

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Diese AGB sind Bestandteil der Vereinbarung mit den Kundinnen und Kunden («Kunden») und werden diesen vor Unterzeichnung der Vereinbarung ausgehändigt.

Mit «Spitex» wird nachstehend die leistungserbringende Spitex RegioSeuzach bezeichnet und mit Kunden die Personen (weiblich oder männlich), welche die Dienstleistung in Anspruch nehmen.

Die Spitex und ihre Kunden gehen mit Unterzeichnung der Vereinbarung ein Auftragsverhältnis ein, für welches die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) anwendbar sind.

Das Vertragsverhältnis richtet sich im Weiteren nach:

- Schweizerisches Obligationenrecht (OR)
- Krankenversicherungsgesetz (KVG)
- Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV)
- Pflegegesetz
- Verordnung über die Pflegeversorgung
- Verordnung über die Spitex-Dienste
- Taxordnung für die Leistungen der Spitex
- Tarifblatt Spitex

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 Kunden mit allgemein betreuenden, pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen der Kunden und der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt und miteinbezogen.

Erbringen neben der Spitex private Anbieter Dienstleistungen, engagiert sich die Spitex um Koordination bezüglich Pflegequalität, Aufteilung der einzelnen Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie Festlegung der Einsatzzeiten und Einsatzstunden.

3. Pflichten der Spitex

3.1. Periodische Bedarfsabklärung

Die Spitex klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei den Kunden periodisch und in der Regel bei den Kunden zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument «interRAI Home Care» angewendet. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an.

Alle Leistungen werden für die einzelnen Kunden schriftlich in einem Dossier dokumentiert. Die Erstellung und Nachführung des Dokuments ist Teil des Spitex-Auftrages. Die dafür benötigte Zeit wird in Rechnung gestellt. Auf Verlangen gewährt die Spitex den Kunden Einsicht in deren Akten und orientiert sie umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung. Auch die zuständige Krankenkasse hat vollständiges Einsichtsrecht in das Dossier der Kunden.

Die Kunden nehmen 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. SpitexPlus Leistungen gehen vollumfänglich zulasten der Kunden.

3.2. Erbringung der Dienstleistungen

Die Spitex organisiert und disponiert die Dienstleistungen wie folgt:

- Sie weist den Kunden, deren Angehörigen und allfälligen weiteren Beteiligten (z. B. dem Hausarzt) in der Regel eine bestimmte Bezugsperson als direkte Ansprechperson der Spitex zu.
- Sie bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Die Kunden können 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 den Kunden Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, werden die betreffenden Kunden nach Möglichkeit telefonisch informiert.

Die Spitex ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abubrechen oder 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. Voraussetzung für die Erbringung der Dienstleistungen ist im Weiteren, dass die Kunden ihren Zahlungsverpflichtungen nachkommen.

3.3. Verhalten bei Gefährdung der Kunden oder Dritter

Gefährden Kunden sich oder ihr Umfeld, orientiert die Spitex die Hausärztin oder den Hausarzt und bei Bedarf die Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Die Spitex orientiert die betreffenden Kunden nach Möglichkeit vorgängig darüber.

3.4. Datenschutz und Kundengeheimnis

Kundendaten unterliegen der schweizerischen Gesetzgebung zum Datenschutz sowie dem Geschäfts- und Kundengeheimnis. Die Spitex bearbeitet Kundendaten zur Abwicklung ihrer Leistungen und für eigene oder gesetzlich vorgeschriebene Zwecke. Zur Dokumentation kann es auch notwendig sein, Bilder zu machen, welche ausschliesslich für die Erbringung der Dienstleistung und zur Qualitätssicherung verwendet werden.

