

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) SPITEX Seniorenpflege24**

### **1. Grundsätzliches**

Das Vertragsverhältnis zwischen SPITEX Seniorenpflege24 und ihren Klienten\* wird bestimmt durch:

- a) die individuelle Dienstleistungsvereinbarung
- b) die aktuelle Leistungsplanung, basierend auf der Bedarfsabklärung,
- c) die allgemeinen Geschäftsbedingungen
- d) das jeweils aktuelle Tarifblatt.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen SPITEX Seniorenpflege24 und ihren Klienten. Die SPITEX Seniorenpflege24 erbringt entgeltliche Dienstleistungen in den Bereichen Gesundheits- und Krankenpflege sowie in Hauswirtschaft und Betreuung. Soweit die individuelle Dienstleistungsvereinbarung und die AGB's nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag (Art. 394 ff.).

*\*Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf gleichzeitige Verwendung weiblicher und männlicher Formen verzichtet.*

### **2. Zielsetzung**

Die SPITEX Seniorenpflege24 unterstützt den Klienten mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder ähnlichen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen des Klienten, seiner Angehörigen oder seines sozialen Umfeldes berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: „Soviel Selbständigkeit wie möglich, soviel SPITEX-Dienstleistungen wie nötig.“ Die Dienstleistungen erfolgen nach internen Vorgaben und Richtlinien.

### **3. Dienstleistungsumfang**

Der Umfang der Dienstleistungen wird mit einer Bedarfsabklärung ermittelt und, nach Rücksprache mit dem Hausarzt, auf dem Bedarfsmeldeformular den Krankenkassen gemeldet und zusammen mit der Leistungsplanung dem Klienten abgegeben.

### **4. Dienstleistung**

#### **4.1 Bedarfsabklärung**

Für die Leistungsplanung erfolgen zusammen mit dem Klienten und/oder dessen Vertretung eine umfassende Abklärung der Situation hinsichtlich des individuellen Pflege- und Hilfebedarfs sowie die gemeinsame Planung der notwendigen Massnahmen. Das Resultat wird schriftlich festgehalten und mittels Bedarfsmeldeformular dem Arzt zur Verordnung zugestellt. Die ärztliche Verordnung kann bei akuten Leiden für 3 Monate, bei Langzeitkrankheiten für 6 Monate und bei

IVKlienten sowie Klienten mit Hilflosenentschädigung (HE) für 1 Jahr angeordnet werden. Jeweils nach drei, sechs Monaten bzw. nach einem Jahr muss die Verordnung mittels Standortgespräch erneuert werden, wie auch bei einer Erhöhung unserer Leistungen. Kosten der Pflegeleistungen, die von den obligatorischen Krankenversicherungen nicht übernommen werden, gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zu Lasten des Klienten. Das gilt auch für Leistungen, die sich erst im Nachhinein als nicht kassenpflichtig erweisen.

#### **4.2 Leistungen**

Der Umfang der Leistungen wird in der Leistungsplanung festgelegt. Bei höherem Leistungsbedarf wird die Leistungsplanung entsprechend angepasst. Die Mitarbeitenden erbringen Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen der SPITEX Seniorenpflege24 und ihren Klienten. Weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden der SPITEX Seniorenpflege24 nicht gestattet. Es ist den Mitarbeitenden der SPITEX Seniorenpflege24 auch untersagt, Leistungen mit den Klienten ausserhalb des Auftrages zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die von der SPITEX Seniorenpflege24 nicht angeboten werden.

#### **4.3 Pflegedokumentation**

In der Pflegedokumentation werden die gesundheitliche Situation des Klienten sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder weiteren Massnahmen inkl. ärztlicher Verordnungen aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen. Die Pflegedokumentation bleibt im Eigentum der SPITEX Seniorenpflege24, wird jedoch am Einsatzort manuell oder elektronisch nachgeführt.

#### **4.4 Durchführung der Dienstleistung**

Für die Durchführung der Dienstleistungen werden mit dem Klienten Zeitfenster vereinbart. Die SPITEX Seniorenpflege24 bietet Kontinuität in der Pflege, es besteht jedoch kein Anspruch auf bestimmte Mitarbeitende. Geplante Einsätze, die der Klient nicht bis spätestens 16.00 Uhr des Vortags im Voraus abmeldet, werden wie geplant als Einsätze in Rechnung gestellt. Ausnahme: Fehlende Absagen infolge von Notfällen, wie beispielsweise ein Spitaleintritt.

#### **4.5 Einsätze von mehreren Mitarbeitenden und Drittorganisationen**

Bedingen besondere Umstände eine Einführung in pflegerische Massnahmen oder bedingt die Pflegeplanung den gleichzeitigen Einsatz von zwei Mitarbeitenden, wird die Arbeitszeit von beiden Personen in Rechnung gestellt. In der Regel werden alle Dienstleistungen durch eigene Mitarbeitende der SPITEX Seniorenpflege24 abgedeckt. Bei speziellen betrieblichen Umständen bleibt der Einsatz von entsprechend qualifiziertem Personal von Drittorganisationen vorbehalten. Die SPITEX Seniorenpflege24 ist ebenfalls ein Ausbildungsbetrieb. Begleiten und unterstützen wir unsere Lernenden auf ihren Einsätzen bei den Klienten, wird dem Klienten nur die Arbeitszeit eines Mitarbeitenden in Rechnung gestellt.

