

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Spitex Gächter Pflege - Version 14.08.2026

Gültig ab: 1. September 2026

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die Rechte und Pflichten zwischen der Spitex Gächter Pflege und ihren Kundinnen und Kunden. Sie ergänzen die individuelle Rahmen- bzw. Leistungsvereinbarung, die aktuelle Bedarfsabklärung und Leistungsplanung, die Datenschutzerklärung sowie das jeweils gültige Tarifblatt.

1. Geltungsbereich und Vertragsgrundlagen

Die Spitex Gächter Pflege erbringt ambulante Pflege-, Beratungs-, Betreuungs- und weitere vereinbarte Dienstleistungen. Art, Umfang, Häufigkeit und Dauer der Pflegeleistungen richten sich nach dem ausgewiesenen Bedarf, der ärztlichen Anordnung soweit erforderlich, der aktuellen Leistungsplanung sowie den gesetzlichen Vorgaben.

Vertragsbestandteile sind insbesondere:

- die individuelle Rahmen- bzw. Leistungsvereinbarung,
- die aktuelle Bedarfsabklärung und Leistungsplanung,
- die Pflegedokumentation, soweit sie für die Leistungserbringung relevant ist,
- die Datenschutzerklärung,
- diese AGB,
- das jeweils gültige Tarifblatt sowie
- allfällige schriftliche Zusatzvereinbarungen.

Bei Widersprüchen gehen individuell schriftlich vereinbarte Bestimmungen den AGB vor, soweit zwingendes Recht nichts anderes bestimmt.

2. Vertragsparteien und Vertretung

Vertragspartner sind die Spitex Gächter Pflege als Leistungserbringerin und die Kundin bzw. der Kunde als leistungsbeziehende Person. Wird der Vertrag durch eine gesetzliche oder bevollmächtigte Vertretung unterzeichnet, bestätigt diese ihre Vertretungsbefugnis. Mehrere zahlungspflichtige Personen haften im Rahmen der gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen solidarisch, sofern dies ausdrücklich vereinbart wurde.

3. Fallführung, Koordination und Ansprechpartner

Die pflegerische Fallführung, Bedarfsabklärung, Pflegeplanung, Koordination und organisatorische Gesamtverantwortung werden durch Herrn Vladan Gächter, dipl. Pflegefachmann HF, bzw. durch die Spitex Gächter Pflege wahrgenommen, soweit im Einzelfall nichts anderes schriftlich vereinbart ist.

Sämtliche grundlegenden Anliegen zum Vertragsverhältnis, zu Leistungsänderungen, Beschwerden, Kündigungen, Abwesenheiten und organisatorischen Fragen sind an die Spitex Gächter Pflege zu richten.

4. Leistungen der Spitex Gächter Pflege

4.1. Pflegeleistungen nach KVG/KLV

Die Spitex Gächter Pflege erbringt Pflegeleistungen im Rahmen der geltenden gesetzlichen Bestimmungen. Dazu gehören insbesondere Massnahmen der Abklärung, Beratung und Koordination, Untersuchung und Behandlung sowie Grundpflege. Voraussetzung für eine Kostenbeteiligung der obligatorischen Krankenpflegeversicherung sind die jeweils geltenden gesetzlichen Voraussetzungen.

Die konkrete Leistungserbringung richtet sich nach dem effektiv festgestellten Pflegebedarf. Ein bestimmter täglicher Mindestumfang wird durch diese AGB nicht als gesetzliche Voraussetzung festgelegt. Die Spitex Gächter Pflege kann aus betrieblichen Gründen die Aufnahme neuer Aufträge von einem angemessenen Mindestumfang oder einer geeigneten Einsatzstruktur abhängig machen; dies wird vor Vertragsabschluss transparent vereinbart.

4.2. Personal, Kooperationspartner und Stellvertretungen

Die Einsatzplanung obliegt der Spitex Gächter Pflege. Aus personellen, organisatorischen, gesundheitlichen oder betrieblichen Gründen können eingesetzte Pflegepersonen wechseln. Die Kundin bzw. der Kunde hat keinen Anspruch auf den Einsatz einer bestimmten Person oder auf ein bestimmtes Geschlecht, soweit nicht besondere medizinische, persönliche oder schutzbezogene Gründe berücksichtigt werden müssen.

