

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Spitex Engiadina Bassa

### Zweck

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen der Spitex Engiadina Bassa und ihren Kundinnen und Kunden. Soweit individuelle, schriftliche Vereinbarungen oder die AGB's und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweiz. Obligationenrechts über den Auftrag (Art. 394ff.).

### Zielsetzung

Die Spitex unterstützt ihre Kundinnen und Kunden mit pflegerischen, betreuerischen und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen. Dabei werden die Ressourcen der Kundschaft sowie diejenigen der Bezugsperson und des Umfelds miteinbezogen und gestärkt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz Hilfe zur Selbsthilfe.

### Abschluss und Inhalt des Vertrags

Das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex Engiadina Bassa und ihren Kundinnen und Kunden wird bestimmt durch

- die Rahmenvereinbarung Spitex Engiadina Bassa
- die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie
- die Einwilligungserklärung Datenschutzverarbeitung/-übermittlung für Spitex Kundinnen/Kunden
- die jeweils aktuelle Tarifordnung
- die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung
- dem Leistungskatalog Hauswirtschaft SPI

### Leistungen

<sup>1</sup>Gemäss Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV), dem Administrativvertrag sowie dem Leistungsauftrag mit den Gemeinden ist die Spitex verpflichtet, bei ihren Kundinnen/Kunden eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation und

des individuellen Pflege- und/oder Hauswirtschaftsbedarfs vorzunehmen, sowie die notwendigen Massnahmen zu planen.

<sup>2</sup>Die Art, der Umfang und die Dauer der Leistungen bestimmt sich nach der jeweils aktuellen Leistungsplanung, welche im Leistungsplanungsblatt erfasst ist und einen Bestandteil der Vereinbarung zwischen den Parteien darstellt. Die Bedarfsabklärung wird gemäss den gesetzlichen Bestimmungen regelmässig überprüft und bei Bedarf angepasst.

<sup>3</sup>Mitarbeitende der Spitex erbringen Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen der Spitex und ihren Kundinnen/Kunden. Weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden der Spitex nicht gestattet.

### Durchführung der Leistungen

<sup>1</sup>Für die Organisation und Disposition der Dienstleistungen ist die Bereichsleitung der Spitex zuständig. Bei der Planung der Einsätze werden die Kundenwünsche so weit als möglich berücksichtigt. Wichtig dabei sind auch wirtschaftliche und ökologische Aspekte sowie die Arbeitszeitgestaltung der Mitarbeitenden.

<sup>2</sup>Es kommen männliche und weibliche Fachpersonen sowie Auszubildende zum Einsatz. In letzterem Fall sind begleitete Arbeitssituationen jederzeit möglich. Solche Einsätze werden nicht doppelt verrechnet.

<sup>3</sup>Die Spitex ist bestrebt, die mit ihrer Kundschaft vereinbarte Einsatzzeit einzuhalten. Für die Planung benötigt die Organisation einen zeitlichen Spielraum (Toleranzzeit) von +/-1 Stunde. Grösere Abweichungen werden rechtzeitig telefonisch mitgeteilt.

### Mitwirkung der Kundinnen/Kunden

<sup>1</sup>Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur gelingen, wenn die Kundinnen/Kunden und die Mitarbeitenden der Spitex gemeinsam ihren Beitrag dazu leisten. Kundschaft und Mitarbeitende begegnen sich mit gegenseitigem Respekt und Achtung.

<sup>2</sup>Damit der Gesundheitsschutz der Kundinnen/Kunden wie auch der Mitarbeitenden gewährleistet ist, werden je nach Situation entsprechende Hilfsmittel eingesetzt (z.B. Pflegebett, Hebe- und Transferlifte, rutschfeste Unterlagen, geeignetes Reinigungsmaterial). Die Spitex unterstützt bei der Beschaffung der Hilfsmittel, die Kosten gehen zu Lasten der Kundinnen/Kunden. Haustiere (insbesondere Hunde) sind während den Spitex Einsätzen einzuschliessen.

### Nichtraucherschutz

Kundinnen/Kunden sind für die Einhaltung des Nichtraucherschutzes der Mitarbeitenden besorgt. Während des Spitex-Einsatzes verzichten sie auf das Rauchen in der eigenen Wohnung und vor dem Eintreffen wird ausgiebig gelüftet.