#### **4.6 Mitwirkung des Klienten**

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn der Klient die Mitarbeitenden der SPITEX Seniorenpflege24 entsprechend unterstützt. Für die fachgerechte Pflege bedarf es entsprechender Einrichtungen wie z.B. Pflegebett, Rollstuhl, Toilettenstuhl, Duschbrett usw. Diese Einrichtungen müssen allenfalls von den Klienten angeschafft oder gemietet werden. Besonderen Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz des Klienten und des Spitexpersonals unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, aber auch geeignetes Reinigungsmaterial). Der Klient hat schliesslich dafür zu sorgen, dass Haustiere die Mitarbeitenden der SPITEX Seniorenpflege24 nicht behindern, nicht belästigen und während deren Einsätze nicht zugegen sind, und er hat während den Einsätzen des Spitexpersonals das Rauchen zu unterlassen.

#### **4.7 Einsatz von Pflege-/Verbrauchsmaterial**

Der Klient erklärt sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden. Das für die Pflege allfällig benötigte Gebrauchs- und Verbrauchsmaterial wird mit einer Monatspauschale in Rechnung gestellt. Das für hauswirtschaftliche Leistungen gemäss SPITEX-Standard benötigte Gebrauchs- und Verbrauchsmaterial kann auf Wunsch des Klienten von der SPITEX besorgt und in Rechnung gestellt werden.

#### **4.8 Wohnungsschlüssel**

Der Klient ist verpflichtet, den Zugang zur Wohnung für die Mitarbeitenden der SPITEX Seniorenpflege24 zu gewährleisten. Es kann ein Schlüssel bei der SPITEX Seniorenpflege24 hinterlegt werden. Die Schlüsselübergabe ist schriftlich zu quittieren. Die SPITEX Seniorenpflege24 ist für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Wird der Schlüssel entgegen der Empfehlung der SPITEX Seniorenpflege24 an einem vom Klienten bestimmten spezifischen Ort deponiert, trägt der Klient allein die Verantwortung für die sichere Aufbewahrung des Schlüssels.

#### **4.9 Eindringen in Wohnung**

Ist bei einem Klienten bei einem planmässigen Einsatz die Wohnungs-/Haustür unerwarteterweise verschlossen und wurde der SPITEX Seniorenpflege24 kein Wohnungsschlüssel übergeben, ist die SPITEX Seniorenpflege24 berechtigt, die Wohnungstüre von Fachleuten öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dem Klienten könnte etwas zugestossen sein. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten des Klienten. Vorbehalten sind Fälle, in denen Angehörige oder Vertrauenspersonen innert nützlicher Frist die Wohnung öffnen können.

### **5. Dienstleistungsgrenzen**

Der Dienstleistungsumfang wird grundsätzlich im Rahmen der Bedarfsabklärung und der individuellen Leistungsplanung vereinbart.

### **5.1 Dienstleistungen Pflege**

SPITEX-Tätigkeiten können nur soweit übernommen oder aufrechterhalten werden wie der Gesundheitszustand des Klienten dies erlaubt. Die SPITEX Seniorenpflege24 teilt dem Klienten zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn seine Pflege und Betreuung aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr machbar ist, eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder sich der Eintritt in eine stationäre Institution aufdrängt. In solchen Fällen kann die SPITEX Seniorenpflege24 zu einer sinnvollen Lösung beitragen.

### **5.2 Dienstleistungen Hauswirtschaft und Begleitung sowie Extraleistungen**

Die Mitarbeitenden sind nur zur Ausführung der Aufgaben befugt, welche zwischen dem Klienten und der SPITEX Seniorenpflege24 festgelegt werden.

### **5.3 Geldgeschäfte durch Mitarbeitende der SPITEX Seniorenpflege24**

Geldgeschäfte jeglicher Art gehören nicht zu den Dienstleistungen der SPITEX Seniorenpflege24. Es ist dem SPITEX-Personal untersagt, Klienten bei Geldgeschäften zu unterstützen oder Geldgeschäfte für den Klienten zu erledigen. Der Klient verpflichtet sich, das SPITEX-Personal weder für die Vorbereitung noch für die Ausführung von Zahlungen beizuziehen, keinen Zugang zum elektronischen Zahlungsverkehr zu gewähren und keine Debit oder Kreditkarten sowie Passwörter, PIN-Codes usw. zu übergeben. Für Schäden, die dem Klienten aus Missachtung dieser Verpflichtung entstehen, ist die SPITEX Seniorenpflege24 nicht haftbar.

### **5.4 Einkäufe durch Mitarbeitende der SPITEX Seniorenpflege24**

Sieht die Leistungsplanung Einkäufe für den Klienten vor, so sind die Bargeldvorschüsse für den Einkauf sowie das Rückgeld gegenseitig zu quittieren.