Die Spitex Gächter Pflege kann qualifizierte Mitarbeitende, selbständig tätige Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner oder andere geeignete Drittpersonen beiziehen. Soweit eine beigezogene Person unter eigener Zulassung oder ZSR-Nummer Leistungen erbringt oder abrechnet, gelten ergänzend die dafür massgebenden gesetzlichen und vertraglichen Regelungen.

4.3. Kontinuität des Vertragsverhältnisses bei Personalwechsel

Das Vertragsverhältnis besteht grundsätzlich zwischen der Kundin bzw. dem Kunden und der Spitex Gächter Pflege. Der Einsatz einzelner Mitarbeitender, Kooperationspartnerinnen, Kooperationspartner, Stellvertretungen oder beigezogener Drittpersonen begründet ohne ausdrückliche schriftliche Vereinbarung kein eigenständiges dauerhaftes Vertragsverhältnis ausserhalb der Spitex Gächter Pflege.

Beendet eine eingesetzte oder beigezogene Person ihre Tätigkeit oder Zusammenarbeit mit der Spitex Gächter Pflege, bleibt das bestehende Vertragsverhältnis mit der Spitex Gächter Pflege davon grundsätzlich unberührt. Die weitere Organisation, Fallführung und Koordination erfolgt durch die Spitex Gächter Pflege.

Das gesetzliche und vertragliche Recht der Kundin bzw. des Kunden, den Leistungserbringer frei zu wählen und das Vertragsverhältnis nach den Kündigungsbestimmungen zu beenden, bleibt vorbehalten.

4.4. Hauswirtschaftliche, sozialbetreuerische sowie private Zusatzleistungen

Nicht kassenpflichtige hauswirtschaftliche, sozialbetreuerische, private, Komfort-, Begleit-, Fahr-, Bereitschafts-, Telefon- und sonstige Zusatzleistungen werden nur nach Vereinbarung erbracht. Soweit keine Kostenübernahme durch eine Versicherung, Gemeinde oder andere Stelle besteht, trägt die bestellende Person die Kosten selbst. Massgebend ist das jeweils gültige Tarifblatt.

4.5. Notruf- und Bereitschaftsleistungen

Notruf- oder Bereitschaftsleistungen werden nur im ausdrücklich vereinbarten Umfang angeboten. Ohne entsprechende Vereinbarung besteht keine Garantie einer lückenlosen 24-Stunden-Erreichbarkeit oder sofortigen Einsatzbereitschaft. In medizinischen Notfällen sind die dafür vorgesehenen öffentlichen

Notfalldienste zu kontaktieren. Kosten und Abrechnungsmodalitäten allfälliger Notruf- oder Bereitschaftsleistungen ergeben sich aus dem aktuellen Tarifblatt.

4.6. Grenzen der Versorgung

Leistungen können nur übernommen oder weitergeführt werden, solange eine fachlich verantwortbare und für alle Beteiligten zumutbare Versorgung zu Hause möglich ist. Bei erheblicher Selbst- oder Fremdgefährdung, untragbaren Wohn- oder Arbeitssituationen, fehlenden notwendigen Hilfsmitteln, wiederholter Verweigerung wesentlicher Sicherheitsmassnahmen oder wenn eine stationäre Versorgung angezeigt erscheint, kann die Spitex Gächter Pflege Anpassungen verlangen und gegebenenfalls das Vertragsverhältnis beenden.

5. Pflegedokumentation und Mitwirkung

Im elektronischen Pflegedossier werden die gesundheitliche Situation, Bedarfsabklärungen, Pflegeplanung, ärztliche Anordnungen, durchgeführte Leistungen, Beobachtungen, relevante Veränderungen und weitere für die Versorgung erforderliche Angaben dokumentiert. Die Kundin bzw. der Kunde wirkt an einer korrekten und vollständigen Information mit und teilt wesentliche Veränderungen des Gesundheitszustands, der Medikation, der Wohnsituation und der Erreichbarkeit mit.

