

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitex March AG

1. Grundsätzliches

Die folgenden Vertragsbestandteile sind bestimmend für das Zustandekommen eines Vertragsverhältnisses zwischen der Spitex March AG und der Klientin oder dem Klienten:

- Rahmenvereinbarung
- aktuelle Leistungsplanung basierend auf der aktuellen interRAI Bedarfsabklärung
- Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)
- „Allgemein gültige Informationen zuhanden der Klient/-innen mit Leistungsaufträgen der Gemeinden resp. des Kantons im Kanton Schwyz“, kurz Klienteninformation Kanton Schwyz
- Tarifblatt der Spitex March AG
- Schweigepflichtsentbindungserklärung

Die gemeinsame Vereinbarung regelt die Beziehung zwischen der Spitex March AG und der Klientin oder dem Klienten. In einer individuellen Abklärung wird der Dienstleistungsumfang festgelegt.

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen Spitex March AG und ihren Klientinnen und Klienten. Die Tarifübersicht enthält die aktuellen Tarife für die verschiedenen Leistungen. Anpassungen werden jeweils schriftlich mitgeteilt.

Soweit die gemeinsame Vereinbarung und die AGB's nichts Spezielles vorsehen, gelten die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag.

Im Rahmen der gemeinsamen Vereinbarung sowie der individuellen Abklärung erbringt die Spitex March AG für ihre Klientinnen und Klienten entgeltliche Dienstleistungen im pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betruerischen Bereich.

2. Voraussetzung für Dienstleistungsumfang

2.1 Zielsetzung

Die Spitex March AG unterstützt Klientinnen und Klienten mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetruerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Im Vordergrund steht dabei die grösstmögliche Selbständigkeit und Lebensqualität der Klientinnen und Klienten. Dabei werden die Ressourcen der Klientinnen und Klienten und der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz

Hilfe zur Selbsthilfe. Es besteht kein Anrecht auf Notfalleinsätze.

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 Betruerleistungen für die Ermittlung eines Leistungsbeitrages der Wohngemeinde
- Übernehmen Klienten die vollen Kosten der Leistungen selbst, ist keine ärztliche Verordnung notwendig.

3. Dienstleistungen

3.1 Bedarfsabklärung/Umfang der Leistungen

Gemäss Krankenpflege-Leistungsverordnung /KLV Art. 8), Unfallversicherung/UVG, den Administrativverträgen mit den Krankenkassen, dem Tarifvertrag mit den Unfallversicherern sowie dem Leistungsauftrag mit Gemeinden im Einzugsgebiet sind wir verpflichtet, bei allen Klientinnen und Klienten 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) festgehalten. Anhand der interRAI-Instrumente werden gemäss gesetzlichen Vorgaben bei allen Klientinnen und Klienten vor Ort der Pflege- und Unterstützungsbedarf sorgfältig abgeklärt. Die Informationen fliessen direkt in den Pflegeplanungs- und Qualitätssicherungsprozess ein.

Die Bedarfsabklärung wird von der Spitex March AG immer in Rechnung gestellt, auch wenn daraus keine Dienstleistung resultiert.

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.

3.2 Dienstleistungsbedarf

Die Klientinnen und Klienten nehmen zur Kenntnis, dass die Leistungen gemäss KVG Art.32 wirksam, zweckmässig und wirtschaftlich sein müssen. Die Leistungen können durch die Krankenversicherer überprüft sowie gekürzt werden.

- 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.
- Änderungen in der Leistungsplanung sind zwischen der Spitex March AG und den Klientinnen und Klienten erneut zu vereinbaren, in der Regel im Rahmen einer periodisch wiederholten Bedarfsabklärung.
- Bei einem vorübergehenden, zeitlichen Mehrbedarf von bis zu 20% kann ohne vorgängige Information gegenüber den Klientinnen und Klienten 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.
- Die Mitarbeitenden erbringen Leistungen ausschliesslich im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen der Spitex March AG und deren Klientinnen und Klienten.
Weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden der Spitex March AG nicht gestattet.

3.3 Spitex plus

Im Rahmen von Spitex plus werden nicht krankenkassenpflichtigen Einsätze erbracht. Die Aufgaben des Einsatzes und die benötigte Kompetenz der eingesetzten Fachpersonen 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 bei der die genaue Art und Dauer des Einsatzes geregelt wird.

Die Spitex March AG entscheidet in angemessener Frist über die Annahme des Auftrages. Mit der Anmeldung entsteht kein rechtlich einklagbarer Anspruch.

