

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

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

Aus Gründen der leichten Lesbarkeit wird auf eine geschlechterspezifische Differenzierung verzichtet. Entsprechende Begriffe in weiblicher Form gelten im Sinne der Gleichbehandlung für alle Geschlechter.

1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Mit „Spitex“ wird nachstehend die leistungserbringende Spitex-Organisation Rafz bezeichnet und mit „Klientin“ die Person (geschlechtsneutral), welche die Dienstleistung in Anspruch nimmt.

Die Spitex und die Klientin gehen mit Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ein Auftragsverhältnis ein, für welches sie diese allgemeinen Geschäftsbedingungen für anwendbar erklären. Soweit in der Rahmenvereinbarung und 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).

Das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex und ihrem Vertragspartner richtet sich nach:

- Krankenversicherungsgesetz (KVG)
- Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV)
- Pflegegesetz Kanton Zürich; gültig ab 1.1.2011
- Verordnung über die Pflegeversorgung
- Tarifordnung der Spitex Rafz

2. Rahmenbedingungen und Spitex-Dienstleistungen im Allgemeinen

Die Spitex erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit der Gemeinde Rafz und aufgrund der Richtlinien und Empfehlungen ihrer Dachorganisationen. Diese können während der Dauer dieses Vertragsverhältnisses angepasst werden.

Jeder Dienstleistungsauftrag geht mit einer ärztlichen Verordnung einher.

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

Hauswirtschaftliche Leistungen werden jeweils nur von Montag bis Freitag erbracht, wenn der Vertragspartner selbst, oder das soziale Umfeld nicht dazu in der Lage sind.

Erbringen neben der Spitex weitere Anbieter oder Angehörige Dienstleistungen, bemüht sich die Spitex um Koordination bezüglich Pflegequalität, Aufteilung der einzelnen Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie Festlegung der Einsatzzeiten- und Stunden. Für Leistungen im Bereich Beratung, Koordination und Abklärung können Kosten entstehen, welche durch die Krankenversicherung in der Regel gedeckt sind. Kosten, die nicht durch die Krankenversicherung gedeckt werden, gehen zu Lasten der Klientin.

3. Vertragliche Pflichten der Spitex

a. Periodische Bedarfsabklärung

Die Spitex klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jeder Klientin periodisch und in der Regel bei der Klientin zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung kann das elektronische Assessmentinstrument «RAI-

Home-Care» angewendet werden. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert. Die Klientin nimmt zur Kenntnis, dass der Umfang, der durch die Krankenkasse zu bezahlenden pflegerischen Leistungen limitiert ist.

Die Bedarfsabklärung für pflegerische Leistungen ist versicherungspflichtig und wird in jedem Fall der Krankenkasse (bzw. dem zuständigen Kostenträger) in Rechnung gestellt. Bei hauswirtschaftlichen Leistungen (Abklärung und Leistung) entscheidet der zuständige Kostenträger, ob Leistungen aus der Zusatzversicherung bezahlt werden.

b. Erbringung der Dienstleistungen

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

- Sie bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Die Klientin kann nicht wählen, welche Mitarbeiterin den Einsatz leisten soll. Die Einsätze werden jeweils von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Spitex. Einsätze können jederzeit auch zu zweit erfolgen, beispielsweise aufgrund einer Führungs- oder Ausbildungsaufgabe, oder weil die Art oder der Umfang des Einsatzes zwei Personen erfordert.
- Sie vereinbart mit der Klientin 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 geleistet werden (z.B. Notfallsituationen bei einer anderen Klientin), wird die Klientin wenn immer möglich telefonisch informiert.

Die Spitex ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit laufende oder anstehend Dienstleistungseinsätze abbrechen, abzusagen oder abzulehnen. In Betracht kommen etwa fachliche oder medizinische Gründe, Androhung oder Ausübung von Gewalt, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, eine gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden, mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation. Bei Hilfeleistungen, die derart intensiv sind, dass sie die Möglichkeiten der Spitex übersteigen. Ebenso können trotz Mahnungen nicht bezahlte Rechnungen, zu einer Beendigung der Einsätze führen.

c. Verhalten bei Gefährdung der Klientin oder Dritter

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

d. Privatsphäre und Informationspflicht

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Klientin im Rahmen der gesetzlich anwendbaren Datenschutzbestimmungen und verpflichten sich zur Verschwiegenheit. Soweit dies zur Erfüllung ihres Auftrages erforderlich ist, dürfen sie Schränke, Schubladen, Kühlschränke etc. öffnen.

Auf Verlangen gewährt die Spitex der Klientin Einsicht in die Akten der Klientin und orientiert diese umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung. Alles Weitere zur Entbindung der Spitex und ihren Mitarbeitenden von der Schweigepflicht ist in der Rahmenvereinbarung festgehalten.

Bild- und/oder Tonaufzeichnungen während der Pflegeeinsätze sind nicht gestattet. Überwachungskameras sind während der Einsätze auszuschalten, bzw. abzudecken.

e. Haftung

Die Spitex haftet für Schäden am Wohnungsinventar, die von Mitarbeitenden durch unsachgemässe Handhabung, vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich am Zeitwert des Gegenstandes. 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. Trinkgelder und kleine Zuwendungen gehen in die Personalkasse. Über deren Verwendung entscheiden die Mitarbeitenden.

