

**Spitex St.Gallen AG im Leistungsauftrag der Stadt St.Gallen**

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)**

1. Januar 2023





## Inhaltsverzeichnis

Hilfe und Pflege zu Hause ist Service Public .....	4
1 Ziele.....	4
2 Vertragsverhältnis .....	4
3 Dienstleistungsangebot .....	5
4 Leistungserbringung .....	5
5 Zusammenarbeit .....	8
6 Pflegematerial, Hilfsmittel und Einrichtungen.....	9
7 Grenzen der Dienstleistung .....	11
8 Tarife und Rechnungsstellung .....	12
9 Beendigung des Vertragsverhältnisses.....	14
10 Beschwerdeverfahren .....	14
11 Weitere Bestimmungen .....	14
12 Gerichtsstand.....	15

Spitex St.Gallen AG  
Davidstrasse 38  
9000 St.Gallen  
Tel. +41 71 277 66 77  
office@spitex-stgallen.ch  
www.spitex-stgallen.ch

Stadt St.Gallen, Gesellschaftsfragen  
Amtshaus, Neugasse 3, 9004 St. Gallen  
Tel. +41 71 224 54 41  
gesellschaftsfragen@stadt.sg.ch  
www.stadt.sg.ch

## Hilfe und Pflege zu Hause ist Service Public

Die Hilfe und Pflege zu Hause ist Teil der Grundversorgung im Gesundheitswesen und liegt in der Zuständigkeit der Gemeinde.

Die bedarfsgerechte Versorgung der Bevölkerung mit Dienstleistungen der Hilfe und Pflege zu Hause ist eine gesetzliche Gemeindeaufgabe. Die Stadt St.Gallen hat zu diesem Zweck der gemeinnützigen Spitex St.Gallen AG einen Leistungsauftrag erteilt. Die öffentliche Spitex (im Folgenden: «SPITEX») erbringt eine Basisleistung in der medizinischen, pflegerischen und hauswirtschaftlichen Versorgung und ist in diesem Sinn ein Service Public. Grundsätzlich haben alle Einwohnerinnen und Einwohner, bei welchen ein nachweisbarer Bedarf festgestellt wird, Anspruch auf Dienstleistungen der Hilfe und Pflege zu Hause. SPITEX-Leistungen werden subventioniert, damit sie für alle, die darauf angewiesen sind, erschwinglich sind.

### 1 Ziele

Ergänzende Hilfe und Pflege zu Hause, um den Verbleib in der gewohnten Umgebung zu ermöglichen

Die SPITEX unterstützt Klientinnen und Klienten mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen und sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. 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 Selbstständigkeit wie möglich, so viel Spitex-Dienstleistung wie nötig» im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe. Die Dienstleistungen der Hilfe und Pflege zu Hause tragen dazu bei, hilfe- und pflegebedürftigen Klienten und Klientinnen den Verbleib in ihrer gewohnten Umgebung zu ermöglichen, den Eintritt in eine stationäre Einrichtung zu verzögern sowie Spitalaufenthalte zu verkürzen.

SPITEX ist im Leistungsauftrag der Stadt tätig.

Die SPITEX erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit der Stadt St.Gallen und aufgrund der Richtlinien und Empfehlungen ihrer Dachorganisation. Diese Grundlagen können während der Dauer dieses Vertragsverhältnisses Anpassungen erfahren.

### 2 Vertragsverhältnis

Vertragsverhältnis basiert auf drei Elementen

Das Vertragsverhältnis zwischen der SPITEX und ihren Klientinnen und Klienten wird bestimmt durch:

1. die individuelle Rahmenvereinbarung auf Basis der Bedarfsklärung,
2. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie
3. das aktuelle Tarifblatt der SPITEX.

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

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Die AGB regeln generell das Verhältnis zwischen der SPITEX und ihren Klienten und Klientinnen. Im Rahmen des Vertrages erbringt die SPITEX entgeltliche Dienstleistungen in den Bereichen Krankenpflege, Hauswirtschaft und Sozialbegleitung für ihre Klienten und Klientinnen. Soweit die individuellen Vereinbarungen und die AGB nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag (Art. 394ff. OR).

### 3 Dienstleistungsangebot

Das Grundangebot der SPITEX umfasst Leistungen der Pflege zu Hause und der Akut- und Übergangspflege (AÜP) gemäss KVG / KLV sowie subsidiär die Leistungen der Hilfe zu Hause.

