

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1 Allgemeine Informationen

Die Integra Spitex AG unterstützt Menschen in ihrem Zuhause durch verschiedene Dienstleistungen. Bevor eine Leistung erbracht wird, schliesst die Integra Spitex AG mit den betroffenen Personen einen Vertrag ab, der als Rahmenvereinbarung bezeichnet wird. Dieser Vertrag befindet sich in einem separaten Dokument. Zusätzlich zur Rahmenvereinbarung gelten für das Vertragsverhältnis zwischen der Integra Spitex AG und den zu betreuenden Personen weitere Regelungen, die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) festgelegt sind. Die AGB sind Bestandteil der Rahmenvereinbarung. Die betreuende Person erhält die AGB und unterzeichnet die Rahmenvereinbarung. Mit der Unterschrift erklären sich sowohl die betreuende Person als auch die Integra Spitex AG mit den AGB einverstanden.

Bevor die Integra Spitex AG mit der Betreuung beginnt, prüft eine Fachperson genau, welche Leistungen die Person zur Pflege und Unterstützung zu Hause benötigt und wie lange diese erforderlich sind. Für diese Abklärung verwendet die Integra Spitex AG das Planungsinstrument VeruA. Dabei werden eine Pflegeplanung sowie ein Leistungsplanungsblatt erstellt, in dem die zu erbringenden Dienstleistungen festgehalten werden. Durch die Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung entsteht ein Auftrag zwischen der betreuenden Person und der Integra Spitex AG.

Sollten bestimmte Punkte in der Rahmenvereinbarung und den AGB nicht geregelt sein, gilt das Schweizerische Obligationenrecht (OR), insbesondere die Bestimmungen zum Auftrag gemäss Art. 394 ff. OR.

Leistungsvertrag, Vorgaben und Empfehlungen: Die Integra Spitex AG ist eine private Spitexorganisation. Der Leistungsauftrag und die Vorgaben und Empfehlungen können sich in der Zeit ändern, in der die Integra Spitex AG die Person betreut.

2 Ziel

Die Integra Spitex AG bietet pflegebedürftigen Personen verschiedene Dienstleistungen zur Pflege und Betreuung in ihrem Zuhause an. Dabei verfolgt sie das Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe. Das bedeutet, dass die Person so weit wie möglich eigenständig bleiben soll, wobei die Integra Spitex AG sie dabei unterstützt. Zudem wird geprüft, was die Person selbst, ihre Angehörigen oder ihr soziales Umfeld für ihre Betreuung beitragen können.

3 Art, Anzahl und Dauer der Dienstleistungen

Die Integra Spitex AG und die zu pflegende Person stimmen gemeinsam ab, welche Dienstleistungen benötigt werden, wann sie erbracht werden sollen und für welchen Zeitraum. Diese Vereinbarungen werden in der Pflegeplanung festgehalten. Zudem überprüfen die Integra Spitex AG und die Person regelmässig, ob Anpassungen an den Dienstleistungen erforderlich sind.

4 Dienstleistungen

4.1 Bedarfsabklärung

Welche Dienstleistungen benötigt die zu pflegende Person und für welchen Zeitraum? Bevor die Integra Spitex AG mit der Betreuung beginnt, klärt sie die Situation gemeinsam mit der betroffenen Person und/oder ihrer Vertretung ausführlich ab. Dabei wird festgelegt, welche Dienstleistungen für die Pflege und Betreuung erforderlich sind und wie lange diese benötigt werden. Zusätzlich spricht die Integra Spitex AG mit der behandelnden Ärztin oder dem Arzt über die Situation der Person. Die Spitex-Verordnung, in der der voraussichtliche Bedarf an Dienstleistungen festgehalten wird, wird von der Ärztin oder dem Arzt unterschrieben. Anschliessend wird die Spitex-Verordnung zusammen mit dem Leistungsplanungsblatt an die Krankenversicherung übermittelt.

4.1.1 Regelmässige Anpassung der Spitex-Verordnung

Sollte die zu pflegende Person eine intensivere oder längere Betreuung benötigen, wird die Spitex-Verordnung von der Integra Spitex AG in Absprache mit der Ärztin oder dem Arzt angepasst. Diese Anpassungen erfolgen gemäss den geltenden rechtlichen Bestimmungen.

