

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen den Kundinnen und Kunden von Spitex Zimmerberg AG.

1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

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

Spitex und die Kundin gehen ein Auftragsverhältnis ein, für welches sie diese allgemeinen Geschäftsbedingungen für anwendbar erklären. Soweit 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).

2. Rahmenbedingungen und Spitexdienstleistungen im Allgemeinen

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.

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

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

3. Vertragliche Pflichten von Spitex

a. Periodische Bedarfsabklärung

Spitex klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jeder Kundin periodisch und in der Regel bei der Kundin zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument „interRAI-Home-Care“ angewendet. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert. Die Kundin 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. Auch hier wird die Bedarfsabklärung verrechnet.

b. Erbringung der Dienstleistungen

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

- Sie weist der Kundin, ihren Angehörigen und allfälligen weiteren Beteiligten (z.B. dem Hausarzt) in der Regel eine bestimmte Bezugsperson als direkte Ansprechperson von Spitex zu.
- Sie bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Die Kundin kann nicht wählen, wer den Einsatz leisten soll. Die Einsätze werden jeweils von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei Spitex.
- Sie vereinbart mit der Kundin Zeitfenster, in denen die Mitarbeitende zum Einsatz eintrifft. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters gestartet werden, wird die Kundin nach Möglichkeit telefonisch informiert.

Spitex ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abzuberechnen 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 Kundin oder Dritter

Gefährdet die Kundin sich oder ihr Umfeld, orientiert Spitex die Hausärztin oder den Hausarzt und bei Bedarf die Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Spitex orientiert die Kundin nach Möglichkeit vorgängig darüber.

d. Privatsphäre und Informationspflicht

Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Kundin im Rahmen der gesetzlich anwendbaren Datenschutzbestimmungen (https://www.spitex-zimmerberg.ch/files/WY6TG79/20230830_spitex_zimmerberg_datenschutzerklaerung.pdf) und verpflichten sich zur Verschwiegenheit. Soweit dies zur Erfüllung ihres Auftrages erforderlich ist, dürfen sie Schränke, Schubladen, Kühlschrank etc. öffnen.

Auf Verlangen gewährt Spitex der Kundin Einsicht in die Akten der Kundin und orientiert diese umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

e. Haftung

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

f. Keine Annahme von Geschenken

Die Mitarbeitenden von 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 der Kundin

Die Kundin ist bei den Einsätzen anwesend, zollt den Mitarbeitenden von Spitex den gebührenden Respekt und wirkt beim Einsatz soweit wie möglich mit. Die Absage eines Einsatzes erfolgt 24 Std vorher an Spitex.

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

Bei Bedarf ist die Kundin verpflichtet, einen Schlüsselsafe zu montieren, damit Spitex-Mitarbeitende mit einem hinterlegten Wohnungsschlüssel Zutritt zur Wohnung haben. Verfügt Spitex über keinen Schlüssel und kann ein solcher nicht sofort erhältlich gemacht werden, kann sie die verschlossene Haustür bei Verdacht, der Kundin könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge für die Kundin öffnen lassen.

Der Einsatz eines Videoüberwachungssystems muss Spitex gemeldet werden. Um die Persönlichkeit aller Beteiligten zu schützen und zu wahren, muss die Videoüberwachung während jedes Einsatzes deaktiviert werden. Falls dies nicht möglich ist, muss der Einsatz so organisiert werden, dass die Mitarbeitenden weder gefilmt noch aufgenommen werden können.

5. Tarife und Rechnungsstellung

Der Preis für die Dienstleistungen von Spitex richtet sich nach der Tarifliste, die integrierter Bestandteil dieser Vereinbarung ist. Die Preise können angepasst werden. Über Preisanpassungen wird vorgängig informiert. Sie werden auf der Homepage aufgeführt.

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 von der Kundin abgesagt werden.

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 Kundin direkt in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen direkt an die Kundin. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen. Kommt es zu einer Mahnung, muss die Spitex die Kosten dafür mit CHF 5.00 verrechnen. Werden Rechnungen nicht innerhalb von gesetzten Fristen bezahlt, ist Spitex berechtigt, die Leistungen einzustellen. Bei kurzfristig abgesagten Terminen (weniger als 24h), verrechnet die Spitex CHF 100.00 für einen vergeblichen Einsatz. Für Fahrten im Auftrag der Kundin werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt.

6. Beendigung des Vertrages

Die Kundin und in begründeten Fällen 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 mindestens 5 Tagen auf. Davon ausgenommen ist die Auflösung zur Unzeit. Bei Unzumutbarkeit oder bei unvorhergesehenem Spital- oder Pflegeheimeinritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung möglich.

Die Kundin erklärt sich damit einverstanden, dass Spitex Angehörige, die zuständige Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde, der Hausarzt und leistungserbringende Dritte über die Auflösung des Vertragsverhältnisses informiert.

7. Streitbeilegung und Gerichtsstand

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

Für gerichtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das ordentliche Gericht für den Sitz der Spitex Zimmerberg zuständig.

Thalwil, 01.Januar 2024