### **5.5 Personentransporte**

Es ist den Mitarbeitenden der SPITEX Seniorenpflege24 untersagt, Klienten in privaten Fahrzeugen zu transportieren.

## **6. Kosten- und Kostenübernahme**

Grundsätzlich werden alle Dienstleistungen der SPITEX Seniorenpflege24 vom Klienten gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Kosten für Pflegeleistungen, die von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung nicht übernommen werden und vom Klienten ausdrücklich gewünscht werden, gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zu Lasten des Klienten. Kosten für Hauswirtschafts- und Extraleistungen werden ebenfalls dem Klienten in Rechnung gestellt.

### **6.1 Leistungserfassung**

Die Mitarbeitenden der SPITEX Seniorenpflege24 erfassen ihre Arbeitsleistungen als Basis für die Rechnungsstellung elektronisch oder mittels Erfassungsblatt.

## **6.2 Rechnungsstellung**

Die gesetzlichen Bestimmungen und Tarifverträge zwischen dem SPITEX-Verband Schweiz und den Krankenkassen regeln Art und Umfang jener Leistungen, welche durch die Krankenkassen zu übernehmen sind. Die Rechnungsstellung für kassenpflichtige Leistungen erfolgt direkt an die Krankenversicherung. Patientenbeteiligung und weitere Pflegeleistungen sowie Kosten für Hauswirtschafts- und Extraleistungen werden dem Klienten in Rechnung gestellt.

## **6.3. Zahlung**

Die Vergütung ist jeweils 30 Tage ab Rechnungsdatum fällig und zwar unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (z.B. Krankenkasse, Ergänzungsleistungen, Sozialhilfe) besteht. Bei wiederholtem Zahlungsverzug ist die SPITEX Seniorenpflege<sup>24</sup> berechtigt, nach Klärung der Situation, für die Erbringung weiterer Leistungen Vorauszahlung oder angemessene Sicherheiten zu verlangen.

## **7. Kündigung**

### **7.1 Ordentliche Kündigungsfrist**

Mit dem vereinbarten Ende des Einsatzes wird das Vertragsverhältnis automatisch aufgelöst. Ist der Vertrag auf eine zeitlich unbefristete Dauer abgeschlossen, so kann er mit einer Kündigungsfrist von 14 Tage jeweils auf Monatsende schriftlich gekündigt werden.

### **7.2 Sofortige Auflösung der Leistungsvereinbarung**

In besonderen Fällen behält sich die SPITEX Seniorenpflege<sup>24</sup> die Möglichkeit der sofortigen Auflösung des Vertragsverhältnisses vor, namentlich bei Nichtbezahlen der Rechnungen nach bzw. trotz erfolgter 2. Mahnung, bei unsachgemässer fachlicher Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen des Klienten in die Dienstleistungsabwicklung, bei Auftreten von Verhältnissen seitens des Klienten, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der SPITEX Mitarbeitenden unzumutbar machen.

### **7.3 Weitere Beendigungsgründe**

Das Vertragsverhältnis endet ohne Kündigung, wenn der Klient in eine stationäre Langzeitpflegeinstitution eintritt oder verstirbt.

## **8. Schweige- und Meldepflicht, Datenschutz**

Die SPITEX Seniorenpflege<sup>24</sup> verpflichtet ihr Personal zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Soweit es zur Erfüllung des Vertrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Klienten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, und zwar insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Spitäler, Alters- und Pflegeinstitutionen, an die Kontroll- und Schlichtungsstelle sowie staatliche Amtsstellen. Der Klient erklärt sich mit dieser Verwendung seiner Daten ausdrücklich einverstanden. Im Umgang mit diesen Daten beachtet das SPITEX-Personal die geltenden gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Der Klient entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber der SPITEX Seniorenpflege<sup>24</sup> von der Schweigepflicht. Besteht nach eingehender

Beurteilung eine Gefährdung des Wohls des Klienten oder Drittpersonen, besteht für die SPITEX Seniorenpflege24 die Meldepflicht an die zuständigen Amtsstellen.

### **9. Haftung**

Die SPITEX Seniorenpflege24 haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch das Spitexpersonal verursacht worden sind und nicht auf Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Jegliche weitere Haftung, beispielsweise für körperliche Schäden bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch das SPITEX-Personal verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

### **10. Geschenke**

Das Personal der SPITEX Seniorenpflege24 darf von Klienten oder deren Angehörigen kein Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch annehmen, soweit diese über eine blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Zuwendungen dürfen aber mittels Spende an die Personalkasse der SPITEX Seniorenpflege24 ausgerichtet werden.

### **11. Beschwerden**

Die SPITEX Seniorenpflege24 verfügt über einen Prozess zur Entgegennahme, Bearbeitung und Beantwortung von Beschwerden. Grundsätzlich ist das gesamte SPITEX-Personal verpflichtet, Beschwerden von Klienten und Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten.

### **12. Gerichtsstand**

Gerichtsstand für sämtliche rechtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der SPITEX Seniorenpflege24 und dem Klienten ist in jedem Fall Bezirksgericht Uster.

Egg bei Zürich, den 17. Juli 2018