3.4 Organisation der Einsätze

Die Termine werden mit den Klientinnen und Klienten vereinbart, wobei der Einsatzbeginn um plus/minus 60 Minuten abweichen kann. Ist die Abweichung grösser, werden die Klientinnen und Klienten telefonisch benachrichtigt. Es besteht kein Anspruch auf den Einsatz bestimmter Mitarbeitenden. Es kommen weibliche und männliche Fachpersonen zum Einsatz. Die Klienten müssen während des Einsatzes anwesend sein.

Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt alleine bei der zuständigen Führungsperson innerhalb unserer Organisation. Ihre Ansprechperson wird Ihnen zu Beginn des Vertragsverhältnisses mitgeteilt.

3.5 Einsatzzeiten

Die pflegerischen Dienstleistungen werden von Montag – Sonntag zwischen 7.00 - 22.00 erbracht.

Die hauswirtschaftlichen Dienstleistungen werden von Montag – Freitag erbracht.

3.6 Pflege- und Verbandsmaterial

Die Spitex March AG klärt den Bedarf der benötigten Pflegematerialien und bestellt diese bei einem Lieferanten der Spitex March AG zu marktüblichen Preisen. Die Rechnungsstellung für das bestellte Material geht direkt an die Klientinnen und Klienten.

- Die Kosten für Pflegematerial und Hilfsmittel, welche von der obligatorischen Krankenversicherung nicht bezahlt werden, gehen vollständig zu Lasten der Klientinnen und Klienten. Die Spitex March AG informiert die Klientinnen und Klienten in der Regel vor dem Einsatz solcher Materialien.
- Falls die Klientinnen und Klienten nicht mit dem Verfahren einverstanden sind, haben sie dies schriftlich mitzuteilen, und die für die Einsätze benötigten Pflegematerialien in ausreichender Menge und Qualität selbst zur Verfügung zu stellen.
- Pflegematerialien der MiGeL-Listen werden gemäss aktuellen Vorgaben der Pflegefinanzierung durch die Krankenversicherer vergütet.
- Die Fachpersonen der Spitex March AG nehmen die Bestellung gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten in dessen Wohnräumen auf. Darauf übermitteln sie die Bestellung auf elektronischem Weg.

Das Material wird direkt nach Hause geliefert.

3.7 Personentransporte

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

3.8 Mahlzeitendienst

Die Spitex March AG kann einen Mahlzeitendienst anbieten. Bestellbedingungen und Tarife sind in der jeweils gültigen Preisliste für den Mahlzeitendienst aufgeführt.

Zu spät stornierte Menüs wie auch ausgelieferte Menüs werden nicht zurückgenommen und werden der Kundin oder dem Kunden in Rechnung gestellt.

3.9 Einsatz von Dritten

Die Spitex March AG erbringt in der Regel sämtliche Leistungen selbst. 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.

3.10 Leistungen ausserhalb Vertrag

Die Mitarbeitenden der Spitex March AG erbringen ihre Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses mit den Klientinnen und Klienten. Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, Leistungen ausserhalb des Auftrags der Spitex zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die von der Spitex March AG nicht angeboten werden. Dieses Verbot gilt auch noch bis sechs Monaten nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses mit der Spitex March AG.

Es ist allen Mitarbeitenden verboten private Telefonnummern bekannt zu geben.

4. Mitwirkung der Klienten

4.1 Wohnungseinrichtung und Einsatz von geeigneten Hilfsmitteln

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Klientinnen und Klienten und die Mitarbeitenden der Spitex March AG dazu beitragen sich gegenseitig mit Respekt und Achtung zu begegnen.

Mit den unterzeichneten Vereinbarungen erklären sich die Klientinnen und Klienten mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden. Besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für ein

fachgerechtes Handeln sowie den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, Hebe- und Transferlifte, rutschfeste Unterlagen, aber auch geeignetes Reinigungsmaterial und Handschuhe).

Die Klientinnen und Klienten respektieren den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden. Sie halten ihnen übertragene Hygiene- und Schutzvorschriften ein.

4.2 Überwachungssysteme

Es ist nicht gestattet, Mitarbeitende der Spitex March AG während der Verrichtung von Pflege- sowie hauswirtschaftlichen und sozialbetreuerischen Leistungen zu filmen oder andere visuelle resp. akustische Aufzeichnungen zu machen.