### Persönlichkeitsschutz

Die Spitex schützt die psychische, physische und sexuelle Integrität ihrer Mitarbeitenden und ihrer Kundinnen/Kunden. Diese sind dafür besorgt, dass die Persönlichkeitsrechte der Spitex-Mitarbeitenden bei jedem Einsatz geschützt sind. Die Spitex behält sich vor, bei Verletzung der psychischen, physischen oder sexuellen Integrität der Mitarbeitende die Einsätze/Leistungen auszusetzen.

Zum Schutze der Privatsphäre der Mitarbeitenden dürfen diese während der Arbeit nicht gefilmt oder fotografiert werden.

### Wohnungzugang/-schlüssel

<sup>1</sup> Die Kundschaft ist verpflichtet, den Zugang zu ihrer Wohnung für die Mitarbeitende zu gewährleisten.

<sup>2</sup> Die Spitex empfiehlt den Kundinnen/Kunden, einen Schlüsselsafe, in dem der Schlüssel sicher hinterlegt werden kann. Verfügt die Spitex über keinen Wohnungsschlüssel und besteht der Verdacht, dass den Kundinnen/Kunden etwas zugeschossen sein könnte, sind die Mitarbeitenden der Spitex berechtigt, die Wohnungstür von Fachleuten öffnen zu lassen. Die Kosten für die Notöffnung der Türe gehen zu Lasten der Kundschaft.

### Geschenke an Mitarbeitende

<sup>1</sup>Die Spitex freut sich, wenn die Kundschaft mit ihren Dienstleistungen zufrieden ist. Die Mitarbeitenden werden nach den Anstellungsbedingungen des Kantons Graubünden entlohnt. Gemäss diesen Bestimmungen dürfen die Mitarbeitenden von Kundinnen/Kunden oder von deren Angehörigen kein Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch annehmen.

<sup>2</sup> Wenn die Kundschaft ihre Zufriedenheit mittels einem Geldbetrag ausdrücken möchten, so fliesst dieser in die Teamkasse und kommt allen Mitarbeitenden zu Gute.

<sup>3</sup> Beträge ab 50 CHF gelten als Spende und fliessen in die Betriebskasse. Spenden fliessen in einen Fond und werden für Anlässe oder Anschaffungen zu Gunsten der Mitarbeitenden verwendet.

### Zusammenarbeit mit Dritten

<sup>1</sup> Die Spitex erbringt sämtliche Leistungen in der Regel selber. Unter besonderen Umständen behält sie sich vor, qualifizierte Drittpersonen oder Drittorganisationen einzusetzen.

<sup>2</sup> Bei Einbezug von qualifizierten Drittpersonen oder Drittorganisationen übernimmt die Spitex die Vermittlung. Für die Ausführung der Dienstleistung sind ausschliesslich die einbezogenen Drittpersonen verantwortlich.

<sup>2</sup> Damit die Spitex eine umfassende Dienstleistung erbringen kann, arbeitet sie mit folgenden Institutionen und Personen zusammen:

- Hausarzt/Hausärztin sowie weitere involvierte Ärzte/Ärztinnen
- Spital, Klinik oder Heim
- Lieferanten von medizinischem Material sowie Apotheken
- Vertrauenspersonen oder gesetzliche Vertreter und Vertreterinnen, welche im Rahmenvertrag genannt sind.

## Kosten und Kostenübernahme

- <sup>1</sup> Kosten für Pflegeleistungen, die von der obligatorischen Krankenversicherung nicht übernommen und von der Kundschaft ausdrücklich gewünscht werden, gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zulasten der Kunden.
- <sup>2</sup> Kosten für Hauswirtschaftsleistungen und für Extraleistungen gehen vollständig zulasten der Kundschaft. Vorbehalten bleibt die Leistungspflicht Dritter (z.B. Privatversicherung). Die Tarife richten sich nach der jeweils aktuellen Tarifordnung.
- <sup>3</sup> Bei Leistungen für ausserkantonale Kundinnen/Kunden (z.B. während eines Ferienaufenthalts ausserhalb des Wohnkantons) gelten unsere Vollkostentarife. Die kassenpflichtigen Leistungen werden direkt mit dem entsprechenden Krankenversicherer abgerechnet. Für die Restkosten (Differenz zu den vom Kanton Graubünden anerkannten Kosten) kommt die Wohngemeinde auf. Falls zusätzliche Restkosten zu den Vollkosten unserer Organisation entstehend, gehen diese zu Lasten der Betroffenen.

