Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) SPITEX HÖFE gültig ab 01.01.2026

Grundsätzliches

Im Rahmen einer gemeinsamen Vereinbarung sowie einer individuellen Abklärung erbringt SPITEX HÖFE für die Klientin[1] entgeltliche Dienstleistungen im pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden und sozialbetreuerischen Bereich.

[1] Zur besseren Leserlichkeit wird in diesem Dokument nur die weibliche Form verwendet, männliche Klienten sind immer mitgemeint.

Die folgenden Vertragsbestandteile sind bestimmend für das Zustandekommen eines Vertragsverhältnisses zwischen SPITEX HÖFE und der Klientin:

- **Rahmenvereinbarung und Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)**
  Die Rahmenvereinbarung und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die Beziehung zwischen SPITEX HÖFE und der Klientin.
- **aktuelle Leistungsplanung, basierend auf der aktuellen interRAI Bedarfsabklärung**
  In einer individuellen Bedarfsabklärung wird der Dienstleistungsumfang für die Klientin festgelegt.
- **Tarifblatt SPITEX HÖFE**
  Das Tarifblatt enthält die aktuellen Tarife für die verschiedenen Leistungen.

Soweit die Rahmenvereinbarung und die AGB nichts Spezielles vorsehen, gelten die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag (OR 394 ff).

Anpassungen werden der Klientin jeweils schriftlich oder durch Publikation auf der Homepage von SPITEX HÖFE mitgeteilt.

1 Voraussetzungen für den Dienstleistungsumfang

1.1 Zielsetzung

SPITEX HÖFE unterstützt die Klientin mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Im Vordergrund steht dabei die grösstmögliche Selbständigkeit und Lebensqualität der Klientin. Dabei werden die Ressourcen der Klientin und der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt.

1.2 Ärztliche Verordnung

Eine ärztliche Verordnung ist notwendig

- für bestimmte, gesetzlich festgelegte, pflegerische Leistungen zur Prüfung einer Kostenübernahme durch eine Versicherung;
- bei Pflege-, Hauswirtschafts- und sozialbetreuerischen Leistungen für die Ermittlung eines Leistungsbeitrages der Wohngemeinde.

Übernimmt die Klientin sämtliche Kosten der Leistungen selber (Vollkosten), ist keine ärztliche Verordnung notwendig.

1.3 Bedarfsabklärung

Anhand der interRAI-Instrumente wird gemäss gesetzlichen Vorgaben bei jeder Klientin vor Ort der Pflege- und Unterstützungsbedarf sorgfältig abgeklärt. Daraus ergibt sich der Dienstleistungsumfang. Die Informationen fliessen direkt in den Pflegeplanungs- und Qualitätssicherungsprozess ein.

Die Bedarfsabklärung wird von SPITEX HÖFE immer in Rechnung gestellt, auch wenn daraus keine Dienstleistung resultiert.

1.4 Dienstleistungsbedarf

Die Klientin nimmt zur Kenntnis, dass die Quantität der durch die Krankenversicherer finanzierten pflegerischen Leistungen limitiert ist.

1. Die Art, der Umfang und die Dauer der Leistungen bestimmen sich nach der jeweils aktuellen Leistungsplanung, welche einen Bestandteil der Vereinbarung zwischen den Parteien darstellt.
2. Änderungen in der Leistungsplanung sind zwischen SPITEX HÖFE und der Klientin erneut zu vereinbaren, in der Regel im Rahmen einer regelmässig wiederholten Bedarfsabklärung, mindestens alle 6 Monate.
3. Bei einem vorübergehenden zeitlichen Mehrbedarf von bis zu 20 % kann ohne vorgängige Information der Klientin von der bestehenden Leistungsplanung abgewichen werden (z. B. bei medizinischen Problemen wie einer Grippe, einem Sturz oder ähnlichem). Bei einem Mehrbedarf von mehr als 20 % oder einem andauernden Mehrbedarf muss eine neue Bedarfsabklärung mit Leistungsplanung vorgenommen werden.
4. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von SPITEX HÖFE (nachfolgend Mitarbeitende genannt) erbringen Leistungen ausschliesslich im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen SPITEX HÖFE und ihrer Klientin. Weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden nicht gestattet.

