

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

gültig ab 1.1.2022

2022.2

1. Grundsätzliches

Die folgenden Vertragsbestandteile sind bestimmend für das Zustandekommen eines Vertragsverhältnisses zwischen der Spitex Regio Arth-Goldau und der Klient/-in:

- Rahmenvereinbarung
- Aktuelle Leistungsplanung/Auftragsbestätigung basierend auf der aktuellen interRAI Bedarfsabklärung
- Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)
- „Allgemein gültige Informationen zuhänden der Klient/-innen mit Leistungsaufträgen der Gemeinden resp. des Kantons im Kanton Schwyz“, kurz „Klienteninformation Kanton Schwyz“
- Tarifblatt der Spitex Regio Arth-Goldau

Die gemeinsame Vereinbarung regelt die **Beziehung** zwischen der Spitex Regio Arth-Goldau und der Klient/-in. Mittels individueller Bedarfsabklärung wird der Dienstleistungsumfang der Klient/-in festgelegt. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das **Verhältnis** zwischen der Spitex Regio Arth-Goldau und ihrer Klient/-in. Die Tarifübersicht enthält aktuellen Tarife für die verschiedenen Leistungen. Anpassungen werden der Klient/-in jeweils schriftlich mitgeteilt. Soweit die gemeinsame Vereinbarung und die AGB nichts Spezielles vorsehen, gelten die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag. Im Rahmen der gemeinsamen Vereinbarung sowie der individuellen Abklärung erbringt die Spitex Regio Arth-Goldau für die Klient/-in entgeltliche Dienstleistungen im pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuenden Bereich.

2. Voraussetzungen für Dienstleistungsumfang

2.1 Zielsetzung

Die Spitex Regio Arth-Goldau unterstützt die Klient/-in 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 Klient/-in. Dabei werden die Ressourcen der Klient/-in und der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt.

2.2 Ärztliche Verordnung

Eine ärztliche Verordnung ist notwendig:

- für bestimmte gesetzlich festgelegte pflegerische Leistungen zur Prüfung einer Kostenübernahme durch die Versicherung
- bei Hauswirtschafts- und Betreuungsleistungen für die Ermittlung eines Leistungsbeitrages der Wohngemeinde
- Übernimmt die Klient/-in die vollen Kosten der Leistungen selber, ist keine ärztliche Verordnung notwendig. Die Spitex ist nicht verpflichtet, solche Aufträge anzunehmen.

2.3 Bedarfsabklärung

Anhand der interRAI-Instrumente werden gemäss gesetzlichen Vorgaben bei jeder Klient/-in 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 der Spitex Regio Arth-Goldau immer in Rechnung gestellt, auch wenn daraus keine Dienstleistung resultiert.

2.4 Dienstleistungsbedarf

Die Klient/-in 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 bestimmt sich nach der jeweils aktuellen Leistungsplanung, welche einen Bestandteil der Vereinbarung zwischen den Parteien darstellt.
2. Änderungen in der Leistungsplanung sind zwischen der Spitex Regio Arth-Goldau und der Klient/in erneut zu vereinbaren, in der Regel im Rahmen einer regelmässig wiederholten Bedarfsabklärung, mind. jedoch alle 9 Monate.
3. Bei einem vorübergehenden, zeitlichen Mehrbedarf von bis zu 20% kann ohne vorgängige Information der Klient/-in 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. Mitarbeiter/-innen erbringen Leistungen ausschliesslich im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen Spitex Regio Arth-

Goldau und ihrer Klient/-in. Weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeiter/-innen der Spitex Regio Arth-Goldau nicht gestattet.

3. Durchführung von Dienstleistungen

3.1 Organisation der Einsätze

Für die Organisation der Dienstleistungen ist die Spitex Regio Arth-Goldau zuständig. Die Termine und Toleranzzeiten (in der Regel mind. 30 Min.) werden mit der Klient/-in vereinbart. Liegt der Einsatzbeginn ausserhalb der Toleranzzeiten, so wird die Klient/-in telefonisch benachrichtigt. Es besteht kein Anspruch auf den Einsatz bestimmter Mitarbeitenden. Es kommen weibliche und männliche Fachpersonen zum Einsatz. Die Klient/-in muss während des Einsatzes anwesend sein, vorbehalten bleiben individuelle Absprachen bei Hauswirtschaftseinsätzen.

