Überall für alle
SPITEX
Knonaueramt

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Spitex Knonaueramt

Für krankenkassenpflichtige Leistungen (KLV) und Hauswirtschaft und Betreuung (N-KLV)

Diese AGBs sind ein Bestandteil der Rahmenvereinbarung und werden der Kundschaft bei der Abklärung ausgehändigt.

Gültig ab 01.04.2026

1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Die Spitex Knonaueramt und die Kundschaft gehen mit Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ein Auftragsverhältnis ein, wofür diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten. Soweit in der Rahmenvereinbarung und in den allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles geregelt ist, gelten die Regelungen des Schweizerischen Obligationenrechts (OR), insbesondere die Bestimmungen über den Auftrag (Art. 394 ff. OR).

2. Rahmenbedingungen und Spitex-Dienstleistungen im Allgemeinen

Die Spitex Knonaueramt erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit den beteiligten Gemeinden und aufgrund der Richtlinien und Empfehlungen der Spitex-Dach-organisationen. Die Rahmenbedingungen können während der Dauer dieses Vertragsverhältnisses angepasst werden. Die Spitex Knonaueramt unterstützt die Kundschaft mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden und betreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen der Kundschaft und der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt und miteinbezogen. Sind weitere Dienstleistungserbringer bei der Kundschaft tätig, übernimmt die Spitex Knonaueramt wenn möglich die Koordination bezüglich Pflegequalität, Aufteilung der Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie Festlegung der Einsatzzeiten und Einsatzstunden.

3. Vertragliche Pflichten seitens Spitex Knonaueramt

a. Periodische Bedarfsabklärung

Die Spitex Knonaueramt klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jeder Kundschaft periodisch ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessment-Instrument «InterRAI-Home-Care» angewendet. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert. Die Kundschaft nimmt zur Kenntnis, dass der Umfang der durch die Krankenversicherer zu bezahlenden pflegerischen Leistungen limitiert ist. Kosten von nicht gedeckten Leistungen werden durch die Kundschaft getragen.

b. Erbringung der Dienstleistungen

Die Spitex Knonaueramt organisiert und disponiert die Dienstleistungen im folgenden Umfang. Sie

- weist der Kundschaft, ihren Angehörigen und allfälligen weiteren Beteiligten (z.B. Hausarzt/ -ärztin) in der Regel eine bestimmte Bezugsperson (fallführende Pflegefachperson) als direkte Ansprechperson zu.
- bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Die Kundschaft kann nicht wählen. Die Einsätze werden von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei Spitex Knonaueramt. Auch Lernende und Studierende werden gemäss ihrem Ausbildungsstand eingesetzt.
- vereinbart mit der Kundschaft Zeitfenster, in denen der Einsatzbeginn stattfindet. Kann dieses Zeitfensters nicht eingehalten werden, wird die Kundschaft nach Möglichkeit telefonisch informiert.

c. Verhalten bei Gefährdung der Kundschaft oder Dritter, bei Unzumutbarkeit und Notfällen

Die Spitex Knonaueramt ist keine Blaulichtorganisation. In Notfällen müssen entsprechende Organisationen (Ärztephone, 144) kontaktiert werden. Spitex Knonaueramt ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abzubrechen 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 einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation.

Gefährdet die Kundschaft sich oder ihr Umfeld, orientiert die Spitex Knonaueramt die Hausärztin oder den Hausarzt, bei Bedarf die Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Spitex Knonaueramt orientiert die Kundschaft nach Möglichkeit vorgängig darüber.

d. Datenschutz und Informationspflicht

Die Spitex Knonaueramt hält sich an die gesetzlichen Datenschutz- und Sicherheitsbestimmungen. Details dazu sind auf der Webseite https://spitexka.ch publiziert.
Die Spitex Knonaueramt und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Kundschaft im Rahmen der Datenschutzbestimmungen und verpflichten sich zur Verschwiegenheit. Soweit zur Erfüllung des Auftrages erforderlich, dürfen Mitarbeitende Schränke, Schubladen, Kühlschrank etc. öffnen. Auf Verlangen gewährt die Spitex Knonaueramt der Kundschaft Einsicht in die Akten der Kundschaft und orientiert diese umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

e. Haftung

Die Spitex Knonaueramt haftet für Schäden, die durch Mitarbeitende vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden. Jegliche weitere Haftung wird ausgeschlossen. Aus Sicherheitsgründen bitten wir unsere Kundinnen und Kunden, Wertsachen wie Schmuck oder Bargeld sicher zu verwahren.

f. Geschenke / Spenden

Jedes Geldgeschenk wird unserem Spendenfonds zugewiesen. Aus dem Spendenfonds werden unter anderem verschiedene Personal-Anlässe sowie Personalgeschenke finanziert. Mitarbeitende der Spitex Knonaueramt sind nicht berechtigt, für sich oder andere Personen Geschenke oder Geld anzunehmen oder Vorteile zu beanspruchen, die ihnen im Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit angeboten werden. Ausgenommen sind Gelegenheitsgeschenke von sehr geringem Wert.
Die Spitex Knonaueramt ist auf Spenden angewiesen und freut sich über jeden gespendeten Geldbetrag.

