



Überall für alle

**SPITEX**

Dagmersellen



# Allgemeine Geschäftsbedingungen Spitex Dagmersellen

---

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der SPITEX Dagmersellen (AGB)

## 1. Abschluss und Inhalt des Vertrages

Das Vertragsverhältnis zwischen der SPITEX Dagmersellen und ihren Kunden wird bestimmt durch

- a. die individuelle Rahmenvereinbarung
- b. die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung
- c. die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie
- d. das jeweilige aktuelle Tarifblatt

## 2. Leistungen und notwendige Mittel

1. Die Art, der Umfang und die Dauer der Leistungen richten sich nach der jeweils aktuellen Leistungsplanung, welche einen Bestandteil der Vereinbarung zwischen den Parteien darstellt. Bei einem vorübergehenden, zeitlichen Mehrbedarf von bis zu 20% kann ohne vorgängige Information der Kunden abgewichen werden (z.B. bei medizinischen Problemen wie einer Grippe oder einem Sturz oder ähnlich). Bei einem Mehrbedarf von mehr als 20% oder einem dauernden Mehrbedarf muss eine neue Bedarfsabklärung mit Leistungsplanung vorgenommen werden.
2. Die Mitarbeitenden erbringen Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen der SPITEX Dagmersellen und ihren Kundinnen und Kunden. Weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden der SPITEX Dagmersellen nicht gestattet. Die Mitarbeitenden erbringen die Pflegedienstleistungen entsprechend den festgelegten Standards der SPITEX Dagmersellen. Diese Vorgehensweise dient der Qualitätssicherung und wird von den Kundinnen und Kunden anerkannt.
3. Die Gesundheit der Mitarbeitenden wie auch der Kundinnen und Kunden darf nicht gefährdet sein. Im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben (Art. 6-8 ArG.) muss deshalb die SPITEX Dagmersellen dem Gesundheitsschutz insoweit auch Rechnung tragen, dass als Voraussetzung für die Dienstleistungserbringung des Vorhandenseins der erforderlichen Pflegehilfsmittel (Pflegebett, Rollstuhl, Duschbrett usw.) sichergestellt ist. Zudem braucht es, um bei den Kundinnen und Kunden zu Hause tätig zu sein, eventuell auch angemessene Mittel wie: - Zugriff auf Haus- und Wohnungsschlüssel für die Mitarbeitenden, sofern erforderlich – taugliche Haushaltsgeräte.
4. Der Arzt kann im Auftrag der Kundinnen und Kunden Rezepte für Arznei- und Medizinalprodukte der SPITEX Dagmersellen zustellen. Die Kundinnen und Kunden erklären sich damit einverstanden, dass die SPITEX Dagmersellen diese Arznei- und Medizinalprodukte besorgt.

## 3. Dienstleistungsgrenzen

1. Dienstleistungen können im Rahmen der Spitex-Tätigkeit nur erbracht werden, soweit es der Gesundheitszustand der Kundinnen und Kunden sowie die allgemeinen Rahmenbedingungen zulassen. Sollte eine Pflege aus technischen, gesundheitlichen oder anderen Gründen im häuslichen Umfeld nicht mehr möglich sein, informiert die SPITEX Dagmersellen die betroffenen Kundinnen und Kunden frühestmöglich. In solchen Situationen unterstützt die SPITEX Dagmersellen bei der Entwicklung angemessener Lösungsansätze.
2. Liegt eine besondere Gefährdungslage vor, ist die SPITEX Dagmersellen verpflichtet, eine Gefährdungsmeldung bei der Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) zu machen.

## 4. Mitwirkung der Kundinnen und Kunden

1. Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Kundinnen und Kunden wie auch die Mitarbeitenden der SPITEX Dagmersellen dazu beitragen. Die Kundinnen und Kunden wie auch die Mitarbeitenden begegnen sich mit Respekt und Achtung. Die Kundinnen und Kunden erklären sich mit der Verwendung des von der SPITEX Dagmersellen eingesetzten Pflegematerials und den festgelegten Standard als einverstanden. Sie achten auf den Gesundheitsschutz der Spitex-Mitarbeitenden und vermeiden Belastungen, z.B. durch intensives Rauchen.

2. Besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, Hebe- und Transferlifte, aber auch geeignetes Reinigungsmaterial und Handschuhe.)

## 5. Einsatz von Dritten

1. Kosten der Pflegeleistungen, die von den obligatorischen Krankenpflegeversicherungen (OKP), Invaliden-, Unfall- oder Militärversicherung nicht übernommen und von den Kundinnen und Kunden ausdrücklich gewünscht werden, gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zulasten der Kundinnen und Kunden (Pflegevollkosten).
2. Die Tarife für Extraleistungen richten sich nach dem aktuellen Tarifblatt.

## 6. Rechnungsstellung und Fälligkeit

1. Leistungen, die von der obligatorischen Krankenpflege- Invaliden-, Unfall- oder Militärversicherung übernommen werden, werden in den gesetzlichen Bestimmungen und allfälligen Verträgen zwischen den Leistungserbringern und den Versicherungen geregelt. Mit der Krankenversicherung wird im System des Tiers Payant abgerechnet: Die SPITEX Dagmersellen schickt diese Rechnung direkt dem Versicherer.
2. Die Kosten für Extraleistungen und die Patientenbeteiligung von max. CHF 15.35/Tag werden den Kundinnen und Kunden direkt in Rechnung gestellt. Die Vergütung ist jeweils innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum fällig.
3. Wird die Vereinbarung mit der SPITEX Dagmersellen kundenseitig von mehreren Personen unterschrieben, so gelten diese als Solidarschuldner.

## 7. Abbestellung von Leistungen

1. Wird ein Einsatz von Kundinnen oder Kunden nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt, stellt die SPITEX Dagmersellen diesen gemäss Tarifblatt in Rechnung.
2. Im Falle eines Spitaleintritts oder bei Todesfällen erfolgt keine Verrechnung.

## 8. Einsatzzeitpunkt

1. Der Einsatzzeitpunkt kann +/- eine Stunde variieren. Die Kundinnen und Kunden haben die Möglichkeit den Einsatzzeitpunkt für den nächsten Einsatz abzufragen.

## 9. Einsatzabbruch

1. In besonderen Fällen behält sich die SPITEX Dagmersellen das Recht vor, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen und die Dienstleistungen einzustellen.
2. Die SPITEX Dagmersellen ist auf die Kooperation der Kundinnen und Kunden angewiesen. Sollte die Zusammenarbeit in Sondersituationen nicht möglich sein oder nicht mehr gewährleistet werden können, behält sich die SPITEX Dagmersellen vor, die Leistungserbringung abzulehnen oder einzustellen.

Sondersituationen können sein:

- vermehrtes Nichtbezahlen von Rechnungen
- wenn die Betreuungssituation für die Mitarbeitenden nicht zumutbar ist, namentlich aus fachlichen und medizinischen Gründen
- infolge gegenseitigen Vertrauensverlust
- bei Androhung von Gewalt
- bei Tötlichkeiten
- sexuellen Übergriffen
- wiederholten groben Beschimpfungen

- rassistischen Äusserungen
- Gesundheitsgefährdung der Mitarbeitenden (Arbeitssicherheit)
- bei wiederholten vergeblichen Besuchen resp. kurzfristigen Absagen der Termine
- seitens der Krankenversicherung die Finanzierung abgelehnt wird
- Gesundheitsgefährdung der Mitarbeitenden gemäss EKAS Richtlinien der SUVA

Bei der Ankündigung und Einstellung von Leistungen erfolgt umgehend eine Mitteilung an:

- die behandelnde Ärzteschaft
- die gesetzliche Vertretung für medizinische Massnahmen
- falls keine Nachfolgelösung gefunden wird, an die Wohnsitzgemeinde als Auftraggeber

Die SPITEX Dagmersellen berät die Kundinnen und Kunden und ggf. Dritte bei der Suche nach geeigneten anderen Leistungserbringer.

