

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für krankenkassenpflichtige Leistungen (KLV) und Hauswirtschaft und Betreuung (N-KLV)

(gültig ab 01.07.2017)

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten selbstverständlich für beiderlei Geschlecht.

Soweit in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles geregelt ist, gelten die Regelungen des Schweizerischen Obligationenrechts (OR), insbesondere die Bestimmungen über den Auftrag (Art. 394 ff. OR).

1. Bedarfsabklärung/Ärztlicher Spitexauftrag

a. Die Bedarfsabklärung erfolgt zusammen mit dem Kunden und/oder dessen Vertretung und in Rücksprache mit dem Arzt. Sie beinhaltet eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation und des individuellen Hilfe- und Pflegebedarfs, sowie die gemeinsame Planung der notwendigen Massnahmen.

b. Das Resultat wird schriftlich festgehalten und mittels Bedarfsmeldeformular dem Arzt zur Verordnung zugestellt. Der ärztliche Spitexauftrag wird gemäss den rechtlichen Vorgaben periodisch aktualisiert. Die Verordnungen werden sowohl bei fortdauerndem Hilfe- und Pflegebedarf wie auch bei einer Erhöhung der Leistungen aktualisiert.

2. Einsatzplanung/Dienstleistungseinsätze

a. Den Kunden, Angehörigen und allfälligen weiteren Beteiligten (z.B. dem Hausarzt) wird eine Bezugsperson als direkte Ansprechperson zugewiesen. Anliegen können mit der Bezugsperson direkt oder mit der Geschäftsführerin besprochen werden.

b. Dienstleistungseinsätze werden nur erbracht, wenn der Kunde anwesend ist.

c. Die Spitex Bracha GmbH vereinbart mit dem Kunden Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Der Beginn des Einsatzes wird mit einer Toleranzzeit von plus oder minus 15 Minuten erbracht. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird der Kunde nach Möglichkeit telefonisch informiert.

d. Die Einsätze werden von höchstens 3 verschiedene Mitarbeitenden erbracht.

e. Die Spitex Bracha GmbH bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze.

f. Der Kunde kann nicht wählen, wer den Einsatz leistet.

g. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Spitex Bracha GmbH.

h. Die Spitex Bracha bildet Lernende aus. Lernende werden ihrem Ausbildungsstand entsprechend eingesetzt.

i. Einsätze werden aus Ausbildungsgründen und zwecks Rekrutierung/Personaleinführung zum Teil zu zweit geleistet. Daraus entstehender Mehraufwand wird nicht in Rechnung gestellt.

j. Termine bitte nur im Notfall verschieben. Das Umdisponieren von geplanten Spitex-Einsätzen ist sehr aufwändig.

3. Absage von Einsätzen

a. Die Absage eines Einsatzes erfolgt durch baldmöglichste Mitteilung des Kunden an die Spitex Spitex Bracha GmbH.

b. Die Spitex Bracha GmbH verrechnet eine Umtriebsentschädigung für Einsätze, welche für KLV-Leistungen von Montag bis Freitag nicht mindestens 24 Stunden und für Wochenend- und Feiertageinsätze nicht mindestens 48 Stunden im Voraus abbestellt worden sind.

c. Hauswirtschaft und Betreuung (N-KLV-Leistungen), müssen spätestens zwei Werktage im Voraus abgesagt werden. Bei späteren Absagen oder Verschiebungen wird eine Umtriebsentschädigung verrechnet.

d. Ausnahmeregelungen gelten bei Spitaleintritt und im Todesfall.

4. Pflegedokumentation

a. Die Pflegedokumentation wird in der Regel beim Kunden aufbewahrt. Dadurch haben der Kunde und seine Angehörigen, der Arzt und – mit dem entsprechenden Einverständnis – auch andere Personen jederzeit Einblick in den Pflege- und Behandlungsverlauf.

b. Diese Dokumentationen sind bei einem Arztbesuch mitzunehmen.

c. Die Pflegedokumentation kann in gewissen Fällen auch im Spitex-Zentrum aufbewahrt werden oder wird elektronisch geführt. In diesem Fall kann die Pflegedokumentation vom Kunden auf Verlangen eingesehen werden.

d. Die Pflegedokumentation gehört der Spitex Bracha GmbH und wird 10 Jahre archiviert.