Einsicht und Herausgabe von Unterlagen erfolgen im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben. Bei der Aushändigung von Kopien an die Kundin, den Kunden oder bevollmächtigte Personen geht die Verantwortung für die sichere Aufbewahrung dieser Kopien auf die empfangende Person über.

6. Datenschutz, Schweigepflicht und Datenverwendung

Gesundheitsdaten sind besonders schützenswerte Personendaten. Die Spitex Gächter Pflege bearbeitet Personendaten nur soweit dies für Aufnahme, Pflege, Betreuung, Koordination, Abrechnung, Qualitätssicherung, gesetzliche Pflichten oder andere klar bezeichnete Zwecke erforderlich ist. Es gelten die anwendbaren Datenschutz- und Berufsgeheimnisbestimmungen.

Soweit für die Vertragserfüllung oder Abrechnung erforderlich und rechtlich zulässig, können Daten insbesondere an behandelnde Ärztinnen und Ärzte, Krankenversicherer, Gemeinden bzw. Restfinanzierungsstellen, Apotheken, Labore, weitere Gesundheitsfachpersonen, Behörden sowie beauftragte IT- oder Abrechnungsdienstleister übermittelt werden. Wo eine Einwilligung erforderlich ist, wird diese eingeholt.

Mitarbeitende, Kooperationspartnerinnen, Kooperationspartner und beigezogene Drittpersonen dürfen Kunden- und Gesundheitsdaten ausschliesslich für die ihnen übertragenen Aufgaben verwenden. Eine Verwendung solcher Daten für eigene Werbung, Akquisition oder zur gezielten Abwerbung nach Beendigung der Zusammenarbeit ist unzulässig, soweit keine ausdrückliche und rechtmässige Grundlage besteht.

Bild-, Ton- oder Videoaufnahmen von Pflegeeinsätzen durch die Kundschaft oder Dritte sind nur mit vorgängiger ausdrücklicher Zustimmung der betroffenen Pflegepersonen zulässig. Vorhandene Kameras sind auf Verlangen während des Einsatzes auszuschalten oder so einzustellen, dass keine Aufzeichnung der Pflegeperson erfolgt.

7. Zugang zur Wohnung, Schlüssel und Sicherheit

Die Kundin bzw. der Kunde stellt sicher, dass vereinbarte Einsätze zum vorgesehenen Zeitpunkt möglich sind und der Zugang zur Wohnung gewährleistet ist. Überlassene Schlüssel, Codes oder andere Zugangsmittel werden sorgfältig verwahrt und nur für die vereinbarte Versorgung verwendet.

Für Notfälle kann eine gesonderte Zutrittsregelung vereinbart werden. Die Spitex Gächter Pflege ist nicht verpflichtet, ohne vorgängige Vereinbarung gewaltsamen Zutritt zu Räumlichkeiten zu verschaffen. Bei konkreter Gefahr können Polizei, Rettungsdienst, Feuerwehr oder andere zuständige Stellen beigezogen werden.

8. Material, Medikamente und Hilfsmittel

Notwendige Medikamente, Verbrauchsmaterialien und Hilfsmittel sind grundsätzlich rechtzeitig bereitzustellen. Die Spitex Gächter Pflege kann auf Wunsch geeignete Produkte beschaffen oder deren Beschaffung koordinieren. Nicht durch Versicherungen oder andere Kostenträger gedeckte Kosten trägt die Kundin bzw. der Kunde. Es gilt das aktuelle Tarifblatt bzw. die jeweilige Preisangabe.

Die Spitex Gächter Pflege darf die Durchführung einer Leistung ablehnen oder anpassen, wenn notwendige Medikamente, Hilfsmittel oder sichere Arbeitsbedingungen fehlen und dadurch eine fachgerechte Versorgung nicht gewährleistet werden kann.

