

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Es freut uns, dass Sie sich für die Prissag AG entschieden haben. Genau wie die öffentliche Spitex rechnen wir zu den gesetzlichen Tarifen mit Ihrer Krankenkasse ab und arbeiten mit Ihrem Hausarzt und anderen Organisationen zusammen. Die nachfolgenden Informationen geben Ihnen einen Überblick über unser Unternehmen und sind Bestandteil der Leistungsvereinbarung.

Haben Sie Fragen oder Unklarheiten? Zögern Sie nicht, uns anzurufen.

### Inhalt

1.	Grundsätzliches .....	2
2.	Zielsetzung .....	2
3.	Anmeldung .....	2
4.	Einsatzzeiten .....	2
4.1.	Terminverschiebung durch den Klienten .....	2
4.2.	Terminverschiebung durch die PRISSAG AG .....	2
5.	Mitwirkung .....	3
6.	Wohnungsschlüssel .....	3
7.	Haftung .....	3
8.	Geschenke an Mitarbeitende .....	3
9.	Leistungen .....	3
10.	Grenzen der Dienstleistungen .....	4
11.	Datenschutz und Schweigepflicht .....	4
12.	Verschiedenes .....	4

## 1. Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen PRISSAG AG und dem Klient<sup>1</sup> wird durch die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und der Leistungsvereinbarung bestimmt. Diese Dokumente werden vom Klienten ausdrücklich als Bestandteil des Vertragsverhältnisses anerkannt.

## 2. Zielsetzung

Die AGBs regeln oft gestellte Fragen und dienen damit einem reibungslosen Ablauf in der Pflege, der Unterstützung und Beratung beim Klienten und ihren Angehörigen.

## 3. Anmeldung

Der Klient meldet sich per Telefon zu Bürozeiten oder per E-Mail/OPAN bei der PRISSAG AG an. Die ärztliche Verordnung wird für den Klienten organisiert.

## 4. Einsatzzeiten

Die PRISSAG AG bietet geplante Pflegeeinsätze an von 07.00 bis 22.00 Uhr. Für pflegerische **Notfälle** steht unseren Klienten 24 Std. ein Pikettdienst zur Verfügung. Er wird von Prissag in Zusammenarbeit mit Medphone geleistet. Detaillierte Informationen dazu finden Sie auf der Leistungsvereinbarung und dem Tarifblatt. Tagsüber beträgt die Toleranzzeit vom eingegangenen Telefon bis zum Einsatz bis zu 1 Std. (abhängig von den Pflegeeinsätzen, von den Witterungsverhältnissen etc.).

### **Hauswirtschaft**

Hauswirtschaftliche Einsätze erfolgen in der Regel von Montag bis Freitag von 08.00 bis 17.00 Uhr.

### 4.1. Terminverschiebung durch den Klienten

Einsätze, die nicht 24 Stunden, am Wochenende 48 Std. im Voraus abgesagt werden, werden dem Klienten zu den regulären Tarifen in Rechnung gestellt. Sie sind nicht kassenpflichtig. Notfälle, beispielsweise ein Spitaleintritt oder Ähnliches, haben keine Kostenfolge. Terminwünsche und Änderungen sollten möglichst frühzeitig erfolgen, damit eine saubere Planung gewährleistet werden kann.

### 4.2. Terminverschiebung durch die PRISSAG AG

Die vereinbarten Einsatzzeiten sind Richtzeiten, kurzfristige Änderungen können vorkommen. Verschieben sich die geplanten Einsätze um mehr als plus/minus eine halbe Stunde, wird der Klient telefonisch informiert.

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Folgenden nur von «Klienten» gesprochen. Die männliche Form schliesst die weibliche Form inhaltlich mit ein.

## 5. Mitwirkung

Der Klient erklärt sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden. All-fällige Kosten, die durch die Krankenversicherung nicht gedeckt sind, werden den Klienten verrechnet.

Möglicherweise braucht es eine Anpassung der Wohnungseinrichtung für eine fachgerechte Pflege. Das erfolgt in Absprache mit der Prissag. Der Klient hilft mit beim Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden. Er vermeidet zusätzliche Belastungen wie beispielsweise Rauchen während eines Einsatzes. Er unterstützt die PRISSAG AG bei einer rückschonenden Arbeitsweise.