5. Mitwirkungspflichten der Kunden

a. Der Kunde erweist den Mitarbeitenden der Spitex Bracha GmbH den gebührenden Respekt und wirkt beim Einsatz soweit wie möglich mit.

b. Der Kunde erklärt sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Besonderen Wert legt die Spitex Bracha GmbH auf den Einsatz von Hilfsmitteln, die für den Gesundheitsschutz des Kunden und der Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, die eine angemessene Pflege erlauben sowie geeignetes Reinigungsmaterial). Die Bezugsperson bespricht die Organisation der Hilfsmittel rechtzeitig mit dem Kunden.

c. Die Materialien zur Ausübung der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft und Betreuung werden üblicherweise beim Kunden aufbewahrt.

6. Beendigung der Spitex-Leistungen

a. Der Kunde und in begründeten Fällen die Spitex Bracha GmbH haben das Recht, das Dienstleistungsverhältnis (gem. Art. 404 OR) jederzeit aufzulösen.

b. Bei Unzumutbarkeit oder bei unvorhergesehenem Spital- oder Pflegeheimenritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung des Dienstleistungsverhältnisses möglich.

c. Die Spitex Bracha GmbH ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abzubrechen bzw. abzusagen. Als Gründe kommen z.B. fachliche oder medizinische Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, eine gesundheitliche Gefährdung der Mitarbeitenden oder mangelhafte Kooperation einer an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation in Frage.

d. Die Spitex Bracha GmbH hat die Pflicht, die zuständige Gemeinde und den Hausarzt über die Auflösung des Dienstleistungsverhältnisses zu informieren.

7. Medikamente

a. Die ärztlich verordneten Materialien oder Medikamente werden von den Kunden selber besorgt. Ist dies nicht möglich, wird die Spitex Bracha GmbH die Medikamentenbesorgung organisieren.

b. Falls die Spitex Bracha GmbH die Medikamente richtet, wird dies üblicherweise bei Kunde erledigt. Damit die Sicherheit der Medikamentenbereitstellung gewährleistet ist, wird dies von zwei verschiedene Mitarbeitende kontrolliert (Vier-Augen-Prinzip).

8. Hygienerichtlinien

a. Die Mitarbeitenden der Spitex Bracha GmbH sind verpflichtet, die vorgeschriebenen Hygiene-Richtlinien einzuhalten.

b. Die Mitarbeitenden tragen Berufskleidung, welche der Spitex Bracha GmbH gehört.

9. Datenschutz/Schweigepflicht

a. Die Spitex Bracha GmbH hält sich an die gesetzlich anwendbaren Datenschutz- und Sicherheitsbestimmungen.

b. Die Spitex Bracha GmbH respektiert die Privatsphäre des Kunden. Soweit dies zur Erfüllung des Auftrages erforderlich ist, dürfen Schränke, Schubladen, Kühlschrank etc. geöffnet werden.

c. Die Spitex Bracha GmbH gewährt dem Kunden Einsicht in die Akten des Kunden und orientiert umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

d. Alle Mitarbeitenden sind der Schweigepflicht unterstellt.

e. Die Schweigepflicht der Mitarbeitenden besteht auch nach der Beendigung des Arbeitsverhältnisses weiter.

f. Um einen reibungslosen Ablauf z.B. mit Ärzten und Krankenkassen zu gewährleisten, benötigt die Spitex Bracha GmbH das ausgefüllte Formular «Schweigepflichtentbindung». Ohne diese Ermächtigung können Anfragen z.B. von Versicherungen nicht beantwortet werden, was für die Kunden Folgen in der Kostenübernahme verursachen könnte.

10. Gefährdung des Kunden oder Dritten a. Gefährdet der Kunden sich oder sein Umfeld, behält sich die Spitex Bracha GmbH das Recht vor, den Hausarzt und in angezeigten Fällen die Gemeinde, die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) oder die Polizei zu informieren.