Kassenpflichtige Pflegeleistungen

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

Pflege zu Hause: Leistungen gemäss Art. 7 Abs. 2 KLV (kassenpflichtig)

KLV 7a Massnahmen der Abklärung, Beratung und Koordination  
KLV 7b Massnahmen der Untersuchung und Behandlung  
KLV 7c Massnahmen der Grundpflege

Akut- u. Übergangspflege (AÜP) gemäss Art. 25a Abs. 2 KVG / Art. 7 Abs. 3 KLV (kassenpflichtig)

AÜP 7a Massnahmen der Abklärung, Beratung und Koordination  
AÜP 7b Massnahmen der Untersuchung und Behandlung  
AÜP 7c Massnahmen der Grundpflege

Nicht-kassenpflichtige Leistungen der Hilfe zu Hause

Die SPITEX ist für Leistungen der Hilfe zu Hause nur zuständig, wenn die Klientin/der Klient auch Pflegeleistungen benötigt. Sie übernimmt daher keine reinen Hilfeeinsätze, sondern vermittelt die Klientinnen/ Klienten diesfalls an einen anderen Leistungserbringer im städtischen Auftrag (Pro Senectute, Haushilfe- und Entlastungsdienst der Frauenzentrale). Für Hauswirtschafts- und Betreuungsleistungen wird durch die SPITEX adäquat ausgebildetes Fachpersonal eingesetzt.

Leistungen der Hilfe zu Hause (nur subsidiär)

Bed HWL Bedarfsklärung Hauswirtschaft und Sozialbegleitung  
HWL Hauswirtschaft und Sozialbegleitung

### 4 Leistungserbringung

#### 4.1 Einsatz- und Betriebszeiten

Pflegeleistungen

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 07:00 bis 19:00 Uhr, mit einem Spätdienst bis 21:00 Uhr. Zwischen 21:00 und 24:00 wird ein pflegerischer Pikettdienst betrieben. Die Einsatzzeit bei der Klientin/bei dem Klienten wird durch die SPITEX bestimmt.

Hauswirtschaftliche und sozialbegleiterische Leistungen

Leistungen der Hauswirtschaft und Sozialbegleitung werden von Montag bis Freitag während der Regeleinsatzzeit zwischen 07:00 und 19:00 Uhr ausgeführt. Bei ausgewiesenem Bedarf und im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten ist eine Leistungserbringung auch nach 19:00 Uhr sowie am Wochenende und an Feiertagen möglich, ein Anspruch darauf besteht jedoch nicht.

#### 4.2 Reaktionszeit

Pflege

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

Hilfe (Hauswirtschaft und Sozialbegleitung)

Hilfeeinsätze (Hauswirtschaft, Sozialbegleitung) werden innerhalb von zwei Werktagen abgeklärt und organisiert.

### 4.3 Dienstleistungsumfang und Bedarfsabklärung sowie Medikamentenmanagement

Nachgewiesener Bedarf bestimmt Leistungsumfang

Beim Ersteinsatz erfolgen zusammen mit der Klientin/dem Klienten und/oder deren/dessen Vertretung und in Rücksprache mit der Ärztin/dem Arzt eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation und des individuellen Pflege- und Betreuungsbedarfs sowie die gemeinsame Planung der notwendigen Massnahmen. Das Resultat wird schriftlich festgehalten und mittels Bedarfsmeldeformular der Ärztin/dem Arzt zur Anordnung der KLV-Leistungen zugestellt.

Bedarfsabklärung zum Einsatzbeginn, bei längeren Einsätzen periodisch wiederholt

Die ärztliche Anordnung wird gemäss den rechtlichen Vorgaben bei fort-dauerndem Pflege- und Betreuungsbedarf periodisch aktualisiert. Eine Aktualisierung findet auch bei einer Erhöhung des Leistungsbedarfs statt. Der Krankenversicherer hat grundsätzlich 14 Tage Zeit, um die ärztliche Anordnung zu beanstanden. Die SPITEX und die Klientin/der Klient informieren einander umgehend, falls der Krankenversicherer die Leistungen beanstandet. Für den beanstandeten Teil der Leistung sowie für alle weiteren nicht krankenversicherungspflichtigen Leistungen, die vom Kunden ausdrücklich gewünscht werden, wird eine separate Leistungsvereinbarung abgeschlossen. Für diese Leistungen stellt die SPITEX eine separate Rechnung. Diese Leistungen gelten als Zusatz- und Extraleistungen und gehen vollständig zu Lasten der Klientin/des Klienten.

Die Klientin/der Klient nimmt zur Kenntnis, dass der Umfang der durch den Versicherer zu bezahlenden pflegerischen Leistungen ebenso wie der von der öffentlichen Hand subventionierten Leistungen der Hilfe zu Hause beschränkt ist.

Bedarfsklärung ist verrechnungspflichtig

Die Bedarfsabklärung wird in jedem Fall in Rechnung gestellt, auch wenn es in der Folge nicht zu einem SPITEX-Einsatz kommen sollte.

Medikamenten-Management

Die Spitex St. Gallen AG übernimmt die prozessuale Verantwortung der Versorgung der Klientinnen und Klienten mit Pflegematerialien. Wird das Medikamentenmanagement durch die Spitex St. Gallen AG übernommen, obliegt ihr auch der Beschaffungsprozess, unabhängig davon ob die Medikamente zu Hause oder bei der Spitex St. Gallen AG gelagert werden.