Befinden sich in den Räumlichkeiten der Klientinnen oder Klienten Kameras, sind diese während der Einsätze der Mitarbeitenden auszuschalten. Die Verwendung von Aufzeichnungsgeräten (akustisch und optisch) während eines Einsatzes kann ein Grund für das Sistieren der Leistung sein.

4.3 Wohnungszugang/-schlüssel

Die Mitarbeitenden der Spitex March AG sind darauf angewiesen, dass ihnen Zugang zur Wohnung gewährleistet wird. Die Spitex March AG bevorzugt Schlüsseltresore vor Ort und versichert einen vertrauensvollen Umgang damit. Schlüsseltresore sind Eigentum und im Sicherheitsdispositiv der Klientinnen und Klienten. Wird der Schlüssel durch die Klientin oder den Klienten deponiert oder der Code des Schlüsseltresores an Dritte weitergegeben, lehnt die Spitex March AG jegliche Haftung ab. Verfügen die Mitarbeitenden über keinen Wohnungsschlüssel, sind sie berechtigt, die Wohnungstür durch Fachleute öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dass der Klientin oder dem Klienten etwas zugestossen sein könnte. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten der Klientinnen und Klienten.

Die Mitarbeitenden treten ausschliesslich im Rahmen ihres Einsatzes oder bei Verdacht auf ein unvorhergesehenes Ereignis mit den hinterlegten Schlüsseln in die Wohnräume ein.

4.4 Absage/Verschiebungen von Leistungen

Einsätze an Werktagen, welche die Klienten nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellen und Einsätze an Wochenenden und Feiertagen, die nicht mindestens 48 Stunden im Voraus abbestellt werden, stellt die

Spitex March AG den Klientinnen und Klienten in Rechnung. Spitalein- oder -austritte sowie geplante Ferien müssen der Spitex March AG so früh wie möglich mitgeteilt werden. Ausnahmen bilden Notfallsituationen sowie Todesfall.

4.5 Recht auf Grundreinigung durch Externe

Die Spitex behält sich das Recht vor, bei stark vernachlässigten oder unzumutbaren Haushalten (Messie-Haushalten) vor der Erbringung ihrer Dienstleistungen eine Reinigung durch eine externe Firma auf Kosten der Klientinnen und Klienten durchführen zu lassen.

4.6 Umgang mit Haustieren

Klientinnen und Klienten sind verpflichtet, auf Wunsch der Mitarbeitenden Haustiere, wie Bsp. Hunde, während der Einsatzzeit in einem separaten Bereich unterzubringen, um eine sichere und ungestörte Durchführung der Dienstleistungen zu gewährleisten. Die Versorgung von Haustieren ist keine Spitex Leistung und muss durch die Klientinnen und Klienten wahrgenommen oder privat und auf eigene Kosten organisiert werden.

4.7 Schutz vor Passivrauchen

Die Spitex March AG muss ihre Mitarbeitenden bei der Arbeit vor Passivrauchen schützen. Da die Leistungen der Spitex March AG in der Regel zu Hause bei den Klientinnen und Klienten ausgeübt wird, braucht es Absprachen.

Bei der Bedarfsklärung wird abgeklärt, ob die Klientin oder der Klient raucht. Falls ja, gilt folgende Abmachung:

- Während der Einsätze zu Hause bei den Klientinnen und Klienten darf in den Räumen, in denen sich die Mitarbeitenden aufhalten, nicht geraucht werden.
- Falls der Zeitpunkt des Einsatzes bekannt ist, muss die Klientin oder der Klient gründlich 15 Minuten vor Eintreffen der Mitarbeitenden lüften und die Aschenbecher leeren.
- Die Mitarbeitenden haben das Recht die Fenster in den Räumen zu öffnen, in denen sie arbeiten. Dabei wird selbstverständlich darauf geachtet, dass die Klientin oder der Klient nicht friert.
- Die Mitarbeitenden werden über die rechtliche Situation und die geltende

Regelung informiert. Sie weisen notfalls die Klientinnen und 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 March AG behält sich das Recht vor, die Einsätze einzustellen, wenn die gesundheitliche Belästigung ihrer Mitarbeitenden bei den Klienten durch Rauchen zu stark ist.