4.1.2 Frist für die Krankenversicherung

Falls die Krankenversicherung mit der Spitex-Verordnung nicht einverstanden ist, hat sie die Möglichkeit, dies innerhalb von 14 Tagen mitzuteilen.

4.2 Dienstleistungs-Auftrag

Die Integra Spitex AG und die zu pflegende Person legen in der Pflegeplanung fest, welche Dienstleistungen benötigt werden und für welchen Zeitraum. Gemäss den gesetzlichen Bestimmungen übernimmt die Krankenversicherung die Kosten für bestimmte dieser Dienstleistungen. Falls die Person zusätzliche Leistungen benötigt, werden die Pflegeplanung und die ärztliche Verordnung entsprechend angepasst.

4.3 Dokumentation

Persönliche Daten und Informationen: Die Integra Spitex AG sammelt in der Dokumentation alle Informationen über die zu pflegende Person und über die Betreuung, die für die Betreuung wichtig sind. Dazu gehören zum Beispiel:

- der aktuelle Gesundheitszustand
- Massnahmen für die Pflege, im Haushalt und andere Massnahmen
- die Verordnungen der Ärztinnen und Ärzte

Die Dokumentation ist Eigentum der Integra Spitex AG. Die Mitarbeitenden der Integra Spitex AG ergänzen die Dokumentation direkt bei der zu pflegenden Person zu Hause und, wenn erforderlich, auch am Spitex-Standort. Die dafür benötigte Zeit ist Teil der erbrachten Dienstleistung und wird entsprechend in Rechnung gestellt. Die Dokumentation ist vertraulich, jedoch übernimmt die Integra Spitex AG keine Verantwortung, wenn jemand im Haushalt der zu pflegenden Person Informationen daraus einsehen sollte.

4.4 Einsatzplanung

Die Integra Spitex AG bietet ihre Dienstleistungen grundsätzlich rund um die Uhr an. Mit der zu pflegenden Person wird individuell vereinbart, zu welchen Zeiten die Mitarbeitenden der Integra Spitex AG sie besuchen. Sollte die Integra Spitex AG es nicht rechtzeitig schaffen, wird die Person so früh wie möglich telefonisch darüber informiert. Ebenso muss die zu pflegende Person die Integra Spitex AG rechtzeitig benachrichtigen, wenn der Einsatz nicht stattfinden soll. Eine Absage muss mindestens 24 Stunden im Voraus erfolgen, andernfalls wird eine Gebühr von 50 Franken fällig.

4.5 Betreuungs-Team

Die Integra Spitex AG plant die Einsätze bei der zu pflegenden Person sorgfältig und achtet dabei auf die fachliche Qualifikation der Betreuungsperson. Zudem stellt sie sicher, dass möglichst immer dieselben Mitarbeitenden eingesetzt werden. Dafür wird eine Bezugsperson festgelegt, die als direkte Ansprechperson für die zu pflegende Person, ihre Angehörigen und weitere beteiligte Personen fungiert. Die Integra Spitex AG bemüht sich, die Bezugsperson für die Betreuungseinsätze einzuteilen. Kundenwünsche werden, sofern möglich, ebenfalls berücksichtigt.

4.6 Wann ist die Integra Spitex AG erreichbar?

Die Integra Spitex AG ist während der Bürozeiten telefonisch erreichbar. Bei Notfällen ausserhalb der Bürozeiten sowie am Wochenende werden Anrufe von einer Person am Notfalltelefon entgegengenommen. In dringenden Fällen wird der Anruf an die diensthabenden Spitex-Mitarbeitenden weitergeleitet.

4.7 Standortgespräche und Fallbesprechungen

Standortgespräch: Zum Betreuungsteam der zu pflegenden Person gehören verschiedene Fachkräfte, wie die behandelnde Ärztin oder der Arzt sowie Mitarbeitende anderer Institutionen, etwa von Pro Senectute oder der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB). Wenn erforderlich, führt die Integra Spitex AG Gespräche mit diesen Personen, um die aktuelle Lebens- und Gesundheitssituation zu klären. Die betreffende Person wird vor dem Gespräch informiert und anschliessend über die Ergebnisse des Standortgesprächs orientiert.

