



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Diese AGB sind ein Bestandteil der Rahmenvereinbarung und werden den Kunden vor Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ausgehändigt.

Der besseren Lesbarkeit wegen wird die männliche Form verwendet, womit auch alle anderen Identitäten eingeschlossen sind.

1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

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

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

2. Rahmenbedingungen und Spitexdienstleistungen im Allgemeinen

Die Spitex erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen des öffentlichen Leistungsauftrags der beteiligten Gemeinden und aufgrund der Richtlinien und Empfehlungen ihrer Dachorganisationen. Diese können während der Dauer dieses Auftragsverhältnisses angepasst werden.

Die Spitex unterstützt den Kunden mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen des Kunden und der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt und miteinbezogen.

Erbringen neben der Spitex private Anbieter oder private Mitarbeitende Dienstleistungen, bemüht sich die Spitex um die Koordination bezüglich Pflegequalität, Aufteilung der einzelnen Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie Festlegung der Einsatzzeiten und Einsatzstunden.

3. Vertragliche Pflichten der Spitex

a. Periodische Bedarfsabklärung

Die Spitex klärt den Hilfe- und Pflegebedarf beim Kunden periodisch und in der Regel beim Kunden zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Abklärungsinstrument „interRAI HomeCare“ angewendet. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert. Der Kunde 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.

b. Erbringung der Dienstleistungen

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

- Sie weist dem Kunden, seinen 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. Der Kunde kann nicht wählen, wer den Einsatz leisten soll. Die Einsätze werden nach Massgabe des verfügbaren Personals und der fachlich erforderlichen Kompetenzen von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht, darunter auch männliche Mitarbeitende sowie Lernende. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt ausschliesslich bei der Spitex.
- Sie vereinbart mit dem Kunden nach Massgabe des verfügbaren Personals und der fachlich erforderlichen Kompetenzen Zeitfenster mit Toleranzzeiten, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters und dessen Toleranzzeit geleistet werden, wird der Kunde nach Möglichkeit telefonisch informiert.

Seitens Kunde sind vorhersehbare Verschiebungen oder Absagen von vereinbarten Einsätzen während Werktagen mind. 24 Stunden, während Samstagen, Sonn- und Feiertagen mind. 48 Stunden im Voraus telefonisch mitzuteilen; bei zu kurzfristiger Verschiebung oder Absage wird eine Ausfallpauschale verrechnet. Davon ausgenommen sind unvorhersehbare Situationen wie z.B. Todesfall, ärztlicher Notfall, Hospitalisierung.

Die Spitex ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abubrechen 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.

c. Verhalten bei Gefährdung der Kunden oder Dritter

Gefährdet der Kunde sich oder sein Umfeld, orientiert die Spitex die Hausärztin oder den Hausarzt und bei Bedarf die Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Die Spitex orientiert den Kunden nach Möglichkeit vorgängig darüber.

d. Privatsphäre und Informationspflicht

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre des Kunden im Rahmen der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen (Berufs- und Patientengeheimnis) und verpflichten sich zur Verschwiegenheit. Soweit dies zur Erfüllung ihres Auftrages erforderlich ist, dürfen sie Schränke, Schubladen, Kühlschrank etc. öffnen.

Auf Verlangen gewährt die Spitex dem Kunden Einsicht in seine eigene Akte und orientiert diesen umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung. Bei Bedarf steht dem Kunden eine kostenlose Kopie seiner Akte zu.

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.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

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

Im Falle von Epidemien/Pandemien hat der Kunde zu seinem eigenen Schutz und demjenigen der Spitex-Mitarbeitenden die jeweils geltenden Schutz-/Hygieneregeln einzuhalten und, wenn erforderlich, die Instruktionen der Spitex-Mitarbeitenden zu befolgen.

Der Kunde 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. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden gewöhnlich bei dem Kunden aufbewahrt.

Der Kunde besorgt die ärztlich verordneten Medikamente selber oder beauftragt damit frühzeitig und unter Kostenfolge die Spitex.

Wo zwingend erforderlich, hat sich der Kunde einen Schlüsseltresor mit Zahlenkombination installieren zu lassen. Verfügt die Spitex über keinen Schlüssel und kann ein solcher nicht sofort erhältlich gemacht werden, kann sie die verschlossene Haustür bei Verdacht, dem Kunden könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge für den Kunden öffnen lassen.

Für Fahrten im Auftrag des Kunden (Botengang) wird eine Kostenpauschale in Rechnung gestellt. Das Mitführen des Kunden und dessen Angehörigen in spitexeigenen oder privaten Fahrzeugen der Spitex-Mitarbeitenden ist nicht erlaubt.

5. Überlassung von Krankenmobilen

Für die leihweise Überlassung von Krankenmobilen (z.B. Rollator, Rollstuhl, Notrufgerät usw.) an den Kunden ist in der Regel eine Miete zu bezahlen.

Beanstandungen wegen Mängeln an diesen Krankenmobilen muss vom Kunden unverzüglich, spätestens aber 8 Tage nach Empfang, gemeldet werden.

Alle an diesen Krankenmobilen verursachten Schäden, auch solche durch unsachgemässe Handhabung, sind zu entschädigen und werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

6. Tarife und Rechnungsstellung

Der Preis für die Dienstleistungen der Spitex richtet sich nach der Tarifliste, die ein integrierter Bestandteil dieser Vereinbarung ist. Die Tarifliste ist auch auf der Spitex-Homepage aufgeführt.

Die Spitex stellt sämtliche Dienstleistungen, inkl. die 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 Krankversicherung übernommen werden. Als nicht kassenpflichtige Leistungen werden auch Einsätze in Rechnung gestellt, die von Montag bis Freitag weniger als 24 Stunden und an Samstagen, Sonn- und Feiertagen weniger als 48 Stunden vor dem Einsatz vom Kunden abgesagt werden.

Die Spitex stellt erbrachte Pflegeleistungen aus der obligatorischen Grundversicherung (KLV) der Krankenversicherung direkt in Rechnung. Die abgerechneten Pflegeleistungen sind in der Kundenrechnung ersichtlich.

Die Patientenbeteiligung wird dem Kunden direkt in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen direkt an den Kunden. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen, sofern keine separate individuelle Vereinbarung über die Zahlungsmodalitäten besteht.

Für die zweite Mahnung wird eine Mahngebühr verrechnet.

7. Beendigung des Auftrages

Der Kunde und in begründeten Fällen die Spitex haben das Recht, das Auftragsverhältnis im Sinne von Art. 404 OR jederzeit aufzulösen.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex seine Angehörige, die zuständige Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde, den Hausarzt und/oder leistungserbringende Dritte über die Auflösung des Auftragsverhältnisses je nach Situation informieren darf.

8. Streitbeilegung und Gerichtsstand

Alle Mitarbeitenden der Spitex nehmen Beanstandungen des Kunden entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Diese bemüht sich, bei Bedarf unter Einbezug der Geschäftsleitung oder des Vorstandes, um eine gütliche Lösung.

Für gerichtliche Streitigkeiten aus diesem Auftrag ist das ordentliche Gericht am Sitz der Spitex zuständig.

9. Aufsichtsbehörde

Die Aufsicht über die Spitex Bassersdorf Nürensdorf Brütten übt der Bezirksrat Bülach aus.

Bassersdorf, 1. Januar 2023