4. Mitwirkungspflichten der Kundschaft

Die Kundschaft ist bei den Einsätzen anwesend, zollt den Mitarbeitenden den gebührenden Respekt und wirkt beim Einsatz soweit wie möglich mit.
Die Kundschaft passt zur Unfall- und Krankheitsprävention für Mitarbeitende sowie für die Kundschaft selbst, bei Bedarf die Wohnungseinrichtung und Materialien an und akzeptiert die von der Spitex Knonaueramt verwendeten Pflegematerialien. Die Materialien und Mittel der Pflege und der Hauswirtschaft werden bei der Kundschaft aufbewahrt. Die Kundschaft besorgt die ärztlich verordneten Medikamente selbst oder lässt diese gemäss den Empfehlungen und Prozessen von der Spitex Knonaueramt durch Dritte liefern.
Verfügt die Spitex Knonaueramt über keinen Schlüsselzugang (Schlüsseltresor), kann sie die verschlossene Haustür, bei Verdacht der Kundschaft könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge für die Kundschaft, öffnen lassen.
Für Fahrten im Auftrag der Kundschaft werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt.
Die Kundschaft ist dafür besorgt Haustiere (z.B. Hunde) für die Einsatzzeit in einen separaten Raum zu bringen.
Der Kundschaft ist es untersagt während eines Einsatzes in der Wohnung zu rauchen.

5. Hauswirtschaftliche Dienstleistungen und Betreuung

Die Kundschaft stellt für die zu erledigenden Haushaltsarbeiten intakte Geräte und Materialien (z.B. Staubsauger, Bügeleisen, Putz-Utensilien wie Wischer, saubere Lappen, Reinigungsmittel etc.) zur Verfügung. Reinigungsmittel, bei denen eine gesundheitliche Gefährdung besteht, dürfen nicht verwendet werden.
Der Leistungsumfang wird zu Beginn mit der Kundschaft abgesprochen und umfasst die anfallenden Haushaltsarbeiten, welche die Kundschaft und/oder ihr Umfeld nicht selbständig bewältigen können.

6. Tarife und Rechnungsstellung

Der Preis für die Dienstleistungen der Spitex Knonaueramt richtet sich nach den Tarifen, die integrierter Bestandteil dieser Vereinbarung sind. Die aktuellen Tarife werden sind auf der Webseite www.spitexka.ch aufgeschaltet.
Die Spitex Knonaueramt stellt sämtliche Dienstleistungen inkl. Bedarfsabklärung, administrative Arbeiten, Abklärungen bei Dritten, Zeit und Auslagen für Einkäufe, Fahrspesen etc. in Rechnung, unabhängig davon, ob die Kosten von einer Versicherung übernommen werden.
Die Spitex Knonaueramt stellt erbrachte Pflegeleistungen/Pflegematerialien aus der obligatorischen Krankenversicherung (KLV) der Krankenversicherung direkt in Rechnung (Tiers payant).
Die Patientenbeteiligungen werden der Kundschaft direkt in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen und/oder Pflegematerialien direkt an die Kundschaft (Tiers garant). Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen.

7. Absage/Verschiebung von Einsätzen

Vereinbarte Einsätze für Pflegeleistungen die von Montag bis Freitag weniger als 24 Stunden, an Samstagen, Sonn- und Feiertagen weniger als 48 Stunden, vor dem Einsatz abgesagt werden, werden mit einer Umtriebsentschädigung gemäss Tarif verrechnet.
Vereinbarte Einsätze für hauswirtschaftliche Leistungen die weniger als 2 Werktage vor Einsatz abgesagt werden, werden mit einer Umtriebsentschädigung gemäss Tarif verrechnet.
Für Umplanungen von hauswirtschaftlichen Leistungen, die weniger als 2 Arbeitstage (Werktage) vor dem geplanten Einsatz von der Kundschaft gewünscht werden, wird eine Umplanungspauschale verrechnet.
Ausnahmeregelungen gelten bei einem Spitaleintritt und bei einem Todesfall.

8. Beendigung der Rahmenvereinbarung

Die Kundschaft und in begründeten Fällen die Spitex Knonaueramt haben das Recht, das Vertragsverhältnis im Sinne von Art. 404 OR jederzeit aufzulösen. In der Regel lösen die Parteien das Vertragsverhältnis mit einer Frist von mindestens 5 Tagen auf. Bei Unzumutbarkeit oder bei unvorhergesehenem Spital- oder Pflegeheimeinritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung möglich.
Die Kundschaft erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex Knonaueramt die Angehörigen, die zuständige Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde, den Hausarzt/die Hausärztin und leistungserbringende Dritte über die Auflösung des Vertragsverhältnisses informieren darf.

9. Streitbeilegung und Gerichtsstand

Alle Mitarbeitenden der Spitex Knonaueramt nehmen Beanstandungen der Kundschaft entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Diese bemüht sich, bei Bedarf unter Einbezug der Geschäftsstelle oder des Vorstandes, um eine gütliche Lösung.
Für Beanstandungen in schriftlicher Form befindet sich auf der Webseite www.spitexka.ch ein entsprechendes Formular.
Für gerichtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das ordentliche Gericht am Sitz der Spitex Knonaueramt zuständig.

Affoltern am Albis 01.01.2026

Spitex Knonaueramt,
Werkstrasse 1,
8910 Affoltern am Albis
044 762 50 40
www.spitexka.ch