

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Diese AGB sind ein Bestandteil der Vereinbarung und werden der Klientin vor Unterzeichnung der Vereinbarung ausgehändigt. Auf unserer Webseite finden sie die aktuelle Version.

1. Vertragsparteien und rechtliche Grundlagen

Mit „Spitex“ wird nachstehend die leistungserbringende Spitex-Organisation bezeichnet und mit „Klientin“ die Person (weiblich oder männlich), welche die Dienstleistung in Anspruch nimmt.

Die Spitex und die Klientin gehen mit Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ein Auftragsverhältnis ein, für welches diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) anwendbar sind.

Das Vertragsverhältnis richtet sich im Weiteren nach:

- Schweizerisches Obligationenrecht (OR)
- Krankenversicherungsgesetz (KVG)
- Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV)
- Pflegegesetz
- Verordnung über die Spitex-Dienste
- Spitex Taxordnung
- Spitex Tarifen.

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

3. Pflichten der Spitex

a. Periodische Bedarfsabklärung

Die Spitex klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jeder Klientin periodisch und in der Regel bei der Klientin zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument „RAI-Home-Care“ angewendet. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an.

Alle Leistungen werden pro Klientin schriftlich in einem elektronischen Dossier dokumentiert, inkl. einer Fotodokumentation einer allfällig zu behandelnder Wunde im Rahmen einer professionellen Wundbehandlung. Die Erstellung und Nachführung des Dossiers ist Teil des Spitex-Auftrages. Die dafür benötigte Zeit wird in Rechnung gestellt. Auf Verlangen gewährt die Spitex der Klientin Einsicht in die Akten der Klientin und orientiert diese umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung. Auch die zuständige Krankenversicherung hat das vollständige Einsichtsrecht in das Dossier der Klientin.

Die Klientin nimmt 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. Leistungen aus Spitex Plus gehen vollumfänglich zulasten der Klientin.

b. Erbringung der Dienstleistungen

Die Spitex organisiert und disponiert die Dienstleistungen die folgendes umfassen:

- Sie weist der Klientin, ihren 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 Klientin kann 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 der Klientin Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird die Klientin nach Möglichkeit telefonisch informiert.

Bei fachlichen oder medizinischen Gründen, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuellen Übergriffen, groben Beschimpfungen, gesundheitlicher Gefährdung der Mitarbeitenden ist die Spitex berechtigt, einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz jederzeit abubrechen bzw. abzusagen.

c. Verhalten bei Gefährdung der Klientin oder Dritter

Gefährdet die Klientin 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 Klientin nach Möglichkeit vorgängig darüber.

d. Privatsphäre und Informationspflicht

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Klientin 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.

e. Haftung

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

f. 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 (bis max. CHF 50).

4. Pflichten der Klientin

Die Klientin stellt den Zugang ins Haus oder in die Wohnung sicher und ist bei den Einsätzen persönlich anwesend.

Die Klientin informiert die Spitex 24 Stunden vor dem geplanten Einsatz, wenn dieser nicht erfolgen kann.

Änderungen für den Mahlzeitendienst müssen bis 08.30 Uhr der Spitex gemeldet werden.

Die Klientin verzichtet während der Anwesenheit der Mitarbeitenden der Spitex aus gesundheitlichen und hygienischen Gründen auf das Rauchen.

Die Klientin passt im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten und der Unfall- und Krankheitsprävention bei Bedarf die Wohnungseinrichtung und Materialien an und akzeptiert die von der Spitex verwendeten Pflegematerialien und Hilfsmittel. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden gewöhnlich bei der Klientin aufbewahrt.

Die Klientin besorgt die ärztlich verordneten Medikamente selber oder beauftragt damit die Spitex.

Bei Bedarf installiert die Spitex zu Lasten der Klientin einen Schlüsselsafe.

Für Fahrten im Auftrag der Klientin werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Klientinnen und deren Angehörigen in Spitex eigenen oder privaten Fahrzeugen sind nur in Ausnahmefällen möglich, werden aber vollumfänglich in Rechnung gestellt.

Es ist der Klientin untersagt die Mitarbeitenden der Spitex ausserhalb des Auftrages zu beschäftigen.

5. Tarife und Rechnungsstellung

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

Die Spitex stellt sämtliche Dienstleistungen und Materiallieferungen wie Einsätze, Bedarfsabklärung, administrative Arbeiten, Abklärungen bei Dritten, Zeit und Auslagen für Einkäufe, Fahrspesen etc. in Rechnung, unabhängig davon, ob die Kosten von der obligatorischen oder einer privaten Krankenversicherung übernommen werden. Werden Einsätze weniger als 24 Stunden vor dem vereinbarten Termin von der Klientin abgesagt, werden solche Einsätze als nicht kassenpflichtige Leistungen in Rechnung gestellt.

Werden Mahlzeiten nach 08.30 Uhr abbestellt, wird die Dienstleistung vollumfänglich verrechnet.

Die Spitex stellt erbrachte Pflegeleistungen aus der obligatorischen Grundversicherung (KLV) der Krankenversicherung direkt in Rechnung. Sie erstellt über diese Rechnungen jeweils einen Zusammenzug.

Die Klientin erhält direkt eine Rechnung für die Patientenbeteiligung, für Pflegematerialien und Hilfsmittel, für Mieten von Krankenmobilen, für den Mahlzeitendienst, für Leistungen aus Spitex Plus, für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen.

6. Beendigung des Vertrages

Die Klientin und in begründeten Fällen die Spitex haben das Recht, das Vertragsverhältnis im Sinne von Art. 404 OR jederzeit aufzulösen. Davon ausgenommen ist die Auflösung zur Unzeit.

Die Klientin erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex Angehörige, die zuständige Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde KESB, den Hausarzt und leistungserbringende Dritte über die Auflösung des Vertragsverhältnisses informieren darf.

7. Streitbeilegung und Gerichtsstand

Alle Mitarbeitenden der Spitex nehmen Beanstandungen der Klientin entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Für gerichtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das ordentliche Gericht am Sitz der Spitex zuständig.

8. Patientenschutzstelle Kanton Zürich

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

9. Ausbildungsbetrieb

Wir sind ein Ausbildungsbetrieb. Um den Lernenden ein gutes Ausbildungsfeld bieten zu können, sind sie bei Einsätzen mit dabei bzw. leisten diese je nach Ausbildungsstand selbständig.

Version 12-2024

Turbenthal, 1. Dezember 2024