

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitex Zürichsee

Ausgabe Mai 2020

1 Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex Zürichsee und ihren Kundinnen und Kunden («Kunden») wird bestimmt durch:

- schriftliche Rahmenvereinbarung
- schriftliche Auftragsbestätigung
- Allgemeinen Geschäftsbedingungen
- aktuelle Tarifliste
- Datenschutzerklärung für Kunden

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. 394 ff).

Allgemeine Informationen zur Spitex Zürichsee sowie weitere im Zusammenhang mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen relevante Informationen, rechtliche Hinweise und Ausführungsbestimmungen sind in der jeweils aktuellen Fassung auf spitex-zuerichsee.ch/rechtliches publiziert und können bei der Spitex Zürichsee bezogen werden.

2 Zielsetzung

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

3 Dienstleistungs- umfang

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

4 Dienstleistung

Bedarfsabklärung

In einem Gespräch mit den Kunden und/oder den Angehörigen wird der Dienstleistungsbedarf abgeklärt. Der Dienstleistungsumfang

wird periodisch überprüft und einer allfällig 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 elektronisch nachgeführt. Den Kunden wird jederzeit Einsicht in diese Dokumentation gewährt.

Durchführung der Dienstleistung

Für die Organisation und Disposition der Dienstleistungen ist Spitex Zürichsee zuständig. Es kommen weibliche und männliche Fachkräfte zum Einsatz. Die Kunden sind während des Spitex-Einsatzes anwesend. Die Termine werden mit den 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 (Toleranzzeit). Bei grösseren Schwankungen werden die Kunden telefonisch informiert. Hauswirtschaftliche Leistungen wie die wöchentliche Sichtreinigung (Wochenkehr) und die Wäschepflege werden aus organisatorischen Gründen mehrheitlich nachmittags geplant.

Für Fahrten im Rahmen der Hauswirtschaftseinsätze und weitere Service-Leistungen werden Zeitaufwand und Kilometer in Rechnung gestellt. Weitere Transporte von Kunden und deren Angehörigen in Spitex- oder Privatfahrzeugen 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 (Fehlbesuch). 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 Kunden erklären sich mit der Verwendung des von Spitex Zürichsee eingesetzten Pflegematerials einverstanden und passen bei Bedarf die

Wohnungseinrichtung an. Sie achten 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 installieren die Kunden einen Schlüsselsafe. Die Installation eines Schlüsselsafes kann durch die Spitex Zürichsee übernommen werden. Ist kein Schlüsselsafe vorhanden, muss aber die Spitex Zürichsee notfallmässig in die Wohnung eindringen, gehen die Kosten zulasten der Kunden. Wird kein Schlüsselsafe installiert, müssen die Kunden dafür sorgen, dass die Spitex Zürichsee Einlass hat. Ansonsten können die vereinbarten Einsätze nicht geleistet werden und sind zahlungspflichtig.

5 Dienstleistungs- grenzen

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

Dienstleistungen können nur so weit übernommen werden, wie es der Gesundheitszustand der 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 sind und trägt zu einer sinnvollen Lösung bei. Gefährden Kunden sich oder ihr 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 den Kunden gemäss Tarifliste in Rechnung gestellt. Die Tarifliste wird jährlich aktualisiert und den Kunden zugestellt.

Leistungserfassung

Basis der Rechnungsstellung ist die Leistungserfassung. Die Kunden sind berechtigt, jederzeit Einsicht in die administrativen Aufzeichnungen zu nehmen.

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 Kunden in Rechnung. Alle übrigen Leistungen, insbesondere die hauswirtschaftlichen und betreuerischen Leistungen, werden den Kunden in Rechnung gestellt.

Zu ihrer Information erhalten die Kunden 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. Allfällige Beanstandungen sind spätestens innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungserhalt an die Spitex Zürichsee zu richten.