Fallbesprechung: Zusätzlich kann die Integra Spitex AG mit diesen Fachleuten eine Fallbesprechung durchführen, um die Qualität der Betreuung zu verbessern. Sowohl die Standortgespräche als auch die Fallbesprechungen tragen zur Verbesserung der Lebenssituation der betroffenen Personen bei. Die Integra Spitex AG berechnet diese Leistungen als Bedarfsabklärung gemäss dem Krankenversicherungsgesetz (KVG) und der Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV).

4.8 Einsätze von zusätzlichen Personen

4.8.1 Zwei Spitex-Mitarbeitende im Einsatz

In besonderen Fällen kommen zwei Spitex-Mitarbeitende zur pflegebedürftigen Person. Auch die behandelnde Ärztin oder der Arzt kann anordnen, dass zwei Mitarbeitende gleichzeitig eingesetzt werden. In diesem Fall berechnet die Integra Spitex AG die Arbeitszeit beider Mitarbeitenden.

4.8.2 Mitarbeitende einer anderen Organisation

In der Regel führt ein Mitarbeitender der Integra Spitex AG alle Dienstleistungen durch. Es gibt jedoch Ausnahmen, in denen die Integra Spitex AG eine qualifizierte Person aus einer anderen Organisation mit dem Einsatz beauftragt. Auch in diesen Fällen bleibt die Integra Spitex AG für die Planung und den Ablauf verantwortlich, während die Verantwortung für die erbrachte Dienstleistung bei der anderen Organisation liegt.

4.9 Mitarbeit der zu pflegenden Person

Ein Einsatz ist nur dann erfolgreich, wenn die zu pflegende Person und die Spitex-Mitarbeiterin oder der Spitex-Mitarbeiter gut zusammenarbeiten. Die Person soll im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe aktiv mitwirken, soweit es ihr möglich ist. Bei hauswirtschaftlichen Einsätzen sollte die Person zu Hause anwesend sein.

4.9.1 Pflegematerial, Wohnungseinrichtung und Hilfsmittel

Die zu pflegende Person gestattet der Integra Spitex AG, das erforderliche Pflegematerial zu verwenden und bei ihr zu Hause aufzubewahren. Wenn nötig, kann die Person Veränderungen in der Wohnungseinrichtung oder in den hygienischen Verhältnissen vornehmen. Die Integra Spitex AG nutzt Hilfsmittel, um die Gesundheit der Person sowie der Mitarbeitenden zu schützen. Dazu zählen beispielsweise ein Pflegebett oder rutschfeste Unterlagen. Nur die Integra Spitex AG ist befugt, ihren Mitarbeitenden Aufgaben oder Pflichten zu übertragen und Anweisungen zu erteilen.

4.10 Schlüssel und Schlüsseltresor

Die Integra Spitex AG muss jederzeit Zugang zur Wohnung oder zum Haus der zu pflegenden Person haben, um den Einsatz gewährleisten zu können. Zu diesem Zweck verwendet sie einen Schlüsseltresor, der einen Haus- und/oder Wohnungsschlüssel enthält. Dieser Schlüsseltresor wird beispielsweise im Milchkasten installiert. Nur in Ausnahmefällen übergibt die Kundin oder der Kunde der Integra Spitex AG einen Schlüssel direkt.

4.10.1 Schlüsseltresor

Die Integra Spitex AG verwendet den Schlüsseltresor ausschliesslich, um den Auftrag rechtzeitig erfüllen zu können. Sie stellt sicher, dass die Mitarbeitenden den Schlüsseltresor nur für den vorgesehenen Einsatz nutzen. Die Integra Spitex AG übernimmt jedoch keine Haftung für Missbrauch des Schlüsseltresors durch Dritte. Grundsätzlich ist der Schlüsseltresor in der Hausratversicherung der zu pflegenden Person gegen Einbruch und einfachen Diebstahl versichert.

4.10.2 Quittung

Die Integra Spitex AG und die zu pflegende Person unterzeichnen gemeinsam eine Quittung für die Schlüssel und den Schlüsseltresor.