3.2 Absage von Einsätzen

Die Klient/-in informiert die Spitex Regio Arth-Goldau über Verschiebungen oder Absagen von Einsätzen, spätestens wie folgt:

- Einsätze am Di/Mi/Do/Fr bis 12.00 Uhr des Vortags,
- Einsätze am Sa/So/Mo bis am FR, 12.00 Uhr
- Einsätze an Feiertagen bis 12.00 Uhr des vorangehenden Arbeitstages

Einsätze, welche kurzfristig abgesagt oder gar nicht abbestellt werden, werden der Klient/-in in Rechnung gestellt.

3.3 Einsatz von Drittorganisationen

Die Spitex Regio Arth-Goldau 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.

4. Mitwirkung der Klient/-in

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Klient/-in und die Mitarbeiter/-innen von Spitex Regio Arth-Goldau dazu beitragen. Klient/-innen und Mitarbeiter/-innen begegnen sich gegenseitig mit Respekt und Achtung.

4.1 Wohnungseinrichtung und Einsatz von geeigneten Hilfsmitteln

Die Klient/-in passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung an. Sie besorgt empfohlene Hilfsmittel, Krankmobilen und Alltagshilfen. Besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für ein fachgerechtes Handeln sowie den Gesundheitsschutz der Mitarbeiter/-innen unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, Hebe- und Transferlifte, rutschfeste Unterlagen, aber auch geeignetes Reinigungsmaterial). Klient/-innen respektieren den Gesundheitsschutz der Mitarbeiter/-innen und vermeiden Belastungen wie z.B. Rauchen während des Einsatzes. Sie halten ihnen übertragene Hygiene- und Schutzvorschriften ein.

4.2 Wohnungszugang

Die Klient/-in stellt sicher, dass die Mitarbeiter/-innen der Spitex Regio Arth-Goldau Zugang zu ihren Wohnräumen haben.

Die Mitarbeiter/-innen kündigen sich vor dem Betreten der Wohnung an und betreten diese nach Absprache im Rahmen ihres Dienstes oder bei Verdacht auf ein unvorhergesehenes Ereignis. Verfügt die Spitex Regio Arth-Goldau über keinen Schlüssel und dringt bei Verdacht auf ein unvorhergesehenes Ereignis in Wohnräume ein, tragen die Klient/-in die Kosten für die Notöffnung. Vorbehalten sind Fälle, bei denen die Angehörigen innert nützlicher Frist die Wohnung öffnen können.

4.3 Überwachungssysteme

Es ist nicht gestattet, Mitarbeiter/-innen der Spitex Regio Arth-Goldau während der Verrichtung von Pflege- sowie hauswirtschaftlichen und sozialbetreuerischen Leistungen zu filmen oder andere visuelle resp. akustische Aufzeichnungen zu machen, dies verstösst gegen das Persönlichkeitsrecht der Mitarbeitenden und kann ein Grund für das Sistieren der Leistung sein.

Befinden sich in den Räumlichkeiten der Klient/-in Kameras, sind diese während der Einsätze der Mitarbeiter/-innen auszuschalten.

5. Dienstleistungsgrenzen

5.1 Abbruch von Einsätzen

Die Spitex Regio Arth-Goldau kann Leistungen sistieren, wenn die Situation für die Mitarbeitenden nicht zumutbar ist.

Medizinische Gründe oder die fachliche Einschätzung der Mitarbeiter/-innen vor Ort können zu einem Abbruch eines Einsatzes führen (siehe auch Beiblatt „Grenzen der Spitex-Leistungen“).

Im Weiteren werden gemäss §21 der Pflegefinanzierungsverordnung Einsätze bei Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, verbalen oder körperlichen sexuellen Übergriffen, grober Beschimpfung oder gesundheitlicher Gefährdung von Spitex Regio Arth-Goldau Mitarbeiter/-innen sofort abgebrochen. Können die Missstände nicht behoben werden, muss der Vertrag aufgelöst werden, siehe unter 11.2 Fristlose Vertragsauflösung.