Von der Schweigepflicht sind die Spitex und die Mitarbeitenden befreit und dürfen insbesondere Kundendaten an Dritte übermitteln, wenn eine gesetzliche Bestimmung dies erlaubt bzw. verlangt, behördliche Anordnungen dies erfordern, dies für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlich ist, dies zur Wahrung berechtigter Interessen der Spitex erforderlich ist oder die Kunden dafür die Einwilligung gegeben haben. Dritte sind insbesondere Versicherer, Spitäler, Ärztinnen und Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Apotheken, Behörden (z. B. zuständige Gemeindebehörden, Erwachsenenschutzbehörde KESB oder Gerichte) sowie Dienstleister, welche im Auftrag der Spitex Kundenleistungen erbringen. Die Einwilligung zur Erteilung von erforderlichen medizinischen Angaben an Weiterbehandelnde

und nächste Angehörige wird vermutet. Die Weitergabe von Personendaten an Kontaktpersonen der Kunden ist nur mit schriftlichem Einverständnis der Kundin oder des Kunden oder der gesetzlichen Vertretung möglich. Die Kunden entbinden die behandelnde Ärzteschaft bzw. weitere Fachpersonen im Gesundheitswesen gegenüber der Spitex von der Schweigepflicht, soweit die Bekanntgabe entsprechender Informationen zur Erfüllung des Auftrages notwendig erscheint. Die Spitex ist ermächtigt, an die von Kunden sowie von Kontaktpersonen oder gesetzlichen Vertretern im Kontakt mit der Spitex verwendeten oder angegebenen Kontaktdaten zu kommunizieren. Sind Drittpersonen seitens der Kunden (z. B. Lebenspartner oder Berater) von einer Datenbearbeitung mitbetroffen, stellt der Kunde deren Einverständnis sicher.

Die Spitex verpflichtet bei Auslagerungen von Dienstleistungen auch Dritte zur Vertraulichkeit und Einhaltung eines angemessenen Datenschutzes, wenn diese Zugang zu Kundendaten haben, die Rückschlüsse auf die Identität des Kunden ermöglichen.

Die Kunden erklären sich damit einverstanden, dass die Spitex Lebenspartner, Angehörige oder Bezugspersonen der Kunden, die zuständige Gemeindebehörde, die Erwachsenenschutzbehörde KESB, den Hausarzt und leistungserbringende Dritte über kritische Pflegesituationen oder die Auflösung des Vertragsverhältnisses informieren kann.

Die von der Spitex gesammelten Personendaten von Kunden werden gemäss geltenden gesetzlichen Bestimmungen aufbewahrt und gegebenenfalls anonymisiert oder vernichtet. Die Kunden können erfasste Personendaten auf schriftliches Verlangen einsehen oder eine Kopie davon verlangen, sofern dem keine rechtliche Bestimmung oder keine schutzwürdigen Interessen Dritter entgegenstehen.

Bild- und Tonaufzeichnungen während der Pflegeeinsätze seitens der Kunden sind nicht erlaubt. Überwachungskameras oder andere Aufzeichnungsgeräte sind während den Einsätzen auszuschalten.

3.5. Privatsphäre

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Kunden 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.

3.6. Haftung

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

3.7. 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. Geldspenden zu Gunsten der Mitarbeitenden der Spitex werden in eine Gemeinschaftskasse eingezahlt.

4. Pflichten der Kunden

Die Kunden stellen den Zugang in das Haus oder die Wohnung sicher und sind bei den Einsätzen persönlich anwesend. Sie wahren gegenüber den Mitarbeitenden der Spitex den gebührenden Respekt und wirken beim Einsatz so weit wie möglich mit.

Wenn ein Einsatz nicht erfolgen kann, informieren die Kunden die Spitex 24 Stunden vor dem geplanten Einsatz.

In Zeiten einer Pandemie befolgen die Kunden während des Einsatzes die von übergeordneten Stellen angeordneten Hygienemassnahmen. Sie tragen mindestens eine Hygienemaske.

Die Kunden verzichten während der Anwesenheit der Mitarbeitenden der Spitex aus gesundheitlichen und hygienischen Gründen auf das Rauchen.

Die Kunden passen, im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten und der Unfall- und Krankheitsprävention, bei Bedarf die Wohnungseinrichtung und Materialien an. Die Einrichtung muss ein ergonomisches und rückschonendes Arbeiten ermöglichen. Die Kunden akzeptieren zudem die von der Spitex verwendeten Pflegematerialien und Hilfsmittel. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden in der Regel bei den Kunden aufbewahrt.