4.11 Eindringen in die Wohnung

In bestimmten Fällen kann die Integra Spitex AG die Wohnungstür der zu pflegenden Person von Fachleuten öffnen lassen. Dies geschieht in folgenden Situationen: Wenn die Spitex-Mitarbeiterin oder der

Spitex-Mitarbeiter aufgrund einer verschlossenen Tür keinen Zugang zur Wohnung hat und zuvor keinen Wohnungsschlüssel erhalten hat (siehe Punkt 4.10 oben), und wenn die Integra Spitex AG befürchtet, dass der betreffenden Person etwas zugestossen ist. Die Kosten für das Öffnen der Tür trägt die betroffene Person, es sei denn, Angehörige können die Wohnung innerhalb einer angemessenen Zeit öffnen.

5 Grenzen der Dienstleistung

5.1 Dienstleistungs-Pflicht

Die Integra Spitex AG und die zu pflegende Person legen bei der Bedarfsabklärung fest, welche Dienstleistungen benötigt werden und für welchen Zeitraum. Die Integra Spitex AG ist grundsätzlich verpflichtet, diese Dienstleistungen zu erbringen, solange die Person tatsächlich Pflege und Betreuung benötigt. Dienstleistungen, die unter die Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV) fallen, müssen von der behandelnden Ärztin oder dem Arzt verordnet werden.

5.1.1 Wann kann die Integra Spitex AG die Dienstleistung nicht mehr ausführen?

Die Integra Spitex AG kann die Dienstleistungen nur durchführen, wenn der Gesundheitszustand der Person dies zulässt. Sollte die Integra Spitex AG feststellen, dass die Pflege nicht mehr ausreichend gewährleistet werden kann und die Person besser in ein Krankenhaus oder Pflegeheim verlegt werden sollte, wird sie dies der Person so früh wie möglich mitteilen. In diesem Fall kann die Integra Spitex AG auch bei der Suche nach einer sinnvollen Lösung unterstützen.

5.1.2 Wann bricht die Integra Spitex AG einen Einsatz ab?

In bestimmten Situationen kann die Integra Spitex AG die Durchführung der Dienstleistung als unzumutbar ansehen. In solchen Fällen hat sie das Recht, den Einsatz abzubrechen oder abzusagen. Eine Dienstleistung wird als unzumutbar angesehen, insbesondere:

- wenn fachliche Gründe dagegensprechen
- wenn jemand den Spitex-Mitarbeitenden Gewalt androht oder ihr gegenüber gewalttätig wird
- bei sexuellen Übergriffen
- bei groben Beschimpfungen
- wenn die Gesundheit der Spitex-Mitarbeitenden in Gefahr ist
- wenn die zu pflegende Person oder andere beteiligte Personen oder Organisationen ungenügend mitarbeiten.

6 Rechnungen und Zahlung

6.1 Was stellt die Integra Spitex AG in Rechnung?

Die Integra Spitex AG berechnet alle Dienstleistungen sowie Abklärungen mit Ärztinnen und Ärzten, Apotheken und anderen Diensten. Die Mitarbeitenden erfassen ihre Arbeitsleistungen elektronisch. Wenn jemand mit der Abrechnung nicht einverstanden ist, kann die Person sich innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Rechnung an die zuständige Stelle wenden. Andernfalls geht die Integra Spitex AG davon aus, dass die betreffende Person mit der Abrechnung einverstanden ist. Die Krankenpflegeversicherung übernimmt die Kosten für bestimmte Dienstleistungen. Das Gesetz sowie die Verträge mit den Krankenpflegeversicherungen regeln, welche Dienstleistungen das sind und für welchen Zeitraum diese von der Krankenpflegeversicherung bezahlt werden.

6.2 An wen schickt die Integra Spitex AG die Rechnung?

Die Integra Spitex AG sendet die Rechnungen für alle kassenpflichtigen Dienstleistungen direkt an die Krankenversicherung. Für alle anderen Dienstleistungen sowie für die Patientenbeteiligung werden die Rechnungen an die betreffende Person geschickt. Externe Lieferanten senden ihre Rechnungen für das gelieferte Material entweder an die Krankenversicherung oder an die zu pflegende Person. Wenn die Person ihren Hauptwohnsitz nicht im Kanton Zürich hat, gelten für die Rechnungen abweichende Regelungen.

