



Überall für alle

SPITEX
Untermarch

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitex Untermarch

1. Zweck

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen der Spitex Untermarch 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).

Das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex Untermarch und ihren KlientInnen wird bestimmt durch

- a. die individuelle Rahmenvereinbarung,
- b. die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung,
- c. die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie das jeweils aktuelle Tarifblatt.

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), Unfallversicherung/UVG, den Administrativverträgen mit den Krankenversicherungen, dem Tarifvertrag mit den Unfallversicherern sowie dem Leistungsauftrag mit Gemeinden Altendorf, Lachen, Wangen und Tuggen 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 und/oder Unfallversicherung sowie in der Leistungsvereinbarung (Vertrag) mit Ihnen festgehalten.

In einem Gespräch mit Ihnen wird der Dienstleistungsbedarf abgeklärt, hinzu kommt noch der administrative Aufwand.

Die Krankenkassen und/oder Unfallversicherungen übernehmen die Kosten der Bedarfsabklärung im Pflegebereich. 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. Die Bedarfsabklärung muss periodisch wiederholt und der Umfang der Dienstleistungen allenfalls den veränderten Umständen angepasst werden. Bei einem vorübergehenden, zeitlichen Mehrbedarf von bis zu 20% kann ohne vorgängige Information der KlientInnen abgewichen werden (z.B. bei medizinischen Problemen wie einer Grippe oder einem Sturz oder ähnlich). Bei einem Mehrbedarf von mehr als 20% oder einem dauernden Mehrbedarf muss eine neue Bedarfsabklärung mit Leistungsplanung vorgenommen werden.

3.2 Spitex plus

Im Rahmen von Spitex plus werden nicht krankenkassenpflichtigen Einsätze erbracht. Die Aufgaben des Einsatzes und die benötigte Kompetenz der eingesetzten Mitarbeiterin werden mit der Abklärung genau definiert. Ändern sich die Aufgaben, müssen sie neu besprochen werden. Die Anmeldung für einen Einsatz erfolgt mindestens 5 Werktage vor dem ersten Einsatz. Vor jedem Einsatz erfolgt eine Bedarfsabklärung, in der die genaue Art und Dauer des Einsatzes geregelt wird.

Die Spitex Untermarch entscheidet in angemessener Frist über die Aufnahme des Auftrages. Mit der Anmeldung entsteht kein rechtlich einklagbarer Anspruch.

3.3 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.

3.4 Einsatzzeiten

Unsere pflegerischen Dienstleistungen werden von Montag – Sonntag zwischen 7.00-22.00 erbracht. Unsere hauswirtschaftlichen Dienstleistungen werden von Montag – Freitag erbracht. Darüber hinaus erfolgen hauswirtschaftliche Leistungen an Wochenenden und Feiertagen nach Absprache.

3.5 Pflege- und Verbandsmaterial

Alle Materialien zur Fachanwendung (z.B. Verbände, etc.) werden Ihnen nicht zusätzlich verrechnet. Weitere für Ihre Pflege notwendigen Pflegeartikel (z.B. Inkontinenzmaterial) müssen von Ihnen via Rezept besorgt werden. Wenn immer möglich, werden kassenzulässige Artikel verwendet.

Die Spitex Untermark bietet ihren Kunden die Möglichkeit, ausgewählte gängige Materialien und Hilfsmittel, welche von der obligatorischen Krankenkasse bezahlt werden, über externe Anbieter (Publicare) zu beziehen. Die Mitarbeitenden von Spitex Untermark nehmen die Bestellung gemeinsam mit dem Klienten in dessen Wohnräumen auf. Darauf übermitteln sie die Bestellung auf elektronischem Weg. Das Material wird direkt nach Hause geliefert.

3.6 Personentransporte

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

3.7 Einsatz von Dritten

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

3.8 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.

3.9 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.

3.10 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). Private Telefonnummern von Mitarbeitenden werden nicht ausgetauscht.

