

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Fassung vom Dezember 2021

1. Grundsätzliches
2. Zielsetzung
3. Dienstleistungen
4. Dienstleistungsgrenzen
5. Tarife und Rechnungsstellung
6. Beendigung des Auftrages, Kündigung
7. Schweigepflicht und Datenschutz
8. Haftung
9. Konfliktregelung
10. Gerichtsstand

*Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Folgenden nur von „Kundin“, „Mitarbeiterin“, „Hausärztin“ gesprochen. Diese weibliche Form schliesst die entsprechende männliche Form inhaltlich mit ein.*

*Die SPITEX Allschwil Binningen Schönenbuch wird nachfolgend mit SPITEX ABS abgekürzt.*

## 1. Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen SPITEX ABS und ihrer Kundin wird bestimmt

1. durch den individuellen Leistungskatalog, der auf Basis einer Bedarfsabklärung (Hauswirtschaft und Pflege) oder eines abklärenden Gesprächs (Tagesstätte, Rundum-Angebote etc.) vereinbart wird, und
2. durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Soweit die individuelle Leistungsvereinbarung und / oder die Allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten die Bestimmungen des Schweiz. Obligationenrechts über den Auftrag (Art. 394 ff. OR).

## 2. Zielsetzung

Im Rahmen ihres Leistungsangebots unterstützt die SPITEX ABS die Kundin mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder betreuerischen Dienstleistungen, soweit die Kundin auf Dritthilfe angewiesen ist und diese nicht von ihren Angehörigen oder ihrem sozialen Umfeld erbracht werden kann. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: Hilfe zur Selbsthilfe.

## 3. Dienstleistungen

Der Umfang der Dienstleistungen wird individuell ermittelt und in der Kundendokumentation festgehalten.

### 3.1 Abklärung des Dienstleistungsumfangs

#### 3.1.1 *Der subventionierten Leistungen zu Hause*

In einem Gespräch vor Ort erfolgen zusammen mit der Kundin und/oder ihren Angehörigen eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation und des individuellen Pflege-, Betreuungs- und Hauswirtschaftsbedarfs sowie die gemeinsame Planung der notwendigen Massnahmen. Dieses Gespräch wird periodisch wiederholt und der Dienstleistungsumfang gegebenenfalls angepasst.

#### 3.1.2 *Der Tagesstätte*

In einem Gespräch mit der Kundin und/oder den Angehörigen werden die Angebote der Tagesstätte erläutert, die Besuchstage vereinbart und die zu erbringenden Leistungen in der Kundendokumentation festgehalten.

#### 3.1.3 *Der Zusatzdienstleistungen*

Zusatzdienstleistungen in den Bereichen Hauswirtschaft, Betreuung und Rundumangebote können von der Kundin direkt bei der SPITEX ABS in Auftrag gegeben werden. Diese werden bei der Rechnungsstellung gesondert aufgelistet.

### 3.2 Leistungsvereinbarung

Der Umfang der Leistungen wird in der Kundendokumentation festgelegt. Bei verändertem Leistungsumfang wird die Dokumentation entsprechend angepasst.

In der Kundendokumentation werden ausserdem die Zusatzdienstleistungen geregelt. Sie werden in der jeweiligen Rechnung separat ausgewiesen.

### **3.3 Kundendokumentation**

#### *3.3.1 Der subventionierten Leistungen zu Hause*

In der Kundendokumentation wird neben dem vereinbarten Leistungs-umfang, auch die gesundheitliche Situation der Kundin einschliesslich der laufenden Veränderungen sowie alle pflegerischen, betreuerischen, hauswirtschaftlichen oder weiteren Massnahmen inkl. ärztlicher Verordnungen aufgezeichnet. Die Kundendokumentation bleibt Eigentum der SPITEX ABS, wird aber am Einsatzort nachgeführt. Die Kundin kann darin Einsicht nehmen.

#### *3.3.2 Der Tagesstätte*

In der Kundendokumentation wird der vereinbarte Leistungsumfang sowie die gesundheitliche Situation der Kundin aufgezeichnet und laufende Veränderungen festgehalten. Die Kundendokumentation bleibt Eigentum der SPITEX ABS und wird in der Tagesstätte aufbewahrt. Die Kundin kann darin Einsicht nehmen.