6.3 Wann schickt Die Integra Spitex AG die Rechnung?

Die Integra Spitex AG stellt die Rechnungen in der Regel jeden Monat vor dem 15. des Monats aus. Diese Rechnungen beziehen sich auf die Dienstleistungen des Vormonats. Die zu pflegende Person ist verpflichtet, die Rechnung innerhalb von 30 Tagen zu begleichen, es sei denn, sie hat mit der Integra Spitex AG eine andere Vereinbarung getroffen. Sollte die Integra Spitex AG eine Person mahnen müssen, werden Mahnspesen in Rechnung gestellt. Falls es erforderlich ist, die Kundschaft zu betreiben, trägt die betreffende Person die Kosten für die Betreibungsgebühren sowie Verzugszinsen.

7 Schweigepflicht, Datenschutz, Privatsphäre und Videokamera

7.1 Schweigepflicht und Datenschutz

Die Integra Spitex AG und ihre Mitarbeitenden sind verpflichtet, die berufliche Schweigepflicht gemäss Strafgesetz (Art. 321) sowie den Datenschutz nach dem kantonalen Datenschutzgesetz (IDG) zu beachten und einzuhalten. Sie respektieren die Privatsphäre der zu pflegenden Person und verpflichten sich zur Verschwiegenheit. Auf Wunsch hat die zu pflegende Person das Recht, die Akten über sich einzusehen und zu lesen. Darüber hinaus informiert die Integra Spitex AG die zu pflegende Person umfassend über die Art und Dauer der erhaltenen Hilfe, Pflege und Betreuung sowie über die weiteren Schritte.

7.2 Kundendaten

Im Umgang mit Kundendaten hält sich die Integra Spitex AG an die geltenden Datenschutzgesetze. Die zu pflegende Person entbindet die Ärztinnen und Ärzte von der Schweigepflicht gegenüber der Integra Spitex AG.

7.3 Wann darf die Integra Spitex AG personenbezogene Daten weitergeben?

Die Integra Spitex AG darf personenbezogene Daten und Gesundheitsdaten der zu pflegenden Person bearbeiten oder an Dritte weitergeben, wenn eine gesetzliche Grundlage dafür besteht oder zur Erfüllung des Vertrages. Dritte in diesem Zusammenhang sind vor allem Versicherungen, andere Ärztinnen und Ärzte, Mitarbeitende von Spitälern sowie Alters- und Pflegeeinrichtungen, Partnerfirmen und staatliche Ämter. Werden die personenbezogenen Daten und Gesundheitsdaten verschlüsselt oder anonymisiert, kann die Integra Spitex AG diese jederzeit zur Qualitätssicherung und für Forschungszwecke verwenden oder an Dritte weitergeben. Die Kundin oder der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Integra Spitex AG die Daten entsprechend nutzen darf.

7.4 Information der Behörden bei Gefahr

Wenn der zu pflegenden Person Gefahr droht, sei es durch sie selbst oder durch Dritte, hat die Integra Spitex AG das Recht, die Behörden zu kontaktieren, wie etwa die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde oder die Polizei. Zuvor wird in der Regel die behandelnde Ärztin oder der Arzt konsultiert. Wenn möglich, informiert die Integra Spitex AG die betreffende Person im Voraus über die Kontaktaufnahme mit den Behörden. Diese entscheiden dann, ob und wie die Lebenssituation der Person verbessert werden kann.

7.5 Installierte Videokameras bzw. Überwachungskameras beim Kunden

Die Kundschaft ist gesetzlich verpflichtet, die Integra Spitex AG über installierte Videokameras zu informieren. Während des Einsatzes der Spitex-Mitarbeitenden müssen diese Kameras ausgeschaltet werden, um die Sicherheit der Person ausreichend zu gewährleisten. Abweichende Regelungen können durch eine separate Vereinbarung zwischen der betreffenden Person und der Integra Spitex AG getroffen werden.

