

## Allgemeine Bestimmungen<sup>1</sup>

### Dienstleistungsgrundsätze<sup>2</sup>

Das Hauptziel der Dienstleistungen des SMZ ist es, die Autonomie und Lebensqualität des Kunden und seiner betreuenden Angehörigen zu erhalten.

Jeder Mitarbeitende des multidisziplinären SMZ-Teams verpflichtet sich, die im Rahmen der Bedarfsabklärung vereinbarten Leistungen zu erbringen.

Die SMZ-Dienstleistungen werden in Anwesenheit des Kunden und insofern möglich, mit dessen aktiver Teilnahme durchgeführt.

### Gesundheit / Sicherheit der Mitarbeitenden

Der Kunde und/oder seine Angehörigen verpflichten sich, die Mitarbeitenden zu Hause willkommen zu heissen, ihre Integrität zu wahren, in ihrer Gegenwart nicht zu rauchen und sie vor Haustieren und anderen möglichen Gefahren zu schützen. Ausserdem stellen sie sicher, dass der Zugang zum Haus gewährleistet ist.

### Hilfsmittel und Hygienevorschriften

Die Wohnumgebung bzw. der Lebensraum des Kunden muss den üblichen Hygienestandards entsprechen, so dass die Hilfs- und Pflegeleistungen in einem absolut sicheren Rahmen ausgeführt werden können. Allenfalls kann die Anschaffung von Hilfsmitteln wie Pflegebett, Rollstuhl, Toilettenstuhl, Badewannen- oder Duschbrett, Transferhilfen u.ä. erforderlich sein. Das SMZ kann den Kunden bei der Anschaffung dieses Materials beraten.

### Pflege- und Verbandsmaterialien

Pflege- und Verbandsmaterialien müssen vom Kunden (in bestimmten Ausnahmefällen von der Spitex) selbst besorgt werden (mittels ärztlicher Verordnung).

### Funktionalität von Haushaltsgeräten

Die vom Kunden für die Hilfsleistungen zur Verfügung gestellten Haushaltsgeräte und deren Zubehör müssen funktionstüchtig sein (Staubsauger, Waschmaschine usw.).

### Allfällige Beschädigungen

Das SMZ übernimmt allfällige Schäden, welche während der Leistungserbringung vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeitenden verursacht werden. Der Kunde ist aufgefordert, das SMZ in einem solchen Fall umgehend zu informieren.

Das SMZ übernimmt jedoch keine Schäden, die durch Verschleiss entstanden sind.

Jegliche weitere Haftung wird ausgeschlossen.

### Wertsachen

Wertsachen wie z.B. Schmuck, Geld, vertrauliche Dokumente, empfindliche Kleinkunst- oder Dekorationsgegenstände müssen vom Kunden sicher verwahrt werden.

### Beschwerden

Das SMZ behandelt die vom Kunden oder dessen Angehörigen vorgebrachten Beschwerden mit der notwendigen Sorgfalt und im grundsätzlichen Bemühen, die Situation zu verbessern.

### Geheimhaltungspflicht

Die Mitarbeitenden des SMZ sind dazu verpflichtet, das Berufsgeheimnis, dem sie im Rahmen ihrer Tätigkeit unterliegen, zu wahren, und zwar während und nach Beendigung ihres Arbeitsverhältnisses.

### Datenschutz

Das SMZ unterliegt dem Walliser Gesetz über die Information der Öffentlichkeit, den Datenschutz und die Archivierung (GIDA).

Entsprechend der gesetzlichen Grundlage sammelt und verarbeitet das SMZ grundsätzlich nur diejenigen Daten, die für die Erbringung seiner Dienstleistungen, für seinen Betrieb und für die Erfüllung seiner Aufgaben erforderlich sind. Personenbezogene Daten von Kunden werden nur dann an Dritte weitergegeben, wenn dies sowohl im Einklang mit dem GIDA steht als auch für die Erbringung der Dienstleistungen notwendig ist.

<sup>1</sup> Beim vorliegenden Dokument handelt es sich um eine Übersetzung der « Conditions générales applicables aux prestations d'aide et de soins ». Es gilt das französische Original.

<sup>2</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im nachfolgenden Text jeweils die männliche Form verwendet, wobei selbstredend Personen beider Geschlechter gemeint sind.

Darüber hinaus verfügt das SMZ über eine Datenschutzrichtlinie, die den Umgang mit personenbezogenen Daten sowie die Rechte der Kunden in diesem Zusammenhang eingehend beschreibt. Dieses Dokument, das einen integralen Bestandteil der vorliegenden Allgemeinen Bedingungen darstellt, ist auf der SMZ-Website oder auf Anfrage per E-Mail oder auf dem Postweg erhältlich.