### **3.4 Person der Spitex, Terminabsagen**

#### *3.4.1 Der subventionierten Leistungen zu Hause*

Es kommen weibliche und männliche Fachpersonen zum Einsatz. Die Spitex ABS ist ein Ausbildungsbetrieb. Unsere Studierenden und Lernenden sind immer wieder mit ihrer Berufsbildnerin unterwegs und so kann es auch zu Einsätzen mit zwei Mitarbeitenden kommen.

Die Kundin hat keinen Anspruch auf eine bestimmte Mitarbeiterin; diese kann immer wechseln. Die Kundin sollte in der Regel während des Spitex-Einsatzes anwesend sein. Einsätze, welche die Kundin nicht 12 Stunden im Voraus abmeldet, werden der Kundin gemäss unserer Tarifliste in Rechnung gestellt. Im Falle eines notfallmässigen Spitaleintrittes oder im Todesfall erfolgt keine Verrechnung.

#### *3.4.2 Der Tagesstätte*

Bei Abmeldung welche die Kundin nicht 12 Stunden im Voraus mitteilt oder bei Nichterscheinen am Besuchstag, wird eine Reservationsgebühr verrechnet. Im Falle eines notfallmässigen Spitaleintrittes oder im Todesfall erfolgt keine Verrechnung.

#### *3.4.3 Rundumangebote*

Bei einem geplanten Einsatz (allein für die *Rundumangebote*) muss die Absage des Einsatzes mindestens 48 Std. vorher erfolgen, ansonsten wird der Einsatz nach Tarifliste verrechnet.

Im Falle eines notfallmässigen Spitaleintrittes oder im Todesfall erfolgt keine Verrechnung.

### **3.5 Mitwirkung der Kundin, Bereitstellung des Materials**

#### *3.5.1 Anforderungen an den Arbeitsplatz und Gesundheitsschutz*

Kundin und Mitarbeiterin begegnen sich mit Achtung und Respekt. Die Kundin sorgt für einen sicheren Arbeitsplatz und vermeidet jegliche Beeinträchtigungen, wie sie etwa durch Tabakrauch oder angriffige Haustiere entstehen können.

Sie nimmt die nötigen Anpassungen in der Wohnungseinrichtung vor, damit ein gefahrloser Einsatz erfolgen kann, und besorgt auf Anforderung hin die nötigen Hilfsmittel wie Pflegebett, Hebe- und Transferlifte und rutschfeste Unterlagen.

### *3.5.2 Bild- und Tonaufnahmen*

Zum Schutz der Persönlichkeitsrechte der Mitarbeiterin ist es der Kundin untersagt, die Mitarbeiterin zu filmen, zu fotografieren oder während des Besuchs Tonaufnahmen zu erstellen. Bei Nichtbeachtung dieser Vorschrift wird die Mitarbeiterin den Besuch abbrechen. Der abgebrochene Besuch wird in Rechnung gestellt. Die Einleitung eines Strafverfahrens bleibt vorbehalten, ebenso die fristlose Kündigung des Vertragsverhältnisses durch die Spitex ABS.

### *3.5.3 Pflegematerial*

Die Kundin ist mit der Verwendung der üblichen Materialien für die Grund- und Behandlungspflege einverstanden. Diese Materialien werden von der SpiteX ABS geliefert und bei der Kundin aufbewahrt.

Die Kosten des Materials gehen je nach Situation Fremdanwendung oder Selbstanwendung zu Lasten der SpiteX ABS oder der Kundin.

### *3.5.4 Reinigungsmaterial*

Die Kundin ist mit der Verwendung der üblichen Materialien für die Hauswirtschaft einverstanden. Diese Materialien werden von der Kundin bereitgestellt und bei ihr aufbewahrt.

Die Kosten des Materials gehen zu Lasten der Kundin. Kann die Kundin das Material nicht selbst bereitstellen, kann sie es von der SPITEX ABS beziehen.

## **3.6 Betreten der Wohnung, Wohnungsschlüssel**

### *3.6.1 Wohnungsschlüssel*

Bei Bedarf händigt die Kundin der SPITEX ABS eine genügende Anzahl Haus- / Wohnungsschlüssel aus oder deponiert den Haus- / Wohnungs-schlüssel sicher, z.B. in einem Schlüsselsafe.