## Rechnungstellung und Fälligkeit

- <sup>1</sup> Leistungen, die von der obligatorischen Krankenversicherung übernommen werden, werden in den gesetzlichen Bestimmungen und allfälligen Verträgen zwischen den Leistungserbringenden und den Versicherungen geregelt. Mit der Krankenversicherung wird im System des Tiers Payant abgerechnet; das heisst, die Spitex schickt die Rechnung direkt dem Versicherer.
- <sup>2</sup> Der Kundschaft werden folgende Leistungen in Rechnung gestellt: Hauswirtschaftsleistungen, Betreuungsleistungen, Mahlzeitendienst, allfällige Extraleistungen sowie die Kostenbeteiligung der Kundschaft an den Pflegeleistungen. Die Vergütung ist jeweils innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum fällig.
- <sup>3</sup> Unterzeichnen mehrere Personen diese Vereinbarung, so haften sie gegenüber der Spitex solidarisch gemäss Art. 143 ff. OR. Die Spitex ist berechtigt, den gesamten geschuldeten Betrag nach freiem Ermessen von einer oder mehreren

dieser Personen einzufordern. Die interne Aufteilung der Kosten bleibt ausschliesslich Sache der Unterzeichnenden.

## Vorübergehende Abbestellung von Leistungen

<sup>1</sup> Geplante Einsätze müssen im Voraus abbestellt werden. Es gelten folgende Fristen: Für Einsätze von Dienstag bis Sonntag mindestens 24 Stunden im Voraus, für Einsätze am Montag spätestens bis Freitag der Vorwoche, 11.30 Uhr. Nicht rechtzeitig abgesagte Einsätze werden der Kundschaft gemäss Tarifordnung in Rechnung gestellt.

<sup>2</sup> Im Falle eines medizinischen Notfalls erfolgt keine Rechnungsstellung.

## Vertragskündigung

Die Kündigung der Vereinbarung kann unter Einhaltung einer Frist von mindestens zwei Werktagen mündlich erfolgen, das heisst für Einsätze von Dienstag bis Sonntag mindestens 48 Stunden im Voraus und für Einsätze am Montag, am Freitag der Vorwoche. Ausnahme sind medizinische Notfälle.

## Grenzen der Dienstleistung

<sup>1</sup> Der Dienstleistungsumfang wird grundsätzlich im Rahmen der Bedarfsabklärung vereinbart. Vereinbarte Dienstleistungen werden übernommen, soweit es der Gesundheitszustand der Kundinnen/Kunden sowie die allgemeinen Rahmenbedingungen der Spitex Engiadina Bassa erlauben.

<sup>2</sup> Die Spitex teilt ihrer Kundschaft mit, wenn die Pflege zu Hause nicht mehr vertretbar ist, eine gesundheitliche Gefährdung besteht, oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegestätion aufdrängt.

<sup>3</sup> In besonderen Fällen behält sich die Spitex die Möglichkeit einer sofortigen Einstellung der Dienstleistung vor. Namentlich bei:

- Bedingungen, welche eine Leistungserbringung zu Hause in der geforderten Qualität nicht mehr ermöglichen.

- b. Wiederholte Verweigerung von notwendigen Pflege- und Betreuungsmassnahmen seitens der Kundinnen/Kunden.
- c. Beschimpfung oder Belästigung der Mitarbeitenden.
- d. Umständen, welche für die Leistungserbringung der Mitarbeitenden aus gesundheitlichen und/oder psychischen Gründen sowie aus Gründen der Arbeitssicherheit nicht mehr verantwortbar sind.
- e. Nichtbezahlung der Rechnungen trotz mehrfacher Mahnung.
- f. Unsachgemäße Einmischung von Vertrauenspersonen in die Dienstleistungsabwicklung.

### **Meldepflicht**

Laut Art. 443 ZGB und §46 EG ZGB sind unsere Mitarbeitenden verpflichtet, gefährdete Personen an die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) zu melden, wenn sich die Situation nicht im Gespräch mit ihnen oder ihren Vertrauenspersonen lösen lässt.

### **Schweigepflicht**

Die Mitarbeitenden der Spitex sind zur Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen gemäss CSEB verpflichtet.

### **Haftung**

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

### **Gerichtsstand**

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus der Rahmenvereinbarung zwischen der Spitex und den Kunden ist Scuol.