Es ist ausdrücklich verboten, Mitarbeitende des SMZ während der Einsätze zu filmen oder aufzuzeichnen. Allfällige in der Wohnung vorhandene Kameras müssen vor der Ankunft der Mitarbeitenden und während der gesamten Dauer des Einsatzes deaktiviert (ausgeschaltet oder abgedeckt) werden. Wir erinnern des Weiteren daran, dass das Filmen oder Aufnehmen von Personen ohne deren Wissen eine Straftat darstellt, die strafrechtlich verfolgt werden kann.

## **Leistungen**

### **Abklärung**

Die SMZ-Mitarbeitenden beurteilen im Rahmen einer Abklärung die Bedürfnisse und Ressourcen des jeweiligen Kunden. Dies geschieht in Zusammenarbeit mit dem Kunden und/oder seinen Angehörigen und den ihm nahestehenden Personen. Ziel ist es, dem Kunden dadurch die für ihn am besten geeigneten Leistungen vorzuschlagen. Dabei berücksichtigen die Mitarbeitenden den Gesundheitszustand und die Eigenständigkeit des Kunden. Sie nehmen Bezug auf etwaige Patientenverfügungen oder wenden sich an den therapeutischen Vertreter, den der Kunde allenfalls bestimmt hat.

Auf der Grundlage eines medizinischen Auftrags definiert der mit der Abklärung beauftragte Mitarbeitende zusammen mit dem Kunden und seinem Umfeld die Art der erforderlichen Dienstleistungen sowie die Häufigkeit bzw. die Zeitintervalle, in denen diese ausgeführt werden sollen.

### **Planung der Einsätze**

Insofern möglich plant das SMZ die Einsätze unter Berücksichtigung der Gewohnheiten des Kunden. Es werden grundsätzlich ein fixer Tag und eine bestimmte Uhrzeit für die Dienstleistungen vorgeschlagen; beides kann bei unvorhersehbaren

Ereignissen jedoch angepasst werden. Dabei ist das SMZ bemüht, die Zahl der verschiedenen SMZ-Mitarbeitenden pro Kunde möglichst klein zu halten.

### **Dienstleistungsgrenzen**

Die Menge der pflegerischen Dienstleistungen wird in der Bedarfsabklärung festgelegt. Das SMZ weist frühzeitig darauf hin, wenn Pflege und Betreuung aus fachlich, sozialen oder technischen Gründen zu Hause nicht mehr vertretbar sind und trägt zu einer sinnvollen Lösung bei. Gefährden Kunden sich oder ihr Umfeld, zieht das SMZ den Hausarzt und bei Bedarf die Erwachsenenschutzbehörde oder die Polizei bei.

### **Anwesenheit von Drittpersonen**

Zu Ausbildungszwecken können die SMZ-Mitarbeitenden bei den Einsätzen gelegentlich von einer Drittperson (Praktikant, Auszubildender) begleitet werden.

Unter besonderen Umständen kann qualifiziertes Personal einer Drittorganisation den Einsatz übernehmen.

## **Fakturierung der Leistungen**

### **Pflegeleistungen**

Gemäss dem Krankenversicherungsgesetz (KVG) wird die ärztlich verordnete Pflege sowie die obligatorische Bedarfsermittlung (Pflegebedürftigkeit) von der Krankenkasse übernommen.

Die Rechnungen für die Pflegeleistungen werden an die Krankenkasse des Kunden geschickt, wobei der Kunde wiederum die Franchise und den Selbstbehalt übernimmt.

### **Hauswirtschaftliche Leistungen**

Im Gegensatz zu den Pflegeleistungen wird die praktische Hilfe zu Hause dem Kunden zu einem vom Gesundheitsdepartement des Kantons Wallis festgelegten Tarif in Rechnung gestellt. Die Zeit, welche zur Beurteilung der Situation des Kunden benötigt wird, fliesst dabei in die Berechnung mit ein.

Sofern ein Kunde im AHV-Alter über keinen entsprechenden Versicherungsschutz verfügt und keine AHV/IV-Ergänzungsleistungen bezieht, kann eine einkommensabhängige Tarifreduktion gewährt werden.

Damit die Leistungen der Hilfe zu Hause von der Krankenzusatzversicherung rückvergütet werden können, bedarf es einer ärztlichen Verordnung.