2 Durchführung von Dienstleistungen

2.1 Organisation der Einsätze

Für die Organisation der Dienstleistungen ist SPITEX HÖFE zuständig. Die Termine werden mit der Klientin vereinbart, **wobei der Einsatzbeginn um plus / minus 120 Minuten abweichen kann**. Ist die Abweichung grösser, wird die Klientin telefonisch benachrichtigt. Es besteht kein Anspruch auf den Einsatz bestimmter Mitarbeitenden. Es kommen weibliche und männliche Fachpersonen zum Einsatz. Die Klientin muss während des Einsatzes anwesend sein, vorbehalten bleiben individuelle Absprachen bei Hauswirtschaftseinsätzen.

2.2 Absage von Einsätzen

Die Klientin teilt SPITEX HÖFE geplante Spitaleintritte sowie Ferien- oder sonstige Abwesenheiten frühzeitig mit. Für Einsätze, welche die Klientin nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt, stellt SPITEX HÖFE der Klientin eine Pauschale in Rechnung. Im Falle eines notfallmässigen Spitaleintritts oder bei Todesfällen erfolgt keine Verrechnung.

2.3 Einsatz von Drittorganisationen

SPITEX HÖFE erbringt in der Regel sämtliche Leistungen selber. Unter besonderen Umständen behält sie sich jedoch vor, qualifizierte Drittpersonen oder Drittorganisationen hinzuzuziehen und übernimmt die Koordination bezüglich Einsatzzeiten und die Verantwortung für die Qualität der Leistungen.

3 Mitwirkung der Klientin

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Klientin und die Mitarbeitenden gemeinsam dazu beitragen. Klientin und Mitarbeitende begegnen sich gegenseitig mit Respekt und Achtung.

3.1 Wohneinrichtung und Einsatz von geeigneten Hilfsmitteln

Die Klientin passt bei Bedarf die Wohneinrichtung an. Sie besorgt auf eigene Kosten empfohlene Hilfsmittel, Krankenmobilien und Alltagshilfen.

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

Die Klientin respektiert den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden und vermeidet Belastungen wie z. B. Rauchen während des Einsatzes. Sie hält ihr übertragene Hygiene- und Schutzvorschriften ein.

3.2 Wohnungs- / Hauszugang

Die Klientin stellt sicher, dass die Mitarbeitenden Zugang zu ihren Wohnräumen haben. SPITEX HÖFE installiert, wenn nötig, auf Kosten der Klientin einen Schlüsselsafe.

Die Mitarbeitenden kündigen sich vor dem Betreten der Wohnung / des Hauses an und betreten die Räumlichkeiten ausschliesslich nach Absprache im Rahmen ihres Dienstes oder bei Verdacht auf ein unvorhergesehenes Ereignis mit den hinterlegten Schlüsseln. Verfügt SPITEX HÖFE über keinen Schlüssel und dringt bei Verdacht auf ein unvorhergesehenes Ereignis in Wohnräume ein, trägt die Klientin die Kosten für die Notöffnung. Vorbehalten sind Fälle, bei denen die Angehörigen innert nützlicher Frist die Wohnung öffnen können.

3.3 Überwachungssysteme

Es ist nicht gestattet, Mitarbeitende während der Verrichtung ihrer Arbeit zu filmen oder andere visuelle resp. akustische Aufzeichnungen zu erstellen. Dies verstösst gegen das Persönlichkeitsrecht der Mitarbeitenden und kann ein Grund für das Sistieren der Leistung sein.

Befinden sich in den Räumlichkeiten der Klientin Kameras oder andere Aufnahmegeräte, sind diese während der Einsätze der Mitarbeitenden auszuschalten bzw. Mitarbeitende sind berechtigt, diese abzudecken oder ausser Betrieb zu nehmen.

