

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

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

1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

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

Die Spitex und die Kundin 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 auftraggebenden Gemeinden und aufgrund der Richtlinien und Empfehlungen ihrer Dachorganisationen. Diese können während der Dauer dieses Vertragsverhältnisses angepasst werden.

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

Erbringen neben der Spitex private Anbieter oder Mitarbeitende Dienstleistungen, bemüht sich die Spitex um Koordination.

3. Vertragliche Pflichten der Spitex

a. Periodische Bedarfsabklärung

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

- Die Kundin 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:

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

Die Spitex ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abubrechen bzw. abzusagen. In Betracht kommen etwa fachliche oder medizinische Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, eine gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden oder mangelhafte Kooperation der Kundin oder einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation.

c. Verhalten bei Gefährdung der Kundin oder Dritter

Gefährdet die Kundin 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 Kundin nach Möglichkeit vorgängig darüber.

d. Privatsphäre und Informationspflicht

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Kundin 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 Kundin Einsicht in die Akten der Kundin und orientiert diese umfassend über Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung. Die Akten bleiben Eigentum der Spitex.

e. Haftung

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

f. 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 Kundin

Die Kundin passt sich den Einsatzzeiten der Mitarbeitenden der Spitex an. Bei den Einsätzen ist die Kundin in der Regel anwesend, erweist den Mitarbeitenden der Spitex den gebührenden Respekt und wirkt beim Einsatz so gut wie möglich mit. Soweit zumutbar, wird von im Haushalt lebenden Angehörigen über 16 Jahren die Übernahme hauswirtschaftlicher Pflichten erwartet.

Die Absage eines Einsatzes durch die Kundin erfolgt durch möglichst frühzeitige Mitteilung an die Spitex (siehe 5, Absatz 2).

Die Kundin passt im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten und der Unfall- und Krankheitsprävention bei Bedarf die Wohnungseinrichtung und Materialien an und akzeptiert die von der Spitex verwendeten Pflegematerialien. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden gewöhnlich bei der Kundin aufbewahrt.

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

Bei Bedarf händigt die Kundin der Spitex gegen Quittung einen Haus- oder Wohnungsschlüssel aus. Verfügt die Spitex über keinen Schlüssel und kann ein solcher nicht sofort erhältlich gemacht werden, kann sie die verschlossene Haustür bei Verdacht, der Kundin könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge für die Kundin öffnen lassen. Das gleiche gilt wenn der Schlüssel von innen steckt.

Für Fahrten im Auftrag der Kundin werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Kundinnen in Fahrzeugen der Spitex oder in privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden nur in Ausnahmefällen für hauswirtschaftliche Leistungen gestattet.

Auf Verlangen der Spitex-Mitarbeiterin müssen Hunde während des Einsatzes angebunden werden.

Wir bitten unsere Kundin sowie ihre Angehörigen, das Rauchen in Gegenwart unserer Mitarbeiterin zu unterlassen.

Die Kundin 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.

Die Spitex stellt sämtliche Dienstleistungen, inkl. die 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 Kundin 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 Kundin.

Die Patientenbeteiligungen werden der Kundin direkt in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen direkt an die Kundin. 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, ebenfalls direkt in Rechnung gestellt. Die Kundin kümmert sich selbständig um die Rückerstattung durch ihre Wohngemeinde.

Lehnt die Krankenversicherung die Kostenübernahme von Leistungen ab, so werden sie der Kundin in Rechnung gestellt.

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

7. Streitbeilegung und Gerichtsstand

Sollte dem Personal ein Fehler unterlaufen oder Leistungen nicht zur Zufriedenheit ausgeführt werden, kann die Kundin sich bei der Leitung der Spitex melden. Es wird dann gemeinsam versucht, eine Lösung zu finden.

Alle Mitarbeitenden der Spitex nehmen Beanstandungen der Kundin entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Diese bemüht sich um eine gütliche Lösung.

Zur Information oder wenn keine gütliche Einigung zustande kommt, kann sich die Kundin 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.

Kleinandelfingen, Januar 2019