Die Kunden besorgen die ärztlich verordneten Medikamente selber oder beauftragen damit frühzeitig und unter Kostenfolge die Spitex.

Stellen die Kunden der Spitex einen Haus- oder Wohnungsschlüssel zur Verfügung, muss dieser in einem Schlüsselsafe deponiert werden. Die

Kunden können den kostenpflichtigen Schlüsselsafe durch ein Unternehmen ihrer Wahl auf eigene Kosten montieren lassen.

Verfügt die Spitex über keinen Schlüssel und kann ein solcher nicht sofort verfügbar gemacht werden, kann sie die verschlossene Haustür bei Verdacht, der Kundin oder dem Kunden könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge der entsprechenden Kunden öffnen lassen.

Für Fahrten im Auftrag der Kunden werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Kunden und deren Angehörigen mit spitexeigenen oder privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden untersagt.

Die Kunden beschäftigen die Mitarbeitenden der Spitex ausserhalb des Auftrages nicht direkt.

5. Tarife und Rechnungsstellung

Die Tarife für die Dienstleistungen der Spitex sind Bestandteil dieser Vereinbarung und sind auch auf der Website www.spitex-regio-seuzach.ch aufgeführt. Allfällige Preisanpassungen werden frühzeitig kommuniziert.

Die Spitex stellt sämtliche Dienstleistungen, wie Einsätze, Bedarfsabklärung, administrative Arbeiten, Abklärungen bei Dritten, Zeit und Auslagen für Einkäufe oder Fahrspesen, und Materiallieferungen in Rechnung, unabhängig davon, ob die Kosten von der obligatorischen oder einer Zusatzversicherung 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 den Kunden abgesagt werden.

Die Spitex stellt erbrachte Pflegeleistungen aus der obligatorischen Grundversicherung (KLV) den Krankenkassen direkt in Rechnung. Sie erstellt jeweils einen Zusammenzug über diese Leistungen zuhanden der Kunden.

Die Patientenbeteiligungen werden den Kunden direkt in Rechnung gestellt. Die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen erfolgt ebenfalls direkt an die Kunden. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen.

6. Beendigung des Vertrages

Die Kunden und in begründeten Fällen die Spitex haben das Recht, das Vertragsverhältnis im Sinne von Art. 404 OR jederzeit aufzulösen. Dies trifft insbesondere zu, wenn die Situation einer Kundin oder eines Kunden zu komplex und instabil wird, sich deren Umfeld verändert, die notwendigen Pflege- und Betreuungsmassnahmen verweigert werden oder die Gesundheit oder Integrität der Mitarbeitenden gefährdet ist. In der Regel lösen die Parteien das Vertragsverhältnis mit einer Frist von mindestens 5 Tagen auf. Die bis zur Auflösung bereits geplanten Einsätze werden verrechnet. Davon ausgenommen ist die Auflösung zur Unzeit. Bei Unzumutbarkeit oder bei unvorhergesehenem Spital- oder Pflegeheimenritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung ohne Kostenfolge möglich.

7. Streitbeilegung und Gerichtsstand

Alle Mitarbeitenden der Spitex nehmen Beanstandungen der Kunden entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Diese bemüht sich, bei Bedarf unter Einbezug der Geschäftsstelle oder des Vorstands, um eine einvernehmliche Lösung.

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

8. Patientenschutzstelle Kanton Zürich

Die Stiftung Patientenschutz SPO schützt und fördert die Patientenrechte im Gesundheitswesen wie etwa gegenüber Ärzten, Krankenkassen oder der Spitex. Weiterführende Informationen siehe www.spo.ch.

9. Ausbildungsbetrieb

Die Spitex ist ein Ausbildungsbetrieb. Um den Lernenden ein gutes Ausbildungsfeld bieten zu können, begleiten sie Mitarbeitende der Spitex bei ihren Einsätzen. Je nach Ausbildungsstand führen die Lernenden Einsätze auch selbstständig aus.

Seuzach, 01.01.2023