

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1 Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex Zürichsee und ihren Kundinnen und Kunden wird bestimmt durch:

- die individuelle schriftliche Vereinbarung
- die Allgemeinen Geschäftsbedingungen
- das Tarifblatt

Diese Dokumente sind Bestandteile der Kundendokumentation und werden von beiden Vertragspartnern ausdrücklich als Bestandteil des Vertragsverhältnisses anerkannt.

Spitex Zürichsee erbringt im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit den Vertragsgemeinden und auf Grund der Richtlinien und Empfehlungen ihrer Dachorganisationen, Dienstleistungen in den Bereichen Gesundheits- und Krankenpflege, Hauswirtschaft und Betreuung für die Einwohnerinnen und Einwohner der angeschlossenen Gemeinden.

Soweit die individuelle Vereinbarung und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles regeln, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts (OR), insbesondere die Bestimmungen über den Auftrag (Art. 394ff).

2 Zielsetzung

Spitex Zürichsee unterstützt Kundinnen und Kunden mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuerischen Dienstleistungen im Sinn der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Die Ressourcen der Kundinnen und Kunden, der Angehörigen sowie des erweiterten sozialen Umfeldes werden berücksichtigt und miteinbezogen. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz der Hilfe zur Selbsthilfe.

3 Dienstleistungsumfang

Der Umfang der Dienstleistung wird mittels Bedarfsabklärung erhoben und in der Hilfe- und Pflegedokumentation festgehalten. Ein Bedarfsmeldeformular und ein Leistungsplanungsblatt werden zuhänden der Krankenkassen erstellt und eingereicht.

4 Dienstleistung

Bedarfsabklärung

In einem Gespräch mit der Kundin, dem Kunden und/oder den Angehörigen wird der Dienstleistungsbedarf abgeklärt. Der Dienstleistungsumfang wird periodisch überprüft und einer veränderten Situation angepasst. Die Abklärung des Bedarfs geschieht nach fachlich geprüften Kriterien. Die Bedarfsabklärung wird verrechnet.

Kundendokumentation

Die pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuerischen Massnahmen sowie die ärztliche Verordnung (Bedarfsmeldung) werden

dokumentiert. Die Dokumentation bleibt Eigentum der Spitex Zürichsee, wird aber am Einsatzort nachgeführt. Die Kundin/der Kunde kann jederzeit Einsicht in diese Dokumentation haben.

Durchführung der Dienstleistung

Für die Organisation und Disposition der Dienstleistungen ist Spitex Zürichsee zuständig. Es kommen weibliche und männliche Fachkräfte zum Einsatz. Die Kundschaft ist während des Spitex-Einsatzes anwesend. Die Termine werden mit der Kundin/dem Kunden vereinbart, wobei der effektive Einsatzbeginn wochentags im Tagesdienst um plus/minus 30 Minuten, im Abenddienst und am Wochenende um plus/minus 1 Stunde schwanken kann. Bei grösseren Schwankungen wird die Kundin/der Kunde telefonisch informiert. Hauswirtschaftliche Leistungen, wie die wöchentliche Sichtreinigung (Wochenkehr) und die Wäschepflege, werden aus organisatorischen Gründen mehrheitlich nachmittags geplant.

Für Fahrten im Auftrag der Kundschaft werden Zeitaufwand und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Kundinnen/Kunden und deren Angehörigen in Spitex- oder privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden untersagt.

Sistierung von Einsätzen

Das Verschieben oder Absagen von Dienstleistungen muss frühzeitig, das heisst mindestens 24 Stunden vor dem geplanten Einsatz erfolgen. Einsätze am Sonntag oder Montagmorgen sind bis Freitagmittag abzusagen oder zu verschieben. Einsätze an Feiertagen müssen ebenfalls mindestens 24 Stunden vorher abgesagt oder verschoben werden. Nicht fristgerechte Absagen sind zahlungspflichtig. Bei notfallmässigem Spitaleintritt oder im Todesfall erfolgt keine Verrechnung.

Einsatz von mehreren Mitarbeitenden und Drittorganisationen

In der Regel werden alle Dienstleistungen durch Mitarbeitende der Spitex Zürichsee erbracht. Unter besonderen Umständen kann qualifiziertes Personal einer Drittorganisation den Einsatz übernehmen.

