

Spitex Gossau

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

1. Juni 2023

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

1. Grundsätzliches	3
2. Ziele	3
3. Dienstleistungsangebot	3
3.1 Ambulante Pflege	3
3.2 Pflegematerial und Hilfsmittel	4
4. Leistungserbringung	5
4.1 Einsatz- und Betriebszeiten	5
4.2 Reaktionszeit	5
4.3 Organisation und Disposition	5
4.4 Klientendokumentation	6
5. Zusammenarbeit	6
5.1 Mitwirkung der Klientin / des Klienten und deren Angehörigen	6
5.2 Zutritt zu Haus und Wohnung	7
6. Tarife und Rechnungsstellung	7
6.1 Tarife	7
6.2 Rechnungsstellung	7
7. Beendigung des Vertrages	7
8. Weitere Bestimmungen	8
8.1 Schweigepflicht und Datenschutz	8
8.2 Haftung	8
8.3 Keine Annahme von Geschenken	8
8.4 Beschwerdeverfahren und Gerichtsstand	8

1. Grundsätzliches

Mit „Spitex“ wird nachstehend die leistungserbringende Spitex Gossau bezeichnet.

Das Vertragsverhältnis zwischen Spitex und ihren Klientinnen / Klienten wird bestimmt durch:

1. Die individuelle Vereinbarung im Rahmen der Bedarfsabklärung
2. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)
3. Das aktuelle Tarifblatt der Spitex ab 01. Juni 2023
4. Die Rahmenvereinbarung

Alle vier Elemente werden von der Klientin / dem Klienten ausdrücklich als Bestandteil des Vertragsverhältnisses anerkannt.

Die Spitex erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen der Leistungsvereinbarungen mit der Stadt Gossau und der Gemeinde Andwil.

Die AGB regeln generell das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex und ihren Klientinnen / Klienten. Soweit die individuelle Vereinbarung und die AGB nichts Spezielles vorsehen, gelten die Regelungen des schweizerischen Obligationenrechts (OR), insbesondere die Bestimmungen über den Auftrag (Art. 394 ff. OR).

2. Ziele

Die Spitex unterstützt Klientinnen / Klienten mit pflegerischen Dienstleistungen im Sinne der ambulanten Pflege. Dabei berücksichtigt sie die eigenen Ressourcen der Klientin / des Klienten und der Angehörigen sowie diejenigen des sozialen Umfeldes und bezieht diese mit ein. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz „So viel Selbständigkeit wie möglich, so viel Spitex-Dienstleistungen wie nötig“.

Es ist uns ein grosses Anliegen, dass sich unsere Klientinnen / Klienten zu Hause wohl fühlen. Wir ermöglichen Menschen jeden Alters - trotz Krankheit, Unfall, Behinderung oder Gebrechlichkeit - in der eigenen Wohnung leben zu können oder nach einem Spital- / Reha-Aufenthalt so rasch wie möglich dorthin zurückkehren zu können.

Hauswirtschaftliche Leistungen werden grundsätzlich durch die Pro Senectute Gossau angeboten. Diesbezüglich gelten ausschliesslich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Pro Senectute.

3. Dienstleistungsangebot

3.1 Ambulante Pflege

Das Grundangebot der Spitex umfasst die Leistungen der ambulanten Pflege gemäss Krankenversicherungsgesetz (KVG) und Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV):

KLV Art. 7a Massnahmen der Abklärung, Beratung und Koordination

KLV Art. 7b Massnahmen der Untersuchung und Behandlung

KLV Art. 7c Massnahmen der Grundpflege (somatisch und psychiatrisch)

Der Umfang der konkreten Dienstleistungen für eine Klientin / einen Klienten wird mittels eines Erstgesprächs (Bedarfsabklärung) ermittelt.

Die kassenpflichtigen Pflegeleistungen werden durch diplomiertes Pflegefachpersonal - oder unter dessen Anleitung und Verantwortung - durchgeführt.

3.2 Pflegematerial und Hilfsmittel

3.2.1 Anschaffung und Wartung von Pflegehilfsmitteln

Damit die Spitex eine bedarfsgerechte Pflege erbringen kann, willigt die Klientin / der Klient ein, die dazu erforderlichen Hilfsmittel zu mieten oder anzuschaffen bzw. Anpassungen im Lebensumfeld vorzunehmen und diese Hilfsmittel regelmässig zu warten.

Die Klientin / der Klient hat die Möglichkeit, gewisse Pflegematerialien oder Hilfsmittel bei der Spitex Gossau zu beziehen.