Die Klientin/der Klient kann über die Spitex eine abschliessbare Medikamenten-Box beziehen.

### 4.4 Organisation und Disposition

Einsatzfähigkeit und Sicherstellung der Pflegequalität sind oberste Ziele

Für die Organisation und Disposition der Dienstleistungen ist die SPITEX zuständig. Dabei legt sie den Fokus auf die Gewährleistung der Einsätze und die Sicherstellung einer gleichbleibenden und hochstehenden Pflegequalität während 365 Tagen im Jahr.

Organisation und Disposition

Die Organisation und Disposition umfasst Folgendes:

1. Die SPITEX weist der Klientin/dem Klienten und deren/dessen Angehörigen in der Regel eine direkte Ansprechperson zu.
2. Die SPITEX bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Sie setzt dafür Fachpersonal und Personal in Ausbildung ein. Die Einsätze werden jeweils von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Es kommen männliche und weibliche Mitarbeitende zum Einsatz. Die Klientin/der Klient kann nicht wählen, wer den Einsatz

leisten soll. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt ausschliesslich bei der SPITEX.

3. Die SPITEX vereinbart mit der Klientin/dem Klienten eine Toleranzzeit von max. 2 Stunden, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz, z.B. aufgrund unvorhergesehener Einsätze oder wegen Verkehrsbehinderungen, nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird die Klientin/der Klient nach Möglichkeit telefonisch informiert.
4. Für Einsätze von Montag bis Freitag, welche die Klientin/der Klient nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt und für Wochenend- und Feiertageinsätze, welche sie/er nicht mindestens 48 Stunden im Voraus abbestellt, wird eine Umtriebsentschädigung verrechnet. Dazu gehört auch die kurzfristige Absage geplanter Leistungen durch die Klientin/den Klienten, z.B. der Körperpflege. Ausnahmeregelungen gelten bei Spitaleintritt und bei Todesfall.

Pflege hat Priorität vor Hauswirtschaft

Hauswirtschaftliche- und sozialbetreuerische Leistungen werden der Planung der Pflegedienstleistungen untergeordnet.

#### 4.5 Dokumentation

Aufbewahrung und Einsicht

Im elektronischen Pflegedossier werden die gesundheitliche Situation der Klientin/des Klienten sowie alle pflegerischen, betreuerischen oder weiteren Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen erfasst, einschliesslich laufender Veränderungen. Die elektronischen Daten werden in einer geschützten Datenbank der SPITEX verwaltet und archiviert. Klientinnen/Klienten erhalten nach schriftlicher Anfrage Einblick in ihr Pflegedossier. Die Klientin/der Klient erklärt sich einverstanden, dass zur Dokumentation des Wundverlaufs Bilder gemacht werden können. Die gemachten Bilder werden nicht für kommerzielle Zwecke genutzt.

#### 4.6 Einsätze anderer Leistungserbringer

Beizug dritter Leistungserbringer durch die SPITEX

In der Regel können alle erforderlichen Dienstleistungen durch Mitarbeitende der SPITEX abgedeckt werden. Unter speziellen betrieblichen Umständen bleibt der Einsatz entsprechend qualifizierten Personals von Drittorganisationen vorbehalten. Für die Ausführung solcher Leistungen sind allein die Dritten verantwortlich.

Einsatz von zwei Mitarbeitenden

Bedingen besondere Umstände, z.B. die Einführung in pflegerische oder betreuerische Massnahmen, den gleichzeitigen Einsatz von zwei Mitarbeitenden, wird die Arbeitszeit beider in Rechnung gestellt.

SPITEX hat Verpflichtung zur Koordination

Die SPITEX ist zu einer qualitätsgesicherten und wirtschaftlichen Leistungserbringung verpflichtet und muss die Koordination der verschiedenen Dienste fördern. Dies betrifft namentlich auch andere Leistungserbringer (private Spitex-Dienste, freischaffende Pflegefachpersonen, Spital-Ambulatorien, Tageskliniken usw.), die sich im gleichen Zeitraum um die gleiche Klientin/den gleichen Klienten kümmern.

Informationspflicht der Klientin/des Klienten

Wenn parallele Einsätze anderer Leistungserbringer stattfinden, muss die Klientin/der Klient die SPITEX rechtzeitig informieren. Andernfalls müssen

Leistungen, welche die SPITEX erbracht hat und die vom Krankenversicherer nicht übernommen werden, der Klientin/dem Klienten direkt und zu Vollkosten in Rechnung gestellt werden.

SPITEX übernimmt keine Ablösungen

Die SPITEX übernimmt in der Regel keine Wochenend- oder Ferienablösungen für Leistungen, die sonst von Dritten erbracht werden.

