



Überall für alle

**SPITEX**

Zürichsee

# Datenschutzerklärung

Für die Spitex Zürichsee ist Datenschutz wichtig. Die Datenschutzerklärung informiert, wie die Spitex Zürichsee mit Personendaten von Kundinnen und Kunden («Kunden») umgeht.

## 1. Allgemeines

Auch im Bereich des Datenschutzes setzt die Spitex Zürichsee («Spitex») auf einen offenen, transparenten und kundenfreundlichen Umgang.

- Unter «**Personendaten**» versteht die Spitex Angaben, die sich auf eine bestimmte oder eine bestimmbar Person beziehen.
- Unter «**Bearbeiten**» versteht die Spitex jeden Umgang mit Personendaten, unabhängig von den angewandten Mitteln und Verfahren, insbesondere das Beschaffen, Aufbewahren, Verwenden, Umarbeiten, Bekanntgeben, Archivieren oder Vernichten von Personendaten.
- Unter «**Kundinnen und Kunden**» versteht die Spitex Personen, mit welchen sie in einem laufenden oder gekündigten Auftragsverhältnis steht oder gegebenenfalls Personen, für welche die Spitex in einem anders gelagerten Vertragsverhältnis tätig ist.

Für bestimmte Datenbearbeitungen, z.B. bei von der Spitex angebotenen Apps oder Social Media Auftritten der Spitex, bestehen weitere Bestimmungen (wie z.B. Allgemeine Geschäftsbedingungen oder Nutzungsbedingungen). Diese sind auf den entsprechenden Webseiten oder in den entsprechenden Apps verfügbar.

### 1.1. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die Bestimmungen in den Art. 8 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), Ausgabe Mai 2020, enthalten allgemeine Hinweise zum Datenschutz insbesondere im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung.

### 1.2. Datensicherheit

Die Spitex verpflichtet sich insbesondere durch die Wahrung des Patientengeheimnisses und des Datenschutzrechtes zum Schutz der Privatsphäre ihrer Kunden nach Massgabe der anwendbaren Gesetze. Zu diesem Zweck trifft die Spitex eine Vielzahl an Vorkehrungen, wie die Umsetzung von technischen und organisatorischen Sicherheitsmassnahmen (z.B. Einsatz von Firewalls, persönlichen Passwörtern sowie Verschlüsselungs- und Authentifizierungstechnologien, Zugriffsbeschränkungen, Sensibilisierung und Schulung von Mitarbeitenden, Ernennung eines Datenschutzberaters).

## 2. Bearbeitungsrahmen

### 2.1. Kategorien von Personendaten

Je nachdem, welche Produkte und Dienstleistungen die Spitex für ihre Kunden erbringt, kann sie die nachfolgenden Kategorien von Personendaten bearbeiten. Dabei bearbeitet die Spitex so wenige Personendaten als nötig (need-to-know Prinzip).

- Stamm- und Bestandesdaten wie z.B. Name, Adresse, Geburtsdatum, Kundennummer (ID-Nummer) und -dauer, Sozialversicherungsnummer, Informationen zum

Kundendossier oder über Dritte wie Lebenspartner, Bevollmächtigte, Ärzte, Therapeuten oder weitere an die Pflege und Betreuung beteiligten Personen, die von einer Datenbearbeitung mitbetroffen sind.

- Wohnsitz und allenfalls weitere relevante Dokumente und Informationen.
- Details zur Auftragserteilung
- Gegebenenfalls Aufzeichnungen über Telefonate zwischen den Kundinnen und Kunden und der Spitex.
- Marketingdaten wie z.B. Bedürfnisse, Wünsche, Präferenzen.
- Technische Daten, wie z.B. interne und externe Kennungen, Geschäftsnummern, IP-Adressen, Aufzeichnungen von Zugriffen oder Änderungen.

Die Spitex kann Lieferantendaten bearbeiten. Darunter versteht sie insbesondere Folgendes:

- Stammdaten- und Bestandesdaten wie z.B. Name, Adresse, Geburtsdatum, Vertragsnummer und -dauer, Informationen zum Konto oder zu abgeschlossenen Geschäften.
- Technische Daten wie z.B. interne und externe Kennungen, Geschäftsnummern, IP-Adressen, Aufzeichnungen von Zugriffen oder Änderungen.