11. Eindringen in Wohnung

a. Wenn die Spitex Bracha GmbH vermutet, dass dem Kunden etwas zugestossen ist, kann sie eine verschlossene Haustüre unter Einbezug der Polizei fachmännisch öffnen lassen. Die Kosten dafür trägt der Kunde. Vorbehalten werden Fälle, in denen Angehörige innert nützlicher Frist die Wohnung öffnen können.

12. Notfälle

a. Bei Notfällen ist der zuständige Hausarzt oder die Sanität (Telefon 144) zu benachrichtigen.

13. Wohnungsschlüssel

a. Die Spitex Bracha GmbH montiert bei Bedarf auf Wunsch im Briefkasten der Kunden einen Schlüsseltresor. Damit kann das Schlüsselmanagement einfach, günstig und alltagstauglich durchgeführt werden.

b. Es besteht auch die Möglichkeit, die Schlüssel im Spitexzentrum zu deponieren. Die sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel wird gewährleistet.

c. Wird der Schlüssel entgegen den Empfehlungen der Spitex Bracha GmbH deponiert, trägt der Kunde die alleinige Verantwortung für die Sicherheit des Schlüssels.

14. Material für hauswirtschaftliche Dienstleistungen

a. Für die zu erledigenden Haushaltarbeiten müssen intakte Geräte und Materialien (z.B. Staubsauger, Bügeleisen, Wischer, saubere Reinigungslappen, Reinigungsmittel) vom Kunden zur Verfügung gestellt werden.

b. Die Mitarbeitenden reinigen nur mit Reinigungsmitteln, welche zu keiner Gefahrenstufe zählen und bei welchen keine gesundheitliche Gefährdung besteht.

15. Reinigungsarbeiten mit grossem Aufwand

a. Die Mitarbeitenden der Spitex Bracha GmbH sind keine Raumpfleger. Der Leistungsumfang der Spitex Bracha GmbH wird zu Beginn mit dem Kunden abgesprochen und umfasst die anfallenden Haushaltarbeiten nach Bedarf, welche der Kunde nicht selber ausführen kann.

b. Für schwere und aufwändige Reinigungsarbeiten (z.B. Frühlingsreinigung) können geeignete Fachpersonen empfohlen werden.

16. Haustiere

a. Die Spitex Bracha GmbH erwartet, dass Hunde rechtzeitig vor dem Einsatz weggesperrt werden. Es gibt Mitarbeitende, die Angst vor Hunden haben. Dasselbe gilt für andere Haustiere.

b. Die Pflege der Haustiere ist keine Spitex-Aufgabe. Sie kann bei Bedarf vorübergehend übernommen werden bis eine andere Lösung gefunden wird.

17. Autofahrten für Spitexkunden

a. Fahrten im Auftrag der Kunden sind in Ausnahmefällen möglich und werden verrechnet.

b. Transporte von Kunden und deren Angehörigen in spitexeigenen oder privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden grundsätzlich untersagt.

18. Rechnungsstellung

a. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich.

b. Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage.

c. Die Spitex Bracha GmbH stellt die erbrachten Pflegeleistungen aus der obligatorischen Grundversicherung (gemäss KVG) der Krankenkasse direkt in Rechnung.

d. Wenn die Krankenkasse die ärztliche Spitex-Verordnung beanstandet und die erbrachten Leistungen nicht oder nur teilweise bezahlt, wird die Spitex Bracha GmbH die nicht gedeckten Kosten dem Kunden direkt verrechnen.

e. Falls der Kunde bei der Krankenkasse seine Versicherungsprämie nicht bezahlt, kann die Krankenkasse die Bezahlung der Spitex-Rechnungen einstellen. In diesem Falle wird die Spitex Bracha GmbH keine Leistungen mehr erbringen, bis die Vergütung sichergestellt ist.

f. Der Kunde erhält über die abgerechneten KLV-Leistungen eine Informationskopie.

g. Die gesetzlich vorgeschriebene finanzielle Patientenbeteiligung (PaBe) wird dem Kunden direkt in Rechnung gestellt. Die Patientenbeteiligung (PaBe) wird von der Spitex Bracha GmbH der Wohngemeinde im Kanton Zürich zurückerstattet.