Mitwirkungspflicht

Zum fachgerechten Einsatz und erfolgreichen Verlauf des Einsatzes tragen beide Vertragsparteien bei. Die Begegnung ist von gegenseitigem Respekt und Achtung geprägt. Die Kundschaft erklärt sich mit der Verwendung des von Spitex Zürichsee eingesetzten Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung an. Sie achtet auf den Gesundheitsschutz der Spitex Mitarbeitenden (z.B. Hebe- und Transferlifte, geeignete Reinigungsgeräte und -material, Handschuhe). Gefährliche und Angst einflössende Haustiere sind während der Zeit des Einsatzes wegzusperren. Die Pflege der Haustiere gehört nicht zum Dienstleistungsangebot der Spitex Zürichsee.

Wohnungsschlüssel

Sofern angezeigt installiert die Kundschaft einen Schlüsselsafe oder übergibt der Spitex Zürichsee einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel. Die Installation eines Schlüsselsafes kann durch die Spitex Zürichsee vermittelt werden. Die Schlüsselübergabe wird schriftlich quittiert. Spitex Zürichsee ist für die sachgerechte Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Der Aufwand für die Schlüsselverwaltung wird einmalig in Rechnung gestellt. Ist kein Schlüsselsafe vorhanden und verfügt die Spitex Zürichsee nicht über einen Schlüssel, muss aber notfallmässig in die Wohnung eindringen, gehen die Kosten zulasten der Kundschaft. Wird der Spitex Zürichsee kein Schlüssel übergeben muss die Kundin/der Kunde dafür sorgen, dass Spitex Zürichsee Einlass hat. Ansonsten können die vereinbarten Einsätze nicht geleistet werden und sind zahlungspflichtig.

5 Dienstleistungsgrenzen

Die Menge der pflegerischen Dienstleistungen wird in der Bedarfsabklärung festgelegt. Leistungen, welche darüber hinausgehen oder nicht durch die Krankenversicherung übernommen werden, werden mit der Kundschaft speziell vereinbart.

Dienstleistungen können nur so weit übernommen werden, wie es der Gesundheitszustand der Kundin/des Kunden und die allgemeinen Rahmenbedingungen erlauben. Spitex Zürichsee weist frühzeitig darauf hin, wenn Pflege und Betreuung aus fachlichen, sozialen oder technischen Gründen zu Hause nicht mehr vertretbar ist. Sie trägt zu einer sinnvollen Lösung bei. Gefährdet eine Kundin/ein Kunde sich oder ihr/sein Umfeld, bezieht die Spitex den Hausarzt und bei Bedarf die Erwachsenenschutzbehörde oder die Polizei bei.

6 Tarife und Rechnungsstellung

Grundsatz

Alle Dienstleistungen von Spitex Zürichsee, die administrative Erfassung und allfällige Abklärungen bei Dritten sowie die Leistungen, welche Dritte im Auftrag von Spitex Zürichsee erbringen, werden der Kundin/dem Kunden gemäss Tarifliste in Rechnung gestellt. Die Tarifliste wird jährlich aktualisiert und der Kundschaft zugestellt.

Leistungserfassung

Basis der Rechnungsstellung ist die Leistungserfassung. Die Kundin/der Kunde ist berechtigt, jederzeit Einsicht in die administrativen Aufzeichnungen des letzten Monats zu nehmen. Allfällige Beanstandungen sind spätestens innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungserhalt an die Spitex Zürichsee zu richten.

Leistungsverrechnung

Diese erfolgt aufgrund folgender gesetzlicher und vertraglicher Grundlagen:

- Krankenversicherungsgesetz KVG vom 18.03.1994
- Verordnung über die Krankenversicherung KVV vom 27.06.1995

- Krankenpflege-Leistungsverordnung KLV vom 29.09.1995 (Änderung 24.06.2009)
- Pflegegesetz, gültig seit 01.01.2011
- Verordnung über die Pflegeversorgung, gültig seit 01.03.2011
- Jährlich angepasste Vorgaben zu Normdefiziten und Rechnungslegung der Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich
- Administrativvertrag mit den Krankenversicherern
- Leistungsvereinbarung mit den Vertragsgemeinden

Die gesetzlichen Bestimmungen und die Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang der Leistungen. Soweit möglich stellt Spitex Zürichsee die kassenpflichtigen Krankenpflegeleistungen direkt der Krankenversicherung der Kundschaft in Rechnung. Alle übrigen Leistungen, insbesondere die hauswirtschaftlichen und betreuenden, werden der Kundschaft in Rechnung gestellt.