4.8 Patientenverfügung

Die Klientin oder der Klient setzt die Spitex March AG von einer allfällig vorhandenen Patientenverfügung und/oder ÄNO = Ärztliche Notfallanordnung (Dokument zum Reanimationsentscheid) in Kenntnis. Sollen Mitarbeitende der Spitex March AG zu gegebener Zeit in ihrem Sinne handeln, wird eine ärztlich unterzeichnete Kopie der Verfügung zur Aufbewahrung benötigt. Des Weiteren wird die Aktualität des Entscheids regelmässig seitens Spitex March AG überprüft.

5. Tarife und Rechnungsstellung

5.1 Grundsatz

Alle Dienstleistungen der Spitex March AG inklusive administrative Erfassung und allfällige Abklärungen bei Ärztinnen und Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten im Auftrag der Klientinnen und Klienten sowie Leistungen von in unserem Auftrag tätigen Dritten, werden gemäss dem jeweils geltenden Tarif in Rechnung gestellt.

Alle durch die Spitex March AG an die Klientinnen und Klienten in Rechnung gestellten Leistungen sind innert 30 Tagen zu begleichen. Bei voraussehbaren Zahlungsschwierigkeiten informiert die Klientin oder der Klient die Spitex March AG im Voraus, damit gemeinsam nach geeigneten Lösungsmöglichkeiten gesucht werden kann.

5.2 Rechnungsstellung / Kostendeckung

- Die Spitex March AG stellt die kassenpflichtigen Leistungen der Krankenversicherung der Klientinnen und Klienten in Rechnung. Die Krankenversicherung ihrerseits fordern über Franchise und Selbstbehalt einen

Teil davon von den Klientinnen und Klienten zurück.

- Die gesetzliche und kantonal festgelegte Patientenbeteiligung für Personen ab dem 18. Altersjahr werden den Klientinnen und Klienten von der Spitex March AG direkt in Rechnung gestellt.
- Die Wohnsitzgemeinde übernimmt die Restkosten, soweit sie durch die Krankenversicherung und die Patientenbeteiligung nicht gedeckt sind.
- Die Spitex March AG stellt die nicht KLV-pflichtigen Leistungen, wie z.B. hauswirtschaftliche Leistungen den Klientinnen und Klienten in Rechnung (geltender Tarif). Es obliegt den Klientinnen und Klienten für eine Leistungsabrechnung beim jeweiligen Versicherer besorgt zu sein. Da die Tarife für hauswirtschaftliche Leistungen nicht kostendeckend sind, übernimmt die Wohnsitzgemeinde den fehlenden Betrag bis zur Deckung der Vollkosten der Spitex March AG.
- Vereinsmitgliedern des Gönnervereins Spitex March wird ein reduzierter Hausdiensttarif gewährt. Für Neumitglieder kommt der vergünstigte Tarif nach einer Karenzfrist von 3 Monaten nach Zahlungseingang des Vereinsmitgliedbeitrages zur Anwendung. Bei bisherigen Mitgliedern, welche ihre Mitgliedschaft auf Zahlungseinladung bis 30.6. im Folgejahr nicht erneuert haben, entfällt der Anspruch auf den Mitgliedertarif. Bei Einzahlung nach dem 30.6. wird eine Karenzfrist wie für Neumitglieder angewendet.
- Lehnt die Krankenversicherung die Kostenübernahme von Leistungen ab, stellt die Spitex March AG die Leistungen den Klientinnen und Klienten in Rechnung.
- Die Krankenversicherung übernimmt Kosten beispielsweise dann nicht, wenn offene Forderungen (Prämien, Spitaltaxe, Selbstbehalte etc.) vorliegen (Art. 64a, Abs. 7 KVG).
- Wünschen Klientinnen und Klienten ausdrücklich Pflegeleistungen, die von den obligatorischen Krankenpflegeversicherungen nicht übernommen werden, gelten diese als Extraleistungen und gehen vollständig zulasten der Klientinnen und Klienten.

5.3 Rechnungsstellung- / Kostendeckung Unfall- / Militär- / Invalidenversicherung

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. Für den Fall, dass die Tarife der Versicherer nicht kostendeckend sind, wird wie folgt vorgegangen:

Die Spitex March AG stellt den Versicherern die erbrachten Leistungen gemäss Tarifbestimmungen direkt in Rechnung.

Die nicht gedeckten Restkosten sind wie folgt zwischen der Wohnsitzgemeinde der Klientinnen und Klienten, der Spitex March AG und den Klientinnen und Klienten geregelt.

Die Rechnungstellung erfolgt direkt an Ihre Unfallversicherung. Grundpflege welche in den Bereich der Hilfslosenentschädigung fällt, wird direkt durch den Versicherten bezahlt (Ausnahmen siehe Leistungskatalog).

