

Allgemeine Geschäftsbedingungen



Verfasser:	Sascha Faller, Geschäftsleitung Spitex am See GmbH
Version:	2.0 / 12.23
Freigabe durch:	Geschäftsleitung und Leitung Pflege und Betreuung
Verteiler:	Alle Mitarbeitende und Kunden der Spitex am See GmbH
Geltungsbereich:	Spitex am See GmbH

1. Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex am See GmbH und ihren Kundinnen und Kunden («Kunden») wird bestimmt durch:

Schriftliche Rahmenvereinbarung, aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung, allgemeinen Geschäftsbedingungen und der aktuellen Tarifliste

Soweit die individuelle Vereinbarung und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles regeln, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des schweizerischen Obligationenrechts (OR), insbesondere die Bestimmungen über den Auftrag (Art. 394 ff).

Allgemeine Informationen zur Spitex am See GmbH sowie weitere im Zusammenhang mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen relevante Informationen, rechtliche Hinweise und Ausführungsbestimmungen sind in der jeweils aktuellen Fassung auf der Homepage der Spitex am See GmbH zu finden (www.spitexamsee.ch).

2. Zielsetzung

Die Spitex am See GmbH unterstützt Kunden mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuenden Dienstleistungen im Sinn der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Die Ressourcen der Kunden, der Angehörigen sowie des erweiterten sozialen Umfeldes werden berücksichtigt und miteinbezogen. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz der Hilfe zur Selbsthilfe.

3. Dienstleistungsumfang

Der Umfang der Dienstleistung wird mittels Bedarfsabklärung erhoben und in der Hilfe- und Pflegedokumentation festgehalten. Ein Bedarfsmeldeformular und ein Leistungsplanungsblatt werden zuhause der Krankenkassen erstellt und dieser eingereicht.

4. Dienstleistung

4.1 Bedarfsabklärung

In einem Gespräch mit den Kunden und/oder den Angehörigen wird der Dienstleistungsbedarf abgeklärt. Der Dienstleistungsumfang wird periodisch überprüft und einer allfällig veränderten Situation angepasst. Die Abklärung des Bedarfs geschieht nach fachlich geprüften Kriterien. Die Bedarfsabklärung wird verrechnet.

4.2 Kundendokumentation

Die pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuenden Massnahmen sowie die ärztliche Verordnung (Bedarfsmeldung) werden dokumentiert. Die Dokumentation bleibt Eigentum der Spitex am See GmbH, wird aber am Einsatzort elektronisch nachgeführt. Den Kunden wird jederzeit Einsicht in diese Dokumentation gewährt.

4.3 Durchführung der Dienstleistung

Für die Organisation und Disposition der Dienstleistungen ist die Spitex am See GmbH zuständig. Es kommen weibliche und männliche Fachkräfte zum Einsatz. Die Kunden sind während des Spitex-Einsatzes anwesend. Die Termine werden mit den Kunden vereinbart, wobei der effektive Einsatzbeginn wochentags im Tagesdienst um plus/minus 30 Minuten, im Abenddienst und am Wochenende um plus/minus 1 Stunde schwanken kann (Toleranzzeit). Bei grösseren Schwankungen werden die Kunden telefonisch informiert. Hauswirtschaftliche Leistungen wie die wöchentliche Sichtreinigung (Wochenkehr) und die Wäschepflege werden aus organisatorischen Gründen mehrheitlich nachmittags geplant.

Fahrten (Zeitaufwand & Kilometer) im Rahmen der Hauswirtschaftseinsätze und weiterer Service-Leistungen sind für Kunden im Bezirk Meilen im Pauschaltarif inbegriffen. Transporte von Kunden und deren Angehörigen in Spitex- oder Privatfahrzeugen sind den Mitarbeitenden untersagt.

4.4 Sistierung von Einsätzen

Das Verschieben und Absagen von Dienstleistungen muss frühzeitig, das heisst mindestens 72 Stunden vor dem geplanten Einsatz erfolgen. Nicht fristgerechte Absagen und Einsatzänderungen mit erhöhtem administrativem Aufwand sind zahlungspflichtig (Fehlbesuch). Bei notfallmässigem Spitaleintritt oder im Todesfall erfolgt keine Verrechnung.

4.5 Einsatz von mehreren Mitarbeitenden und Drittorganisationen

In der Regel werden alle Dienstleistungen durch Mitarbeitende der Spitex am See GmbH erbracht. Unter besonderen Umständen kann qualifiziertes Personal einer Drittorganisation den Einsatz übernehmen.

