wie möglich, soviel Spitex-Dienstleistungen wie nötig».

Das Vertragsverhältnis zwischen SeeSpitex GmbH (nachfolgend «SeeSpitex» genannt) und ihren Klientinnen und ihrer Klienten wird bestimmt durch

- die individuelle Leistungsvereinbarung basierend auf der Bedarfsabklärung,
- die allgemeinen Geschäftsbedingungen und
- die aktuelle Tarifübersicht.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen SeeSpitex und ihren Klientinnen und Klienten. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen ergänzen die individuelle Leistungsvereinbarung und ist deren integrierender Bestandteil. Bei Abweichungen und besonderen Regelungen haben die Bestimmungen der individuellen Leistungsvereinbarung Vorrang gegenüber denjenigen der allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Die Tarifübersicht enthält die aktuellen Tarife für die verschiedenen Leistungen. Anpassungen werden der Klientin und dem Klienten jeweils schriftlich mitgeteilt.

## 2 – Dienstleistungsumfang

Der Umfang der Dienstleistungen wird mittels einer Bedarfsabklärung ermittelt und nach Rücksprache mit dem Hausarzt in der Leistungsplanung festgehalten.

## 3 – Dienstleistung

### 3.1 – Bedarfsabklärung

In einem Gespräch vor Ort werden Art, Häufigkeit und Umfang der von SeeSpitex zu erbringenden Dienstleistungen umfassend zusammen mit der Klientin und dem Klienten und/oder dessen Vertretung abgeklärt. Das Resultat der individuellen Abklärung wird schriftlich festgehalten und dem Arzt zur Information oder zur Verordnung zugestellt. Die Abklärung des Dienstleistungsumfanges wird periodisch oder bei gesundheitlichen Veränderungen wiederholt.

Eine ärztliche Verordnung ist notwendig für bestimmte gesetzlich festgelegte pflegerische Leistungen zur Prüfung einer Kostenübernahme durch die Versicherung.

### 3.2 – Leistungen

Der Umfang der Leistungen wird in der Leistungsplanung festgelegt und in der Leistungsvereinbarung festgeschrieben. Für die Organisation der Dienstleistungen ist SeeSpitex zuständig. Für die Durchführung der Dienstleistungen werden mit der Klientin und dem Klienten Zeitfenster vereinbart. Es besteht kein Anspruch auf den Einsatz bestimmter Mitarbeitenden. Es kommen weibliche und männliche Fachpersonen zum Einsatz. Die Klientin und der Klient müssen während des Einsatzes anwesend sein.

### 3.3 – Pflegedokumentation

In der Pflegedokumentation werden die gesundheitliche Situation der Klientin und des Klienten, sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuerischen Massnahmen, einschliesslich laufender Veränderungen und allfälliger ärztlicher Verordnungen, aufgezeichnet. Die Dokumentation erfolgt elektronisch mit Smartphone oder Tablet vor Ort. Die Erfassung dauert in der Regel 10 Minuten. Elektronische Daten werden in einem geschützten System von SeeSpitex verwaltet. Klientinnen und Klienten erhalten auf Verlangen Einsicht in die Pflegedokumentation oder können

eine Kopie davon verlangen, sofern keine schutzwürdigen Interessen Dritter oder rechtlichen Bestimmungen dem Begehren entgegenstehen. Die Dokumentation bleibt Eigentum der SeeSpitex, wird aber am Einsatzort nachgeführt.

### 3.4 – Absage und Verschieben von Einsätzen

Für die Durchführung der Spitexleistungen werden mit der Patientin und dem Patienten Zeitfenster vereinbart.

Das Umplanen von vereinbarten Terminen auf Wunsch der Klientin und des Klienten wird als Umtriebsentschädigung pauschal mit Fr. 80 in Rechnung gestellt. Bei Bezügerinnen und Bezüger von Zusatzleistungen wird diese vom Amt für Zusatzleistungen nicht übernommen.

Das Verschieben oder Absagen von Dienstleistungen muss frühzeitig, das heisst mindestens **24 Stunden** vor dem geplanten Einsatz während der Bürozeiten (Montag bis Freitag, 08:00 Uhr - 17:00 Uhr) erfolgen.