Bei Klientinnen und Klienten der Spitex March AG, die Pflege beanspruchen, welche unter die UV-/MV-/IV-Versicherungsleistungen fallen, übernimmt die Gemeinde allfällige ungedeckte Restkosten.

5.4 Internationale, ausserkantonale, innerkantonale (vorübergehender Aufenthalt im Kt. SZ, ausserhalb der Vertragsgemeinden) Gastklienten

Grundsatz

Die Leistungspflicht / Versorgungspflicht gilt nur für Personen, welche ihren festen Wohnsitz im Bezirk March haben (Gemeinden Altdorf, Galgenen, Innerthal, Lachen, Reichenburg, Schübelbach, Tuggen, Vorderthal und Wangen SZ). Gastklienten mit Wohnsitz in einer anderen Gemeinde oder ausserhalb des Kantons oder Landes können abgelehnt werden.

Internationale Gäste

Werden Leistungen der Spitex March AG zugunsten von Klientinnen und Klienten mit Wohnsitz in einem anderen Land erbracht, gehen die Vollkosten vollständig zulasten der Klientinnen und Klienten. Die Spitex March AG gibt ihre Tarife auf Anfrage bekannt. Die Rechnung stellt die Spitex March AG direkt den Klientinnen und Klienten zu, diese haben die Rückforderung an ihren Versicherer zu stellen.

Ausserkantonale Gäste

Werden Leistungen der Spitex March AG vorübergehend zugunsten von ausserkantonalen Klientinnen und Klienten erbracht (z.B. während einem Ferienaufenthalt), so nimmt die Spitex March AG die Abrechnung gemäss den Bestimmungen vom Kanton Schwyz vor.

Innerkantonale Gäste

Werden die Leistungen der Spitex March AG vorübergehend zugunsten von innerkantonalen Klientinnen und Klienten erbracht (z.B. während eines Ferienaufenthalts im Kanton Schwyz, aber ausserhalb des Einzugsgebietes der Spitex der eigenen Wohngemeinde), führt die Spitex vor dem Einsatz individuelle Abklärungen zur Kostenübernahme durch.

6. Kündigung

6.1 Ordentliche Kündigungsfrist

Die Leistungsvereinbarung 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.

Bei Kündigung durch Dritte verlangt die Spitex March AG die Kündigung des Vertrags in schriftlicher Form.

6.2 Sofortige Vertragsauflösung

In besonderen Fällen behält sich die Spitex March AG die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung vor. Namentlich bei:

- Bedingungen, welche eine qualitative Leistungserbringung zu Hause nicht (mehr) ermöglichen. Medizinische Gründe oder die fachliche Einschätzung der Mitarbeitenden vor Ort können zu einem Abbruch eines Einsatzes führen.
- Umstände, 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 erfolgter Mahnung
- Unsachgemässe Einmischung der Angehörigen oder anderen Bezugspersonen der Klientinnen und Klienten in die Dienstleistungsabwicklung

- Im Weiteren werden gemäss § 21 der Pflegefinanzierungsverordnung Einsätze bei Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, verbalen, körperlichen oder sexuellen Übergriffen, grober Beschimpfung oder gesundheitlicher Gefährdung gegenüber Spitex March AG Mitarbeitenden sofort abgebrochen.
- Der Hausarzt wird über den Leistungsabbruch informiert und in einzelnen Fällen die zuständige Gemeindebehörde hinzugezogen, wenn aus gesundheitlichen Gründen weiterer Bedarf nach ambulanter Pflege besteht.

6.3 Vorgehen bei Gefährdung:

Gefährdet die Klientin oder der Klient sich oder sein/ihr Umfeld, leidet sie/er oder zeigt die häusliche Situation bestimmte Merkmale, orientiert die Spitex March AG die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter, den Hausarzt oder die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB).

7. Geschenke an Mitarbeitende

Wenn Klientinnen und Klienten mit den Dienstleistungen der Mitarbeitenden der Spitex March AG zufrieden sind, danken Sie diesen für ihren Einsatz. Die Mitarbeitenden werden nach den Anstellungsbedingungen der Spitex March AG entlohnt. Gemäss diesen Bestimmungen dürfen sie von Kundinnen und Kunden oder deren Angehörigen kein Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch annehmen. Ausgenommen sind Gelegenheitsgeschenke von geringem Wert (max. CHF. 5.00)

8. Schweigepflicht und Datenschutz

Die Mitarbeitenden unterstehen der beruflichen Schweigepflicht und sind zur Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet. Alle Angaben werden vertraulich behandelt.

