

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitex Höfe

### 1. Zweck

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen der Spitex Höfe und ihren Kundinnen und Kunden. Soweit die individuellen Vereinbarungen und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweiz. Obligationenrechts über den Auftrag /Art. 394ff).

### 2. Zielsetzung

Unsere Organisation unterstützt Sie mit pflegerischen und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen im Sinne der Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden Ihre eigenen Ressourcen sowie diejenigen Ihrer Angehörigen und Ihres sozialen Umfelds berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz Hilfe zur Selbsthilfe.

### 3. Dienstleistungen

#### 3.1 Bedarfsabklärung/Umfang der Leistungen

Gemäss Krankenpflege-Leistungsverordnung /KLV Art. 8), einem Administrativvertrag sowie dem Leistungsauftrag mit den Gemeinden Feusisberg, Freienbach und Wollerau sind wir verpflichtet, bei Ihnen eine Bedarfsabklärung für Pflege und Hauswirtschaft vorzunehmen. Dabei wird der Umfang der Dienstleistungen der Pflege in Rücksprache mit dem zuweisenden Arzt ermittelt und auf dem Bedarfsmeldeformular zuhanden der Krankenkassen sowie in der Leistungsvereinbarung (Vertrag) mit Ihnen festgehalten.

In einem Gespräch mit Ihnen wird der Dienstleistungsbedarf abgeklärt. Dabei entsteht pro Abklärung ein Zeitbedarf von mindestens 1 ½ Stunden oder mehr.

Die Bedarfsabklärung muss periodisch wiederholt und der Umfang der Dienstleistungen allenfalls den veränderten Umständen angepasst werden. Bei substantiellen Veränderungen des Leistungsumfangs muss mit Ihnen ein neuer Vertrag abgeschlossen werden.

Die Krankenkassen übernehmen die Kosten der Bedarfsabklärung. Diese können verlangen, dass ihnen einzelne Elemente aus der Bedarfsabklärung mitgeteilt werden.

Sie, als Kundinnen oder Kunden, haben jederzeit das Recht auf Einsicht in Ihre Unterlagen.

#### 3.2 Pünktlichkeit der Einsätze

Wir bemühen uns, die mit Ihnen vereinbarten Einsatzzeiten einzuhalten. Sollte dies aus unvorhersehbaren Gründen nicht möglich sein, benötigen wir einen zeitlichen Spielraum von plus/minus 30 Minuten auf vereinbarten Einsatzzeitraum. Falls wir diesen Zeitrahmen einmal nicht einhalten können, werden Sie von uns telefonisch benachrichtigt.

#### 3.3 Einsatzzeiten

Unsere Dienstleistungen werden zu den normalen Arbeitszeiten von Montag – Freitag zwischen 7.00-22.00 erbracht. An Wochenenden und Feiertagen erfolgen nur pflegerische Leistungen und nur, wenn es der abgeklärte Bedarf erfordert.

#### 3.4 Pflege- und Verbandsmaterial

Die für Ihre Pflege notwendigen Pflegeartikel müssen von Ihnen via Rezept besorgt werden. Wenn immer möglich, werden kassenzulässige Artikel verwendet.

#### 3.5 Personentransporte

Transporte von Kundinnen und Kunden oder deren Angehörigen durch die Spitex gehören grundsätzlich nicht zum Angebot der Spitex-Leistungen der Spitex Höfe.

#### 3.6 Einsatz von Dritten

Wir erbringen in der Regel sämtliche Leistungen selbst. Falls dies nicht möglich sein sollte, werden wir qualifizierte Drittpersonen oder Drittorganisationen beziehen.

### **3.7 Leistungen ausserhalb Vertrag**

Unsere Mitarbeitenden erbringen ihre Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses mit Ihnen. Es ist unseren Mitarbeitenden nicht gestattet, bei Ihnen Leistungen ausserhalb des Auftrags der Spitex zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die von uns nicht angeboten werden. Dieses Verbot gilt während sechs Monaten nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses mit unseren Mitarbeitenden.

Es besteht kein Anspruch auf die Betreuung durch eine bestimmte Mitarbeiterin oder einen bestimmten Mitarbeiter. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt alleine bei der zuständigen Führungsperson innerhalb unserer Organisation. Ihre Ansprechperson wird Ihnen zu Beginn des Vertragsverhältnisses mitgeteilt.