## **5 Zusammenarbeit**

### **5.1 Mitwirkung der Klientin/des Klienten**

Respekt und Einhaltung von Absprachen

Eine gute Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitenden der SPITEX und der Klientin/dem Klienten ist wesentlich für das Gelingen der Einsätze. Beide Seiten begegnen einander mit Respekt und Achtung. Dazu gehört auch die Einhaltung von Absprachen. Die Klientin/der Klient hat die Pflicht, bei vereinbarten Massnahmen aktiv mitzuarbeiten und/oder deren Durchführung zuzulassen. Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Klientin/der Klient und die Mitarbeitenden der SPITEX dazu beitragen.

Einsatz von Pflegematerial und bedarfsgerechten Hilfsmitteln, Anpassungen im häuslichen Setting

Die Klientin/der Klient erklärt sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz der Klientin/des Klienten und der Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, die eine angemessene Pflege erlauben, aber auch geeignetes Putzmaterial etc.).

Anwesenheit

Während des SPITEX-Einsatzes muss die Klientin/der Klient – Ausnahme-situationen vorbehalten – anwesend sein.

Verhalten im Haushalt der Klientin/des Klienten

Soweit es zur Durchführung ihres Auftrages erforderlich ist, dürfen die SPITEX-Mitarbeitenden Schränke, Schubladen, Kühlschrank etc. öffnen.

### **5.2 Zutrittsmanagement**

Schlüssel

Die Klientin/der Klient ist dafür verantwortlich, den Mitarbeitenden der SPITEX den Zutritt zu ihrer/seiner Wohnung zu gewährleisten. Es besteht die Möglichkeit, die Türe selbst zu öffnen oder eine Option zur Sicherstellung des Zutritts installieren zu lassen (Schlüsseltresor, Badge usw.). Die SPITEX arbeitet im Bereich des Zutrittsmanagements mit ausgewiesenen Spezialisten zusammen. Auf Wunsch der Klientin/des Klienten kann die SPITEX einen Spezialisten vermitteln. Dessen Beratung und Leistungen sind für die Klientin/den Klienten kostenpflichtig und werden ihr/ihm durch den Spezialisten direkt in Rechnung gestellt.

Die Einholung der Bewilligung für die Installation eines Schlüsseltresors ist Sache der Klientin/des Klienten.

Die Klientin/der Klient kann in Ausnahmefällen ihre/seine Wohnungsschlüssel kostenpflichtig bei der SPITEX zur Verwaltung deponieren. Die Übergabe von Schlüsseln, Schlüsseltresorcodes oder die Programmierung des Badges ist schriftlich zu quittieren. Die SPITEX ist für die sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel, des Badges oder des Schlüsseltresorcodes verantwortlich. Wird der Schlüssel entgegen der Empfehlung der SPITEX durch die Klientin/den Klienten unfachmännisch hinterlegt oder der



Code des Schlüsseltresors weitergegeben, lehnt die SPITEX jegliche Haftung ab.

Wohnungsöffnung

Finden SPITEX-Mitarbeitende die Wohnungs- /Haustür bei einem planmäßigen Einsatz unerwartet verschlossen vor und kann ein Schlüssel nicht sofort erhältlich gemacht werden, kann die SPITEX bei Verdacht, der Klientin/dem Klienten könnte etwas zugestossen sein, die Wohnung fachmännisch und unter Kostenfolge für die Klientin/den Klienten öffnen lassen.

### 5.3 Arbeitsumfeld

Hygiene

Die Dienstleistungen müssen in einem sauberen Umfeld bzw.in zumutbaren Haushaltssituationen ausgeführt werden können. Zum Schutz der Klientin/des Klienten verwenden alle SPITEX-Mitarbeitenden ein Händedesinfektionsmittel und/oder Handschuhe. Die Kosten dafür gehen zu Lasten des Klienten/der Klientin.

### 5.4 Gesundheitsschutz

Anpassung der Einrichtung und Rücksichtnahme

Die Klientin/der Klient passt im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten und des Gesundheitsschutzes der SPITEX-Mitarbeitenden die Wohnungseinrichtung bei Bedarf an und vermeidet Belastungen, z.B. durch Verzicht auf das Rauchen während des Einsatzes und durch Lüften vor Einsatzbeginn. Tiere sind während des Einsatzes auf Verlangen der Mitarbeitenden in einem separaten Raum wegzusperren.

### 5.5 Schutzmassnahmen bei Stich- und Schnittverletzungen

Schutzmassnahmen bei Stich- und Schnittverletzungen

Die Klientin/der Klient stimmt den notwendigen Massnahmen zu, wenn sich die SPITEX-Fachperson bei der Personenversorgung eine Stich- oder Schnittverletzung mit Blut oder anderen potenziell infektiösen Körperflüssigkeiten zuzieht. Unmittelbar notwendige Massnahmen der Klientin/dem Klienten können sein: Einholung von Gesundheitsdaten bei der/dem behandelnden Ärztin/Arzt und eine Blutentnahme für einen HIV- und/oder Hepatitis-Test.