3.2.2 Pflegematerial und Hilfsmittel aus der MiGeL-Liste

Pflegematerial und Hilfsmittel aus der Mittel- und Gegenständeliste (MiGeL; Anhang 2 KLV) werden bis zu einem vom Bund definierten Höchstvergütungsbetrag (HVB Pflege) von der obligatorischen Krankenversicherung übernommen. Die Abgabe des Materials kann durch die Spitex erfolgen, wenn eine ärztliche Verordnung vorliegt. Das Pflegematerial und die Hilfsmittel werden gewöhnlich bei der Klientin / beim Klienten aufbewahrt.

3.2.3 Bestellung von Pflegematerial und Hilfsmittel aus dem Spitex-Sortiment oder von externen Anbietern

Die Spitex bietet ihren Klientinnen / Klienten die Möglichkeit, Pflegematerialien wie auch Mobilien über Drittanbieter zu organisieren, oder zu beziehen.

Kosten für Pflegematerial, welches nicht als Verbrauchsmaterial gilt (Komfortmaterial) und von der obligatorischen Krankenversicherung nicht übernommen wird, werden vollständig der Klientin / dem Klienten in Rechnung gestellt. Für die Preisauskunft ist der Stützpunkt der Spitex Gossau zuständig.

Verkaufte Pflegematerialien und Hilfsmittel können – mit Ausnahme von Fällen der Gewährleistung (Ziff. 3.2.4) - aus hygienischen Gründen nicht zurückgenommen werden.

3.2.4 Gewährleistung und Haftungsausschluss

Die Klientin / der Klient hat die bestellten Pflegematerialien und Hilfsmittel nach Erhalt umgehend zu prüfen. Jegliche Beanstandung ist der Spitex sofort anzuzeigen. Betreffend Mängel an der gekauften Sache gelten die gesetzlichen Gewährleistungspflichten. Allfällige Garantieleistungen richten sich nach den Herstellergarantieverpflichtungen. Die Spitex ist nicht Herstellerin und haftet im Rahmen der Produkthaftungspflicht weder für direkte noch indirekte Schäden, wenn ein fehlerhaftes Produkt zu einem Personenschaden oder dazu führt, dass eine Sache beschädigt oder zerstört wird. Die Spitex haftet in keinem Fall für Schäden und Folgeschäden, welche durch unsachgemässe Verwendung der gekauften Sache durch die Klientin / den Klienten oder durch deren Missachtung von Sicherheitsvorschriften und Warnhinweisen des Herstellers entstanden sind.

3.2.5 Vermietung von Hilfsmitteln

Die Klientin / der Klient kann gewisse Hilfsmittel bei der Spitex mieten und hat hierfür den gemäss Tarifblatt geltenden Mietpreis zu entrichten. Der Spitex Gossau steht es frei, Hilfsmittel mittels Drittanbieter zu organisieren. Die Einzelheiten werden in einem Mietvertrag geregelt.

4. Leistungserbringung

4.1 Einsatz- und Betriebszeiten

Die Spitex erbringt die Pflege zu Hause während ihrer Regeleinsatzzeit an sieben Tagen in der Woche, am Wochenende und an Feiertagen, jedoch mit reduzierter Intensität. Die Regeleinsatzzeit dauert jeden Tag von 07.30 – 12.30 Uhr und 13.30 – 22.00 Uhr.

Telefonische Erreichbarkeit:

Administration: Montag bis Freitag 08.00 – 12.00 Uhr und 14.00 – 16.30 Uhr.
Pflege: Montag bis Sonntag 07.00 – 12.00 Uhr und 14.00 – 21.00 Uhr.

Ausserhalb dieser Zeiten ist der ärztliche Notfalldienst, Telefon 0900 144 144, in Anspruch zu nehmen. Es besteht kein Anspruch auf eine Leistungserbringung durch die Spitex ausserhalb der Regeleinsatzzeit.

4.2 Reaktionszeit

Die Spitex organisiert dringliche Pflegeeinsätze nach Möglichkeit sofort oder innerhalb von vier Stunden Regeleinsatzzeit. Nicht dringliche Pflegeeinsätze werden innerhalb von 48 Stunden organisiert.