4 Dienstleistungsgrenzen

4.1 Abbruch von Einsätzen

- SPITEX HÖFE kann Leistungen sistieren, wenn die Situation für die Mitarbeitenden nicht zumutbar ist.
- Medizinische Gründe oder die fachliche Einschätzung der Mitarbeitenden vor Ort können zu einem Abbruch eines Einsatzes führen.
- Im Weiteren können gestützt auf § 21 der Pflegefinanzierungsverordnung des Kantons Schwyz Einsätze bei Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, verbalen, körperlichen oder sexuellen Übergriffen, grober Beschimpfung oder gesundheitlicher Gefährdung von Mitarbeitenden sofort abgebrochen werden.
- Können die Missstände nicht behoben werden, muss der Vertrag aufgelöst werden, siehe Ziffer 9.2 Fristlose Vertragsauflösung.

4.2 Vorgehen bei Gefährdung

Gefährdet die Klientin sich oder ihr Umfeld, zieht SPITEX HÖFE den Hausarzt und bei Bedarf weitere Fachstellen hinzu.

5 Datenschutz / Schweigepflicht

Die Mitarbeitenden unterstehen der beruflichen Schweigepflicht und sind zur Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet. Alle Angaben werden vertraulich behandelt.

Die von SPITEX HÖFE gesammelten Personendaten der Klientin werden gemäss den geltenden gesetzlichen Datenschutzbestimmungen behandelt und aufbewahrt.

Soweit dies zur Durchführung des Auftrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten der Klientin gespeichert oder an Dritte übermittelt werden. Damit sind insbesondere Krankenversicherer, Ärzte, Spitäler, Alters- und Pflegeinstitutionen und die von der Klientin definierten Kontaktpersonen (Angehörige, betreuende Personen) sowie Dritte, welche vertraglich vereinbarte Dienstleistungen bei der Klientin erbringen, gemeint.

Die Klientin erklärt sich mit der Verwendung dieser Daten durch Unterzeichnung der separaten Rahmenvereinbarung einverstanden.

6 Kostendeckung

6.1 Kostendeckung Krankenversicherung

1. SPITEX HÖFE stellt die kassenpflichtigen Pflegeleistungen der Krankenversicherung der Klientin in Rechnung. Die Krankenversicherung ihrerseits fordert mittels Franchise und Selbstbehalt einen Teil davon von der Klientin zurück (je nach Police der Klientin bei ihrer Krankenversicherung).
2. Die gesetzliche und kantonal festgelegte Patientenbeteiligung für Personen ab dem 18. Altersjahr wird der Klientin von SPITEX HÖFE direkt in Rechnung gestellt.
3. Nicht KLV-Leistungen gehen zulasten der Klientin.
4. Lehnt die Krankenversicherung die Kostenübernahme von Leistungen ab, stellt SPITEX HÖFE die Leistungen der Klientin in Rechnung.

   Die Krankenversicherung übernimmt Kosten beispielsweise dann nicht, wenn offene Forderungen – Prämien, Spitaltaxe, Selbstbehalte etc. – vorliegen (Art. 64a, Abs. 7 KVG).
5. Wünscht die Klientin ausdrücklich Pflegeleistungen, die von der obligatorischen Krankenversicherung nicht übernommen werden, so gelten diese als Extraleistungen und gehen vollständig zulasten der Klientin.

6.2 Kostendeckung Unfall- / Militär- / Invalidenversicherung

1. Die gesetzlichen Bestimmungen und die Tarifverträge zwischen der Medizinaltarif-Kommission UVG (MTK) und Spitex Schweiz mit den Unfall-, Militär- und Invalidenversicherungen regeln Art und Umfang der Leistungen, welche von diesen Versicherungen übernommen werden.
2. SPITEX HÖFE stellt den Versicherern die erbrachten Leistungen gemäss Tarifbestimmungen direkt in Rechnung.
3. Die Patientenbeteiligung wird der Klientin gemäss Verfügung der Unfall-, Militär- oder Invalidenversicherung in Rechnung gestellt.