Alternativ steht für freiwillige Zuwendungen auch unser Hilfsfond zur Verfügung. Weitere Infos auf unserer Homepage.

g. Keine Annahme weiterer Arbeiten durch die Mitarbeitenden

Den Mitarbeitenden ist es nicht gestattet, auf privater Basis Leistungen ausserhalb des vereinbarten Auftrages zu übernehmen. Das gilt auch für eine gewisse Zeit nach der Beendigung des Leistungsauftrages der Klientin, bzw. nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses der Mitarbeiterin.

4. Mitwirkungspflichten der Klienten

Die Klientin ist bei den Einsätzen in der Regel anwesend, zollt den Mitarbeitenden der Spitex den gebührenden Respekt und wirkt beim Einsatz so weit wie möglich mit. Die Absage eines Einsatzes erfolgt durch baldmöglichste Mitteilung an die Spitex.

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

Die Klientin passt im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten sowie der Unfall- und Krankheitsprävention bei Bedarf die Wohnungseinrichtung und Materialien an und akzeptiert die von der Spitex verwendeten Pflegematerialien sowie benötigten Hilfsmittel wie Pflegebett, Duschbrett, Reinigungsutensilien etc. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden gewöhnlich bei der Klientin aufbewahrt. Kosten für benötigte Hilfsmittel und Materialien, welche nicht durch die Krankenversicherung getragen werden, gehen zu Lasten der Klientin.

Die Klientin besorgt die ärztlich verordneten Medikamente selbst oder beauftragt damit frühzeitig und unter Kostenfolge die Spitex.

Bei Bedarf händigt die Klientin der Spitex gegen Quittung einen Haus- oder Wohnungsschlüssel aus. Verfügt die Spitex über keinen Schlüssel und kann ein solcher nicht sofort erhältlich gemacht werden, kann sie die verschlossene Haustür bei Verdacht, der Klientin könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge der Klientin öffnen lassen.

Für Fahrten im Auftrag und nach Absprache mit der Klientin, werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Klientinnen und deren Angehörigen in privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden untersagt. Werden Personen in Ausnahmesituationen im Fahrzeug der Spitex Rafz mitgenommen, schliesst die Spitex Rafz jegliche Haftung aus.

5. Tarife und Rechnungsstellung

Der Preis für die Dienstleistungen der Spitex richtet sich nach der Tarifliste, die integrierter Bestandteil

dieser Vereinbarung bildet. Die Preise können angepasst werden. Über Preisanpassungen wird vorgängig informiert. Sie werden auf unserer Homepage im Bereich Angebot/Tarife aufgeführt.

Die Spitex stellt sämtliche Dienstleistungen, inkl. die Bedarfsabklärung, administrative Arbeiten, Abklärungen bei Dritten, Zeit und Auslagen für Einkäufe, Fahrspesen, Instruktion von pflegenden Angehörigen, spezielle Dienstleistungen im Spitex-Zentrum (z.B. gewünschte Kontrollanrufe, Absprachen mit Ärzten) etc. in Rechnung, unabhängig davon, ob die Kosten von der obligatorischen oder einer privaten Krankversicherung übernommen werden.

Als nicht kassenpflichtige Leistungen können auch Einsätze in Rechnung gestellt werden, die weniger als 24 Std. vor dem Einsatz beim Klienten abgesagt werden. Ist eine Klientin während dem vereinbarten Zeitfenster nicht zu Hause, bzw. öffnet die Türe nicht, wird eine pauschale Umtriebsentschädigung verrechnet. Diese Kosten werden ebenfalls nicht von den Krankenversicherungen übernommen und gehen zu Lasten des Klienten. Ausnahmen gelten bei Spitaleintritt und bei Todesfall.

Die Spitex stellt erbrachte Pflegeleistungen aus der obligatorischen Grundversicherung (KLV) der Krankenversicherung in Rechnung. Sofern die Franchise und der Selbstbehalt noch nicht erreicht sind, wird die Krankenkasse diese Kosten der Klientin in Rechnung stellen.

Sie erstellt über diese Rechnungen jeweils einen Zusammenzug. Die Patientenbeteiligungen werden der Klientin direkt in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen direkt an die Klientin.

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich in der ersten Monatshälfte mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen, sofern keine separate individuelle Vereinbarung über die Zahlungsmodalitäten besteht. Nach Zahlung der Rechnung kann die Klientin bei eventuell vorhandener Zusatzversicherung um eine vollständige oder teilweise Rückerstattung anfragen.

Wird die Rechnung nicht innerhalb der vorgesehenen Zahlungsfrist bezahlt, erfolgt eine erste Mahnung mit Fristansetzung. Bei einer weiteren Mahnung kann eine Mahngebühr verrechnet werden.

6. Beendigung des Vertrages

Die Klientin und in begründeten Fällen die Spitex haben das Recht, das Vertragsverhältnis im Sinne von Art. 404 OR mündlich oder schriftlich 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 Pflegeheimenritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung möglich.

Die Klientin erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex Angehörige, die zuständige Gemeinde im Bedarfsfall, die Erwachsenenschutzbehörde, den Hausarzt und leistungserbringende Dritte über die Auflösung des Vertragsverhältnisses informieren darf.

7. Aufsichtsbehörde, Streitbeilegung und Gerichtsstand

Alle Mitarbeitenden der Spitex nehmen Beanstandungen der Klientin entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Diese bemüht sich, bei Bedarf unter Einbezug des Vorstandes, der Gemeinde Rafz oder die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) um eine gütliche Lösung.

Die Aufsicht über die Spitex Rafz übt der Bezirksrat Bülach aus. Für gerichtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das Bezirksgericht Bülach zuständig.

Rafz, 1.1.2024