Die von der Spitex March AG gesammelten Personendaten von Klientinnen und Klienten werden gemäss den geltenden gesetzlichen Datenschutzbestimmungen behandelt und aufbewahrt.

Soweit dies zur Durchführung des Auftrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten der Klientinnen und Klienten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden. Insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte,

Spitäler, Alters- und Pflegeinstitutionen und die von den Klientinnen und Klienten definierten betreuenden Kontaktpersonen sowie Dritte, welche vertraglich vereinbarte Dienstleistungen bei den Klientinnen und Klienten erbringen.

Die Klientinnen und Klienten erklären sich mit dieser Verwendung der Daten einverstanden. und entbinden die medizinischen Fachpersonen gegenüber den Mitarbeitenden der Spitex March AG von der Schweigepflicht.

Die Weitergabe von Personendaten oder Informationen zum Gesundheitszustand an Kontaktpersonen oder betreuende Personen der Klientinnen und Klienten ist nur mit schriftlichem Einverständnis der Klientinnen und Klienten oder seines gesetzlichen Vertreters möglich, indem die Spitex March AG von den Klientinnen und Klienten oder den gesetzlichen Vertretern von der Berufsgeheimnispflicht befreit werden.

Die Klientin oder der Klient kann ihre/seine erfassten Personendaten und die laufend geführte Dokumentation auf schriftliches Verlangen einsehen oder eine Kopie (u.U. gegen Aufwandsbeteiligung) verlangen, sofern dem keine rechtliche Bestimmung oder schutzwürdige Interessen Dritter entgegenstehen.

9. Haftung

Verursachen Mitarbeitende der Spitex March AG Schäden am Wohnungsmobiliar von Klientinnen oder Klienten, die vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurück zu führen sind, müssen diese von Klientinnen und Klienten innerhalb einer Frist von 4 Tagen der zuständigen 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.

10. Konflikte und Beschwerden

Alle Mitarbeitenden der Spitex March AG nehmen Beschwerden von Klientinnen und Klienten entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter.

Treten zwischen den Klientinnen oder Klienten und Mitarbeitenden der Spitex March AG Unstimmigkeiten auf, können Klientinnen und Klienten eine Besprechung mit Ihrer

Ansprechperson oder der zuständigen Führungsperson verlangen

Lehnt der Krankenversicherer und/oder Unfallversicherer die Kostenübernahme der von der Spitex March AG erbrachten Leistungen oder eines Teils davon ab, können Klientinnen und Klienten von der Krankenversicherung und/oder Unfallversicherung eine beschwerdefähige Verfügung verlangen.

Klientinnen und Klienten haben folgende rechtlichen Möglichkeiten:

- Verlangen einer schriftlichen Erklärung bei der Versicherung (Versicherungen haben eine gesetzliche Auskunftspflicht)
- Anfrage bei einer Beratungsstelle wie:
 - 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 March AG) und Versicherer kann das Kantonale Schiedsgericht beigezogen werden. Dieses hat lediglich Empfehlungscharakter.)
- Verlangen einer schriftlichen, beschwerdefähigen Verfügung. In dieser Verfügung muss die Krankenversicherung und/oder Unfallversicherung ihren Entscheid begründen und auf die Rechtsmittel verweisen.
- Wenn Klientinnen und Klienten 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 Klientinnen und Klienten damit nicht einverstanden, können Sie eine schriftliche Beschwerde beim kantonalen Versicherungsgericht einreichen.
- Sind Klientinnen und Klienten mit diesem Urteil nicht einverstanden, können Sie innert 30 Tagen eine Beschwerde beim Eidgenössischen Versicherungsgericht einreichen. Dessen Entscheid ist endgültig.

11. Änderungen der AGB

Die Spitex March AG behält sich vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen einseitig jederzeit zu ändern. Sie gibt den Klientinnen und Klienten die Änderungen in geeigneter Weise bekannt. Widersprechen ab Bekanntgabe Klientinnen oder Klienten nicht innert 30 Tagen schriftlich oder in anderer Form, gelten die Änderungen als genehmigt. Im Widerspruchsfall können Klientinnen und Klienten die Geschäftsbeziehung mit sofortiger Wirkung kündigen.

12. Gerichtsstand

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

1. Juli 2026 Spitex March AG