Einsätze am Sonntag und Montagmorgen müssen bis Freitagmittag abgesagt oder verschoben werden.

Nicht stattgefundenen Einsätze werden im Rahmen der geplanten Zeit der Klientin und dem Klienten in Rechnung gestellt, wenn die Absage

- kurzfristiger als oben erwähnt erfolgt,
- die Spitex-Mitarbeitenden am Einsatz gehindert werden,
- niemand zu Hause ist, die Türe nicht geöffnet wird oder
- die Spitex-Mitarbeitenden weggeschickt werden.

Bei notfallmässigem Spitaleintritt oder im Todesfall erfolgt keine Verrechnung.

### 3.5 – Einsatz von mehreren Mitarbeiterinnen und Drittorganisationen

Bedingen besondere Umstände eine Einführung in pflegerische Massnahmen oder bedingt die Pflegeplanung den gleichzeitigen Einsatz von zwei Mitarbeitenden, wird die Arbeitszeit von beiden in Rechnung gestellt. In der Regel werden alle Dienstleistungen durch die eigenen Mitarbeitenden von SeeSpitex abgedeckt. Bei speziellen betrieblichen Umständen bleibt der Einsatz entsprechendem qualifiziertem Personal von Drittorganisationen vorbehalten.

SeeSpitex ist ebenfalls ein Ausbildungsbetrieb. Begleiten und unterstützen wir unsere Lernenden oder neuen Mitarbeitenden auf ihren Einsätzen bei den Klientinnen und Klienten, wird der Klientin und dem Klienten nur die Arbeitszeit einer Mitarbeitenden in Rechnung gestellt.

### 3.6 – Mitwirkungspflicht

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Klientin und der Klient und die Mitarbeitenden von SeeSpitex dazu beitragen. Die Begegnung ist von gegenseitigem Respekt und Achtung geprägt.

Die Klientin und der Klient achten auf den Gesundheitsschutz der Spitex Mitarbeitenden und vermeidet Belastungen wie z.B. Rauchen während des Einsatzes. Besonderen Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz der Klientin und des Klienten und der Mitarbeitenden unabdingbar sind bzw. für die fachgerechte Pflege bedarf es entsprechender Einrichtungen wie z.B. Pflegebett, Rollstuhl, Toilettenstuhl, Duschbrett, rutschfeste Unterlagen, Hebe- und Transferlifte, geeignete Reinigungsgeräte und -material, Handschuhe, hygienische Verhältnisse usw. Diese Einrichtungen müssen allenfalls von der Klientin und dem Klienten angeschafft oder gemietet werden. SeeSpitex unterstützt die Klientin und den Klienten bei Bedarf mit der Beratung und der Organisation dieser Einrichtungen und Hilfsmittel. Diese Leistungen werden als Serviceleistungen in Rechnung gestellt.

Aus Hygienegründen verwenden alle Mitarbeitenden Handschuhe und ein Händedesinfektionsmittel. Die Handschuhe der Spitex-Mitarbeitenden dürfen nicht von anderen Personen verwendet werden (Hygiene).

Gefährliche und Angst einflössende Haustiere sind während der Zeit des Einsatzes wegzusperren.

Die Klientin und der Klient meldet SeeSpitex den Einsatz eines Videoüberwachungssystems. Um die Persönlichkeit der Mitarbeitenden sowie der Klientin und des Klienten zu schützen und zu wahren, muss die Videoüberwachung während jedes Einsatzes deaktiviert werden. Falls dies nicht möglich ist, muss der Einsatz so organisiert werden, dass die Mitarbeitenden weder gefilmt noch aufgenommen werden können.

Die Klientin und der Klient informieren SeeSpitex von sich aus über eine allfällige Patientenverfügung, falls sie und er wünscht, dass diese zu gegebener Zeit berücksichtigt wird.

### **3.7 – Einsatz von Pflege-/Verbrauchsmaterial**

Die Klientin und der Klient erklären sich mit der Verwendung des von SeeSpitex eingesetzten Pflegematerials einverstanden. SeeSpitex organisiert ein Rezept für zusätzlich benötigtes Pflegematerial von der Hausärztin oder dem Hausarzt. Das Material kann bei Bedarf in der Apotheke/bei Pflegemateriallieferanten besorgt und der Klientin und dem Klienten zugestellt werden.

