

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Diese AGB sind ein Bestandteil der Rahmenvereinbarung und werden der Klientin vor Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ausgehändigt.

1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Mit „Spitex“ wird nachstehend die Spitex Flaachtal bezeichnet und mit „Klientin“ die Person (weiblich oder männlich), welche die Dienstleistung in Anspruch nimmt.

Die Spitex und die Klientin gehen mit Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ein Auftragsverhältnis ein, für welches sie diese allgemeinen Geschäftsbedingungen für anwendbar erklären. Soweit in der Rahmenvereinbarung und in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles geregelt ist, gelten die Regelungen des Schweizerischen Obligationenrechts (OR), und dabei insbesondere die Bestimmungen über den Auftrag (Art. 394 ff. OR).

2. Rahmenbedingungen und Spitex-Dienstleistungen im Allgemeinen

Die Spitex erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit den beteiligten Gemeinden und aufgrund der Richtlinien und Empfehlungen ihrer Dachorganisationen. Diese können während der Dauer dieses Vertragsverhältnisses angepasst werden.

Die Spitex unterstützt die Klientin mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen der Klientin und der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt und mit einbezogen. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: «soviel Selbständigkeit wie möglich, soviel Spitex - Dienstleistungen wie nötig». Die Dienstleistungen erfolgen nach internen Vorgaben und Richtlinien.

Unsere «Plus-Angebote» werden im Rahmen des vereinbarten und dokumentierten Auftrags erbracht. Die Leistungen können im Verlauf der Dauer des Vertragsverhältnisses angepasst werden. Erbringen neben der Spitex private Anbieter oder Mitarbeitende

Dienstleistungen, bemüht sich die Spitex um Koordination bezüglich Aufteilung der einzelnen Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie Festlegung der Einsatzzeiten und Einsatzstunden.

3. Vertragliche Pflichten der Spitex

a. Bedarfsabklärung

Die Spitex klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jeder Klientin periodisch und in der Regel bei der Klientin zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument „interRAI-HCSchweiz“ angewendet. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert.

Die Klientin nimmt zur Kenntnis, dass der Umfang der durch die Krankenversicherer zu bezahlenden pflegerischen Leistungen limitiert ist.

Die Bedarfsabklärung für pflegerische Leistungen ist kassenpflichtig und wird in jedem Fall in Rechnung gestellt. Bei hauswirtschaftlichen Leistungen entscheidet der Krankenversicherer, ob Leistungen aus der Zusatzversicherung bezahlt werden.

b. Erbringung der Dienstleistungen

Die Spitex organisiert und disponiert die Dienstleistungen. Dies umfasst namentlich Folgendes:

- Sie weist der Klientin, ihren Angehörigen und allfälligen weiteren Beteiligten (z.B. dem Hausarzt) in der Regel eine fallverantwortliche Person als direkte Ansprechperson der Spitex zu.
- Sie bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Die Klientin kann nicht wählen, wer den Einsatz leisten soll. Die Einsätze werden jeweils von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Spitex.

- Sie vereinbart mit der Klientin Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird die Klientin nach Möglichkeit telefonisch informiert.
- Die Spitex übernimmt ausschliesslich hauswirtschaftliche Dienstleistungen für den Hilfeempfänger, dessen minderjährige Angehörige und Lebenspartner im gleichen Haushalt.

Die Spitex ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abubrechen bzw. abzusa-gen. In Betracht kommen etwa fachliche oder medizinische Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, Ablehnung der Anwendung von Hilfsmitteln, welche aus Gründen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes von Mitarbeitenden benötigt werden, eine gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden oder mangelhafte Kooperation der Klientin oder einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation.

c. Verhalten bei Gefährdung der Klientin oder Dritter

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

d. Privatsphäre und Informationspflicht

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Klientin im Rahmen der gesetzlich anwendbaren Datenschutzbestimmungen und verpflichten sich zur Verschwiegenheit. Soweit dies zur Erfüllung ihres Auftrages erforderlich ist, dürfen sie Schränke, Schubladen, Kühlschrank etc. öffnen.

