

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

DemaCasa Monika Häfeli

Gültig ab 1. Mai 2023



1. Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen DemaCasa Monika Häfeli und Kundinnen und Kunden wird bestimmt durch 1. die gemeinsame Vereinbarung und 2. die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und 3. die aktuellen Tarife. Die gemeinsame Vereinbarung regelt die Beziehung zwischen DemaCasa Monika Häfeli und der Kundin/dem Kunden. In einer individuellen Abklärung wird der Dienstleistungsumfang festgelegt. Im Rahmen der gemeinsamen Vereinbarung sowie der individuellen Abklärung erbringt DemaCasa Monika Häfeli für die Kundin/den Kunden entgeltliche Dienstleistungen im hauswirtschaftlichen und betreuerischen Bereich. Die AGB regeln generell das Verhältnis zwischen DemaCasa Monika Häfeli und ihren Kundinnen und Kunden. Die Tarifübersicht enthält die aktuellen Tarife für die verschiedenen Leistungen. Anpassungen werden jeweils schriftlich mitgeteilt. Soweit die gemeinsame Vereinbarung und die AGB nichts Spezielles vorsehen, gelten die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag.

2. Dienstleistungsumfang

2.1 Ziel

DemaCasa Monika Häfeli unterstützt Personen mit hauswirtschaftlichen oder betreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Unterstützung zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen der Kundin/des Kunden, der Angehörigen oder des Beziehungsnetzwerkes berücksichtigt.

2.2 Abklärung Dienstleistungsumfang

In einem Gespräch vor Ort werden Art, Häufigkeit und Umfang der von DemaCasa Monika Häfeli zu erbringenden Dienstleistungen vorab zusammen mit der Kundin/dem Kunden abgeklärt. Das Resultat der individuellen Abklärung wird schriftlich festgehalten und der Ärztin/dem Arzt zur Information oder Verordnung zugestellt. Die Abklärung der Dienstleistungen wird periodisch oder bei gesundheitlichen Veränderungen wiederholt. Bei Bedarf werden die Dienstleistungen in gegenseitiger Absprache den veränderten Umständen angepasst.

Eine Ausdehnung der Dienstleistungen erfordert in der Regel eine erneute Abklärung. Eine ärztliche Verordnung ist notwendig bei Hauswirtschafts- und Betreuungsleistungen für die Kostenübernahme durch Dritte (u.a. Versicherung, AHV/IV, Sozialhilfe).

Für Leistungen gemäss Unfallversicherungsgesetz (UVG) muss vorgängig kundenseitig eine Kostengutsprache der Versicherung eingeholt werden.

2.3 Kundendokumentation

DemaCasa Monika Häfeli dokumentiert die gesundheitliche Kundensituation sowie alle hauswirtschaftlichen und betreuerischen Massnahmen, einschliesslich laufender Veränderungen und allfälliger ärztlicher Verordnungen. Die Dokumentation erfolgt elektronisch oder in Papierform. Elektronische Daten werden in einem geschützten System von DemaCasa Monika Häfeli verwaltet. Kundinnen und Kunden erhalten auf schriftliches Verlangen Einsicht in ihre Dokumentation oder können eine Kopie davon verlangen, sofern keine schutzwürdigen Interessen Dritter oder rechtlichen Bestimmungen dem Begehren entgegenstehen. Die Dokumentation ist Eigentum von DemaCasa Monika Häfeli. Bei Kundinnen und Kunden aufbewahrte Unterlagen sind nach Beendigung des Auftrages vollständig zurückzugeben.



3. Durchführung der Dienstleistungen

3.1 Organisation der Einsätze

Für die Organisation der Dienstleistungen ist DemaCasa Monika Häfeli zuständig. Die Termine werden in Absprache vereinbart, wobei der Einsatzbeginn um plus/minus 30 Minuten, abweichen kann. Grössere Abweichungen werden von DemaCasa Monika Häfeli telefonisch mitgeteilt. Die Einsätze werden ausschliesslich durch Monika Häfeli durchgeführt. Die Kundin/der Kunde muss in der Regel während des Einsatzes anwesend sein, Ausnahmen sind nach Absprache möglich.