### **3.8 Leistungen bei ausserkantonalem Wohnsitz**

Haben Sie Wohnsitz in einem anderen Kanton und werden von Ihnen vorübergehend Leistungen unserer Organisation in Anspruch genommen (z.B. während eines Ferienaufenthalts bei Verwandten), gehen die Vollkosten vollständig zu Ihren Lasten. Die Rückforderung von der Versicherung und vom Wohnkanton obliegt ihnen selbst.

### **3.9 Mitwirkung**

Mit den von Ihnen unterzeichneten Vereinbarungen erklären Sie sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden. Sie passen bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Damit der Gesundheitsschutz von Ihnen wie auch von unseren Mitarbeitenden gewährleistet ist, ist es unabdingbar, dass wir die notwendigen Hilfsmittel verwenden können (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, aber auch geeignetes Putzmaterial).

### **3.10 Wohnungszugang/-schlüssel**

Unsere Mitarbeitenden sind darauf angewiesen, dass Sie ihnen Zugang zu Ihrer Wohnung gewährleisten. Falls nötig, können Sie Ihren Haus- bzw. Wohnungsschlüssel in einen Schlüsselsafe bei Ihnen vor Ort deponieren und uns den Zugangscodex mitteilen oder Sie händigen unseren Mitarbeitenden einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe wird Ihnen schriftlich quittiert. Wir sind für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Verfügen wir über keinen Wohnungsschlüssel, sind unsere Mitarbeitenden berechtigt, die Wohnungstür durch Fachleute öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dass Ihnen etwas zugestossen sein könnte. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Ihren Lasten.

### **3.11 Abbestellung von Leistungen**

Für Einsätze an Werktagen, welche Sie nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellen und für Einsätze an Wochenenden und Feiertagen, die nicht mindestens 48 Stunden im Voraus abbestellt werden, müssen wir Ihnen Rechnung stellen. Bitte teilen Sie uns Spitalein- oder -austritte sowie geplante Ferien so früh wie möglich mit. Ausnahmen bilden Notfallsituationen sowie Todesfall.

## **4. Tarife und Rechnungsstellung**

### **4.1 Grundsatz**

Alle unsere Dienstleistungen inklusive administrative Erfassung und allfällige Abklärungen bei Ärztinnen und Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten zugunsten von Ihnen sowie Leistungen von in unserem Auftrag tätigen Dritten, werden gemäss dem jeweils geltenden Tarif in Rechnung gestellt.

Nichtkassenpflichtige Leistungen wie z.B. Hauswirtschaft, werden Ihnen direkt in Rechnung gestellt und gehen vollständig zu Ihren Lasten. Vorbehalten bleibt die Leistungspflicht Dritter (z.B. Privatversicherung, oder Zusatzversicherung).

Informationen zur Rechnungsstellung und Zahlungskonditionen erhalten Sie unter der Tel.-Nr. 055 415 78 50

## **4.2 Rechnungsstellung**

### **Tiers payant (direkt an Krankenversicherung)**

Die gesetzlichen Bestimmungen und allenfalls Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang der Leistungen, welche durch die Krankenkassen übernommen werden. Die Rechnungstellung erfolgt direkt an Ihre Krankenkasse. Sie erhalten eine separate Zusammenstellung aller von uns verrechneten Leistungen. Franchise und Selbstbehalt werden direkt von Ihrer Krankenversicherung mit Ihnen abgerechnet.

## **4.3 Patientenbeteiligung**

Im Kanton Schwyz wird für pflegerische Leistungen der Spitex (Pflege zu Hause) eine Patientenbeteiligung von 10% pro rata temporis pro Leistungsart gemäss Art. 7a Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV) verrechnet (maximal Fr. 8.- pro Tag; zusätzlich zum normalen Selbstbehalt und der Franchise). Die Rechnungsstellung der Patientenbeteiligung erfolgt direkt über unsere Organisation.

Ausgenommen sind Kinder und Jugendliche bis zum vollendeten 18. Altersjahr und Abrechnungen über IV, MV, UV (gemäss IVG, MVG, UVG).

## **5 Kündigung**

### **5.1 Ordentliche Kündigungsfrist**

Die Leistungsvereinbarung mit Ihnen wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrags automatisch aufgelöst. Sie kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens 5 Tagen schriftlich gekündigt werden.