Auf Verlangen gewährt die Spitex der Klientin Einsicht in die Pflegedokumentation der Klientin und orientiert diese umfassend über Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung. Die Pflegedokumentation bleibt Eigentum der Spitex.

e. Datenschutz

Es ist nicht gestattet, Mitarbeitende während der Verrichtung von Pflege- sowie hauswirtschaftlichen und sozialbetreuerischen

Leistungen zu filmen oder andere visuelle respektive akustische Aufzeichnungen zu machen. Befinden sich in den Räumlichkeiten der Klientin Kameras, sind diese während der Einsätze der Mitarbeitenden auszuschalten. Die Verwendung von Aufzeichnungsgeräten (akustisch und optisch) während eines Einsatzes kann der Grund für den Abbruch einer Leistung sein.

f. Haftung

Die Spitex haftet für materielle Schäden, die durch Mitarbeitende vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht worden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes.

g. Keine Annahme von Geschenken

Die Mitarbeitenden der Spitex sind nicht berechtigt, für sich oder andere Personen Geschenke anzunehmen oder Vorteile zu beanspruchen, die ihnen im Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit angeboten werden. Ausgenommen sind Gelegenheitsgeschenke von geringem Wert.

4. Mitwirkungspflichten der Klientin

Die Klientin ist bei den Einsätzen in der Regel anwesend, zollt den Mitarbeitenden der Spitex den gebührenden Respekt und wirkt beim Einsatz so gut wie möglich mit. Die Absage eines Einsatzes durch die Klientin erfolgt durch möglichst frühzeitige Mitteilung an die Spitex. (siehe 5, Absatz 2).

Soweit zumutbar, wird von im Haushalt lebenden Angehörigen über 16 Jahren die Übernahme hauswirtschaftlicher Pflichten erwartet.

Die Klientin erklärt sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden und ist bereit, in Absprache mit der Spitex zur Unfall- und Krankheitsprävention bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten anzupassen. Besonderen Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz der Klientin und der Mitarbeitenden unabdingbar ist (z.B. elektrisches Pflegebett, Pflegelifte, rutschfeste Unterlagen, Material zum Einhalten der Hygienerichtlinien sowie geeignetes und funktionstüchtiges Putzmaterial. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft

werden gewöhnlich bei der Klientin aufbewahrt.

Die Klientin besorgt die ärztlich verordneten Medikamente selber oder beauftragt damit frühzeitig und unter Kostenfolge die Spitex.

Die Spitex bewahrt keine Haus- oder Wohnungsschlüssel der Klienten auf. Es besteht die Möglichkeit einen Schlüsselsafe am Wohnort der Klientin zu montieren oder einen Schlüssel an einen vereinbarten Ort zu legen. Der Schlüsselsafe muss bei Bedarf durch die Klientin organisiert werden. Verfügt die Spitex über keinen Schlüssel und kann ein solcher nicht sofort erhältlich gemacht werden, kann sie bei Verdacht der Klientin könnte etwas zugestossen sein, die verschlossene Haustüre fachmännisch und unter Kostenfolge für die Klientin öffnen lassen. Das gleiche gilt, wenn der Schlüssel inwendig steckt.

Für Fahrten im Auftrag der Klientin werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Klientinnen und deren Angehörigen in Fahrzeugen der Spitex oder in privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden nur in Ausnahmefällen gestattet.

Auf Verlangen der Spitex-Mitarbeiterin müssen Hunde während des Einsatzes angebunden und/oder weggesperrt werden.

Wir bitten die Klientin sowie ihre Angehörigen, zum Schutz unserer Mitarbeitenden das Rauchen während dem Einsatz zu unterlassen.