## **2.2. Herkunft**

Zur Erfüllung der Zwecke gemäss Ziff. 2.4, kann die Spitex Personendaten folgender Herkunft erheben:

- Personendaten, die der Spitex mitgeteilt werden, z.B. im Rahmen der Übernahme eines Betreuungsfalles, eines Beratungsgesprächs, oder bei Inanspruchnahme von Dienstleistungen der Spitex oder auf der Webseite der Spitex.
- Personendaten, die aufgrund der Inanspruchnahme von Dienstleistungen anfallen und durch die technische Infrastruktur oder durch arbeitsteilige Prozesse an die Spitex übermittelt werden.
- Personendaten aus öffentlich zugänglichen Drittquellen.

## **2.3. Dauer der Speicherung**

Die Dauer der Speicherung von Personendaten bestimmt sich nach gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bzw. dem Zweck der jeweiligen Datenbearbeitung.

In der Regel speichert die Spitex Personendaten für die Dauer der Vertragsdauer und anschliessend für weitere fünf, zehn oder mehr Jahre (je nach anwendbarer Rechtsgrundlage). Dies entspricht der Zeitspanne, innerhalb derer Rechtsansprüche gegen die Spitex geltend gemacht werden können. Laufende oder zu erwartende rechtliche oder aufsichtsrechtliche Verfahren können eine Speicherung über diese Frist hinaus zur Folge haben.

## **2.4. Zwecke**

Die Spitex kann die unter Ziff. 2.1 beschriebenen Personendaten zur Abwicklung des Auftragsverhältnisses, zur Abwicklung und Erbringung eigener Leistungen sowie für eigene oder gesetzlich vorgesehene Zwecke bearbeiten. Darunter versteht sie insbesondere Folgendes:

- Kundenaufnahmeverfahren, Durchführung, Abwicklung und Verwaltung des Auftragsverhältnisses und Erbringung der Dienstleistungen einer Spitexorganisation (z.B. Betreuung und Pflege, Kundenservice, Kommunikation, etc.).
- Statistik, Planung oder Dienstleistungsentwicklung, Geschäftsentscheide (z.B. Ermittlung von Kennzahlen zur Nutzung von Dienstleistungen, Auslastungsziffern, Entwicklung von Ideen für neue oder die Beurteilung oder Verbesserung und Überprüfung bestehender Produkte, Dienstleistungen, Verfahren, Technologien, Systemen und Renditen).
- Überwachung und Steuerung von Risiken, Vertragsprüfung, Vertragsabschluss, zeitgerechte Vertragsabwicklung.
- Marketing, Marktforschung, umfassende Beratung und Information über das Dienstleistungsangebot, Vorbereitung und Erbringung massgeschneiderter und bedürfnisorientierter Dienstleistungen (z.B. Betreuung im Rahmen der Spitex-Dienstleistungen, Direktmarketing, Werbung im Print- und Online Bereich, Kunden- und Interessentenanlässe, Sponsoring, Ermittlung der Kundenzufriedenheit, künftiger Kundenbedürfnisse oder des Kundenverhaltens oder Beurteilung eines Kunden-, Dienstleistungs- oder Produktpotentials).
- Gesetzliche oder regulatorische Auskunfts-, Informations- oder Meldepflichten an Gerichte und Behörden, Erfüllung allfälliger behördlicher Anordnungen.
- Wahrung der Interessen und Sicherung der Ansprüche der Spitex im Falle von Forderungen gegenüber der Spitex bzw. Kundinnen und Kunden der Spitex sowie Wahrung der Sicherheit der Kundinnen und Kunden und Mitarbeitenden.
- Allfällige weitere Zwecke, über welche die Kundinnen und Kunden von der Spitex in Kenntnis gesetzt werden.

