

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitex Kanton Zug (AGB)

### 1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend *AGB*) gelten für alle Rechtsgeschäfte zwischen Spitex Kanton Zug (nachfolgend *Spitex*) und deren Kundinnen und Kunden (nachfolgend *Leistungsbezügerin*).

Das Vertragsverhältnis zwischen Spitex und der Leistungsbezügerin wird bestimmt durch

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

Bei Widersprüchen zwischen den oben genannten Vertragsbestandteilen geht die erstgenannte der nachfolgenden vor.

### 2. Dienstleistung

#### 2.1. Zweck

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

#### 2.2. Umfang der Leistungen

Die Art, der Umfang und die Dauer der Leistungen bestimmen sich nach der jeweils aktuellen Bedarfsabklärung, dem ärztlichen Auftrag sowie der mündlichen Vereinbarung. Eine darüber hinausgehende Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden der Spitex nicht gestattet. Die Leistungsbezügerin ist sich bewusst und sie akzeptiert, dass dabei kleinere Abweichungen des Leistungsumfangs über eine kurze Zeitdauer vorkommen können. Den ersten Einsatz leistet Spitex in der Regel spätestens 24 Stunden nach Anmeldung durch die Leistungsbezügerin. Die Einsatzzeiten richten sich nach dem Bedarf und in gegenseitiger Absprache.

Dienstleistungen können nur soweit erbracht werden, als es der Gesundheitszustand der Leistungsbezügerin angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitex-Tätigkeit erlaubt. Spitex teilt der Leistungsbezügerin zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn ihre Pflege aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr geleistet werden kann, eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt. Spitex kann zu einer sinnvollen Lösung beitragen.

#### 2.3. Bedarfsabklärung

Spitex klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jeder Leistungsbezügerin periodisch und/oder bei Bedarf ab. Für

die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessment-Instrument «interRAI Home Care<sub>Schweiz</sub>» angewendet. Bei Bedarf wird in Absprache mit der Leistungsbezügerin der Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen angepasst. Allfällige Unstimmigkeiten hat die Leistungsbezügerin sofort zu beanstanden, andernfalls gelten sie als genehmigt.

#### 2.4. Dokumentation

Die gesundheitliche Situation der Leistungsbezügerin sowie der pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuerischen Massnahmen und allfälligen ärztlicher Verordnungen werden dokumentiert.

Auf Verlangen gewährt Spitex Einsicht in die Akten der Leistungsbezügerin und orientiert diese bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

#### 2.5. Einsatzzeit

Die Einsatzzeiten werden zusammen mit der Leistungsempfängerin festgelegt.

Spitex ist darauf angewiesen, dass sich die Leistungsbezügerin an die vereinbarten Zeitfenster hält und anwesend ist. Ausnahmen sind nach Absprache möglich.

Spitex versucht nach Möglichkeit, die vereinbarten Einsatzzeitfenster einzuhalten. Sollte es trotzdem zu einer Zeitabweichung (früher oder später) von mehr als 30 Minuten kommen, wird die Leistungsempfängerin telefonisch benachrichtigt.

#### 2.6. Absage von Einsätzen

Für Einsätze, welche die Leistungsbezügerin nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt, verrechnet Spitex eine Pauschale. Bei unvorhergesehenen Notfällen (wie z.B. Spitaleintritt) erfolgt keine Verrechnung.

#### 2.7. Persönliche Bezugsperson

Für eine optimale Koordination der Pflege teilt Spitex jeder Leistungsbezügerin eine Bezugsperson zu. Diese ist die persönliche Ansprechperson für die Leistungsbezügerin, ihre Angehörigen und für alle andern beteiligten Personen oder Institutionen.

Die Bezugsperson koordiniert und überprüft regelmässig Bedarf und Umfang der Einsätze. Die eigentlichen Einsätze werden jedoch je nach Anforderungen und betrieblicher Organisation von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Es besteht kein Anspruch auf Einsätze ausschliesslich von weiblichen oder männlichen Mitarbeitenden.

### 3. Kosten

#### 3.1. Kostenübernahme

Art und Umfang von Leistungen, die von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung übernommen werden, sind in den gesetzlichen Bestimmungen und allfälligen Verträgen der Leistungserbringerinnen und der Versicherungen gere-

gelt. Kosten der Pflegeleistungen, die von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung nicht übernommen werden und von der Leistungsbezügerin ausdrücklich gewünscht werden, gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zulasten der Leistungsbezügerin.

Kosten für Hauswirtschafts- und Extraleistungen und den Frischmahlzeitendienst gehen vollständig zulasten der Leistungsbezügerin (ausgenommen diejenigen Kosten, die durch die Wohngemeinde resp. den Wohnkanton übernommen werden). Vorbehalten bleibt die Leistungspflicht Dritter (z.B. Zusatzversicherung, Ergänzungsleistungen etc.).

Erbringt Spitex vorübergehend Leistungen zugunsten von ausserkantonalen Leistungsbezügerinnen (z.B. während eines Ferienaufenthalts ausserhalb des Wohnkantons), so werden die Kosten, welche nicht durch die Krankenversicherung oder durch den Kunden getragen werden, an die Wohngemeinde resp. den Wohnkanton in Rechnung gestellt.

### 3.2. Tarife

Die erbrachten Dienstleistungen werden gemäss dem jeweils aktuellen Tarifblatt abgerechnet.

### 3.3. Rechnungsstellung und Fälligkeit

Kassenpflichtige Leistungen stellt Spitex direkt der Krankenversicherung in Rechnung (Tiers Payant). Die Leistungsbezügerin erhält davon eine Kopie zur Information. Die Rechnung für nicht-kassenpflichtige Leistungen geht monatlich direkt an die Leistungsbezügerin. Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage. Bei Zahlungsverzug können Mahngebühren und Verzugszinse erhoben werden. Bei Inkassomassnahmen kann Spitex die Rechnungsdaten an das zuständige Inkasso weiterleiten.