4.3 Organisation und Disposition

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

- Die Spitex weist der Klientin / dem Klienten, deren / dessen Angehörigen und allfälligen weiteren Beteiligten (z.B. Hausarzt) in der Regel eine Fallführende Pflegefachperson als direkte Ansprechperson zu.
- Die Fallführende Pflegefachperson ist für den Behandlungsplan verantwortlich. Sie ist die erste Ansprechperson für die Hausärztin / den Hausarzt, Klientinnen und Klienten und deren als erste Kontaktperson bestimmte Angehörige. (Rahmenvereinbarung)
- Die Spitex plant die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Die Einsätze werden von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Es besteht kein Anspruch auf die Zuweisung einer oder eines bestimmten Mitarbeitenden.
- Die Spitex vereinbart mit der Klientin / dem Klienten Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird die Klientin / der Klient nach Möglichkeit telefonisch informiert.
- Für vereinbarte Termine, die von Klienten nicht eingehalten werden und nicht bis 24 Stunden vorher abgesagt werden, wird eine Umtriebsentschädigung erhoben (siehe Ziffer 6.1). Ausnahme stellt eine notfallmässige Situation dar (zum Beispiel: Spitaleintritt, Hausarztbesuch, Todesfall)
- Nicht einhaltbare Termine müssen bis 24 Stunden vor dem Einsatz direkt im Stützpunkt telefonisch abgemeldet werden.
- Terminverschiebungen von Klienten müssen 24 Stunden vorher telefonisch im Stützpunkt angemeldet werden und werden nur ausnahmsweise akzeptiert. Die Spitex Gossau ist berechtigt, bei Unmöglichkeit der Verschiebung, den Einsatz einmalig nicht durchzuführen.
- Bei wiederholten Terminabsagen kann die Kontinuität der Behandlung nicht gewährleistet werden, was zu einem Einsatzabbruch führen kann.

Folgende Dienstleistungen können nicht oder nur bedingt von der Spitex Gossau organisiert werden:

- Mobilisationen mit Patientenheber
- Einsätze bei denen zwei und mehr Pflegefachpersonen benötigt werden
- Einsätze über einen längeren Zeitraum von mehr als zwei Stunden pro Tag
- Einsätze in gesundheitsgefährdenden Umgebungen (z.B. Schimmel, übermässig verschmutzte Wohnung, Sicherheit bezüglich Strom, Wasser etc.)

Die Spitex hat die Möglichkeit, mit einer Partnerspitex als zusätzlichen Dienstleister zusammen zu arbeiten.

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, verbale Drohungen, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, eine gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden oder mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation.

4.4 Klientendokumentation

In der Klientendokumentation wird die gesundheitliche Situation der Klientin / des Klienten aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen, sowie alle pflegerischen Massnahmen inkl. ärztliche Verordnungen. Die Dokumentation wird im Spitex-Stützpunkt aufbewahrt und bleibt auch nach Abschluss des Einsatzes Eigentum der Spitex. Der Klientin / dem Klienten wird jederzeit auf Verlangen Einsicht gewährt. Die gesammelten Dokumente stehen unter der beruflichen Schweigepflicht und dürfen nur vom Klienten bzw. von ihm genannten Personen eingesehen werden. Nach einem Todesfall kann die Entbindung der Schweigepflicht an Drittpersonen nur über ein Gesuch des Gesundheitsdepartementes St. Gallen erfolgen. In der Rahmenvereinbarung, wie auch dem Merkblatt «Datenschutz und die Datensicherheit» wird dies separat geregelt.

5. Zusammenarbeit

5.1 Mitwirkung der Klientin / des Klienten und deren Angehörigen

Eine gute Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitenden der Spitex und der Klientin / dem Klienten ist wesentlich für das Gelingen der Einsätze. Die Klientin / der Klient bemüht sich, bei vereinbarten Massnahmen aktiv mitzuarbeiten und / oder deren Durchführung zuzulassen. Die Klientin / der Klient erklärt sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an.

Während des Spitex-Einsatzes muss die Klientin / der Klient anwesend sein. Soweit es zur Durchführung des Einsatzes erforderlich ist, dürfen Spitex-Mitarbeitende private Sachen der Klientin / des Klienten wie z.B. Schränke, Schubladen, Kühlschrank usw. bedienen bzw. öffnen. Die Mitarbeitenden informieren die Klientin / den Klienten vorgängig jedoch darüber und holen deren bzw. dessen Zustimmung dazu ein, sofern möglich.

Die Spitex besteht auf folgende Regelungen:

- Haustiere: Aus hygienischen Gründen dürfen Haustiere während der Behandlung nicht im gleichen Raum sein. Sie müssen in einen separaten Raum gebracht werden.
- Vor und während dem Besuch darf nicht geraucht werden. Bei starken Rauchern soll der Behandlungsraum vorgängig mehrere Minuten gelüftet werden.
- Für pflegerisch aufwändige Behandlungen wie Verbände oder längere Pflege im Bett, kann die Spitex auf ein Pflegebett und weitere Hilfsmittel bestehen.

Werden diese nicht eingehalten, ist die Spitex berechtigt, laufende Dienstleistungseinsätze abubrechen.

5.2 Zutritt zu Haus und Wohnung

Der Zutritt der Spitex-Mitarbeitenden zu Haus und Wohnung ist durch die Klientin / den Klienten sicherzustellen. Bei Bedarf händigt die Klientin / der Klient der Spitex Gossau gegen Quittung einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Spitex ist für eine sorgfältige Aufbewahrung verantwortlich.