Eine Schlüsselübergabe ist schriftlich zu quittieren. Die SPITEX ABS ist für eine sorgfältige Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Wird der Schlüssel von der Kundin deponiert, trägt die Kundin allein die Verantwortung für die sichere Aufbewahrung des Schlüssels.

### *3.6.2 Betreten der Wohnung*

Die Mitarbeiterin ist berechtigt, die Wohnung / das Haus zum vereinbarten Termin zu betreten und gegebenenfalls mit dem Schlüssel zu öffnen, nachdem ihr auf einmaliges Klingeln nicht geöffnet worden ist.

### *3.6.3 Gewaltames Öffnen der Wohnungs-/Haustür*

Sofern die Mitarbeiterin über keinen Schlüssel verfügt, die Wohnungs- / Haustür bei einem Einsatz aber unerwartet verschlossen vorfindet und der Verdacht besteht, dass der Kundin etwas zugestossen sein könnte, wird die Mitarbeitende in einem ersten Schritt die Angehörigen resp. Kontaktpersonen informieren, damit diese die Wohnung öffnen.

Sind die Angehörigen bzw. die Kontaktperson nicht erreichbar, so ist die SPITEX ABS berechtigt, die Wohnungs- / Haustüre durch die Polizei und von Fachleuten

öffnen zu lassen. Die Kosten für das Öffnen der Türe sowie der Zeitaufwand der Spitexmitarbeiterin gehen zu Lasten der Kundin.

## **4. Dienstleistungsgrenzen**

Die SPITEX ABS teilt der Kundin offen mit, wenn die Pflege zu Hause oder der Aufenthalt in der Tagesstätte nicht mehr zu bewältigen ist, eine gesundheitliche Gefährdung sich abzeichnet oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeeinrichtung aufdrängt. SPITEX ABS hilft mit, sinnvolle Lösungen zu suchen.

Gefährden Kundinnen sich oder ihr Umfeld, orientiert SPITEX ABS die Angehörigen und die Hausärztin. In schweren Fällen (Verwahrlosung, aggressives und auffälliges Verhalten, schwere Vernachlässigung) kann es auch zu einer Meldung an die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden (KESB) kommen. Die Kundin wird in jedem Fall vorgängig über die Meldung informiert.

Die Mitarbeiterinnen der SPITEX ABS leisten in Notfallsituationen 1. Hilfe im Rahmen der gesetzlichen Verpflichtungen.

## **5. Tarife und Rechnungsstellung**

### **5.1 Grundsatz**

Alle Dienstleistungen der SPITEX ABS werden von der Kundin gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Die Kundin wird über die geltenden Tarife informiert.

### **5.2 Rechnungsstellung**

Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung der SPITEX ABS. Allfällige Beanstandungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der Rechnung an die SPITEX ABS zu richten. Danach gilt die Rechnung als akzeptiert.

Die Rechnungsstellung erfolgt anhand der Vorgaben der Krankenversicherer. Zusatzleistungen, welche keine Pflichtleistungen der obligatorischen Krankenversicherung darstellen, werden auf der Rechnung separat ausgewiesen.

Leistungen der obligatorischen Krankenversicherung die nicht direkt mit den Krankenversicherer abgerechnet werden, kann die Kundin bei ihrer Krankenkasse geltend machen.

### **5.3 Leistungspflicht der Krankenversicherungen**

#### *5.3.1 Leistungspflicht der Krankenversicherung*

Die Kundin ist sich bewusst, dass nicht sämtliche Kosten der SPITEX von der Krankenversicherung erstattet werden, sondern gegebenenfalls teilweise oder vollumfänglich zu Lasten der Kundin gehen.

### **5.4 Zahlung / Fälligkeit**

Die Rechnungen der SPITEX ABS sind innerhalb von 30 Tagen zu begleichen, unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (z.B. Krankenversicherer, Ergänzungsleistungen) besteht.

## **6. Beendigung des Auftrages, Kündigung**

### **6.1 Ordentliche Beendigung des Auftrags / Kündigung**

#### *6.1.1 Ordentliche Beendigung des Auftrags*

Der Auftrag endet automatisch mit Ablauf der vereinbarten Vertragsdauer oder wenn die Kundin in eine stationäre Pflegeinstitution eintritt oder verstirbt.