Die Klientin informiert die Spitex bei einem Kassen- oder Arztwechsel unverzüglich.

5. Tarife und Rechnungsstellung

Der Preis für die Dienstleistungen der Spitex richtet sich nach der Tarifliste, die integrierter Bestandteil dieser Vereinbarung bildet. Die Preise können angepasst werden. Über Preisanpassungen wird vorgängig informiert. Sie werden auf der Homepage aufgeführt.

Die Spitex stellt sämtliche Dienstleistungen, inklusive der Bedarfsabklärung, administrative Arbeiten, Abklärungen bei Dritten, Zeit und Auslagen für Einkäufe, Fahrspesen etc. in Rechnung, unabhängig davon, ob die Kosten von der obligatorischen oder einer privaten Krankversicherung übernommen werden. Als nicht kassenpflichtige Leistungen werden auch Einsätze in Rechnung

gestellt, die von Montag bis Freitag weniger als 24 Stunden und an Samstagen, Sonn- und Feiertagen weniger als 48 Stunden vor dem Einsatz von der Klientin abgesagt werden. Im Fall einer notfallmässigen Absage, z. B. Spitaleintritt, erfolgt keine Verrechnung.

Die Spitex stellt erbrachte Pflegeleistungen aus der obligatorischen Grundversicherung (KLV) der Krankenversicherung direkt in Rechnung. Sie erstellt über diese Rechnungen jeweils einen informativen Zusammenzug für die Klientin.

Für Leistungen der Krankenversicherung wird eine Patientenbeteiligung gemäss gesetzlichen Vorgaben erhoben und der Klientin direkt in Rechnung gestellt. Davon ausgenommen sind Klientinnen unter 18 Jahren. Für Pflegeleistungen, die über andere Sozialversicherungen wie z.B. Unfallversicherung oder Invalidenversicherung abgerechnet werden, wird ebenfalls keine Patientenbeteiligung in Rechnung gestellt. Die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen erfolgt direkt an die Klientin. Sie trägt die Kosten selber und muss sich eigenhändig um eine eventuelle Rückerstattung kümmern. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen, sofern keine separate individuelle Vereinbarung über die Zahlungsmodalitäten besteht.

Kunden, die ihren Wohnsitz nicht im Einzugsgebiet der Spitex haben, werden die Restfinanzierungskosten, gemäss Gesundheitsdirektion Kanton Zürich, der Wohngemeinde in Rechnung gestellt.

6. Tarife und Rechnungsstellung für unsere «Plus-Angebote»

Die anfallenden Kosten werden monatlich der Klientin in Rechnung gestellt und können nicht über die Krankenkasse abgerechnet werden. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen. Die Kosten sind nicht subventioniert.

7. Beendigung des Vertrages

Der Vertrag wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrags automatisch aufgelöst. Er kann auch jederzeit einseitig innert 24 Std. gekündigt werden. Die Kündigung des Vertrags kann mündlich oder schriftlich erfolgen.

Die Klientin erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex benannte Angehörige, die Erwachsenenschutzbehörde, den Hausarzt und leistungserbringende Dritte über die Auflösung des Vertragsverhältnisses informieren darf.

8. Streitbeilegung und Gerichtsstand

Sollten dem Personal ein Fehler unterlaufen oder Leistungen nicht zur Zufriedenheit ausgeführt werden, kann die Klientin sich auf dem Stützpunkt melden. Es wird dann gemeinsam versucht eine Lösung zu finden.

Für administrative Fragen oder bei Beanstandungen melden Sie sich bitte telefonisch auf dem Stützpunkt.

Zur Information oder wenn bei Beanstandungen keine gütliche Einigung zustande kommt, kann sich die Klientin auch an die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA), die Beschwerdestelle für Patienten, die Patientenschutzstelle oder den Bezirksrat wenden.

Für gerichtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das ordentliche Gericht am Sitz der Spitex zuständig.

Spitex Flaachtal, 01.12.2024