## 6 Pflegematerial, Hilfsmittel und Einrichtungen

### 6.1 Anschaffung und Wartung Pflegehilfsmittel

Anpassungen und Instandhaltung

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
- Instandhaltungsmassnahmen gemäss Herstellerangaben von qualifiziertem externem Fachpersonal resp. von der Vermietungsstelle durchführen zu lassen und bei Bedarf nachzuweisen.

### 6.2 Anschaffung von Einrichtungen

Anschaffung

Für die fachgerechte Unterstützung im Haushalt bedarf es entsprechender Einrichtungen sowie gut funktionierender Haushaltgeräte wie Staubsauger, Bügeleisen, Reinigungshilfsmittel etc., die allenfalls vom Klienten/von der Klientin anzuschaffen oder zu mieten sind.

### **6.3 Pflagematerial und Hilfsmittel aus der MiGe-Liste**

MiGe-Liste

Pflagematerial und Hilfsmittel aus der MiGeL (Mittel- und Gegenständeliste) werden gemäss den geltenden gesetzlichen Bestimmungen vom Krankenversicherer übernommen. Die Abgabe kann durch die SPITEX erfolgen und an die Krankenversicherung verrechnet werden, wenn eine ärztliche Anordnung vorliegt.

### **6.4 Bestellung von Pflagematerial und Hilfsmittel aus dem SPITEX-Sortiment**

SPITEX-Sortiment

Die SPITEX bietet ihren Klientinnen/Klienten die Möglichkeit, ausgewählte gängige Pflagematerialien, welche von der obligatorischen Krankenkasse nicht vergütet werden, bei der SPITEX zu beziehen. Die Mitarbeitenden der SPITEX besprechen mit der Klientin/dem Klienten den Bedarf an Material in deren /dessen Wohnung und nehmen die Bestellung entgegen. Zwingend erforderlich für jegliche Art der Leistungserbringung sind Handschuhe und ein Händedesinfektionsmittel, welche die SPITEX der Klientin/dem Klient in Rechnung stellt (nicht MiGeL-gelistet) oder von dieser/diesem selbst angeschafft wird.

### **6.5 Bestellung und Lieferung von Pflagematerial und Hilfsmitteln externer Anbieter**

Externe Anbieter

Die SPITEX bietet ihren Klientinnen/Klienten weiter die Möglichkeit, ausgewählte gängige Materialien und Hilfsmittel, welche von der obligatorischen Krankenkasse ebenfalls nicht bezahlt werden, bei der SPITEX zu beziehen (Hilfsmittel für den Alltag, Pflegeprodukte usw.). Die Mitarbeitenden der SPITEX nehmen die Bestellung gemeinsam mit der Klientin/dem Klienten in dessen/deren Wohnräumen auf, was von der Klientin/von dem Klienten hiermit ausdrücklich so gewünscht wird. Darauf übermitteln sie die Bestellung auf elektronischem Weg. Allfällige Portokosten für Rücksendungen bei Nichtgefallen gehen zu Lasten der Klientin/des Klienten. Die bezogenen Materialien und Hilfsmittel werden der Klientin/dem Klienten – in der Regel durch Partner der SPITEX – direkt in die Wohnung geliefert. Die Klientin/der Klient nimmt zur Kenntnis, dass die SPITEX nicht Herstellerin der Materialien und Hilfsmittel ist, sondern diese ihrerseits bei Partnern bezieht.

### **6.6 Sortiment**

Sortimentsänderungen

Sortimentsänderungen durch ihre Partner liegen ausserhalb des Einflussbereichs der SPITEX. Die Klientin/der Klient nimmt zur Kenntnis, dass die SPITEX keine Gewähr für die Verfügbarkeit von Materialien und Hilfsmitteln bietet.

### **6.7 Preise und Rechnungsstellung**

Preise und Rechnungsstellung

Die Kosten für Pflagematerial und Hilfsmittel, welche von der obligatorischen Krankenversicherung nicht bezahlt werden, gehen vollständig zu Lasten der Klientin/des Klienten. Es gelten die Preise und Konditionen auf der Tariffliste der SPITEX. Die SPITEX aktualisiert die Tariffliste periodisch und teilt der Klientin/dem Klienten Preisanpassungen in geeigneter Weise

mit. Bei der Aufgabe von Bestellungen liegt der Klientin/dem Klienten die jeweils aktuelle Tarifliste vor.

## **6.8 Gewährleistung und Haftungsausschluss**

Gewährleistung und Haftungsausschluss

Die Klientin/der Klient hat die Materialien 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 Herstellergarantiepflichtungen der Partner der SPITEX, sofern solche bestehen. Die SPITEX ist nicht Herstellerin und haftet 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 seine Missachtung von Warnhinweisen des Herstellers entstanden sind.