5.2 Vorgehen bei Gefährdung

Gefährdet die Klient/-in sich oder ihr Umfeld oder ist sie selber gefährdet, zieht die Spitex Regio Arth-Goldau den Hausarzt und bei Bedarf weitere Fachstellen hinzu.

6. Datenschutz / Schweigepflicht

Die Mitarbeitenden unterstehen der beruflichen Schweigepflicht und sind zur Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet. Alle Angaben werden vertraulich behandelt. Die von der Spitex Regio Arth-Goldau gesammelten Personendaten von Klient/-innen werden gemäss den geltenden gesetzlichen Datenschutzbestimmungen behandelt und aufbewahrt. Soweit dies zur Durchführung des Auftrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten der Klient/-in gespeichert oder an Dritte übermittelt werden. Insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Spitäler, Alters- und Pflegeinstitutionen und die von der Klient/-in definierten betreuenden Kontaktpersonen sowie Dritte, welche vertraglich vereinbarte Dienstleistungen bei der Klient/-in erbringen.

Der Klient erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten einverstanden. Die Klient/-in entbindet die medizinischen Fachpersonen gegenüber den Mitarbeitenden der Spitex Regio Arth-Goldau von der Schweigepflicht.

Die Weitergabe von Personendaten oder Informationen zum Gesundheitszustand an Kontaktpersonen oder betreuende Personen der Klient/-in ist nur mit schriftlichem Einverständnis der Klient/-in oder seines gesetzlichen Vertreters möglich, indem die Spitex Regio Arth-Goldau von der Klient/-in oder dem gesetzlichen Vertreter von der Berufsgeheimnispflicht befreit wird.

Die Klient/-in kann seine erfassten Personendaten und die laufend geführte Dokumentation auf schriftliches Verlangen im Sinne von Art. 8 Abs. 5 des Datenschutzgesetzes einsehen oder eine Kopie anfordern.

7. Kostendeckung

7.1 Kostendeckung Krankenversicherung

1. Die Spitex Regio Arth-Goldau stellt die kassenpflichtigen Leistungen der Krankenversicherung der Klient/-in in Rechnung. Die Krankenversicherer ihrerseits fordern über Franchise und Selbstbehalt einen Teil davon von der Klient/-in zurück.
2. Die gesetzliche und kantonale festgelegte Patientenbeteiligung für Personen ab dem 18. Altersjahr werden der Klient/-in von der Spitex Regio Arth-Goldau direkt in Rechnung gestellt.
3. Die Wohnsitzgemeinde übernimmt die Restkosten, soweit sie durch die Krankenversicherung und die Patientenbeteiligung nicht gedeckt sind. Nicht KLV-Leistungen gehen zulasten der Klient/-in.
4. Lehnt die Krankenversicherung die Kostenübernahme von Leistungen ab, stellt die Spitex Regio Arth-Goldau die Leistungen der Klient/-in in Rechnung. Die Krankenversicherung übernimmt Kosten beispielsweise dann nicht, wenn offene Forderungen (Prämien, Spitaltaxe, Selbstbehalte etc.) vorliegen (Art. 64a, Abs. 7 KGV9).
5. Wünscht die Klient/-in ausdrücklich Pflegeleistungen, die von den obligatorischen Krankenpflegeversicherungen nicht übernommen werden, gelten diese als Extraleistungen und gehen vollständig zulasten der Klient/-in. Die Spitex Regio Arth-Goldau kann solche Leistungen ablehnen.

7.2 Kostendeckung Unfall- / Militär- / Invalidenversicherung

1. Die gesetzlichen Bestimmungen und die Tarifverträge zwischen der MTK und Spitex Schweiz mit den Unfall-, Militär-, und Invalidenversicherern regeln Art und Umfang der Leistungen, welche von den Unfall-, Militär-, oder Invaliden-Versicherung übernommen werden. Die Tarife der Versicherer sind nicht kostendeckend.
2. Die Spitex Regio Arth-Goldau stellt den Versicherern die erbrachten Leistungen gemäss Tarifbestimmungen direkt in Rechnung.
3. Bei Klient/-innen der Spitex Regio Arth-Goldau, die Pflege beanspruchen, welche unter die UV-/MV-/IV-Versicherungsleistungen fallen, übernimmt die Gemeinde die ungedeckten Restkosten.

