

## Allgemeine Geschäftsbedingungen von Spitex Kanton Zug (AGB)

Das Auftragsverhältnis zwischen Spitex Kanton Zug und ihren Kunden/Kundinnen wird bestimmt durch

- a. die mündliche Vereinbarung,
- b. die Bedarfsabklärung,
- c. den ärztlichen Auftrag,
- d. die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie
- e. das jeweils aktuelle Tarifblatt.

### Bedarfsabklärung / Leistungsplanung

Die Spitex klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jedem Kunden/jeder Kundin periodisch ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessment-Instrument «RAI-Home-Care» angewendet. Bei Bedarf wird in Absprache mit dem Kunden/der Kundin der Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen angepasst. Allfällige Unstimmigkeiten hat der Kunde/die Kundin sofort zu beanstanden, andernfalls gelten sie als genehmigt.

### Umfang der Leistungen und Einsätze

Die Art, der Umfang und die Dauer der Leistungen bestimmen sich nach der jeweils aktuellen Bedarfsabklärung und dem ärztlichen Auftrag. Kleinere Abweichungen über eine kurze Zeitdauer sind gegenüber dem Kunden/der Kundin nicht zu rechtfertigen.

Die Mitarbeitenden erbringen Leistungen im Rahmen der Bedarfsabklärung und des ärztlichen Auftrages. Weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden von Spitex Kanton Zug nicht gestattet.

Den ersten Einsatz leistet Spitex Kanton Zug in der Regel spätestens 24 Stunden nach der Anmeldung. Die Einsatzzeiten richten sich nach dem Bedarf und in gegenseitiger Absprache.

### Kosten der Leistungen und Kostenübernahme

Art und Umfang von Leistungen, die von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung übernommen werden, sind in den gesetzlichen Bestimmungen und allfälligen Verträgen der Leistungserbringer und der Versicherungen geregelt. Kosten der Pflegeleistungen, die von den obligatorischen Krankenpflegeversicherungen nicht übernommen werden und vom Kunden/der Kundin ausdrücklich gewünscht werden, gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zulasten der Kunden/Kundinnen.

Kosten für Hauswirtschafts- und Extraleistungen gehen vollständig zulasten der Kunden/Kundinnen. Vorbehalten bleibt die Leistungspflicht Dritter (z.B. Zusatzversicherung, Ergänzungsleistungen etc.).

Erbringt Spitex Kanton Zug vorübergehend Leistungen zugunsten von ausserkantonalen Kunden/Kundinnen (z.B. während eines Ferienaufenthalts ausserhalb des Wohnkantons der Kunden/Kundinnen), so gehen die Vollkosten vollständig zulasten der Kunden/Kundinnen. Die Rückforderung von der Versicherung und vom Wohnkanton obliegt den Kunden/Kundinnen.

### Rechnungsstellung und Fälligkeit

Kassenpflichtige Leistungen stellt Spitex Kanton Zug direkt der Krankenversicherung in Rechnung. Der Kunde/die Kundin erhält davon eine Kopie zur Information.

Die Rechnung für den nicht-kassenpflichtigen Restbetrag geht monatlich an die Kunden/Kundinnen. Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage.

### Mitwirkungspflicht

Spitex Kanton Zug unterstützt den Kunden/die Kundin mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen des Kunden/der Kundin und der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt und miteinbezogen.

Spitex Kanton Zug arbeitet bei allen Einsätzen nach verbindlichen Hygienerichtlinien. Dies setzt ein entsprechendes Umfeld bei der Kundschaft voraus.

Der Kunde/die Kundin passt im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten und der Unfall- und Krankheitsprävention bei Bedarf die Wohnungseinrichtung und Materialien an (z.B. Pflegebett, Reinigungsmittel usw.).

Die Kunden/Kundinnen sind verpflichtet, den Zugang zu ihrer Wohnung für die Mitarbeitenden der Spitex Kanton Zug zu gewährleisten.

Der Kunde/die Kundin setzt Spitex Kanton Zug von einer allfällig vorhandenen Patientenverfügung in Kenntnis, falls er/sie von den Mitarbeitenden von Spitex Kanton Zug verlangt, dass diese zu gegebener Zeit dementsprechend handeln.

### Pflegematerial

Die Mitarbeitenden von Spitex Kanton Zug klären mit dem Kunden/der Kundin die benötigten Pflegematerialien und bestellen diese. Diese Artikel werden der Kundschaft durch unseren Lieferanten zu marktüblichen Preisen direkt fakturiert. Falls der Kunde/die Kundin damit nicht einverstanden ist, hat er/sie dies schriftlich mit dem Formular «Pflegematerialien» zu bestätigen. Er/sie besorgt somit die benötigten Pflegemate-

rialien selber und stellt sicher, dass für die Pflegeeinsätze das benötigte Material immer in ausreichender Qualität und Menge zur Verfügung steht.