h. Bei Kunden, welche nicht im Kanton Zürich wohnhaft sind, wird der Beitrag der Gemeinde direkt der zuständigen Gemeinde in Rechnung gestellt.

i. Nicht-kassenpflichtige Leistungen (N-KLV) werden direkt dem Kunden verrechnet. Die Klärung und die Beantragung allfälliger Ansprüche aus Krankenkassen-Zusatzversicherungen ist Sache des Kunden. Der Kunde kann die Rechnung samt ärztlichem Spitexauftrag an seine Krankenkassen-Zusatzversicherung einsenden.

19. Nichtraucherchutz

a. Die Spitex Bracha GmbH erwartet, dass der Kunde auf das Rauchen verzichtet, solange Mitarbeitende im Einsatz sind. Die Wohnung muss ausreichend gelüftet werden.

20. Trinkgelder/Annahme von Geschenken

a. Den Mitarbeitenden der Spitex Bracha GmbH ist es untersagt, im Zusammenhang mit ihrer Stellung Geschenke oder sonstige Vergünstigungen entgegenzunehmen.

b. Geringfügige Leistungen im Sinne von Höflichkeitsgeschenken fallen nicht unter das Annahmeverbot.

c. Alle Geldgeschenke gehen in die Personalkasse. Über die Verwendung entscheidet das Personal des jeweiligen Teams.

21. Haftung

- a. Die Spitex Bracha GmbH haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die durch unsachgemässe Handhabung, vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeitende verursacht worden sind. Altersbedingte Materialermüdung oder -abnützung ist von der Haftung ausgeschlossen.
- b. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes.
- c. Jegliche weitere Haftung ist ausgeschlossen. Bspw. für körperliche Schäden bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch Mitarbeitende verursacht worden sind.
- d. Werden Personen in Ausnahmesituationen im Fahrzeug der Spitex Bracha GmbH oder privatem Fahrzeug mitgenommen (Gefälligkeit in Sondersituation), schliesst die Spitex Bracha GmbH jegliche Haftung aus.

22. Gerichtsstand und Streitbelegung

a. Für gerichtliche Streitigkeiten im Zusammenhang mit den Leistungen der Spitex Bracha GmbH ist das Gericht in Zürich zuständig.

a. Alle Mitarbeitenden der Spitex Bracha GmbH nehmen Beanstandungen der Kunden entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Diese bemüht sich, bei Bedarf unter Einbezug der Geschäftsleitung, um eine gütliche Lösung. Sollten Sie mit den Leistungen der Spitex Bracha GmbH nicht zufrieden sein, sind die untenstehenden Stellen für die Beschwerdeentgegennahme zuständig:

1. Geschäftsführerin der Spitex Bracha GmbH, Dällikerstrasse 50, 8105 Regensdorf, Tel: 043 299 04 86. E-Mail: spitex-bracha@outlook.com

2. Beratungsstelle für Alters- und Gesundheitsfragen, Pro Senectute Schweiz, Lavaterstrasse 60 / Postfach, 8027 Zürich, Tel. 044 283 89 89, info@prosenectute.ch

3. Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter UBA Zürich und Schaffhausen Malzstrasse 10, 8045 Zürich, Tel. 058 450 60 60 E-Mail: zuerich-schaffhausen@uba.ch

4. Die für den jeweiligen Bezirk zuständigen Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden (KESB) wie beispielsweise diejenige für die Stadt Zürich an der Stauffacherstrasse 45, Postfach 8225, 8036 Zürich, Tel: 044 412 11 11

5. Unabhängige Beschwerde – und Vermittlungsstelle für psychisch kranke Menschen Schweizerische Stiftung Pro Mente Sana Hardturmstr. 261, Postfach, 8031 Zürich Telefon 044 563 86 00 www.promentesana.ch kontakt@promentesana.ch

6. Bezirksrat Dielsdorf, Geissackerstrasse 24, 8157 Dielsdorf/ZH, Telefon 043 258 16 50