## **6.9 Aufbewahrung**

Hauswirtschaft, Grund- und Behandlungspflege

Die Materialien und Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden bei der Klientin/bei dem Klienten aufbewahrt.

## **7 Grenzen der Dienstleistung**

### **7.1 Grenzen der ambulanten Versorgung**

Wie lange ist ambulant sinnvoll und machbar?

Dienstleistungen können nur so weit übernommen werden, als es der Gesundheitszustand der Klientin/des Klienten unter Berücksichtigung der allgemeinen Rahmenbedingungen einer SPITEX-Tätigkeit erlaubt. Ist eine umfassende Betreuung notwendig, kann ein Verbleib zu Hause nur sichergestellt werden, wenn auch Dritte wesentliche Betreuungsaufgaben übernehmen. Die SPITEX teilt der Klientin/dem Klienten zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn die Pflege zu Hause aus technischen oder anderen Gründen nicht mehr machbar ist oder der weitere Verbleib zu Hause eine gesundheitliche Gefährdung darstellt und sich in der Folge ein Übertritt in eine stationäre Pflegeeinrichtung aufdrängt. Die SPITEX kann im Rahmen ihres Leistungsauftrages bei der Suche nach einer passenden Lösung unterstützen.

### **7.2 Unzumutbarkeit**

Schutz des SPITEX-Personals

Die SPITEX ist berechtigt, einen laufenden oder geplanten Einsatz bei Unzumutbarkeit abubrechen bzw. abzusagen. In Betracht kommen fachliche oder medizinische Gründe, die Androhung von Gewalt, Gewaltausübung,

sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, eine gesundheitliche Gefährdung der SPITEX-Mitarbeitenden.

Mangelnde Kooperation	Ausserdem kann die SPITEX die Leistungserbringung nach Vorankündigung einstellen, wenn die Klientin/der Klient notwendige Pflegemassnahmen wiederholt verweigert. Gleiches gilt bei mangelnder Kooperation einer anderen, an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation, bzw. bei unsachgemässer fachlicher Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen in die Dienstleistungsabwicklung.
Nicht zur Verfügung gestellte Hilfsmittel	Stellt die Klientin/der Klient die notwendigen Hilfsmittel (z.B. Pflegebett) nicht zur Verfügung, kann die Leistung nach Vorankündigung eingestellt werden.
Anhaltende Zahlungsausstände	Ebenso können Leistungen bei anhaltenden Zahlungsausständen eingestellt werden. Die 1. Mahnung erfolgt nach 30 Tagen, die 2. nach 40 Tagen und die 3. Mahnung nach 50 Tagen Zahlungsausstand. Die 3. Mahnung ist innerhalb von 10 Tagen zu begleichen. Wird die Rechnung nach der 3. Mahnung nicht fristgerecht bezahlt, kann die Leistung nach Vorankündigung eingestellt werden. Sämtliche Mahnungen werden verrechnet.

### **7.3 Vorgehen bei Leistungseinstellung**

Vorab Suche nach einer einvernehmlichen Lösung	Grundsätzlich suchen die SPITEX-Verantwortlichen bei Unstimmigkeiten und Konflikten sowie bei den unter Punkt 7.2 aufgeführten Situationen das Gespräch mit der Klientin/dem Klienten. bzw. ihrer gesetzlichen Vertretung. Einer Leistungseinstellung gehen aktive Bemühungen um eine einvernehmliche Lösung voran. Kann dennoch keine solche erzielt werden, ist es der SPITEX trotz ihrer gesetzlichen Versorgungspflicht erlaubt, die Leistungserbringung einzustellen.
Schriftlichkeit	Fälle von Leistungseinstellungen werden von der SPITEX sorgfältig dokumentiert, z.B. in Form von Aktennotizen. Der Klientin/dem Klienten wird die Leistungseinstellung mit eingeschriebenem Brief und unter Angabe der Begründung bestätigt. Bei der Einstellung ärztlich angeordneter Leistungen erfolgt gleichzeitig eine Mitteilung an die anordnende Ärztin/ den anordnenden Arzt.
Information der Stadt als Gewährleisterin und Aufsichtsinstanz des Versorgungsauftrages	Eine Information über die Leistungseinstellung geht, in anonymisierter Form, auch der Stadt St.Gallen, Dienststelle Gesellschaftsfragen, in deren Rolle als Auftraggeberin und Aufsichtsinstanz der SPITEX zu.

## **8 Tarife und Rechnungsstellung**

### **8.1 Grundsatz**

Kostenpflichtigkeit der erbrachten Leistungen	Die SPITEX stellt sämtliche erbrachten Dienstleistungen in Rechnung, inklusive Bedarfsabklärung, administrative Erfassung, Abklärungen mit Dritten, Zeit und Auslagen für Einkäufe, Fahrspesen, allfällige Umtriebsentschädigungen sowie Leistungen Dritter im Auftrag der SPITEX. Dies geschieht unabhängig davon, ob die Kosten von der obligatorischen Krankenversicherung oder von einer anderen Versicherung übernommen werden.
Aktuelle Tarife siehe Tarifblatt	Der Preis für die Dienstleistungen der SPITEX richtet sich nach dem geltenden Tarifblatt, das integraler Bestandteil des Vertragsverhältnisses ist. Über

Tarifanpassungen wird vorgängig informiert. Die Tarife sind auch auf der Website der SPITEX aufgeführt.