Ausgewählte Leistungen, die über den pflegerischen und hauswirtschaftlichen Bereich hinausgehen (z.B. Grundreinigungen oder Gartenarbeiten) werden von Dritten erbracht. Die Spitex am See GmbH übernimmt die Vermittlung. Für die Ausführung solcher Leistungen sind alleine die Drittorganisationen verantwortlich.

4.6 Mitwirkungspflicht

Zum fachgerechten Einsatz und erfolgreichen Verlauf des Einsatzes tragen beide Vertragsparteien bei. Die Begegnung ist von gegenseitigem Respekt und Achtung geprägt. Die Kunden erklären sich mit der Verwendung des von Spitex am See GmbH eingesetzten Pflegematerials einverstanden und passen bei Bedarf die Wohnungseinrichtung an. Sie achten auf den Gesundheitsschutz der Spitex Mitarbeitenden (z.B. Hebe- und Transferlifte, geeignete Reinigungsgeräte und -material, Handschuhe). Gefährliche und Angst einflössende Haustiere sind während der Zeit des Einsatzes wegzusperren. Die Pflege der Haustiere gehört nicht zum Dienstleistungsangebot der Spitex am See GmbH.

4.7 Wohnungsschlüssel

Sofern angezeigt installieren die Kunden einen Schlüsselsafe. Die Installation eines Schlüsselsafes kann durch die Spitex am See GmbH übernommen werden. Ist kein Schlüsselsafe vorhanden, und die Spitex am See GmbH muss notfallmässig in die Wohnung eindringen, gehen die Kosten zulasten der Kunden. Wird kein Schlüsselsafe installiert, müssen die Kunden dafür sorgen, dass die Spitex am See GmbH Einlass hat. Ansonsten können die vereinbarten Einsätze nicht geleistet werden und sind zahlungspflichtig.

5. Dienstleistungsgrenzen

5.1 Grundsatz

Die Menge der pflegerischen Dienstleistungen wird in der Bedarfsabklärung festgelegt. Leistungen, welche darüber hinausgehen oder nicht durch die Krankenversicherung übernommen werden, werden mit den Kunden speziell vereinbart.

Dienstleistungen können nur so weit übernommen werden, wie es der Gesundheitszustand der Kunden und die allgemeinen Rahmenbedingungen erlauben. Die Spitex am See GmbH weist frühzeitig darauf hin, wenn Pflege und Betreuung aus fachlichen, sozialen oder technischen Gründen zu Hause nicht mehr vertretbar sind und trägt zu einer sinnvollen Lösung bei. Gefährden Kunden sich oder ihr Umfeld, zieht die Spitex am See GmbH den Hausarzt und bei Bedarf die Erwachsenenschutzbehörde oder die Polizei bei.

5.2 Dienstleistungsgrenzen bei Hauswirtschafts- und Betreuungsleistungen

Arbeiten im Bereich Hauswirtschaft und Betreuung werden auf ausschliessliche Anweisung durch die Verantwortlichen der Spitex am See GmbH erbracht und aufgrund eines Einsatzplanes erledigt. Es wird keine Weisungsbefugnis an die Kunden abgetreten.

6. Tarife und Rechnungsstellung

6.1 Grundsatz

Alle Dienstleistungen von der Spitex am See GmbH, die administrative Erfassung und allfällige Abklärungen bei Dritten sowie die Leistungen, welche Dritte im Auftrag der Spitex am See GmbH erbringen, werden den Kunden gemäss Tarifliste in Rechnung gestellt. Die Kunden werden über die geltenden Tarife informiert.

6.2 Leistungserfassung

Basis der Rechnungsstellung ist die Leistungserfassung. Die Kunden sind berechtigt, jederzeit Einsicht in die administrativen Aufzeichnungen zu nehmen.

6.3 Leistungsverrechnung

Diese erfolgt aufgrund folgender gesetzlicher und vertraglicher Grundlagen:

- Krankenversicherungsgesetz KVG vom 18.03.1994
- Verordnung über die Krankenversicherung KVV vom 27.06.1995
- Krankenpflege-Leistungsverordnung KLV vom 29.09.1995 (Änderung 24.06.2009)
- Pflegegesetz, gültig seit 01.01.2011
- Verordnung über die Pflegeversorgung, gültig seit 01.03.2011
- Jährlich angepasste Vorgaben zu Normdefiziten und Rechnungslegung der Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich
- Administrativvertrag mit den Krankenversicherern

Die gesetzlichen Bestimmungen und die Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang der Leistungen. Soweit möglich stellt die Spitex am See GmbH die kassenpflichtigen Krankenpflegeleistungen direkt der Krankenversicherung der Kunden in Rechnung. Alle übrigen Leistungen, insbesondere die hauswirtschaftlichen und betreuerischen Leistungen, werden den Kunden in Rechnung gestellt.