Die Krankenversicherung übernimmt die Kosten nur, wenn die Prämien und die Kostenbeteiligung durch die Kunden beglichen werden (Art. 64a, Abs. 7 KVG). Kosten der Pflegeleistungen, die von der obligatorischen Krankenversicherung nicht übernommen und von den Kunden ausdrücklich gewünscht werden, gelten als Serviceleistungen und gehen vollständig zulasten der 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 der Kunden, welches aus Sicht der Mitarbeitenden der Spitex Zürichsee für die Weiterführung des Auftragsverhältnisses und die Ausführung der Leistung unzumutbar ist
- Verweigerung der für die Pflege notwendigen Hilfsmittel
- Unsachgemässe Einmischung von Angehörigen oder anderer Bezugspersonen der Kunden in die Dienstleistungsabwicklung
- Unbezahlte Rechnung trotz erfolgter 2. Mahnung

8 Datenschutz und Kundengeheimnis

Kundendaten unterliegen der schweizerischen Gesetzgebung zum Datenschutz sowie dem Geschäfts- und Kundengeheimnis. Spitex Zürichsee bearbeitet Kundendaten zur Abwicklung ihrer Leistungen und für eigene oder gesetzlich vorgeschriebene Zwecke. Dazu gehören z.B. Marketing, Marktforschung, Statistik und Planung, Produkteentwicklung und Geschäftsentscheide, die den Kunden oder die Spitex Zürichsee betreffen oder die Erfüllung gesetzlicher Auskunftspflichten und behördlicher Anordnungen. Die Spitex Zürichsee gibt Kundendaten Dritten nur bekannt aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder gesetzlicher Rechtfertigungsgründe, behördlicher Anordnungen, zur Auftragsausführung, für die Auslagerung von Dienstleistungen an Dritte, mit Einwilligung des Kunden und soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen der Spitex Zürichsee erforderlich ist. Dies trifft insbesondere zu bei vom Kunden gegen die Spitex Zürichsee angedrohten oder eingeleiteten rechtlichen Schritten oder öffentlichen Äusserungen, zur Sicherung der Ansprüche der Spitex Zürichsee gegenüber dem Kunden, beim Inkasso von Forderungen der Spitex Zürichsee gegen den Kunden und zur Wiederherstellung des Kundenkontaktes nach Kontaktabbruch bei den zuständigen schweizerischen Behörden. Beziehen sich Datenbearbeitungen auf eine Dienstleistung oder ein Produkt, so gelten sie als vom Kunden akzeptiert, wenn er die Dienstleistung oder das Produkt bezieht. Dieses Einverständnis erstreckt sich auf damit zusammenhängende Datenbearbeitungen für Marketingzwecke, soweit der Kunde ihnen nicht widerspricht. Sind Dritte (z.B. Lebenspartner, Berater) von einer Datenbearbeitung mitbetroffen, stellt der Kunde deren Einverständnis sicher. Die Spitex Zürichsee verpflichtet im Rahmen von Auslagerungen von Dienstleistungen auch Dritte zur Vertraulichkeit und Einhaltung eines angemessenen Datenschutzes, wenn diese Dritten Zugang zu Kundendaten haben, die Rückschlüsse auf die Identität des Kunden ermöglichen.

Weitere Angaben zu den Datenbearbeitungen, den Dienstleistungen und Produkten sind in der Datenschutzerklärung für Kunden publiziert und können bei der Spitex Zürichsee bezogen werden. Der Kunde stimmt diesen Bekanntgaben und den damit verbundenen Bearbeitungen seiner Kundendaten hiermit zu.

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 den Kunden zu vereinbaren. Das Verbot gilt drei Monate über das Ende eines Anstellungsvertrages von Mitarbeitenden 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 Gelegenheits-geschenke von geringem Wert (wie z.B. Kaffee- oder Trinkgeld).

**12 Beschwerde-
verfahren**

Alle Mitarbeitenden der Spitex Zürichsee nehmen Beschwerden von 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 der jeweiligen Mitarbeitenden
- Kommt keine Einigung zustande, beziehen die Parteien die Geschäftsleiterin der Spitex Zürichsee ein

**13 Änderungen der
Allgemeinen
Geschäfts-
bedingungen**

Die Spitex Zürichsee behält sich vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen einseitig jederzeit zu ändern. Sie gibt den Kunden die Änderungen in geeigneter Weise bekannt. Widersprechen die Kunden nicht innert 30 Tagen ab Bekanntgabe schriftlich oder in anderer durch Text nachweisbarer Form, gelten die Änderungen als genehmigt. Im Widerspruchsfall können die Kunden die Geschäftsbeziehung mit sofortiger Wirkung kündigen. Kündigungs- oder Rückzugsfristen gemäss besonderen Bedingungen oder Vereinbarungen bleiben vorbehalten. In der Bekanntgabe weist die Spitex Zürichsee die Kunden auf das Kündigungsrecht und die Genehmigungswirkung hin.

**14 Anwendbares Recht
und Gerichtsstand**

Alle Rechtsbeziehungen der Kunden mit der Spitex Zürichsee unterstehen dem schweizerischen materiellen Recht.

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