## **2.5. Grundlagen für die Bearbeitung von Personendaten**

Je nachdem, welche Produkte und Dienstleistungen die Spitex für ihre Kunden erbringt bzw. zu welchem Zweck die Personendaten bearbeitet werden, beruht die Datenbearbeitung auf folgender Grundlage:

- Aufnahme, Abschluss oder Durchführung eines Vertrags bzw. Geschäftsbeziehung mit Kunden oder für die Erfüllung der Pflichten der Spitex aus einem solchen Vertrag bzw. einer solchen Geschäftsbeziehung.
- Gegebenenfalls zur Wahrung berechtigter Interessen der Spitex, z.B. Statistik, Planung oder Produkte- und Dienstleistungsentwicklung, Geschäftsentscheide; Überwachung und Steuerung von Risiken, Geschäftsprüfung, Marketing, Marktforschung, umfassende Betreuung, Beratung und Information über das Dienstleistungsangebot, Vorbereitung und Erbringung massgeschneiderter Dienstleistungen soweit kein Widerspruch erfolgt ist, Wahrung der Interessen und Sicherung der Ansprüche der Spitex und von Kunden und Mitarbeitenden.
- Gegebenenfalls zur Erfüllung rechtlicher oder regulatorischer Pflichten der Spitex oder die Wahrnehmung von Aufgaben im öffentlichen Interesse.

- Gegebenenfalls aufgrund der Einwilligung von Kunden.

## **2.6. Pflicht zur Bereitstellung von Personendaten**

Wenn Personendaten, welche die Spitex bearbeitet, zur Erfüllung rechtlicher oder aufsichtsrechtlicher Pflichten oder für die Aufnahme, den Abschluss oder die Durchführung eines Vertrags bzw. einer Geschäftsbeziehung mit Kunden erforderlich sind, kann es sein, dass die Spitex Kunden nicht aufnehmen oder keine Dienstleistungen für diese erbringen kann, wenn die Spitex diese Personendaten nicht bearbeiten kann aufgrund dessen, dass sie nicht bereit und zur Verfügung gestellt werden. In diesem Fall werden die Kunden entsprechend informiert.

## **2.7. Kategorien vorgesehener Empfänger und Bekanntgabe an Dritte**

Innerhalb der Spitex erhalten nur diejenigen Stellen Zugriff auf Personendaten von Kunden, welche diese zur Aufnahme, Abschluss oder Durchführung eines Vertrags bzw. einer Geschäftsbeziehung, aufgrund gesetzlicher oder regulatorischer Pflichten oder für die Wahrnehmung von Aufgaben im öffentlichen Interesse benötigen.

Die Spitex gibt Personendaten Dritten nur in folgenden Fällen bekannt – abhängig von der Art der bezogenen Produkte und Dienstleistungen:

- Vertragspartner bzw. Auftragsbearbeiter, wenn diese die Personendaten benötigen, um ihre vertraglich vereinbarten Leistungen gegenüber der Spitex Zürichsee erbringen zu können. Solche sorgfältig ausgewählten Vertragspartner werden verpflichtet, die weitergeleiteten Personendaten vertraulich zu behandeln.
- Mit Einwilligung der Kunden an andere Institutionen, mit welchen die Spitex Zürichsee zusammenarbeitet oder mit welchen sie Kooperationen eingegangen ist, zur Erfüllung der vereinbarten Zwecke oder zum Zweck der umfassenden Kundenbetreuung und für Auslagerungen.
- Aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen, gesetzlicher Rechtfertigungsgründe oder behördlicher Anordnungen, z.B. an Krankenversicherer, Gerichte oder Aufsichtsbehörden oder soweit erforderlich zur Wahrung berechtigter Interessen der Spitex. Letzteres trifft insbesondere zu bei von Kunden gegen die Spitex angedrohten oder eingeleiteten rechtlichen Schritten oder öffentlichen Äusserungen, zur Sicherung der Ansprüche der Spitex gegenüber Kunden oder Dritten, beim Inkasso von Forderungen der Spitex gegen Kunden und zur Wiederherstellung des Kundenkontakts nach Kontaktabbruch bei den zuständigen schweizerischen Behörden.

Auftragsbearbeiter sind Dritte, welche Personendaten im Auftrag und für die Zwecke der Spitex bearbeiten, z.B. IT-, Marketing- Vertriebs- oder Kommunikationsdienstleister, Inkassounternehmen, Betrugsbekämpfungsstellen oder Beratungsgesellschaften. Findet eine Bekanntgabe von Personendaten an einen solchen Auftragsbearbeiter statt, darf er die erhaltenen Personendaten nur so bearbeiten wie die Spitex selber. Die Spitex wählt ihre Auftragsbearbeiter sorgfältig aus und verpflichten sie vertraglich dazu, die Vertraulichkeit sowie die Sicherheit der Personendaten zu gewährleisten.