3.2 Absage von Einsätzen

DemaCasa Monika Häfeli ist 24 Stunden im Voraus, über Verschiebungen oder Absagen von Einsätzen zu informieren. Einsätze, welche kurzfristiger oder gar nicht abbestellt werden, werden vollumfänglich in Rechnung gestellt. Im Falle eines notfallmässigen Spitaleintritts oder im Todesfall des Kunden, erfolgt keine Verrechnung.

3.3 Einsatz von Drittorganisationen

In der Regel werden alle vereinbarten Dienstleistungen durch DemaCasa Monika Häfeli abgedeckt. Unter besonderen Umständen bleibt der Einsatz entsprechend qualifiziertem Personal von Drittorganisationen vorbehalten. DemaCasa Monika Häfeli vermittelt auf Kundenwunsch Dienstleistungen, die nicht durch DemaCasa Monika Häfeli angeboten werden. Für die Ausführung ist der jeweilige Dienstleister verantwortlich.

3.4 Mitwirkung

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Kundin/der Kunde und DemaCasa Monika Häfeli dazu beitragen. Alle Beteiligten begegnen sich gegenseitig mit Respekt und Achtung. Auf den Gesundheitsschutz DemaCasa Monika Häfeli ist zu achten, Belastungen wie z.B. Rauchen während des Einsatzes sind zu vermeiden. Besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für ein fachgerechtes Handeln sowie den Gesundheitsschutz von Monika Häfeli unabdingbar sind. (Geeignetes Reinigungsmittel, Handschuhe.) Aus Hygienegründen verwendet DemaCasa Monika Häfeli ein Händedesinfektionsmittel. DemaCasa Monika Häfeli verwendet ausschliesslich Reinigungsmittel die vor Ort sind. Der Einsatz eines Videoüberwachungssystems muss DemaCasa Monika Häfeli gemeldet werden. Um die Persönlichkeit aller Beteiligten zu schützen und zu wahren, muss die Videoüberwachung während jedes Einsatzes deaktiviert werden. Falls dies nicht möglich ist, muss der Einsatz so organisiert werden, dass Monika Häfeli weder gefilmt noch aufgenommen werden kann. DemaCasa Monika Häfeli ist über eine allfällige Patientenverfügung zu informieren, falls gewünscht ist, dass diese zu gegebener Zeit berücksichtigt wird.

3.5 Zutritt

Die Kundin/der Kunde ist dafür verantwortlich, den Mitarbeitenden den Zutritt zur Wohnung/zum Haus zu gewährleisten. Bei Bedarf wird ein Haus- bzw. Wohnungsschlüssel sicher in einem Schlüsselsafe deponiert. DemaCasa Monika Häfeli ist für eine sorgfältige Aufbewahrung der Schlüssel sowie des Schlüsselsafe-Codes verantwortlich. Verfügt DemaCasa Monika Häfeli bei einem Einsatz über keinen Zugang zum Schlüssel und besteht der Verdacht, dass eine Notlage vorliegen könnte, ist Monika Häfeli berechtigt, die Wohnungstüre durch Fachpersonen öffnen zu lassen oder selbst in die Wohnung einzudringen. Die Kosten für das Öffnen der Türe bei Verdacht einer Notlage gehen zulasten der Kundin/des Kunden.



4. Dienstleistungsgrenzen

Die Dienstleistungen können nur so weit erbracht werden, als es der Gesundheitszustand der Kundin/des Kunden angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen von DemaCasa Monika Häfeli erlaubt. DemaCasa Monika Häfeli teilt der Kundin/dem Kunden zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn die Betreuung aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr vertretbar ist, z.B. weil eine gesundheitliche Gefährdung möglich ist oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt. Die Kundin/der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Menge der Leistungen durch die Versicherer und/oder kantonalen Vorgaben beschränkt ist.