6.3 Kostendeckung Hauswirtschafts- und sozialbetreuerische Leistungen sowie Extraleistungen

1. Kosten für Hauswirtschafts- und sozialbetreuerische Leistungen sowie Extraleistungen gehen vollständig zulasten der Klientin. Vorbehalten bleibt die Leistungspflicht Dritter (z. B. Privatversicherung, Zusatzversicherung).
2. Die Tarife für Hauswirtschafts- und sozialbetreuerische Leistungen sowie Extraleistungen richten sich nach dem aktuellen Tarifblatt.

6.4 Internationale, ausserkantonale, innerkantonale Gäste

6.4.1 Internationale Gäste

Werden Leistungen von SPITEX HÖFE zugunsten einer Klientin mit gesetzlichem Wohnsitz in einem anderen Land erbracht, gehen die Kosten vollständig zulasten der Klientin (Vollkosten). SPITEX HÖFE gibt ihre Tarife auf Anfrage bekannt. Die Rechnung stellt SPITEX HÖFE direkt der Klientin zu, diese hat die Rückforderung an ihren Versicherer zu stellen.

6.4.2 Ausserkantonale Gäste

Werden Leistungen von SPITEX HÖFE zugunsten einer Klientin mit ausserkantonalem gesetzlichem Wohnsitz erbracht (z. B. während Ferienaufenthalt), so nimmt SPITEX HÖFE die Abrechnung gemäss den Bestimmungen des gesetzlichen Wohnsitzkantons der Klientin vor. Nicht-pflegerische Leistungen gehen in der Regel immer vollständig zulasten der Klientin (Vollkosten).

6.4.3 Innerkantonale Gäste

Werden die Leistungen von SPITEX HÖFE zugunsten einer Klientin mit innerkantonalem gesetzlichem Wohnsitz erbracht (z. B. während eines Ferienaufenthalts), der aber ausserhalb der drei Vertragsgemeinden (Freienbach, Wollerau und Feusisberg) liegt, so nimmt SPITEX HÖFE die Abrechnung gemäss den Bestimmungen des Kantons Schwyz vor. Nicht-pflegerische Leistungen gehen in der Regel immer vollständig zulasten der Klientin (Vollkosten).

6.5 Verrechnung Pflegematerial/Hilfsmittel

1. SPITEX HÖFE klärt den Bedarf der benötigten Pflegematerialien und bestellt diese bei einem Lieferanten von SPITEX HÖFE zu marktüblichen Preisen. Die Rechnungsstellung für das bestellte Material geht direkt vom Lieferanten an die Klientin.
2. Die Kosten für Pflegematerial und Hilfsmittel, welche von der obligatorischen Krankenversicherung nicht bezahlt werden, gehen vollständig zu Lasten der Klientin. SPITEX HÖFE informiert die Klientin in der Regel, bevor solche Materialien eingesetzt werden.
3. Falls die Klientin mit dem Verfahren nicht einverstanden ist, hat sie dies schriftlich mitzuteilen, und die für die Einsätze benötigten Pflegematerialien in ausreichender Menge und Qualität selbst zur Verfügung zu stellen.
4. Pflegematerialien der MiGeL-Listen werden gemäss aktuellen Vorgaben der Pflegefinanzierung vergütet.

7 Zahlungsfrist

Alle durch SPITEX HÖFE an die Klientin in Rechnung gestellten Leistungen sind innert 30 Tagen zu begleichen.

Bei voraussehbaren Zahlungsschwierigkeiten informiert die Klientin SPITEX HÖFE im Voraus, damit gemeinsam nach geeigneten Lösungsmöglichkeiten gesucht werden kann. Bei wiederholtem Zahlungsverzug ist SPITEX HÖFE berechtigt,

– nach Abklärung der Verhältnisse, für die Erbringung weiterer Leistungen eine Vorauszahlung oder angemessene Sicherheiten zu verlangen;
– ein Mahnverfahren oder gegebenenfalls die Betreibung einzuleiten;
– die Leistungen zu verweigern oder einzustellen. In diesem Fall wird – gestützt auf § 21 der Pflegefinanzierungsverordnung des Kantons Schwyz – der verordnende Arzt und die Wohnsitzgemeinde informiert.