8 Spitex-Mitarbeitende dürfen keine Geschenke annehmen

Spitex-Mitarbeitende dürfen von zu pflegenden Personen sowie deren Angehörigen kein Geld und keine Geschenke annehmen und dürfen nicht als Erben eingesetzt werden. Eine kleine Aufmerksamkeit, wie beispielsweise eine Schachtel Pralinen, ist jedoch erlaubt.

9 Private Aufträge an Mitarbeitende

Mitarbeitende der Integra Spitex AG dürfen neben ihren Einsätzen und ausserhalb ihrer Arbeitszeit keine weiteren Arbeiten für die zu pflegenden Personen erledigen. Eine Zusatzdienstleistung muss die betreffende Person mit der zuständigen Stelle der Integra Spitex AG vereinbaren. In solchen Fällen kann es sein, dass andere Organisationen diese Dienstleistung übernehmen. Wenn eine Mitarbeitende oder ein Mitarbeitender die Integra Spitex AG verlässt, bleibt dieses Verbot für weitere sechs Monate bestehen.

9.1 Kein Transport im Auto

Mitarbeitende dürfen die zu pflegende Person weder im Fahrzeug der Spitex noch im Privatwagen der Mitarbeitenden oder der betreffenden Person transportieren.

10 Haftung

Wenn Spitex-Mitarbeitende in der Wohnung der zu pflegenden Person absichtlich etwas beschädigen oder dies aufgrund extremer Unachtsamkeit geschieht, haftet die Integra Spitex AG für den Schaden. In allen anderen Fällen übernimmt die Integra Spitex AG keine Haftung. Die Höhe der Haftung richtet sich nach dem aktuellen Wert des beschädigten Gegenstandes.

11 Aufbewahren der Kundenakten

Die Integra Spitex AG bewahrt und vernichtet die Kundenakten gemäss der geltenden Gesetzgebung. Die zu pflegende Person hat das Recht, ihre Akten während der Aufbewahrungsfrist einzusehen. Dazu muss sie der Integra Spitex AG während des Einsatzes schriftlich Bescheid geben. Andernfalls werden die Akten nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist so vernichtet, dass sie nicht mehr eingesehen werden können.

12 Wann endet der Auftrag?

Die zu pflegende Person kann den Auftrag gemäss Gesetz jederzeit auflösen, basierend auf OR Art. 404. Auch die Integra Spitex AG hat das Recht, den Auftrag aufzulösen, wenn sie dafür ausreichende Gründe hat. In der Regel erfolgt die Auflösung durch beide Parteien mit einer Frist von mindestens fünf Kalendertagen. Eine fristlose Auflösung ist nur möglich, wenn die Fortführung des Auftrags nicht mehr zumutbar ist.

12.1 Wer darf über die Auflösung informiert werden?

Wenn die Integra Spitex AG den Vertrag aus Gründen der Unzumutbarkeit auflöst, ist sie verpflichtet, die Gemeinde darüber zu informieren. Die zu pflegende Person stimmt zu, dass die Integra Spitex AG in begründeten Fällen Angehörige, die Erwachsenenschutzbehörde und die behandelnden Ärztinnen oder Ärzte über die Auflösung informieren darf. Darüber hinaus kann die Integra Spitex AG auch Dritte informieren, die Dienstleistungen erbringen.

12.2 Wann ist keine Kündigung erforderlich?

Der Dienstleistungsauftrag endet ohne Kündigung, wenn die zu pflegende Person plötzlich ins Spital oder in ein Pflegeheim muss.

13 Was passiert bei einem Streit?

Alle Mitarbeitenden der Integra Spitex AG nehmen die Kritik von zu pflegenden Personen entgegen und leiten diese an ihre Vorgesetzten weiter. Die Vorgesetzten setzen sich dafür ein, eine Lösung zu finden, mit der sowohl die zu pflegende Person als auch die Integra Spitex AG einverstanden sind. Bei Bedarf kann die Vorgesetzte oder der Vorgesetzte die Geschäftsleitung oder den Verwaltungsrat einbeziehen.

Die Aufsichts- und Beschwerdeinstanz ist der Bezirksrat Zürich. Für gerichtliche Streitigkeiten gilt der Gerichtsstand Zürich.