Zu ihrer Information erhalten die Kunden eine nach Kostenträgern aufgeschlüsselte Rechnung. In der Regel erfolgt die Verrechnung der Leistungen bis zum 15. des Folgemonats. Die Zahlung hat innerhalb von 30 Tagen zu erfolgen. Allfällige Beanstandungen sind spätestens innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungserhalt an die Spitex am See GmbH zu richten.

Die Krankenversicherung übernimmt die Kosten nur, wenn die Prämien und die Kostenbeteiligung durch die Kunden beglichen werden (Art. 64a, Abs. 7 KVG). Kosten der Pflegeleistungen, die von der obligatorischen Krankenversicherung nicht übernommen und von den Kunden ausdrücklich gewünscht werden, gelten als Serviceleistungen und gehen vollständig zulasten der Kunden.

7. Kündigung

7.1 Ordentliche Kündigung

Die Leistungsvereinbarung kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens drei Arbeitstagen (Postaufgabedatum) gekündigt werden. Die Kündigung erfolgt telefonisch oder schriftlich per Post oder per E-Mail.

Im Todesfall entfällt die schriftliche Kündigung der Leistungsvereinbarung.

7.2 Sofortige Vertragsauflösung

In besonderen Fällen ist die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung gegeben:

- Unangepasstes Verhalten der Kunden, welches aus Sicht der Mitarbeitenden der Spitex am See GmbH für die Weiterführung des Auftragsverhältnisses und die Ausführung der Leistung unzumutbar ist
- Verweigerung der für die Pflege notwendigen Hilfsmittel
- Unsachgemässe Einmischung von Angehörigen oder anderer Bezugspersonen der Kunden in die Dienstleistungsabwicklung
- Unbezahlte Rechnung trotz erfolgter 2. Mahnung

8. Datenschutz und Kundengeheimnis

Kundendaten unterliegen der schweizerischen Gesetzgebung zum Datenschutz sowie dem Geschäfts- und Kundengeheimnis. Die Spitex am See GmbH bearbeitet Kundendaten zur Abwicklung ihrer Leistungen und für eigene oder gesetzlich vorgeschriebene Zwecke. Dazu gehören z.B. Marketing, Marktforschung, Statistik und Planung, Produkteentwicklung und Geschäftsentscheide, die den Kunden oder die Spitex am See GmbH betreffen oder die Erfüllung gesetzlicher Auskunftspflichten und behördlicher Anordnungen. Die Spitex am See GmbH gibt Kundendaten Dritten nur bekannt aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder gesetzlicher Rechtfertigungsgründe, behördlicher Anordnungen, zur Auftragsausführung, für die Auslagerung von Dienstleistungen an Dritte, mit Einwilligung des Kunden und soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen der Spitex am See GmbH erforderlich ist. Dies trifft insbesondere zu bei vom Kunden gegen die Spitex am See GmbH angedrohten oder eingeleiteten rechtlichen Schritten oder öffentlichen Äusserungen, zur Sicherung der Ansprüche der Spitex am See GmbH gegenüber dem Kunden, beim Inkasso von Forderungen der Spitex am See GmbH gegen den Kunden und zur Wiederherstellung des Kundenkontaktes nach Kontaktabbruch bei den zuständigen schweizerischen Behörden. Beziehen sich Datenbearbeitungen auf eine Dienstleistung oder ein Produkt, so gelten sie als vom Kunden akzeptiert, wenn er die Dienstleistung oder das Produkt bezieht. Dieses Einverständnis erstreckt sich auf damit zusammenhängende Datenbearbeitungen für Marketingzwecke, soweit der Kunde ihnen nicht widerspricht. Sind Dritte (z.B. Lebenspartner, Berater) von einer Datenbearbeitung mitbetroffen, stellt der Kunde deren Einverständnis sicher. Die Spitex am See GmbH verpflichtet im Rahmen von Auslagerungen von Dienstleistungen auch Dritte zur Vertraulichkeit und Einhaltung eines angemessenen Datenschutzes, wenn diese Dritten Zugang zu Kundendaten haben, die Rückschlüsse auf die Identität des Kunden ermöglichen.

Des Weiteren gibt der Kunde mit seiner Unterschrift das Einverständnis, dass die persönlichen Daten über den Gesundheitszustand im Rahmen der Bedarfsklärung erhoben und elektronisch aufbewahrt werden.