7.3 Kostendeckung Hauswirtschaft und Extraleistungen

Kosten für Hauswirtschaftsleistungen gehen vollständig zulasten der Klient/-in. Vorbehalten

bleibt die Leistungspflicht Dritter (z.B. Privatversicherung, Zusatzversicherung, Ergänzungsleistungen). Die Basis für die Tariffestlegung der Hauswirtschaftskosten bildet die Leistungsvereinbarung mit der Gemeinde. Die Tarife für Extraleistungen richten sich nach dem aktuellen Tarifblatt.

7.4 Internationale, ausserkantonale, innerkantonale Gastklient/-innen

7.4.1 Internationale Gäste

Werden Leistungen der Spitex Regio Arth-Goldau zugunsten von Klient/-innen mit Wohnsitz in einem anderen Land erbracht, gehen die Vollkosten vollständig zulasten der Klient/-in. Die Spitex Regio Arth-Goldau gibt ihre Tarife auf Anfrage bekannt. Die Rechnung stellt die Spitex Regio Arth-Goldau direkt der Klient/-in zu, diese hat die Rückforderung an ihren Versicherer zu stellen.

7.4.2 Ausserkantonale Gäste

Werden Leistungen der Spitex Regio Arth-Goldau vorübergehend zugunsten von ausserkantonalen Klient/-innen erbracht (z.B. während Ferienaufenthalt), so nimmt die Spitex Regio Arth-Goldau die Abrechnung gemäss den Bestimmungen des Wohnkantons der Klient/-in vor.

7.4.3 Innerkantonale Gäste

Werden die Leistungen der Spitex Regio Arth-Goldau vorübergehend zugunsten von innerkantonalen Klient/-innen erbracht (z.B. während eines Ferienaufenthalts im Kanton Schwyz aber ausserhalb des Einzugsgebietes der Spitex der eigenen Wohngemeinde), so rechnet die Spitex Regio Arth-Goldau die Leistungen wie folgt ab:

KLV-Leistungen werden direkt dem Krankenversicherer in Rechnung gestellt. Die Patientenbeteiligung und nicht gedeckten Extraleistungen sowie Hauswirtschaftsleistungen werden der Klient/-in in Rechnung gestellt. Die ungedeckten Restkosten stellt die Spitex Regio Arth-Goldau der Wohnsitzgemeinde der Klient/-in in Rechnung.

7.5 Verrechnung Pflegematerial/Hilfsmittel

1. Die Spitex Regio Arth-Goldau klärt den Bedarf der benötigten Pflegematerialien und bestellt diese bei einem Lieferanten der Spitex Regio Arth-Goldau zu marktüblichen Preisen. Die Rechnungsstellung für das bestellte Material geht direkt an die Klient/-in.
2. Die Kosten für Pflegematerial und Hilfsmittel, welche von der obligatorischen Kranken-

versicherung nicht bezahlt werden, gehen vollständig zu Lasten der Klient/-in. Die Spitex Regio Arth-Goldau informiert die Klient/-in in der Regel vor dem Einsatz solcher Materialien.

3. Falls die Klient/-in nicht mit dem Verfahren 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.

8. Zahlungsfrist

Alle durch die Spitex Regio Arth-Goldau an die Klient/-in in Rechnungen gestellten Leistungen sind innert 30 Tagen zu begleichen.

Wird die Vereinbarung mit der Spitex Regio Arth-Goldau klientenseitig von betreuenden Personen unterzeichnet, so gelten diese als Solidarschuldner.