### **3. Rechte**

Kunden haben das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Widerspruch sowie – soweit anwendbar – das Recht auf Datenübertragbarkeit. Darüber hinaus besteht ein Beschwerderecht bei einer zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde (vgl. Ziff. 5).

Auskunftsgesuche nimmt die Spitex schriftlich, zusammen mit einer gut lesbaren Kopie eines gültigen amtlichen Ausweises (z. B. Pass, Identitätskarte, Führerausweis) entgegen:

Spitex Zürichsee  
Datenschutzbeauftragte  
Bahnhofstrasse 44  
8708 Männedorf

Bei den Lösch- und Widerspruchsrechten handelt es sich nicht um uneingeschränkte Rechte. Je nach Einzelfall können übergeordnete Interessen eine weitere Bearbeitung erforderlich machen. Die Spitex prüft jeden Einzelfall und teilt den betroffenen Kunden das Ergebnis mit. Wenn Personendaten für Direktmarketing bearbeitet werden, erstreckt sich das Recht auf Widerspruch auch auf Direktmarketing, einschliesslich Profiling für Marketingzwecke. Kunden können gegen Direktmarketing jederzeit Widerspruch einlegen, indem sie der Spitex eine entsprechende Mitteilung zukommen lassen (vgl. Ziff. 5).

Eine gegebenenfalls erteilte Einwilligung in die Bearbeitung von Personendaten kann jederzeit gegenüber der Spitex widerrufen werden. Es ist zu beachten, dass der Widerruf erst für die Zukunft wirkt. Bearbeitungen, die vor dem Widerruf erfolgt sind, sind davon nicht betroffen.

Falls die Spitex den Erwartungen im Hinblick auf die Bearbeitung von Personendaten nicht entspricht, Kunden sich über Datenschutzpraktiken der Spitex beschweren oder ihre Rechte ausüben wollen, kann dies der Spitex mitgeteilt werden (vgl. Ziff. 5). Dies gibt der Spitex u.a. die Möglichkeit, die Anliegen zu prüfen und sich allenfalls zu verbessern. Um die Spitex bei der Beantwortung von Anfragen von Kunden zu unterstützen, werden diese um eine entsprechende aussagekräftige Mitteilung gebeten. Die Spitex wird die Anliegen innert angemessener Zeit prüfen und beantworten.

### **4. Änderungen von Personendaten**

Die Spitex ist verpflichtet, die Personendaten sachlich richtig zu bearbeiten und auf dem neusten Stand zu halten. Kunden werden gebeten, der Spitex Änderungen der Personendaten auf dem üblicherweise verwendeten Kommunikationsweg möglichst umgehend mitzuteilen.

### **5. Kontaktdaten und Ausübung von Rechten**

Die Spitex ist verantwortlich für die Bearbeitung von Personendaten:

Spitex Zürichsee  
Datenschutzbeauftragte  
Bahnhofstrasse 44

8708 Männedorf

Allgemeine Fragen, Anregungen und Bemerkungen sowie die Geltendmachung der oben in Ziff. 4 beschriebenen Rechte können Kunden schriftlich oder elektronisch an die Datenschutzbeauftragte richten.

Rechtliche Fragen im Zusammenhang mit Datenschutzrecht können ebenfalls schriftlich oder elektronisch an die Datenschutzbeauftragte gerichtet werden. Bei Bedarf wird diese fachkundige Dritte zur Beantwortung der Fragen beiziehen.

Wer mit der Reaktion der Spitex Zürichsee nicht zufrieden ist, hat das Recht, Beschwerde bei der zuständigen Datenschutzbehörde einzulegen.

## **6. Stand der Datenschutzerklärung**

Die vorliegende Datenschutzerklärung wurde zuletzt im Januar 2020 aktualisiert. Sie legt allgemein die Bearbeitung von Personendaten durch die Spitex dar. Die vorliegende Datenschutzerklärung ist kein Vertragsbestandteil zwischen der Spitex und ihren Kunden. Die Spitex behält sich vor, diese Datenschutzerklärung von Zeit zu Zeit anzupassen. Im Falle einer solchen Anpassung werden die Kunden auf angemessene Weise informiert, je nachdem, wie üblicherweise mit ihnen kommuniziert wird, bspw. über die Webseite auf [www.spitex-zuerichsee.ch](http://www.spitex-zuerichsee.ch).

Gültig ab Mai 2020