#### *6.1.2 Kündigung<sup>1</sup>*

Zudem kann der Vertrag jederzeit von jeder Vertragspartei unter Einhaltung einer Frist von 2 Tagen gekündigt werden.

Für Spitex-Rundumangebote gilt in jedem Fall eine 5-tägige Kündigungsfrist.

### **6.2 Fristlose Kündigung durch die SPITEX ABS**

Aus wichtigen Gründen kann die SPITEX ABS die Leistungserbringung ablehnen und sofort den Vertrag kündigen, namentlich

- bei Nichtbezahlung der Rechnungen trotz erfolgter zweimaliger Mahnung
- bei der für die Mitarbeiterin namentlich aus fachlichen und medizinischen Gründen nicht mehr zumutbarer Betreuungssituation oder bei einer Gesundheitsgefährdung der Mitarbeiterin, etwa
  - durch Nichtanschaffung rückenschonender Hilfsmittel
  - durch angriffige Haustiere
  - bei Androhung von Gewalt
  - bei Tätlichkeiten und sexuellen Übergriffen
- wenn die Kundin nötige pflegerische oder medizinische Massnahmen verweigert
- wenn unsachgemässe fachliche Einmischung von Angehörigen oder anderer Bezugspersonen die Erfüllung des Auftrages wesentlich behindern
- oder wiederholten groben Beschimpfungen
- wenn die Kundin die Persönlichkeitsrechte der Mitarbeiterin durch Bild- und Tonaufnahmen verletzt

---

<sup>1</sup> Der Auftrag kann von jeder Partei zwar jederzeit durch Kündigung beendet werden, doch gilt eine Kündigung als solche zur Unzeit, wenn nicht für Pflegeleistungen oder Leistungen der Tagesstätte eine Kündigungsfrist von 2 Tagen und für sonstige Rundumangebote eine Frist von 5 Tagen eingehalten wird. Geschuldet ist dies falls ein Schadenersatz, der bei der Kündigung seitens der Kundin vermutungsweise dem Honorar entspricht, das für diesen Zeitraum geschuldet wäre.

## **7. Schweigepflicht und Datenschutz**

### *7.1 Bearbeitung und Weitergabe der Daten*

Die Kundin ermächtigt die SPITEX ABS die personenbezogenen Daten, die sich aus der Abwicklung des Auftrags ergeben, zu bearbeiten und an involvierte Spitäler, Ärzte, Pflegeinstitutionen, Sozialversicherer und Krankenversicherer, aber auch an die Wohnsitzgemeinde weiterzugeben, soweit dies sachlich oder rechtlich geboten erscheint.

### *7.2 Befreiung Dritter von der Wahrung der Geheimhaltungspflicht*

Die Kundin ermächtigt die SPITEX ABS, bei Spitälern, Ärzten, Therapeuten, Pflegeinstitutionen, Sozialversicherer und Privatversicherer Auskünfte einzuholen und befreit hiermit diese Personen ausdrücklich von der Wahrung ihrer Geheimhaltungspflicht.

### *7.3 Einsichtsrecht*

Die Kundin hat das Recht, über die Bearbeitung der sie betreffenden Daten Auskunft zu verlangen.

### *7.4 Bild- und Tonaufnahmen*

Zum Verbot zu Bild- und Tonaufnahmen vgl. Ziff. 3.5.2.

## **8. Haftung**

Die SPITEX ABS haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeiterinnen verursacht worden sind und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes; ersetzt werden die Reparaturkosten, soweit sie den Zeitwert nicht überschreiten. Jegliche weitere Haftung, beispielsweise für körperliche Schäden bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch Mitarbeiterinnen verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

## **9. Konfliktregelung**

Die SPITEX ABS verfügt über ein System zur Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden.

Alle Mitarbeiterinnen der SPITEX ABS sind verpflichtet, Beschwerden von Kundinnen und Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten. Kann die Beschwerde nicht zur Zufriedenheit beider Parteien behoben werden, wird das folgende Verfahren angewendet:

1. Beide Parteien sprechen die zuständige Bereichsleitung IdT an.
2. Kommt keine Einigung zustande, sprechen beide Parteien die Geschäftsleitung der SPITEX ABS an.

## **10. Gerichtsstand**

**Ausschliesslicher Gerichtsstand für sämtliche rechtlichen Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen SPITEX ABS und der Kundin ist Allschwil.**