### **Absage von Einsätzen**

Für Einsätze, die der Kunde/die Kundin nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt, verrechnet Spitex Kanton Zug eine Pauschale. Bei unvorhergesehenen Notfällen, wie z.B. Spitaleintritt oder ähnliches, erfolgt keine Verrechnung.

### **Schweigepflicht und Datenschutz**

Spitex Kanton Zug verpflichtet ihre Mitarbeitenden zur Beachtung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Alle Angaben werden vertraulich behandelt.

Soweit dies zur Durchführung des Auftrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Kunden/der Kundin gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Spitäler, Alters- und Pflegeinstitutionen und die von dem Kunden/der Kundin definierten Kontaktpersonen sowie Dritte, welche vertraglich vereinbarte Dienstleistungen bei dem Kunden/der Kundin erbringen. Der Kunde/die Kundin erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Der Kunde/die Kundin entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber Spitex Kanton Zug von der Schweigepflicht.

### **Akteneinsicht**

Auf Verlangen gewährt Spitex Kanton Zug dem Kunden/der Kundin Einsicht in die Akten des Kunden/der Kundin und orientiert diese umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

### **Verhalten bei Gefährdung**

Gefährdet der Kunde/die Kundin sich oder sein/ihr Umfeld, orientiert Spitex Kanton Zug den Hausarzt/die Hausärztin und bei Bedarf die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Die Spitex orientiert den Kunden/die Kundin sowie die Angehörigen nach Möglichkeit vorgängig darüber.

### **Persönliche Bezugsperson**

Für eine optimale Koordination der Pflege teilt Spitex Kanton Zug jedem Kunden/jeder Kundin eine Bezugsperson zu. Sie ist die persönliche Ansprechperson für den Kunden/die Kundin, aber auch für die Angehörigen und für alle andern beteiligten Personen oder Institutionen.

Die Bezugsperson koordiniert und überprüft regelmässig Qualität und Umfang der Einsätze. Die eigentlichen Einsätze werden jedoch je nach Anforderungen und betrieblicher Organisation von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht.

### **Vereinbarte Zeiten**

Spitex Kanton Zug setzt alles daran, die vereinbarten Zeiten für die Einsätze einzuhalten. Sollte

es trotzdem zu einer Verspätung von mehr als 30 Minuten kommen, werden die Kunden/Kundinnen telefonisch benachrichtigt. Im Gegenzug ist auch Spitex Kanton Zug darauf angewiesen, dass sich die Kunden/Kundinnen an die vereinbarten Zeiten halten und anwesend sind.

### **Andere Dienstleister**

Sind bei Kunden/Kundinnen von Spitex Kanton Zug noch andere Spitex-Anbieter oder private Angestellte tätig, werden gemeinsam Zielsetzungen vereinbart bezüglich Pflegequalität, Aufteilung der Aufgaben, Festlegen der Einsatzzeiten und -stunden. Die Koordination der Pflege übernimmt die Bezugsperson von Spitex Kanton Zug. Hält ein anderer Dienstleister die Vereinbarungen nicht ein oder wird keine Einigung erzielt, kann Spitex Kanton Zug ihre eigenen Dienstleistungen beenden.

### **Transporte / Fahrten für Kunden/Kundinnen**

Für Autofahrten, welche für den Kunden/die Kundin gemacht werden müssen (z.B. Einkaufen), werden die dafür benötigte Zeit sowie die gefahrenen Kilometer in Rechnung gestellt.

### **Vertragskündigung**

Der Kunde/die Kundin und in begründeten Fällen die Spitex haben das Recht, das Auftragsverhältnis im Sinne von Art. 404 OR jederzeit aufzulösen. In der Regel lösen die Parteien das Auftragsverhältnis mit einer Frist von mindestens 5 Tagen auf.

Die Spitex ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abubrechen bzw. abzusagen. In Betracht kommen etwa fachliche oder medizinische Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, eine gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden oder mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation.

### **Haftung**

Spitex Kanton Zug haftet für Schäden an Sachen, die ihre Mitarbeitenden verursachen und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind.

Jede weitere Haftung ist ausgeschlossen. Spitex Kanton Zug entschädigt den Zeitwert der beschädigten Sache.

Der Geschädigte/die Geschädigte hat den Schaden sofort, spätestens innert Wochenfrist zu melden. Verspätete Meldungen werden nicht mehr berücksichtigt.

### **Gerichtsstand**

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten zwischen Spitex Kanton Zug und den Kunden/Kundinnen ist der Sitz von Spitex Kanton Zug.