## 8.2 Tarife

Tarifhoheit

Die Tarife für die pflegerischen Leistungen gemäss Art. 7 KLV sowie für bestimmtes ärztlich verordnetes Pflegematerial (MiGe-Liste) werden vom Bund festgelegt. Die Tarife der hauswirtschaftlichen Leistungen werden von der Stadt St.Gallen festgelegt. Die Preise weiterer nicht-kassenpflichtiger Leistungen werden von der SPITEX festgesetzt.

Sozialgutschriften der Stadt St.Gallen

Finanzschwache Haushalte haben, sofern sie weder eine AHV- noch eine IV-Rente beziehen, für hauswirtschaftliche und sozialbegleiterische Leistungen Anspruch auf Sozialgutschriften der Stadt St.Gallen. Diese ermässigen die entsprechenden Tarife und werden von der SPITEX bei der Rechnungsstellung direkt in Abzug gebracht. Über die Voraussetzungen des Bezugs und die Höhe der individuellen Sozialgutschriften informiert ein separates Merkblatt.

## 8.3 Leistungserfassung

Basis für Rechnungsstellung

Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung der SPITEX. Die Klientin/der Klient ist berechtigt, jederzeit Auskunft über die verrechneten Leistungen zu verlangen. Genügt die mündliche Auskunft nicht, kann auch Einsicht in die administrativen Aufzeichnungen des letzten abgerechneten Monats verlangt werden. Allfällige Beanstandungen sind spätestens fünf Tage nach Einsichtnahme an die SPITEX zu richten.

## 8.4 Rechnungsstellung

Abrechnungsrhythmus und Zahlungsfrist

Die Leistungen der SPITEX werden monatlich in Rechnung gestellt. Die Rechnung ist innert 30 Tagen zu begleichen, und zwar unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (u.a. Krankenversicherer, Ergänzungsleistungen, Fürsorgeleistungen) besteht.

Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung bei wiederholtem Zahlungsverzug und Wohnsitz im Ausland

Bei wiederholtem Zahlungsverzug ist die SPITEX, nach Abklärung der Verhältnisse, berechtigt, für die Erbringung weiterer Leistungen Vorauszahlung oder eine angemessene Sicherheitsleistung zu verlangen. Vorauszahlung kann auch von Klientinnen und Klienten mit Wohnsitz ausserhalb der Schweiz verlangt werden (siehe Tarifblatt).

Tiers payant für kassenpflichtige Leistungen

Die SPITEX stellt erbrachte Pflegeleistungen aus der obligatorischen Krankenpflege-Grundversicherung (KVG), aus der Unfallversicherung (UVG), der Invalidenversicherung (IV) und der Militärversicherung (MV), medizinisches Verbrauchsmaterial gemäss MiGeL sowie die Leistungen der Akut- und Übergangspflege (AÜP) direkt dem Versicherer in Rechnung (Tiers payant). Die Klientin/der Klient erhält eine Rechnungskopie. Franchise und Selbstbehalt werden der Klientin/dem Klienten vom Krankenversicherer in Rechnung gestellt.

Patientenbeteiligung und nichtkassenpflichtigen Leistungen werden direkt abgerechnet

Hauswirtschaftliche und sozialbegleiterische Leistungen sowie alle weiteren nicht-kassenpflichtigen Leistungen stellt die SPITEX der Klientin/dem Klienten direkt in Rechnung. Dies gilt auch für die Patientenbeteiligung gemäss kantonalem Gesetz über die Pflegefinanzierung.

## 9 Beendigung des Vertragsverhältnisses

Automatische Auflösung	Das Vertragsverhältnis wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrages automatisch aufgelöst. Der Vertrag endet ebenfalls automatisch, wenn die Klientin/der Klient durch Umzug das Einzugsgebiet der Spitex St.Gallen AG verlässt, die Pflege oder hauswirtschaftliche Unterstützung durch die SPITEX nicht mehr benötigt, ins Akutspital oder in eine stationäre Pflegeeinrichtung eintritt oder verstirbt.
Kündigung	Die Klientin/der Klient und in begründeten Fällen die SPITEX haben das Recht, das Vertragsverhältnis jederzeit aufzulösen. Die Kündigungsfrist beträgt 5 Werktage. Die Kündigung durch die SPITEX erfolgt schriftlich.
Fristlose Kündigung	Die SPITEX ist berechtigt, das Vertragsverhältnis bei Unzumutbarkeit (vgl. Ziff. 7.2) und sofern gleichzeitig Gefahr im Verzug ist, fristlos zu kündigen.
Information Dritter	Die Klientin/der Klient erklärt sich einverstanden, dass die SPITEX die Hausärztin/ den Hausarzt, Angehörige, die Erwachsenenschutzbehörde KESB (soweit involviert), sowie leistungserbringende Dritte über die Auflösung des Vertragsverhältnisses informieren darf.