Freilaufende Haustiere sind während der Pflege in einem anderen Raum unterzubringen. Falls ein Hund hochsteigt oder angriffig ist, ist er vor Ankunft der Mitarbeitenden wegzusperren.

## 6. Wohnungsschlüssel

Der Zugang zur Wohnung des Klienten muss für die PRISSAG AG gewährleistet sein. Es besteht die Möglichkeit, den Schlüssel am Wohnort in einem Schlüsseltresor zu deponieren.

Ist das nicht möglich, wird ein Schlüssel bei der PRISSAG AG sorgfältig und sicher aufbewahrt und die Übergabe schriftlich quittiert. Die Aufbewahrung im Standort wird mit einer Pauschale verrechnet (siehe Tarifblatt).

Finden unsere Mitarbeitenden bei einem planmässigen Einsatz die Wohnungstür des Klienten verschlossen vor und besteht der Verdacht, dass dem Klienten etwas zugestossen ist, ist die PRISSAG AG berechtigt, die Tür von Fachleuten öffnen zu lassen.

Selbstverständlich werden zuerst Angehörige und Nachbarn, die einen Schlüssel besitzen, benachrichtigt. Die Kosten gehen zu Lasten des Klienten.

## 7. Haftung

Die PRISSAG AG haftet für Sachschäden, die von unseren Mitarbeitenden verursacht wurden. Sie werden zum Zeitwert (Liebhaberwert ausgeschlossen) vergütet.

## 8. Geschenke an Mitarbeitende

Die Mitarbeitenden dürfen weder Geld, Geschenke noch Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch annehmen. Ausgenommen sind kleine Aufmerksamkeiten.

## 9. Leistungen

Die PRISSAG AG bietet den Klienten folgende Dienstleistungen:

1. Bedarfsabklärung  
Es ist Vorschrift, den Bedarf im Rahmen eines kostenpflichtigen Gespräches abzuklären und der Krankenkasse mitzuteilen.
2. Beratung
3. Behandlungspflege
4. Grundpflege
5. Palliative Care

6. Wundbehandlungen
7. Psychiatrische Pflege
8. Hauswirtschaftliche Leistungen und Betreuung

## 10. Grenzen der Dienstleistungen

Die Pflege zu Hause ist unter gewissen Umständen nicht mehr möglich. Namentlich, wenn,

1. Hilfsmittel benötigt werden, die zu Hause aus technischen oder wirtschaftlichen Gründen nicht einsetzbar sind.
2. die Pflegesituation die permanente Anwesenheit eines Mitarbeitenden der PRISSAG AG erfordert
3. Rechnungen nicht bezahlt werden.
4. der Klient die notwendigen Pflege- und Betreuungsmassnahmen wiederholt verweigert.
5. Gefahr auf Selbst- und/oder Fremdgefährdung besteht, sowie bei Belästigung oder sexuellen Übergriffen, verbaler Gewalt und rassistischen Äusserungen.

Diese Aufzählung ist nicht abschliessend.

## 11. Datenschutz und Schweigepflicht

Die Pflegedokumentation des Klienten ist Eigentum der PRISSAG AG. Auf Wunsch kann dem Klienten Einblick in die Unterlagen gewährt werden. Nach Abschluss der Einsätze wird die Pflegedokumentation während 10 Jahren bei der PRISSAG AG archiviert.

Die Mitarbeitenden der PRISSAG AG unterstehen während und nach ihrer Anstellung bei der PRISSAG AG der Schweigepflicht.

## 12. Verschiedenes

Die PRISSAG AG ist ein Lehrbetrieb für verschiedene Ausbildungen im Gesundheitswesen und leistet dadurch einen wichtigen Beitrag für die Zukunft. Es ist deshalb möglich, dass Pflegende in Begleitung von Lernenden zu Ihnen kommen – ohne vorherige Mitteilung.

Zurzeit ist eine Mitgliedschaft bei der PRISSAG AG nicht möglich. Falls der Wunsch besteht, die PRISSAG AG finanziell zu unterstützen, kann der Klient eine Spende überweisen.