### **5.2 Sofortige Vertragsauflösung**

In besonderen Fällen behalten wir uns die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung vor. Namentlich bei:

- Bedingungen, welche eine qualitative Leistungserbringung bei Ihnen zu Hause nicht (mehr) ermöglichen
- Umständen, welche für eine Leistungserbringung der Mitarbeitenden aus gesundheitlichen und/oder psychischen Gründen sowie aus Gründen der Arbeitssicherheit nicht mehr verantwortbar sind.
- Nichtbezahlung der Rechnungen trotz mehrfacher Mahnung
- Unsachgemässe Einmischung Ihrer Angehörigen oder von anderen Bezugspersonen in die Dienstleistungsabwicklung

## **6 Geschenke an Mitarbeitende**

Wenn Sie mit unseren Dienstleitungen zufrieden sind, danken Sie den Mitarbeitenden für ihren Einsatz. Zusätzliche Geschenke sind nicht nötig. Unsere Mitarbeitenden werden nach den Anstellungsbedingungen der Spitex Höfe entlohnt. Gemäss diesen Bestimmungen dürfen unsere Mitarbeitenden von Kundinnen und Kunden oder deren Angehörigen kein Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch annehmen.

## **7 Schweigepflicht und Datenschutz**

Alle unsere Mitarbeitenden sind zur Beachtung und Einhaltung der gesetzlichen Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet.

Soweit es zur Erfüllung des Pflegeauftrags erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten von Ihnen gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, im Besonderen an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen sowie an Amtsstellen. Sie erklären sich durch Ihre Unterschrift mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden.

## **8 Haftung**

Verursachen Mitarbeitende unserer Organisation Schäden an Ihrem Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurück zu führen sind, müssen diese von Ihnen innerhalb einer Frist von 4 Tagen Ihrer Bezugsperson oder der zuständigen Führungsperson gemeldet werden.

Der Umfang der Haftung bestimmt 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.

## 9 Konflikte und Beschwerden

Treten zwischen Ihnen und Mitarbeitenden unserer Organisation Unstimmigkeiten auf, verlangen Sie eine Besprechung mit Ihrer Ansprechperson oder der zuständigen Führungsperson.

Lehnt der Krankenversicherer die Kostenübernahme der von uns erbrachten Leistungen oder eines Teils davon ab, können Sie von der Krankenversicherung eine beschwerdefähige Verfügung verlangen.

Sie haben folgende rechtlichen Möglichkeiten:

- Verlangen Sie eine Erklärung (Versicherungen haben eine gesetzliche Auskunftspflicht)
  - Wenden Sie sich an eine Beratungsstelle
    - Patientenstelle Zentralschweiz  
St. Karli-Quai 12  
6000 Luzern  
Tel: 041 410 10 14  
E-Mail:  
patientenstelle.luzern@bluewin.ch
    - Ombudsman Krankenversicherung,  
Morgartenstrasse 9, 6002 Luzern  
Tel: 041 226 10 10  
Fax: 041 226 10 13  
E-Mail: info@om-kv.ch  
Homepage:  
www.ombudsman-kv.ch
- (Bei Streitigkeiten zwischen Leistungserbringer (Spitex) und Versicherer kann das Kantonale Schiedsgericht beigezogen werden. Dieses hat lediglich Empfehlungscharakter.)
- Verlangen Sie eine schriftliche, beschwerdefähige Verfügung. In dieser Verfügung muss die Krankenversicherung ihren Entscheid begründen und auf die Rechtsmittel verweisen.
  - Wenn Sie mit der Verfügung der Versicherung nicht einverstanden sind, muss dagegen schriftlich innerhalb von 30 Tagen Einsprache erhoben werden. Die Krankenversicherung muss darauf einen Einsprache Entscheid schreiben mit Begründung und Hinweis auf die weiteren Rechtsmittel.

- Sind Sie damit nicht einverstanden, können Sie eine schriftliche Beschwerde beim kantonalen Versicherungsgericht einreichen.
- Sind Sie mit diesem Urteil nicht einverstanden, können Sie innert 30 Tagen eine Beschwerde beim Eidgenössischen Versicherungsgericht einreichen. Dessen Entscheid ist endgültig.

## 8. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen unserer Organisation und Ihnen ist der Sitz der Spitex Höfe

Juli 2014 / Spitex Höfe, Spitexverband Schweiz  
Anpassung per 01.01.2020: Artikel 3.10