3.11 Wohnungszugang/-schlüssel

Unsere Mitarbeitenden sind darauf angewiesen, dass Sie ihnen Zugang zu Ihrer Wohnung gewährleisten. Sollten Sie nicht in der Lage sein die Türe zu öffnen, händigen Sie unseren Mitarbeitenden einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe wird Ihnen schriftlich quittiert. Wir sind für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Der Aufwand für die Verwaltung des Schlüssels geht zu Lasten der Klientin/des Klienten (CHF 20.00 pro Monat). Die Spitex Untermark begrüsst/bevorzugt Schlüsseltresore vor Ort und versichert einen vertrauensvollen Umgang damit. Schlüsseltresore sind Eigentum und im Sicherheitsdispositiv der Klienten. Wird der Schlüssel durch den Klienten deponiert oder der Code des Schlüsseltresores an Dritte weitergegeben, lehnt die Spitex jegliche Haftung ab. 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. Einsätze werden nur in Anwesenheit der betreuten Person durchgeführt.

3.12 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 Spital ein- oder -austritte sowie geplante Ferien so früh wie möglich mit.

Ausnahmen bilden Notfallsituationen sowie Todesfall.

3.13 Schutz vor Passivrauchen

Wir wollen und müssen unsere Mitarbeitenden bei ihrer Arbeit vor Passivrauchen schützen. Da wir unsere Arbeit auch zu Hause bei Klienten ausüben, die rauchen, treffen wir mit diesen eine Absprache. Wir klären bei der Bedarfsklärung ab, ob der/die KlientIn raucht. Falls ja, treffen wir folgende Abmachung:

- Während unserer Einsätze zu Hause bei den Klienten darf in den Räumen, in denen sich unsere Mitarbeitenden aufhalten, nicht geraucht werden.
- Falls der Zeitpunkt des Einsatzes bekannt ist, muss der/die KlientIn gründlich 15 Minuten vor Eintreffen unserer Mitarbeitenden lüften und die Aschenbecher leeren.
- Unsere Mitarbeitenden haben das Recht die Fenster in den Räumen zu öffnen, in denen sie arbeiten. Dabei wird selbstverständlich darauf geachtet, dass der/die KlientIn nicht friert.
- Unsere Mitarbeitenden werden über die rechtliche Situation und die geltende Regelung informiert. Sie weisen notfalls die Klienten auf die geltende Regelung hin und geben regelmässig Rückmeldung an die Betriebsleitung.

Bei sehr starken Raucherinnen und Rauchern müssen Alternativen gesucht werden. Möglichkeiten sind z.B. Rauchen auf dem Balkon, vor dem Haus etc.

Die Spitex Untermark behält sich das Recht vor, die Einsätze einzustellen, wenn die gesundheitliche Belästigung ihrer Mitarbeitenden bei den Klienten durch Rauchen zu stark ist.

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. Die Vergütung ist jeweils innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum fällig. Vorbehalten bleibt die Leistungspflicht Dritter (z.B. Privatversicherung, oder Zusatzversicherung).

Wird die Vereinbarung mit der Spitex klientenseitig von mehreren Personen unterschrieben, so gelten diese als Solidarschuldner.

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 Rechnungsstellung 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.

Rechnungsstellung bei Unfallklienten nicht über Krankenkasse versichert

Die gesetzlichen Bestimmungen und der Tarifvertrag mit den Unfallversicherern regeln Art und Umfang der Leistungen, welche durch die Unfallversicherungen übernommen werden. Die Rechnungsstellung erfolgt direkt an Ihre Unfallversicherung. Sie erhalten eine separate Zusammenstellung aller von uns verrechneten Leistungen.

Grundpflege welche in den Bereich der Hilfslosenentschädigung fällt, wird direkt durch den Versicherten bezahlt (Ausnahmen siehe Leistungskatalog).

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 24 Stunden mündlich oder 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 Dienstleistungen zufrieden sind, danken Sie den Mitarbeitenden für ihren Einsatz. Zusätzliche Geschenke sind nicht nötig. Unsere Mitarbeitenden werden nach den Anstellungsbedingungen der Spitex Untermarch 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, Unfallversicherer, 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 und/oder Unfallversicherer die Kostenübernahme der von uns erbrachten Leistungen oder eines Teils davon ab, können Sie von der Krankenversicherung und/oder Unfallversicherung 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

und/oder Unfallversicherung 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 und/oder Unfallversicherung 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 Untermarch

Juli 2014/ Januar 2017/ April 2018/ Januar 2019/
Januar 2020 Spitex Untermarch