### 3.4. Andere Dienstleistende

Sind bei der Leistungsbezügerin der Spitex noch andere Spitex-Anbietende oder private Angestellte tätig, werden gemeinsame Zielsetzungen vereinbart bezüglich Pflegebedarf, Aufteilung der Aufgaben, Festlegung der Einsatzzeiten und -stunden. Die Koordination der Pflege übernimmt die Bezugsperson der Spitex.

### 3.5. Transporte für die Leistungsbezügerin

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

## 4. Mitwirkungspflicht

Ein fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Leistungsbezügerin entsprechend dazu beitragen. Alle Beteiligten begegnen sich gegenseitig mit Respekt und Achtung.

### 4.1. Hygiene/Hilfsmittel

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

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

### 4.2. Pflegematerial

Spitex klärt mit der Leistungsbezügerin die benötigten Pflegematerialien und bestellt diese. Diese Artikel werden der Leistungsbezügerin durch die Lieferanten zu marktüblichen Preisen geliefert.

Falls die Leistungsbezügerin damit nicht einverstanden ist, hat sie dies schriftlich mit dem Formular «Privatbezug Pflegematerialien» anzuzeigen und die benötigten Pflegematerialien selber zu besorgen. Dabei sorgt die Leistungsbezügerin dafür, dass für die Pflegeeinsätze das benötigte Material stets in ausreichender Qualität und Menge zur Verfügung steht.

### 4.3. Zugang

Die Leistungsbezügerin ist verpflichtet, den Zugang zu ihrer Wohnung für die Mitarbeitenden der Spitex zu gewährleisten. Bei Bedarf wird durch die Leistungsbezügerin eine Schlüsselbenützung mittels Keysafe ermöglicht.

Verfügt Spitex über keinen Zugang zur Wohnung der Leistungsbezügerin und es liegt ein begründeter Verdacht einer Notlage vor, ist Spitex berechtigt, unter Kostenfolge der Leistungsbezügerin, sich durch Fachpersonen Zugang (Polizei oder Schlüsseldienst) zur Wohnung zu verschaffen.

### 4.4. Patientenverfügung

Die Leistungsbezügerin setzt Spitex von einer allfällig vorhandenen Patientenverfügung in Kenntnis, falls Mitarbeitende der Spitex dementsprechend handeln sollen.

## 5. Schweigepflicht und Datenschutz

Spitex verpflichtet ihre Mitarbeitenden zur Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Alle Angaben werden vertraulich behandelt. Soweit dies zur Durchführung des Auftrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten der Leistungsbezügerin gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere

- an Krankenversicherer,
- Ärzte,
- Spitäler,
- Alters- und Pflegeinstitutionen,
- Institutionen, welche die Restfinanzierung übernehmen (z.B. Wohngemeinde bzw. Wohnkanton),
- Sozialversicherungen (z.B. AHV, IV, UV)
- an die von der Leistungsbezügerin definierten Kontaktpersonen,
- Hilfsorganisationen wie z.B. Pro Senectute, Krebsliga
- Dritte, welche vertraglich vereinbarte Dienstleistungen bei der Leistungsbezügerin erbringen.

Die Leistungserbringerin erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Die Leistungsbezügerin entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber Spitex von der Schweigepflicht.

## 6. Verhalten bei Gefährdung

Gefährdet die Leistungsbezügerin sich oder ihr Umfeld, orientiert Spitex den Hausarzt/die Hausärztin und bei Bedarf die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Spitex orientiert die Leistungsbezügerin oder die Angehörigen nach Möglichkeit vorgängig darüber.

## 7. Kündigung

### 7.1. Ordentliche Kündigung

Mit einer Frist von 5 Tagen kann das Vertragsverhältnis sowohl von der Leistungsbezügerin als auch Spitex jederzeit schriftlich aufgelöst werden. Erfolgt die Kündigung zu Unzeit, ist die zurücktretende Vertragspartei zum Ersatze des verursachten Schadens verpflichtet.

### 7.2. Ausserordentliche Kündigung

Spitex ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abubrechen bzw. abzusagen. Unter anderem wegen:

- fachlichen oder medizinischen Gründen,
- Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuellen Übergriffen, groben Beschimpfungen, einer gesundheitlichen Gefährdung von Mitarbeitenden oder mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person (z.B. Angehörige) oder Organisation,
- Nichtbezahlen der Rechnung trotz erfolgter 2. Mahnung.

### 7.3. Vertragsbeendigung

Das Vertragsverhältnis endet automatisch,

- mit Beendigung des Bedarfes,
- mit Wegzug der Leistungsbezügerin aus einem Einsatzgebiet der Spitex,
- mit Versterben der Leistungsbezügerin.

## 8. Haftung

Spitex haftet für Schäden, die ihre Mitarbeitenden bei Vertragserfüllung vorsätzlich oder grobfahrlässig verursachen.

Bei grobfahrlässig oder vorsätzlich verursachten Sachschäden, welche nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind, entschädigt Spitex den Zeitwert der beschädigten Sache. Der Geschädigte/die Geschädigte hat den Schaden sofort, spätestens innert Wochenfrist, anzuzeigen. Jede weitere Haftung ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

## 9. Geschenke

Den Mitarbeitenden der Spitex ist es untersagt, von der Leistungsbezügerin Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für sich anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen.

## 10. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis zwischen Spitex und der Leistungsbezügerin ist der Sitz der Spitex Kanton Zug.