



# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

(Stand 01. Januar 2016)

Diese AGB sind ein Bestandteil der Rahmenvereinbarung und werden der Klientin<sup>1</sup> vor Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ausgehändigt.

## 1 Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Mit „Spitex“ wird nachstehend die leistungserbringende Spitex-Organisation bezeichnet, mit „Klientin“ die Person, welche die Dienstleistung in Anspruch nimmt.

Die Spitex und die Klientin gehen mit Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ein Auftragsverhältnis ein, für welches sie diese allgemeinen Geschäftsbedingungen für anwendbar erklären. Soweit in der Rahmenvereinbarung und in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles geregelt ist, gelten die Regelungen des Schweizerischen Obligationenrechts (OR), und dabei insbesondere die Bestimmungen über den Auftrag (Art. 394 ff. OR).

Das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex Region Bülach (nachfolgend Spitex genannt) und ihrer Klientinnen richtet sich nach:

- Krankenversicherungsgesetz (KVG)<sup>2</sup>
- Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV)<sup>3</sup>
- Pflegegesetz<sup>4</sup>
- Tarifordnung Spitex<sup>5</sup>
- Pflegeversorgung der RAZA-Region<sup>6</sup>

## 2 Rahmenbedingungen und Spitexdienstleistungen im Allgemeinen

Die Spitex erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit den beteiligten Gemeinden und aufgrund der Richtlinien und Empfehlungen ihrer Dachorganisationen. Dem Dienstleistungsauftrag geht grundsätzlich eine ärztliche Verordnung voraus.

Die Leistungen können während der Dauer dieses Vertragsverhältnisses in Form und Dauer angepasst werden. Die Spitex unterstützt die Klientin mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen der Klientin und der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt. Das Einbeziehen der Kunden, sofern möglich, gehört zum Credo der Spitex. Hauswirtschaftliche Leistungen werden nur erbracht soweit die Klientin selbst oder ihr soziales Umfeld nicht dazu in der Lage sind.

Erbringen neben der Spitex private Anbieter oder Mitarbeitende Dienstleistungen, bemüht sich die Spitex um Koordination bezüglich Pflegequalität, Aufteilung der einzelnen Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie Festlegung der Einsatzzeiten und Einsatzstunden. Für Leistungen im Bereich Beratung, Koordination und Abklärung können Kosten entstehen, welche durch die Krankenversicherung in der Regel gedeckt sind. Kosten, die nicht durch die Krankenversicherung gedeckt werden, übernimmt die Klientin.

<sup>1</sup> Aus Gründen der Lesbarkeit gelten die angewendeten Personen- und Funktionsbezeichnungen stets für beide Geschlechter.

<sup>2</sup> Bundesgesetz vom 18. März 1994 über die Krankenversicherung (KVG)

<sup>3</sup> Verordnung des EDI vom 29. September 1995 über Leistungen in der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (Krankenpflege-Leistungsverordnung, KLV)

<sup>4</sup> Pflegegesetz Kanton ZH vom 27. Sept. 2010

<sup>5</sup> Tarifordnung Spitex Region Bülach 2016, wird bei Bedarf angepasst

<sup>6</sup> Pflegeversorgung ambulant und stationär, Versorgungskonzept 2011, RAZA-Region 2. überarbeitete Auflage März 2015



### **3 Vertragliche 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 schriftlich dokumentiert. Die Klientin nimmt zur Kenntnis, dass der Umfang der durch die Krankenversicherung zu bezahlenden pflegerischen Leistungen limitiert ist.

Die Bedarfsabklärung zu Hause für pflegerische Leistungen ist versicherungspflichtig und wird in jedem Fall in Rechnung gestellt. Bei hauswirtschaftlichen Leistungen entscheidet die Krankenversicherung, ob Leistungen aus der Zusatzversicherung bezahlt werden.

#### **b. Erbringung der Dienstleistungen**

Die Spitex organisiert und disponiert die Dienstleistungen. Dies umfasst namentlich Folgendes:

- 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. Einsätze können jederzeit auch zu zweit erfolgen, beispielsweise aufgrund einer Führung-/ oder Ausbildungsaufgabe.
- 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.

Die Spitex ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abzubrechen bzw. 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. Die Spitex erbringt keine Grundreinigung; bei mangelhafter Kooperation ist sie bei Unzumutbarkeit auch in solchen Fällen berechtigt Dienstleistungen abzubrechen 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, Kühlschränke etc. öffnen. 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. Alles Weitere zur Entbindung der Spitex und ihren Mitarbeitenden von der Schweigepflicht ist in der Rahmenvereinbarung festgehalten.

#### **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, Trinkgeldern**

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/Kaffeekasse der Stiftung.



## 4 Mitwirkungspflichten der Klientin

Die Klientin ist bei den Einsätzen in der Regel anwesend und zollt den Mitarbeitenden der Spitex den gebührenden Respekt. Die Klientin wirkt beim Einsatz soweit wie möglich mit.