5. Tarife und Rechnungsstellung

5.1 Tarife

Alle Dienstleistungen von DemaCasa Monika Häfeli (inklusive Dokumentation, Koordination mit der Ärzteschaft, mit Apotheken, Angehörigen und weiteren Diensten sowie Leistungen von im Auftrag von DemaCasa Monika Häfeli tätigen Dritten) werden gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgerechnet. Die Information erfolgt mit der Tarifübersicht über die geltenden Tarife. Die Kosten der Leistungen der Demacasa Monika Häfeli, werden nicht von der obligatorischen Krankenversicherung getragen. Es ist jedoch möglich, dass ein Teil der Leistungen seitens der Zusatzversicherung übernommen werden.

5.2 Leistungserfassung

Als Basis für die Rechnungsstellung hält DemaCasa Monika Häfeli ihre Arbeitsleistung in Papierform (beim Kunden/bei der Kundin) und elektronisch fest. Allfällige Beanstandungen der Rechnung sind bis spätestens zwei Monate nach Rechnungserhalt schriftlich an DemaCasa Monika Häfeli zu richten. Danach gilt die Rechnung als genehmigt.

5.3 Rechnungsstellung

Hauswirtschafts- und Betreuungsleistungen werden der Kundin/dem Kunden in Rechnung gestellt. Die Rückvergütung allfälliger Leistungen aus Zusatzversicherungen kann kundenseitig beim Versicherer geltend gemacht werden.

5.4 Zahlung

DemaCasa Monika Häfeli stellt in der Regel im Folgemonat die Rechnung über die Leistungen des Vormonats zu. Die Rechnung ist innerhalb von 30 Tagen zu begleichen, unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (z.B. Zusatzversicherung, Ergänzungsleistungen) besteht. Bei Zahlungsverzögerungen können Mahngebühren und Verzugszinsen erhoben werden.

6. Kündigung

6.1 Ordentliche Kündigung

Das Vertragsverhältnis kann von beiden Parteien mit einer Frist von mindestens 2 Arbeitstagen gekündigt werden. Als Arbeitstage gelten Montag bis Freitag, soweit dies nicht gesetzliche Feiertage sind.

6.2 Fristlose Auflösung der Vereinbarung

In besonderen Fällen ist DemaCasa Monika Häfeli die Möglichkeit einer fristlosen Vertragsauflösung vorbehalten, namentlich bei:

- Nichtbezahlen der Rechnung trotz erfolgter Mahnungen



- Unsachgemässer Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen der Kundin/des Kunden in die Dienstleistungsabwicklung,
- Auftreten von Verhältnissen oder Kundenverhalten, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht von DemaCasa Monika Häfeli unzumutbar machen (z.B. Gesundheitsgefährdung).

6.3 Form

Die Kündigung durch DemaCasa Monika Häfeli erfolgt schriftlich.

6.4 Formlose Auflösung der Vereinbarung

Der Vertrag endet automatisch ohne Kündigung mit Ablauf der vereinbarten Dauer oder wenn die Kundin/der Kunde

- durch Umzug das Einzugsgebiet von DemaCasa Monika Häfeli verlässt,
- in eine stationäre Institution eintritt,
- verstirbt.