Zu ihrer Information erhält die Kundschaft eine nach Kostenträgern aufgeschlüsselte Rechnung. In der Regel erfolgt die Verrechnung der Leistungen bis zum 15. des Folgemonats. Die Zahlung hat innerhalb von 30 Tagen zu erfolgen.

Hinweis: Die Krankenversicherung übernimmt die Kosten nur, wenn die Prämien und Kostenbeteiligung beglichen werden (Art. 64a, Abs. 7 KVG). Kosten der Pflegeleistungen, die von der obligatorischen Krankenversicherung nicht übernommen und von der Kundschaft ausdrücklich gewünscht werden, gelten als Serviceleistungen und gehen vollständig zulasten der Kundin/des Kunden.

7 Kündigung

Ordentliche Kündigung

Die Leistungsvereinbarung kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens 2 Arbeitstagen (Postaufgabedatum) gekündigt werden. Die Kündigung erfolgt telefonisch oder schriftlich per Post oder per E-Mail. Im Todesfall entfällt die schriftliche Kündigung der Leistungsvereinbarung.

Sofortige Vertragsauflösung

In besonderen Fällen ist die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung gegeben:

- Unangepasstes Verhalten des Kunden/der Kundin, welches aus Sicht der Mitarbeitenden der Spitex Zürichsee für die Ausführung der Leistung unzumutbar ist
- Unsachgemässe Einmischung von Angehörigen oder anderer Bezugspersonen der Kundin/des Kunden in die Dienstleistungsabwicklung
- Unbezahlte Rechnung trotz erfolgter 2. Mahnung

**8 Schweigepflicht und
Datenschutz**

Spitex Zürichsee verpflichtet ihre Mitarbeitenden zur Achtung der Privatsphäre ihrer Kundinnen und Kunden, der Einhaltung der Schweigepflicht und der Datenschutzbestimmungen. Soweit es für die Leistungserbringung erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten der Kundschaft gespeichert und an Dritte übermittelt werden. Insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Therapeuten, Alters- und Pflegeinstitutionen, staatliche Stellen, betreuende Angehörige sowie Dritte, welche vertraglich vereinbarte Dienstleistungen erbringen.

Mit der Unterzeichnung der individuellen Vereinbarung erklärt sich die Kundin/der Kunde mit der Verwendung der Daten einverstanden und entbindet die behandelnden Ärzte sowie die an der Behandlung beteiligten Fachpersonen von der Schweigepflicht. Die Schweigepflicht entfällt vier Monate nach Beendigung des Einsatzes automatisch.

9 Haftung

Die Spitex Zürichsee haftet für Schäden, die durch Mitarbeitende vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden. Jegliche weitere Haftung wird ausgeschlossen.

**10 Annahme weiterer
Aufträge**

Es ist den Mitarbeitenden untersagt weitere Aufträge ausserhalb des Arbeitseinsatzes mit der Kundschaft zu vereinbaren. Das Verbot gilt drei Monate über das Ende eines Anstellungsvertrages mit der Spitex Zürichsee hinaus.

**11 Annahme von
Geschenken**

Die Mitarbeitenden der Spitex Zürichsee 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 (wie z.B. Kaffee- oder Trinkgeld).

12 Beschwerdeverfahren

Alle Mitarbeitenden der Spitex Zürichsee nehmen Beschwerden von Kundinnen/Kunden entgegen und leiten sie an die zuständige interne Stelle weiter.

In Streitfällen gilt für beide Vertragsparteien folgendes Vorgehen:

- Beide Parteien wenden sich an die zuständige Vorgesetzte
- Kommt keine Einigung zustande, beziehen die Parteien die Geschäftsleiterin der Spitex Zürichsee ein

Für gerichtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der Spitex Zürichsee und der Kundschaft ist das ordentliche Gericht am Sitz der Spitex Zürichsee zuständig.

Gültig ab 1.1.2016