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 benötigten Hilfsmittel wie Pflegebett, Duschbrett, Reinigungsutensilien etc. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden gewöhnlich bei der Klientin aufbewahrt. Kosten welche nicht durch die Krankenversicherung getragen werden, zum Beispiel für benötigte Hilfsmittel und Materialien, gehen zu Lasten der Klientin.

Die Klientin besorgt die ärztlich verordneten Medikamente selber oder beauftragt damit frühzeitig und unter Kostenfolge die Spitex.

Bei Bedarf empfiehlt die Spitex der Klientin einen Schlüsselsafe (codiert) an der Haus- oder Wohnungstüre anbringen zu lassen. Kommt dies für die Klienten nicht in Frage und händigt die Klientin der Spitex gegen Quittung einen Haus- oder Wohnungsschlüssel zur Aufbewahrung auf hat dies Kostenfolgen für die Klientin. Verfügt die Spitex über keinen Schlüssel und kann ein solcher nicht sofort erhältlich gemacht werden, kann sie die verschlossene Haus- oder Wohnungstüre bei Verdacht, der Klientin könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge für die Klientin öffnen lassen.

Für Fahrten im Auftrag der Klientin werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Klienten und deren Angehörigen in spitexeigenen oder privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden untersagt. Ausnahmen sind Fahrten zum Hausarzt oder Spital bei der die Anwesenheit der Spitex-Mitarbeiterin gefordert oder gewünscht ist. Die Anwesenheitszeit wird dabei in Rechnung gestellt.

## 5 Tarife und Rechnungsstellung

Der Preis für die Dienstleistungen der Spitex richtet sich nach der Tarifordnung, die integrierter Bestandteil dieser Vereinbarung bildet. Die Preise können angepasst werden. Über Preisanpassungen wird vorgängig informiert. Sie werden auf der Spitex-Homepage (<http://www.alterszentrum-buelach.ch/spitex>) aufgeführt.

Die Spitex stellt sämtliche Dienstleistungen in Rechnung; dazu gehört stets auch die Bedarfsabklärung. Zu den in Rechnung gestellten Leistungen zählen auch Leistungen wie beispielsweise die Bedarfsabklärung bei Dritten wie etwa im Spital, administrative Arbeiten, wie die Erstellung und Bearbeitung der Hilfe- und Pflegedokumentation, das Erstellen zeitaufwändiger Berichte wie z.B. Überweisungsrapporte bei Eintritt ins Spital, Instruktion von pflegenden Angehörigen durch das Spitex-Personal, Zeit und Auslagen für Einkäufe, Botengänge etc., Fahrspesen, spezielle Dienstleistungen im Spitex-Zentrum (z. B. gewünschte Kontrollanrufe, Absprachen mit Ärzten oder Institutionen, telefonische Beratung von Angehörigen oder Bezugspersonen), etc. unabhängig davon, ob die Kosten von der obligatorischen oder einer privaten Krankenversicherung übernommen werden oder zu Lasten der Klientin gehen.

Als nicht versicherungspflichtige Leistungen werden auch Einsätze in Rechnung gestellt, die von Montag bis Freitag weniger als 24 Stunden und ab Freitagmittag oder Mittag vor Feiertagen weniger als 48 Stunden vor dem Einsatz von der Klientin abgesagt werden. Ist eine Klientin während dem vereinbarten Zeitfenster nicht zu Hause bzw. öffnet sie die Wohnungs-/ Haustüre nicht, wird dieselbe Umtriebsentschädigung verrechnet. Diese Kosten werden nicht von der Krankenversicherung übernommen, sie gehen zu Lasten der Klientin. Das Zeitfenster kann sich von Seiten der Spitex kurzfristig ändern, z.B. Notfallsituation bei einer anderen Klientin. Die Spitex bemüht sich wenn immer möglich telefonisch über eine Verspätung zu informieren.

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



Die Patientenbeteiligungen werden der Klientin direkt in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht versicherungspflichtige Leistungen inklusive Material direkt an die Klientin.

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen, sofern keine separate, individuelle Vereinbarung über die Zahlungsmodalitäten besteht.

## 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. In der Regel lösen die Parteien das Vertragsverhältnis mit einer Frist von 1 bis 5 Tagen auf. Davon ausgenommen ist die Auflösung zur Unzeit. Bei Unzumutbarkeit oder bei unvorhergesehenem Spital- oder Pflegeheimenritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung möglich.

Die Klientin erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex Angehörige, die zuständige Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde, 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. Diese bemüht sich, bei Bedarf unter Einbezug der Leitung Spitex Region Bülach oder des Geschäftsführers Alterszentrum Region Bülach, um eine gütliche Lösung.

Für gerichtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das ordentliche Gericht am Sitz in Bülach zuständig.

Bülach, 01. Januar 2016

Spitex Region Bülach

Der Stiftungsrat Alterszentrum Region Bülach