Bei voraussehbaren Zahlungsschwierigkeiten informiert die Klient/-in die Spitex Regio Arth-Goldau im Voraus, damit gemeinsam nach geeigneten Lösungsmöglichkeiten gesucht werden kann. Bei Ausbleiben der Zahlungen wird ein Mahnverfahren eingeleitet. Muss nach der 2. Mahnung die Betreibung eingeleitet werden, wird gemäss Pflegefinanzierungsverordnung § 21 die Wohngemeinde der Klient/-in als Auftraggeberin der Spitex Regio Arth-Goldau über Zahlungsausstände informiert und die Sozialbehörde der Gemeinde sowie der auftraggebende Arzt hinzugezogen.

9. Patientenverfügung

Die Klient/-in setzt die Spitex Regio Arth-Goldau von einer allfällig vorhandenen Patientenverfügung und/oder ÄNO = Ärztliche Notfallanordnung (Dokument zum Reanimationsentscheid) in Kenntnis. Sollen Mitarbeitende der Spitex Regio Arth-Goldau zu gegebener Zeit in ihrem Sinne handeln, benötigen sie eine ärztlich unterzeichnete Kopie zur Aufbewahrung im Patientendossier sowie bei einem medizinischen Notfall Zugang zum Dokument in der Klientenwohnung. Des Weiteren wird die Aktualität des Entscheids regelmässig seitens Spitex Regio Arth-Goldau überprüft.

10. Entgegennahme von Geschenken

Die Mitarbeiter/-innen der Spitex Regio Arth-Goldau sind nicht berechtigt, für sich oder andere Personen Geschenke anzunehmen oder Vorteile zu beanspruchen, die ihnen im Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit angeboten werden. Ausgenommen sind Gelegenheitsgeschenke von geringem Wert.

11. Vertragskündigung

11.1 Ordentliche Kündigung

Das Vertragsverhältnis kann von jeder Partei mit einer Frist von mindestens 2 Arbeitstagen mündlich oder schriftlich gekündigt werden. Mit der Quittierung durch die Spitex Regio Arth-Goldau wird die Kündigung gültig. Bei Kündigung durch Dritte verlangt die Spitex Regio Arth-Goldau eine Kündigung des Vertrags in schriftlicher Form.

11.2 Fristlose Vertragsauflösung

In besonderen Fällen kann die Spitex Regio Arth-Goldau gemäss Pflegefinanzierungsverordnung §21 eine schriftliche fristlose Vertragsauflösung aussprechen, namentlich bei:

- Nichtbezahlen der Rechnung, trotz erfolgter Mahnung (siehe Ziffer 8)
- Wiederholter unsachgemässer Einmischung der Angehörigen oder Kontaktpersonen der Klient/-in in die Dienstleistungsabwicklung (unter welchen die Standards nicht mehr eingehalten werden können).
- Auftreten von Verhältnissen oder Verhalten seitens der Klient/-in, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der Mitarbeiter/-innen unzumutbar machen, siehe 5.1.

11.3 Formlose Vertragsauflösung

Der Vertrag endet automatisch ohne Kündigung mit Ablauf der vereinbarten Dauer oder wenn die Klient/-in:

- umzieht, d.h. das Einzugsgebiet der Spitex Regio Arth-Goldau verlässt
- in eine stationäre Institution eintritt
- verstirbt

12. Haftung

Die Spitex Regio Arth-Goldau haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die ihre Mitarbeiter/-innen 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 (z.B. für unfallbedingte körperliche Schäden, die **nicht** durch die Mitarbeiter/-innen verursacht worden sind), ist ausgeschlossen.

13. Beschwerden

Alle Mitarbeiter/-innen der Spitex Regio Arth-Goldau nehmen Beschwerden von Klient/-innen 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.

14. Änderungen der AGB

Die Spitex Regio Arth-Goldau behält sich vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen einseitig jederzeit zu ändern. Sie gibt der Klient/-in die Änderungen rechtzeitig in geeigneter Form bekannt. Widerspricht ab Bekanntgabe die Klient/-in nicht innert 30 Tagen schriftlich oder in anderer Form, gelten die Änderungen als genehmigt. Im Widerspruchsfall können die Klient/-innen die Geschäftsbeziehung mit sofortiger Wirkung kündigen.

15. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der Spitex Regio Arth-Goldau und der Klient/-in ist der Sitz der Spitex Regio Arth-Goldau.

Goldau, 6. Dezember 2021