### **Fakturierung bei verspäteter Stornierung**

Sollte der Kunde verhindert sein, so muss er das SMZ mindestens 24 Stunden im Voraus über seine Abwesenheit informieren. Erfolgt keine Meldung, so wird dem Kunden eine Abwesenheitspauschale in Rechnung gestellt (ausser in Notfällen und bei Spitaleinweisung). Diese Abwesenheitsgebühr wird weder von der Grundversicherung noch von der Zusatzversicherung rückerstattet.

### **Beendigung der Leistungen**

Unter den folgenden Umständen kann das SMZ seine Dienstleistungen beenden und sich vom Auftragsverhältnis zurückziehen:

- gegenseitige Vereinbarungen werden nicht eingehalten;
- die SMZ-Mitarbeitenden werden beleidigt, belästigt bedroht oder diskriminiert (Gender, Rasse, usw...);
- die Leistungen müssen unter unzumutbaren Bedingungen erbracht werden (z.B. übermässige physische oder psychische Beanspruchung, Arbeitssicherheit ist nicht ausreichend gewährleistet);
- der Kunde hat zum wiederholten Male die vereinbarten Pflege- und Betreuungsmassnahmen verweigert;
- die Voraussetzungen für das Erbringen einer hochwertigen Hilfe und Pflege zu Hause sind nicht (oder nicht mehr) gegeben;
- die Rechnungen werden nicht oder nur teilweise bezahlt;
- es besteht im Rahmen der Dienstleistungen eine unangemessene Einmischung durch die Angehörigen oder andere Leistungserbringer.

### **Rechte und Pflichten des Kunden**

#### **Der Kunde hat das Recht:**

- auf professionelle und freundliche Beratung;
- auf bestmögliche Pflege und Unterstützung;
- sein Dossier einzusehen;
- darauf zu bestehen, dass Informationen nicht an Dritte weitergegeben werden;
- das Vertragsverhältnis jederzeit aufzulösen.

#### **Das SMZ darf vom Kunden erwarten:**

- dass er sich im Rahmen seiner Möglichkeiten aktiv beteiligt;
- dass er die gegenseitigen mündlichen und/oder schriftlichen Vereinbarungen und Absprachen einhält;
- dass er bereit ist, die Grenze zwischen seinen Wünschen und den tatsächlich umsetzbaren Pflege- und Hilfsleistungen zu akzeptieren;
- dass er die SMZ-Mitarbeitenden respektvoll behandelt.

### **Gültigkeit**

Die vorliegenden allgemeinen Bestimmungen treten mit der Unterzeichnung durch die Parteien in Kraft. Sie bleiben so lange gültig, wie die Leistungen für den Kunden erbracht werden.

Bei Nichteinhaltung der vorliegenden Allgemeinen Bestimmungen behält sich das SMZ das Recht vor, die Dienstleistungen zu beenden, sobald für die Betreuung des Kunden eine Alternativlösung gefunden werden konnte.

Das SMZ behält sich vor, die allgemeinen Geschäftsbedingungen einseitig jederzeit zu ändern. Das SMZ gibt den Kunden die Änderungen in geeigneter Weise bekannt. Widerspricht der Kunde nicht innert 30 Tagen ab Bekanntgabe schriftlich oder in anderer durch Text nachweisbarer Form, gelten die Änderungen als genehmigt.

### **Anwendbares Recht und Streitbeilegung**

Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen dem Schweizer Recht. Der Gerichtsstand ist der Sitz des SMZ.

Die Parteien verpflichten sich, jede Streitigkeit im Zusammenhang mit den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Walliser Ombudsstelle für das Gesundheitswesen und die sozialen Institutionen zur Schlichtung vorzulegen.

Wird die Streitigkeit nicht innerhalb von 60 Tagen durch Schlichtung beigelegt, so wird sie den zuständigen Gerichten vorgelegt.

## Bestätigung

Ich bestätige mit meiner Unterschrift, dass ich das vorliegende Dokument gelesen habe und mich mit dessen Inhalt einverstanden erkläre.

Gemäss den vorliegenden Bestimmungen stimme ich hiermit zu, dass sämtliche für meine Hilfe und Pflege zu Hause nützlichen persönlichen Informationen, unter Einhaltung des Walliser Datenschutzgesetzes und im Rahmen strenger Vertraulichkeit zwischen den verschiedenen Akteuren des Netzwerks ausgetauscht werden können.

Name/Vorname des Kunden oder seines Vertreters: .....

Datum:.....Unterschrift des Kunden oder seines Vertreters: .....

Name/Vorname des SMZ-Mitarbeitenden: .....

Datum:.....Unterschrift des SMZ-Mitarbeitenden: .....