## 10 Beschwerdeverfahren

Stetiges Streben nach Verbesserung	Die SPITEX betrachtet die Qualitätsentwicklung als laufenden Prozess und hat daher ein Beschwerdemanagementsystem eingeführt. Rückmeldungen von Klientinnen/Klienten sind jederzeit willkommen und sind wertvoll für die SPITEX, damit sie die Qualität ihrer Dienstleistungen sichern und stetig weiter entwickeln kann.
Mündliche und schriftliche Beschwerde-möglichkeiten	Alle SPITEX-Mitarbeitenden nehmen mündliche Beanstandungen entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Die Klientin/der Klient kann Beanstandungen auch schriftlich deponieren. Ein entsprechendes Formular kann bei der SPITEX bezogen oder auf der SPITEX-Website <a href="http://www.spitex-stgallen.ch">www.spitex-stgallen.ch</a> heruntergeladen werden.
Beschwerdeweg	Erste Instanz für Beschwerden ist die Geschäftsleitung der SPITEX. Diese bemüht sich, bei Bedarf unter Beizug des Verwaltungsrates der Spitex St.Gallen AG, um eine gütliche Lösung. Wenn die Klientin/der Klient mit der Problemlösung nicht zufrieden ist, kann er/sie den Beschwerdefall an die Ombudsstelle Alter und Behinderung (OSAB) weiterziehen ( <a href="http://www.osab.ch">www.osab.ch</a> , Tel. 071 220 33 73, <a href="mailto:info@osab.ch">info@osab.ch</a> , Schützengasse 33, 9001 St.Gallen).

## 11 Weitere Bestimmungen

### 11.1 Schweigepflicht und Datenschutz

Allgemeines	Die SPITEX-Mitarbeitenden sind zur Achtung der Privatsphäre der Klientin/des Klienten sowie zur Einhaltung der dienstlichen Schweigepflicht und der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet.
Umgang mit personenbezogenen Daten	Personenbezogene Daten der Klientin/des Klienten dürfen, soweit es zur Durchführung des Auftrages erforderlich ist, gespeichert oder an Dritte verschlüsselt übermittelt werden, insbesondere an Versicherer, Ärztinnen/Ärzte, Angehörige, Alters- und Pflegeeinrichtungen, Kontroll- und Schlichtungsstellen, staatliche Stellen, Aufsichtsbehörden sowie an mit



der SPITEX verbundene oder in ihrem Auftrag Dienstleistungen erbringende Unternehmen und Lieferanten. Die Klientin/der Klient erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzbestimmungen beachtet.

Audio- und Videoüberwachung der SPITEX-Mitarbeitenden im Einsatz nicht zulässig

Aus Gründen des Datenschutzes und des Berufsgeheimnisses ist eine Überwachung der Mitarbeitenden der SPITEX per Video oder anderen Medien während des Einsatzes bei der Klientin/dem Klienten zu Hause nicht gestattet.

## 11.2 Haftung

Haftpflcht der SPITEX

Die SPITEX haftet für Schäden an Wohnungsmobiliar, Apparaten, Wäsche und Gegenständen, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch ihre Mitarbeitenden verursacht wurden und nicht auf bestehende Defekte, altersbedingte Materialermüdung oder Abnutzung zurückzuführen sind.

Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes.

Jegliche weitere Haftung, beispielsweise für körperliche Schäden bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht fahrlässig durch das SPITEX-Personal verursacht wurden, ist ausgeschlossen.

## 11.3 Keine Annahme weiterer Arbeiten

Keine Annahme weiterer Arbeiten

Es ist den SPITEX-Mitarbeitenden nicht gestattet, weitere Leistungen ausserhalb des Arbeitseinsatzes mit der Klientin/dem Klienten zu vereinbaren. Dieses Verbot gilt auch während sechs Monaten nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses.

## 11.4 Keine Annahme von Geschenken

Verbot der Annahme von Geschenken

Die SPITEX-Mitarbeitenden sind nicht berechtigt, für sich oder andere Personen Geld, bargeldähnliche Zuwendungen oder Geschenke anzunehmen oder andere Vorteile zu beanspruchen, die ihnen in Zusammenhang mit ihrer beruflichen Tätigkeit angeboten werden. Davon ausgenommen sind blosser Aufmerksamkeiten sowie Spenden zu Gunsten der Personalkasse.

## 12 Gerichtsstand

Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche rechtlichen Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der SPITEX und der Klientin/dem Klienten ist in jedem Fall St.Gallen.