Das benötigte Gebrauchs- und Verbrauchsmaterial für hauswirtschaftliche Leistungen kann auf Wunsch der Klientin und des Klienten von SeeSpitex besorgt werden (siehe auch Einkäufe).

### **3.8 – Zutritt / Wohnungsschlüssel**

Die Klientin und der Klient sind dafür verantwortlich, den Mitarbeitenden den Zutritt zu seiner Wohnung zu gewährleisten. Ansonsten können die vereinbarten Einsätze nicht geleistet werden und sind zahlungspflichtig.

Bei Bedarf deponieren die Klientin und der Klient den Haus- bzw. Wohnungsschlüssel sicher in einem Schlüsselsafe. Die Installation eines Schlüsselsafes kann durch SeeSpitex vermittelt werden. Die Schlüssel-Code-Übergabe wird schriftlich bestätigt. SeeSpitex ist für eine sorgfältige Aufbewahrung des Schlüssel-Safe-Codes verantwortlich. Für die Schlüssel-Code-Verwaltung erhebt SeeSpitex eine Pauschale.

Ist kein Schlüsselsafe vorhanden, verfügt SeeSpitex bei einem Einsatz nicht über einen Schlüssel und besteht der Verdacht, dass eine Notlage vorliegen könnte, sind die Mitarbeitenden von SeeSpitex berechtigt, die Wohnungstüre durch Fachpersonen öffnen zu lassen. Vorbehalten werden Fälle, in denen Angehörige innert nützlicher Frist die Wohnung, das Haus öffnen können. Die Kosten für das Öffnen der Türe bei Verdacht einer Notlage gehen zulasten der Klientin und des Klienten.

## **4. – Dienstleistungsgrenzen**

Der Dienstleistungsumfang wird grundsätzlich im Rahmen der Bedarfsabklärung und der individuellen Leistungsvereinbarung festgelegt.

### **4.1 – Dienstleistungen Pflege**

Dienstleistungen können nur so weit übernommen werden, wie es der Gesundheitszustand der Klientin und des Klienten und die allgemeinen Rahmenbedingungen erlauben. SeeSpitex weist frühzeitig darauf hin, wenn Pflege und Betreuung aus fachlichen, sozialen oder technischen Gründen zu Hause nicht mehr vertretbar sind, z.B. weil eine gesundheitliche Gefährdung möglich ist oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt. SeeSpitex kann zu einer sinnvollen Lösung beitragen.

Gefährden eine Klientin und ein Klient sich oder ihr und sein Umfeld, bezieht die Spitex den Hausarzt und bei Bedarf die Erwachsenenschutzbehörde oder die Polizei bei.

### **4.2 – Dienstleistungen Betreuung und Hauswirtschaft**

Die Mitarbeitenden der SeeSpitex sind nur zur Ausführung der Aufgaben befugt, welche zwischen der Klientin und dem Klienten und SeeSpitex festgelegt werden. Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, Leistungen ausserhalb des vereinbarten Auftrages für Klientinnen und Klienten zu erbringen. Für die Dienstleistungen Betreuung und Hauswirtschaft liegt das Weisungsrecht bei der Klientin und dem Klienten.

## 4.3 – Geldgeschäfte

Geldgeschäfte jeglicher Art gehören nicht zu den Dienstleistungen der SeeSpitex. Es ist den Mitarbeitenden untersagt, Klientinnen und Klienten bei Geldgeschäften zu unterstützen oder Geldgeschäfte für die Klientinnen und die Klienten zu erledigen. Die Klientin und der Klient verpflichten sich, die Mitarbeitenden der SeeSpitex weder für die Vorbereitung noch für die Ausführung von Zahlungen beizuziehen, keinen Zugang zum elektronischen Zahlungsverkehr zu gewähren und keine Debit- oder Kreditkarten sowie Passwörter, PIN-Codes usw. zu übergeben. Für Schäden, die der Klientin und dem Klienten aus Missachtung dieser Verpflichtung entstehen, ist die SeeSpitex nicht haftbar.