Findet die Spitex-Mitarbeitende die Wohnungs- /Haustür bei einem planmässigen Einsatz unerwartet verschlossen vor und wurde der Spitex keine Zutrittsmöglichkeit verschafft (z.B. durch Hinterlegung eines Schüssels oder durch einen Angehörigen innert nützlicher Frist), ist die Spitex bei Verdacht, der Klientin / dem Klienten könnte etwas zugestossen sein, berechtigt, die Türen fachmännisch und unter Kostenfolge für die Klientin / den Klienten öffnen zu lassen.

6. Tarife und Rechnungsstellung

6.1 Tarife

Der Preis für die Dienstleistungen der Spitex richtet sich nach dem geltenden Tarifblatt, das Bestandteil des Vertragsverhältnisses bildet. Preisanpassungen sind jederzeit möglich. Bei Preisanpassungen werden die Klienten mittels neuen Tarifblattes informiert. Die Tarife sind auch auf der Webseite der Spitex Gossau aufgeführt.

Die Spitex stellt sämtliche Dienstleistungen, inkl. die Bedarfsabklärung, administrative Arbeiten, Abklärungen bei Dritten usw. gemäss dem geltenden Tarif in Rechnung, unabhängig davon, ob die Kosten von der obligatorischen oder einer privaten Krankenversicherung übernommen werden. Als nicht kassenpflichtige Leistungen werden auch vereinbarte Termine, die nicht eingehalten werden und nicht bis 24 Stunden vorher abgesagt werden eine Umtriebsentschädigung von CHF 80.00 verrechnet. Weitere nicht kassenpflichtige, vereinbarte Zusatzleistungen werden separat verrechnet, insbesondere Pflegematerial und Hilfsmittel (Ziff. 3.2)

6.2 Rechnungsstellung

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

Die Patientenbeteiligung wird der Klientin / dem Klienten direkt in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für andere, nicht kassenpflichtige Leistungen direkt an die Klientin / den Klienten.

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen.

7. Beendigung des Vertrages

Die Klientin / der Klient und 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 5 Tagen auf. Die Kündigung durch die Spitex erfolgt schriftlich. Die Kündigung der Klientin / des Klienten kann schriftlich oder mündlich gegenüber dem Spitex-Stützpunkt erklärt werden. Massgebend ist die Postaufgabe bzw. die mündliche Erklärung.

Die Spitex ist insbesondere bei Unzumutbarkeit (vgl. Ziff. 4.3), ausbleibender Bezahlung der Rechnungen trotz zweimaliger Mahnung, Heimeintritt oder Tod der Klientin / des Klienten berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen.

8. Weitere Bestimmungen

8.1 Schweigepflicht und Datenschutz

Die Spitex-Mitarbeitenden sind zur Achtung der Privatsphäre der Klientin / des Klienten sowie zur Einhaltung der Schweigepflicht und der geltenden Datenschutzbestimmungen (vgl. Merkblatt «Datenschutz und die Datensicherheit» und Rahmenvereinbarung) verpflichtet.

Die Klientin / der Klient erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass die Spitex Angehörige, die Erwachsenenschutzbehörde, die Hausärztin / den Hausarzt sowie leistungserbringende Dritte über die Auflösung des Vertragsverhältnisses informieren darf.

8.2 Haftung

Die Spitex haftet für Schäden, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch ihre Mitarbeitenden verursacht worden sind. Jegliche weitere Haftung für Schäden ist ausgeschlossen.

8.3 Keine Annahme von Geschenken

Die Mitarbeitenden der Spitex sind nicht berechtigt, für sich oder andere Personen von Klientinnen und Klienten oder deren Angehörigen Geschenke anzunehmen oder Vorteile zu beanspruchen, die ihnen im Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit angeboten werden. Davon ausgenommen sind Gelegenheitsgeschenke von geringem Wert. Spenden für die Personalkasse dürfen jederzeit von den Mitarbeitenden entgegengenommen werden.

8.4 Beschwerdeverfahren und Gerichtsstand

Die Spitex betrachtet die Qualitätsentwicklung als laufenden Prozess und hat daher ein Beschwerdemanagementsystem eingeführt. Rückmeldungen von Klientinnen und Klienten sind jederzeit willkommen und sind wertvoll für die Spitex, damit sie die Qualität ihrer Dienstleistungen sichern und stetig weiter entwickeln kann. Im Falle von Beschwerden wenden sich die Klientinnen und Klienten in erster Instanz an die Teamleitungen Pflege. Kann die Beschwerde nicht zur Zufriedenheit beider Parteien behoben werden, haben sich die Parteien an den Vorstandspräsidenten der Spitex und in dritter Instanz an die Stadt Gossau oder Gemeinde Andwil zu wenden.

Für gerichtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das ordentliche Gericht am Sitz der Spitex Gossau zuständig.