## 10. Wohnungszugang

1. Kundinnen und Kunden sind verpflichtet, den Zugang zu ihrer Wohnung für die Mitarbeitenden der SPITEX Dagmersellen zu gewährleisten. Öffnen die Kundinnen und Kunden die Türe nach mehrmaligen klingeln und Telefonanrufen sowie nach Rücksprache mit dem Hausarzt/Angehörigen/Nachbarn nicht, wird die Polizei benachrichtigt, die sich Zutritt zur Wohnung resp. Haus verschaffen. Diese Massnahme dient zur Sicherheit der Kundinnen und Kunden. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten der Kundinnen und Kunden.

## 11. Geschäftsgeheimnis, Geheimhaltungspflicht, Datenschutz

1. Die SPITEX Dagmersellen verpflichtet ihre Mitarbeitenden zur Beachtung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Alle Angaben werden vertraulich behandelt.
2. Mit der Unterzeichnung des Vertrages ermächtigt die betreffende Person die SPITEX Dagmersellen ausdrücklich zur Bearbeitung der bekannt gegebenen Personendaten, soweit dies gesetzlich vorgesehen und zulässig bzw. für die Durchführung des Vertrages erforderlich ist und solange kein ausdrücklicher Widerspruch der betreffenden Person vorliegt.

## 12. Haftung

1. Die SPITEX Dagmersellen haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die ihre Mitarbeitenden vorsätzlich oder grobfahrlässig verursachen und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind.
2. Der Umfang der Haftung richtet sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Jegliche weitere Haftung (z.B. für unfallbedingte körperliche Schäden), die nicht durch die Mitarbeitenden verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

## 13. Konflikte und Beschwerden

1. Sollten zwischen Kundinnen, Kunden und Mitarbeitenden der SPITEX Dagmersellen Unstimmigkeiten auftreten, haben Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, ein Gespräch mit der Teamleitung Pflege zu beantragen. Falls hierbei keine Klärung erzielt werden kann, steht es den Kundinnen und Kunden frei, sich an die Geschäftsleitung zu wenden. Sollte auch in diesem Fall keine zufriedenstellende Lösung gefunden werden, empfehlen wir als neutrale externe Stelle die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA Zentralschweiz).

## 14. Gerichtstand

1. Gerichtstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der SPITEX Dagmersellen und dem Kunden ist der Sitz der SPITEX Dagmersellen.

## 15. Vertragskündigung

1. Ordentliche Kündigungsfrist:  
Der Vertrag wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrages automatisch aufgelöst. Er kann auch jederzeit einseitig innert 24 Stunden gekündigt werden.
2. Sofortige Vertragsauflösung:  
In besonderen Fällen ist die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung vorbehalten, insbesondere gemäss den in den AGB's aufgeführten Gründen: Art. 9. Einsatzabbruch.
3. Kündigungsform:  
Die Kündigung des Vertrages kann mündlich oder schriftlich erfolgen.
4. Formlose Vertragsauflösung:  
Der Vertrag endet automatisch ohne formelle Kündigung, sobald Kundinnen oder Kunden durch einen Umzug das Versorgungsgebiet der SPITEX Dagmersellen verlassen, eigenständig werden, in eine stationäre Pflegeeinrichtung übertreten oder versterben.

Dagmersellen, 27.01.2026

**WIR SIND GERNE FÜR SIE DA.**

**Spitex Dagmersellen**

Industriestrasse 17  
6252 Dagmersellen

Telefon: 062 756 00 00

E-Mail: [info@spitex-dagmersellen.ch](mailto:info@spitex-dagmersellen.ch)

**Öffnungszeiten:**

Montag- Freitag 7.30– 11.30 Uhr | 13.30– 16.00 Uhr

[www.spitex-dagmersellen.ch](http://www.spitex-dagmersellen.ch)