## 4.2 – Einkäufe durch Mitarbeitende der SeeSpitex

Sieht die Betreuung Einkäufe für die Klientin und den Klienten vor, so sind die Bargeldvorschüsse für den Einkauf zu quittieren. Das Rückgeld muss sofort kontrolliert und beanstandet werden. Hierfür wird die Liste «Einkaufsliste» geführt.

# 5. – Kosten und Kostenübernahme

## 5.1 – Grundsatz

Die gesetzlichen Bestimmungen und die Branchenverträge mit Versicherungen regeln Art und Umfang der Leistungen, deren Bezahlung von der Versicherung übernommen wird.

Alle Dienstleistungen der SeeSpitex werden von der Klientin und dem Klienten gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Die Klientinnen und Klienten werden mit der Tarifübersicht über die geltenden Tarife informiert.

## 5.2 – Leistungserfassung

Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeitenden ihre Arbeitsleistung elektronisch fest. Allfällige Beanstandungen der Rechnung sind bis spätestens 30 Tage nach Rechnungserhalt schriftlich an SeeSpitex zu richten. Danach gilt die Rechnung als genehmigt.

## 5.3 – Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung für kassenpflichtige Leistungen erfolgt direkt an die Krankenversicherung. Die Klientin und der Klient erhalten eine Kopie der Rechnung.

Kosten für Pflegeleistungen, die von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung nicht übernommen werden und von der Klientin und dem Klienten ausdrücklich gewünscht werden, gehen vollständig zulasten der Klientin und dem Klienten. Die obligatorische Patientenbeteiligung und die Kosten für Nicht-KLV Leistungen wie z.B. Betreuungs- und Hauswirtschaftsleistungen werden der Klientin und dem Klienten in Rechnung gestellt.

Die Rückvergütung allfälliger Leistungen aus Zusatzversicherungen können durch die Klientin und den Klienten beim Versicherer geltend gemacht werden. Die Klärung und die Beantragung allfälliger Ansprüche aus Zusatzversicherungen sind Sache der Klientin und des Klienten.

Hinweis: Die Krankenversicherung übernimmt die Kosten nur, wenn die Prämien und Kostenbeteiligung beglichen werden (Art. 64a, Abs. 7 KVG).

## 5.4 – Zahlung

SeeSpitex stellt der Klientin und dem Klienten in der Regel im Folgemonat die Rechnung über die Leistungen des Vormonats zu. Die Rechnung ist innerhalb von 30 Tagen zu begleichen, unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (z.B. Zusatzversicherung, Ergänzungsleistungen) besteht. Bei Zahlungsverzögerungen können Mahngebühren erhoben werden. Bei der Ausstellung der ersten Mahnung wird ein Zuschlag von mindestens CHF 20.00, bei der zweiten Mahnung ein Zuschlag von mindestens CHF 50.00 und ab Betreibungseinleitung die Verrechnung sämtlicher zusätzlich anfallender Aufwendungen in Rechnung gestellt.

Bei wiederholtem Zahlungsverzug ist SeeSpitex berechtigt, nach Abklärung der Verhältnisse, für die Erbringung weiterer Leistungen Vorauszahlung zu verlangen. Bei Nichtzahlung der Rechnung, behält sich die SeeSpitex die Einstellung der Pflege- bzw. Betreuungsleistungen und der Haushaltsleistungen ausdrücklich vor.

## 6 – Kündigung

### 6.1 – Ordentliche Kündigung

Das Vertragsverhältnis für die Pflegeleistungen kann von jeder Partei mit einer Frist von mindestens 2 Arbeitstagen gekündigt werden. Als Arbeitstage gelten Montag bis Freitag, soweit dies nicht gesetzliche Feiertage sind.

Für die Nicht-KLV Leistungen wie z.B. Betreuung und Hauswirtschaft kann mit einer Kündigungsfrist von 1 Monat auf das Ende eines Monats gekündigt werden.

Die Kündigung erfolgt schriftlich per Post oder per E-Mail und bedarf zu ihrer Gültigkeit einer Empfangsbestätigung.

Bei plötzlich notwendigem Eintritt der Klientin und des Klienten in eine stationäre Langzeitpflegeinstitution oder im Todesfall entfällt die schriftliche Kündigung der Leistungsvereinbarung.