Bei Vorhandensein eines elektronischen Patientendossiers (EPD) informiert der Kunde die Institution über deren Zugriffsrechte, damit diese über die für eine bestmögliche Pflege erforderlichen Dokumente verfügen und ihrerseits gemäss den Vorschriften zum EPD ihren Pflichten nachkommen kann. Dabei orientiert sich die Institution an der nationalen und kantonalen Gesetzgebung und den behördlichen Empfehlungen. Die Institution stellt sicher, dass persönliche Daten – auch bezüglich Patientendossier – gemäss der Datenschutzgesetzgebung verwaltet werden.

Durch die Unterschrift nimmt der Kunde Kenntnis davon und erteilt gleichzeitig sein Einverständnis dafür, dass die Institution in Einzelfällen und auf ein entsprechendes Begehren des Versicherers hin verpflichtet ist, dem Versicherer Akteneinsicht zu gewähren. Die Akteneinsicht dient zur Überprüfung der Rechnungsstellung, des Controllings und/oder der Feststellung des Leistungsanspruchs.

Der Kunde hat das Recht, diese Akteneinsicht auf den Vertrauensarzt des Versicherers zu beschränken. Nimmt er dieses Recht nicht wahr, kann die Institution der Administration des Versicherers die erforderliche Akteneinsicht gewähren. In diesem Falle entbindet die der Kunde die Institution vom Arztgeheimnis und von der Schweigepflicht.

Weitere Angaben zu den Datenbearbeitungen, den Dienstleistungen und Produkten sind in der Datenschutzerklärung für Kunden publiziert und können bei der Spitex am See GmbH bezogen werden. Der Kunde stimmt diesen Bekanntgaben und den damit verbundenen Bearbeitungen seiner Kundendaten hiermit zu.

9. Haftung

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

10. Annahme weiterer Aufträge

Es ist den Mitarbeitenden untersagt, weitere Aufträge ausserhalb des Arbeitseinsatzes mit den Kunden zu vereinbaren. Das Verbot gilt zwölf Monate über das Ende eines Anstellungsvertrages von Mitarbeitenden mit der Spitex am See GmbH hinaus.

11. Beschwerdeverfahren

Alle Mitarbeitenden der Spitex am See GmbH nehmen Beschwerden von Kunden entgegen und leiten sie an die zuständige interne Stelle weiter.

In Streitfällen gilt für beide Vertragsparteien folgendes Vorgehen:

- Einbezug der Geschäftsführung der Spitex am See GmbH – Seestrasse 101, 8707 Uetikon am See – 079 401 94 11
- Kommt keine Einigung zustande, besteht die Möglichkeit die unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) zu kontaktieren. Dabei ist zu beachten, dass die UBA Dienste in Bezug auf Klärung, Vermittlung und Schlichtung in Konfliktsituationen anbietet.

Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter UBA

Geschäftsstelle
Malzstrasse 10
8045 Zürich

T 0848 00 13 13

- Schwere Zwischenfälle oder Beschwerden, die trotz Einbezug der UBA weiterbearbeitet werden müssen, sind dem Bezirksrat oder der KESB zu melden.

Statthalteramt und Bezirksamtskanzlei – Bezirk Meilen

Dorfstrasse 38
Postfach
8706 Meilen

T 044 924 48 44

KESB Bezirk Meilen

Dorfstrasse 7
Postfach 332
8700 Küsnacht

T 044 913 39 99

12. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Die Spitex am See GmbH behält sich vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen einseitig jederzeit zu ändern. Sie gibt den Kunden die Änderungen in geeigneter Weise bekannt. Widersprechen die Kunden nicht innert 30 Tagen ab Bekanntgabe schriftlich oder in anderer durch Text nachweisbarer Form, gelten die Änderungen als genehmigt. Im Widerspruchsfall können die Kunden die Geschäftsbeziehung mit sofortiger Wirkung kündigen. Kündigungs- oder Rückzugsfristen gemäss besonderen Bedingungen oder Vereinbarungen bleiben vorbehalten. In der Bekanntgabe weist die Spitex am See GmbH die Kunden auf das Kündigungsrecht und die Genehmigungswirkung hin.

13. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Alle Rechtsbeziehungen der Kunden mit der Spitex am See GmbH unterstehen dem schweizerischen materiellen Recht.

Für gerichtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der Spitex am See GmbH und den Kunden ist das ordentliche Gericht am Sitz der Spitex am See GmbH zuständig.

Spitex am See GmbH | Seestrasse 101 | 8707 Uetikon am See
079 401 94 11 | info@spitexamsee.ch | www.spitexamsee.ch