9. Tarife, Kosten und Kostenübernahme

Für kassenpflichtige Pflegeleistungen gelten die jeweils aktuellen gesetzlichen Beiträge und die anwendbaren Regeln zur Patientenbeteiligung sowie zur Restfinanzierung. Nicht kassenpflichtige Leistungen werden gemäss dem jeweils gültigen Tarifblatt oder einer individuellen schriftlichen Vereinbarung verrechnet; der Privatpflegetarif beträgt CHF 120.00 pro Stunde.

Das Tarifblatt bildet einen integrierenden Bestandteil des Vertragsverhältnisses. Gesetzlich oder behördlich festgelegte Tarife und Kostenbeteiligungen können ohne Änderung dieser AGB angepasst werden, sobald die neuen Vorgaben gelten. Änderungen eigener Privat- und Zusatzleistungstarife werden der Kundschaft angemessen mitgeteilt.

10. Depot

Die Spitex Gächter Pflege kann bei Vertragsbeginn oder bei erhöhtem Zahlungsausfallrisiko ein Depot von CHF 500.00 verlangen. Das Depot dient ausschliesslich der Sicherung offener, vertraglich geschuldeter Forderungen. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses wird es mit der Schlussrechnung verrechnet; ein verbleibendes Guthaben wird zurückerstattet.

Die Zahlungsangaben für das Depot werden separat mitgeteilt.

11. Rechnungsstellung und Zahlung

Kassenpflichtige Leistungen werden nach den gesetzlichen und vertraglichen Vorgaben mit den zuständigen Kostenträgern abgerechnet. Patientenbeteiligungen, Privatleistungen, nicht gedeckte Kosten und weitere direkt geschuldete Beträge werden der Kundin bzw. dem Kunden in Rechnung gestellt.

Rechnungen sind innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum zu bezahlen, sofern auf der Rechnung keine andere Frist angegeben ist. Bei Zahlungsverzug kann die Spitex Gächter Pflege nach Mahnung angemessene Mahn- und Inkassokosten im gesetzlich zulässigen Umfang verrechnen und bei erheblichem oder wiederholtem Zahlungsverzug weitere nicht dringliche Leistungen aussetzen oder den Vertrag kündigen.

12. Abbestellen, Abwesenheit und nicht durchführbare Einsätze

Geplante Einsätze sind möglichst frühzeitig abzusagen. Für kurzfristig abgesagte oder nicht durchführbare Einsätze kann eine Umtriebs- bzw. Absagepauschale gemäss aktuellem Tarifblatt verrechnet werden, sofern die Spitex Gächter Pflege den Ausfall nicht anderweitig nutzen konnte und die Verrechnung rechtlich zulässig ist.

Bei ungeplanten Spitaleintritten, Todesfällen oder anderen nicht vorhersehbaren schwerwiegenden Ereignissen wird auf eine Absagepauschale verzichtet. Ferien, planbare Abwesenheiten und stationäre Aufenthalte sind der Spitex Gächter Pflege so früh wie möglich mitzuteilen.

13. Pflichten und Verhalten im Pflegeeinsatz

Die Kundin bzw. der Kunde sowie anwesende Angehörige und Drittpersonen behandeln die eingesetzten Pflegepersonen respektvoll und ermöglichen eine sichere Berufsausübung. Gewalt, Drohungen, grobe Beschimpfungen, sexuelle Belästigung, diskriminierendes Verhalten, gefährliche Tiere, erhebliche Rauch- oder andere Gesundheitsbelastungen sowie sonstige unzumutbare Verhältnisse müssen behoben werden. Bei unmittelbarer Gefährdung darf ein Einsatz abgebrochen werden.

Haustiere sind während pflegerischer Verrichtungen soweit erforderlich so zu sichern, dass keine Gefährdung oder Behinderung entsteht.

14. Änderung des Pflegebedarfs und Leistungsumfangs

Der Leistungsumfang kann bei gesundheitlichen Veränderungen, neuen ärztlichen Anordnungen, Veränderungen der Selbständigkeit oder aus Sicherheitsgründen angepasst werden. Wesentliche Änderungen werden nach Möglichkeit mit der Kundin bzw. dem Kunden und gegebenenfalls mit Angehörigen, Vertretungen, Ärztinnen oder Ärzten abgestimmt und dokumentiert.