7. Schweigepflicht und Datenschutz

DemaCasa Monika Häfeli orientiert sich an der gesetzlichen Schweigepflicht sowie den aktuell geltenden Datenschutzbestimmungen. DemaCasa Monika Häfeli erfasst, speichert und bearbeitet Personendaten, soweit eine gesetzliche Bestimmung dies erlaubt oder verlangt oder es zur Erbringung der Dienstleistungen, für die Qualitätssicherung, die Rechnungsstellung oder zur Durchsetzung bzw. Abwehr einer Forderung über den Rechtsweg erforderlich ist. DemaCasa Monika Häfeli erfasst, speichert und bearbeitet gegebenenfalls insbesondere folgende Personendaten von Kundinnen und Kunden: Name, Geburtsdatum, Post- und E-Mail-Adresse, Telefonnummern, Versicherungsnummer, Rezepte, persönliche und familiäre Verhältnisse, persönliche Präferenzen, biografische Angaben, Gewohnheiten, Hobbys, Rituale. Zur Dokumentation kann es notwendig sein, Bilder zu machen, welche ausschliesslich für die Erbringung der Dienstleistung und zur Qualitätssicherung verwendet werden. Von der Schweigepflicht ist DemaCasa Monika Häfeli befreit und dürfen insbesondere Personendaten von Kundinnen und Kunden an Dritte übermitteln, wenn eine gesetzliche Bestimmung dies erlaubt bzw. verlangt oder soweit dies für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlich ist. Dritte sind insbesondere Versicherer, Spitäler, Ärztinnen und Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Apotheken, Behörden (z.B. Gesundheitsdepartement, Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB, Gerichte) sowie Dritte, welche Kundendienstleistungen erbringen. Die Einwilligung zur Erteilung von erforderlichen medizinischen Angaben an Weiterbehandelnde und nächste Angehörige wird vermutet. Die Weitergabe von Personendaten an Kontaktpersonen der Kundin/des Kunden ist nur mit schriftlichem Einverständnis der Kundin/des Kunden oder der gesetzlichen Vertretung möglich. Die Kundin/der Kunde entbindet die behandelnde Ärzteschaft bzw. weitere Fachpersonen im Gesundheitswesen gegenüber DemaCasa Monika Häfeli von der Schweigepflicht, soweit die Bekanntgabe entsprechender Informationen zur Erfüllung des Auftrages notwendig erscheint. DemaCasa Monika Häfeli ist ermächtigt, an die von der Kundin/vom Kunden sowie von Kontaktpersonen oder gesetzlichen Vertretern im Kontakt mit DemaCasa Monika Häfeli verwendeten oder angegebenen Kontaktdaten zu kommunizieren. Die Kommunikation kann via Post, Telefon und elektronische Kommunikationskanäle (z.B. verschlüsselte E-Mail und mobile Applikationen, Telefax, SMS) sowie andere Übermittlungs- und Transportarten erfolgen. Die von DemaCasa Monika Häfeli gesammelten Personendaten von Kundinnen und Kunden werden gemäss den geltenden gesetzlichen Bestimmungen aufbewahrt und gegebenenfalls anonymisiert oder vernichtet. Die Kundin/der Kunde kann erfasste Personendaten auf schriftliches Verlangen einsehen oder eine Kopie davon verlangen, sofern dem keine rechtliche Bestimmung oder keine schutzwürdigen Interessen Dritter entgegenstehen. Die Kundin/der Kunde kann die Bekanntgabe der Personendaten an Private unter Umständen schriftlich sperren lassen.



8. Haftung

DemaCasa Monika Häfeli haftet für Schäden, die durch Monika Häfeli bei Erfüllung des Vertrags gegenüber der Kundin/dem Kunden vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht worden sind. Sachschäden, die auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind, sind von der Haftung ausgenommen. Jede weitere Haftung wird, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Soweit DemaCasa Monika Häfeli für Sachschäden haftbar wird, beschränkt sich die Entschädigung auf den Zeitwert der beschädigten Sache. Allfällige im Rahmen eines Einsatzes entstandene Schäden sind DemaCasa Monika Häfeli umgehend zu melden.

9. Keine Annahme weiterer Arbeiten

Es ist DemaCasa Monika Häfeli nicht gestattet, Leistungen ausserhalb des vereinbarten Auftrages für Kundinnen und Kunden zu erbringen. Dies gilt auch für von DemaCasa Monika Häfeli nicht angebotene Leistungen.

10. Geschenke und Spenden

Es ist DemaCasa Monika Häfeli nicht erlaubt, Geld, Geschenke oder Hinterlassenschaften von Kundinnen und Kunden oder deren Angehörigen für den persönlichen Gebrauch anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen.

11. Beschwerdeverfahren

Im Falle keiner Einigung bei einer Beschwerde besteht die Möglichkeit, an die unabhängige Basler Ombudsstelle für Altersfragen zu gelangen: siehe www.ombudsstelle-alter.ch.

12. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen DemaCasa Monika Häfeli und der Kundin/dem Kunden ist das Zivilkreisgericht Basel-Landschaft Ost, Sissach.

DemaCasa Monika Häfeli
Schulstrasse 3
4416 Bubendorf
monika.haefeli@demacasa.ch
079 102 30 33