### 6.2 – Sofortige Auflösung der Leistungsvereinbarung

In besonderen Fällen ist die Möglichkeit einer sofortigen Auflösung des Vertragsverhältnisses gegeben, namentlich bei Nichtbezahlen der Rechnungen trotz erfolgter 2. Mahnung, bei unsachgemässer, fachlicher Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen der Klientin und des Klienten in die Dienstleistungsabwicklung, bei Auftreten von Verhältnissen seitens der Klientin und des Klienten, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der SeeSpitex Mitarbeitenden unzumutbar machen (z.B. Gesundheitsgefährdung).

## 7 – Schweige- und Meldepflicht, Datenschutz

SeeSpitex verpflichtet die Mitarbeitenden zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht, zur Achtung der Privatsphäre ihrer Klientinnen und Klienten sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen.

Soweit es zur Erfüllung des Vertrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten der Klientin und des Klienten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte und Ärztinnen, Therapeuten und Therapeutinnen, Alters- und Pflegeinstitutionen, betreuende Angehörige sowie Dritte, Kontroll- und Schlichtungsstelle sowie staatliche Stellen, welche vertraglich vereinbarte Dienstleistungen erbringen. Die Klientin und der Klient erklären sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet.

Die Klientin und der Klient entbinden die behandelnden Ärzte und Ärztinnen gegenüber SeeSpitex von der Schweigepflicht. Besteht nach eingehender Beurteilung eine Gefährdung des Wohls der Klientin und des Klienten oder Drittpersonen, besteht für die SeeSpitex die Meldepflicht an die zuständigen Stellen (Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB).

SeeSpitex erfasst, speichert und bearbeitet gegebenenfalls insbesondere folgende Personendaten der Klientin und des Klienten: Name, Geburtsdatum, Post- und E-Mail-Adresse, Telefonnummern, Versicherungsnummer, medizinische Angaben wie Diagnosen, Behandlungen, therapeutische und pflegerische Massnahmen, Therapiepläne, Heilmittelbedarf, Rezepte, persönliche und familiäre Verhältnisse, persönliche Präferenzen, biografische Angaben, Gewohnheiten, Hobbys, Rituale.

Zur Dokumentation z.B. des Wundheilungsverlaufs kann es notwendig sein, Bilder zu machen, welche ausschliesslich für die Erbringung der Dienstleistung und Qualitätssicherung verwendet werden.

## 8 – Haftung

SeeSpitex haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeitenden verursacht worden sind. Sachschäden, die auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind, sind von der Haftung ausgenommen. Jede weitere Haftung wird, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Allfällige Schäden, die der Klientin und dem Klienten im Rahmen eines Einsatzes entstanden sind, hat die Klientin und der Klient SeeSpitex sofort zu melden.

## 9 – Geschenke und Zuwendungen an Mitarbeitende

Es ist den Mitarbeitenden der SeeSpitex untersagt, von Klientinnen, Klienten oder deren Angehörigen Geld, Gutscheine oder andere Geschenke anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Geschenke oder Geldbeträge können zuhanden der Teamkasse abgegeben oder in Form einer Spende an SeeSpitex einbezahlt werden.

## 10 – Beschwerden

SeeSpitex verfügt über ein System zur Entgegennahme, Bearbeitung und Erfassung von Beschwerden. Grundsätzlich sind alle Mitarbeitenden von SeeSpitex verpflichtet, Beschwerden von Klientinnen, Klienten und Angehörigen entgegenzunehmen und an die Geschäftsführung weiterzuleiten. Die Klientin und der Klient können sich direkt an die Geschäftsführung wenden. Das Beschwerdeeingabeblatt und die Angaben über die Aufsichtsbehörden der SeeSpitex werden der Klientin und dem Klienten schriftlich zugestellt.

Kann in einem Beschwerde- bzw. Streitfall keine Einigung erzielt werden, nehmen die Beteiligten die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) in Anspruch und übertragen ihr die Schlichtungsaufgabe.

## 11 – Gerichtsstand

Für gerichtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der SeeSpitex und der Klientin und dem Klienten ist das Gericht am Sitz der SeeSpitex zuständig.

Gültig ab 1. Januar 2024