15. Haftung

Die Spitex Gächter Pflege haftet im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen für Schäden, die durch schuldhafte Verletzung ihrer vertraglichen oder gesetzlichen Pflichten entstehen. Für Schäden, die auf unvollständigen oder falschen Angaben, nicht befolgten Sicherheits- oder Pflegehinweisen, eigenmächtigen Änderungen von Medikamenten oder Behandlungen, ungeeigneten Hilfsmitteln oder Umständen ausserhalb ihres Einflussbereichs beruhen, besteht eine Haftung nur nach Massgabe des zwingenden Rechts.

16. Ordentliche Kündigung durch die Kundin bzw. den Kunden

Das Vertragsverhältnis kann durch die Kundin bzw. den Kunden unter Einhaltung einer Frist von zwei Arbeitstagen gekündigt werden, sofern die individuelle Vereinbarung keine längere Frist vorsieht. Die Kündigung kann schriftlich, per E-Mail oder in anderer nachweisbarer Form erfolgen. Im Todesfall endet das Vertragsverhältnis, soweit nicht noch Abwicklungs- oder Abrechnungsleistungen erforderlich sind.



17. Kündigung durch die Spitex Gächter Pflege

17.1. Ordentliche Kündigung

Die Spitex Gächter Pflege kann das Vertragsverhältnis unter Einhaltung einer angemessenen Frist kündigen. Bei pflegebedürftigen Personen berücksichtigt sie im Rahmen des Zumutbaren die Versorgungssicherheit und unterstützt eine geordnete Übergabe an einen anderen geeigneten Leistungserbringer.

17.2. Ausserordentliche oder sofortige Beendigung

Eine ausserordentliche bzw. sofortige Beendigung oder Unterbrechung von Einsätzen ist insbesondere möglich bei akuter Gefährdung, Gewalt oder Drohungen, schwerwiegenden oder wiederholten Vertragsverletzungen, erheblichen Zahlungsausständen trotz Mahnung, vorsätzlicher Täuschung, unzumutbaren Arbeitsbedingungen oder wenn eine fachgerechte Pflege zu Hause nicht mehr verantwortet werden kann. Dringende medizinische Situationen werden dabei angemessen berücksichtigt.

18. Übergabe bei Vertragsende

Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses unterstützt die Spitex Gächter Pflege im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben eine geordnete Übergabe. Erforderliche Pflegedokumente werden auf Wunsch bzw. mit Einwilligung an die neue Versorgung weitergegeben. Offene Rechnungen, ausgeliehene Gegenstände, Schlüssel und Zugangsmittel sind abzurechnen bzw. zurückzugeben.

19. Beschwerden und Qualitätsanliegen

Beschwerden, Verbesserungsvorschläge oder Qualitätsanliegen sollen möglichst früh direkt an die Spitex Gächter Pflege bzw. an Herrn Vladan Gächter gerichtet werden. Die Spitex Gächter Pflege prüft das Anliegen, dokumentiert wesentliche Sachverhalte und sucht nach Möglichkeit eine sachgerechte Lösung. Gesetzliche Beschwerde-, Aufsichts- und Schlichtungswege bleiben vorbehalten.

20. Änderungen dieser AGB

Die Spitex Gächter Pflege kann diese AGB aus sachlichen Gründen, insbesondere aufgrund gesetzlicher, behördlicher, organisatorischer oder betrieblicher Änderungen, anpassen. Wesentliche Änderungen werden der Kundschaft in geeigneter Form mitgeteilt. Zwingende gesetzliche Änderungen gelten ab ihrem Inkrafttreten.

21. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Es gilt schweizerisches Recht. Für Streitigkeiten gilt der gesetzlich zulässige Gerichtsstand. Soweit eine Gerichtsstandsvereinbarung zulässig ist, wird Wil SG als Gerichtsstand vereinbart.

22. Schlussbestimmungen

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen im gesetzlich zulässigen Umfang unberührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine zulässige Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen und organisatorischen Zweck möglichst nahekommt.