8 Entgegennahme von Geschenken

Die Mitarbeitenden sind nicht berechtigt, persönliche Geschenke anzunehmen. Davon ausgenommen ist die Entgegennahme von gebräuchlichen Alltagsgeschenken, es sei denn, diese könnten die Unabhängigkeit der Mitarbeitenden beeinträchtigen. Im Zweifelsfall entscheidet SPITEX HÖFE als Arbeitgeberin, ob etwas angenommen werden darf oder nicht.

Wünscht eine Klientin ihren Dank durch Trinkgeld (Teamkasse / Kaffeekasse) oder Spenden zum Ausdruck zu bringen, fällt dies in die Zuständigkeit von SPITEX HÖFE. Werden diese Beträge an Mitarbeitende ausgehändigt, sind diese verpflichtet, das Geld an SPITEX HÖFE abzugeben.

9 Vertragskündigung

9.1 Ordentliche Kündigung

Das Vertragsverhältnis kann von jeder Partei mit einer Frist von mindestens fünf Tagen mündlich oder schriftlich gekündigt werden. Mit der Quittierung durch SPITEX HÖFE wird die Kündigung gültig. Bei Kündigung durch Dritte verlangt SPITEX HÖFE eine Kündigung des Vertrags in schriftlicher Form. Als Arbeitstage gelten Montag bis Freitag, soweit diese nicht gesetzliche Feiertage sind.

9.2 Fristlose Vertragsauflösung

In besonderen Fällen kann SPITEX HÖFE gestützt auf § 21 der Pflegefinanzierungsverordnung des Kantons Schwyz eine schriftliche fristlose Vertragsauflösung aussprechen, namentlich bei:

– Nichtbezahlen der Rechnung, trotz erfolgter Mahnung (gemäss Ziffer 7 oben);

– wiederholter unsachgemässer Einmischung der Angehörigen oder Kontaktpersonen der Klientin in die Dienstleistungsabwicklung, wodurch die geltenden Standards von SPITEX HÖFE nicht eingehalten werden können;

– Auftreten von Verhältnissen oder Verhalten seitens der Klientin, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der Mitarbeitenden unzumutbar machen (gemäss Ziffer 4.1 oben).

Der verordnende Arzt und die zuständige Gemeindebehörde werden über den Leistungsabbruch unverzüglich informiert.

9.3 Formlose Vertragsauflösung

Der Vertrag endet automatisch ohne Kündigung mit

– Ablauf der vereinbarten Dauer oder

– wenn die Klientin umzieht, d. h. das Einzugsgebiet von SPITEX HÖFE verlässt,

– in eine stationäre Institution eintritt oder

– verstirbt.

10 Haftung

SPITEX HÖFE haftet für Schäden am Wohnmobiliar, die ihre Mitarbeitenden vorsätzlich oder grobfahrlässig verursachen und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bestimmt sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes.

Jegliche weitere Haftung ist ausgeschlossen.

11 Beschwerden

Alle Mitarbeitenden von SPITEX HÖFE nehmen Beschwerden der Klientin entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter.

Kann keine für beide Seiten befriedigende Regelung gefunden werden, so kann von beiden Parteien die Unabhängige Beschwerdestelle Alter (UBA) zur Klärung hinzugezogen werden.

12 Änderungen der AGB

SPITEX HÖFE behält sich vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen einseitig jederzeit zu ändern. Sie gibt der Klientin die Änderungen rechtzeitig in geeigneter Form bekannt. Widerspricht die Klientin ab Bekanntgabe nicht innert 30 Tagen schriftlich oder in anderer Form, gelten die Änderungen als genehmigt. Im Widerspruchsfall kann die Klientin die Geschäftsbeziehung mit sofortiger Wirkung kündigen.

13 Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen SPITEX HÖFE und der Klientin ist der Sitz von SPITEX HÖFE.

Pfäffikon SZ, Januar 2026