

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

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

### 1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Mit „Spitex“ wird nachstehend die leistungserbringende Spitex-Organisation bezeichnet und mit „Klientin“ die Person (weiblich oder männlich), 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).

### 2. Rahmenbedingungen und Spitex-Dienstleistungen im Allgemeinen

Die Spitex erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit den Gemeinden Steinmaur und Neerach und aufgrund der Richtlinien und Empfehlungen des Spitex Verbandes Kanton Zürich. Diese können während der Dauer dieses Vertragsverhältnisses angepasst werden.

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 mit einbezogen.

Erbringen neben der Spitex private Anbieter oder Mitarbeitende Dienstleistungen, bemüht sich die Spitex um Koordination bezüglich Pflegequalität, Aufteilung der einzelnen Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie Festlegung der Einsatzzeiten und Einsatzstunden. Mehrstunden, die aus der Zusammenarbeit mit privaten Anbietern oder privat angestellten Mitarbeitenden entstehen, gehen zu Lasten der Klientin, sie können weder den Krankenkassen noch den Gemeinden überwältzt werden.

### 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 wird das elektronische Assessmentinstrument „RAI-Home-Care“ angewendet. 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 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 bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Zu unserem Team gehören männliche und weibliche Fachkräfte. Die Klientin kann nicht wählen, wer den Einsatz leistet. Die Einsätze werden jeweils von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Spitex.
- Sie vereinbart mit der Klientin ein Zeitfenster, in dem die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird die Klientin nach Möglichkeit vorgängig informiert.

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 Klientin oder Dritter**

Gefährdet die Klientin sich oder ihr Umfeld, orientiert die Spitex die Hausärztin oder den Hausarzt und bei Bedarf die die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Die Spitex orientiert die Klientin oder deren gesetzliche Vertretung 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. Auf Wunsch gewährt die Spitex der Klientin Einsicht in ihre Akten.

#### **e. Haftung**

Die Spitex haftet für Schäden, die durch Mitarbeitende vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht wurden und die nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Jegliche weitere Haftung ist ausgeschlossen. Die Schadensregelung obliegt der Spitex-Leitung. Die Mitarbeitenden vor Ort sind dazu nicht berechtigt.

#### **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.

#### **g. Keine privaten Aufträge an Mitarbeitende**

Es ist den Spitex-Mitarbeitenden nicht gestattet, Arbeiten oder Aufträge mit der Klientin ausserhalb der vereinbarten Arbeitszeiten und Einsätze zu vereinbaren. Das gilt auch für Leistungen, die von uns nicht angeboten werden. Dieses Verbot gilt während sechs Monaten über die Beendigung des Anstellungsverhältnisses der Mitarbeitenden mit der Spitex Steinmaur-Neerach hinaus.

#### **4. Mitwirkungspflichten der Klientin**

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

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

Für Fahrten im Auftrag der Klientin werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt.

#### **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 der Homepage aufgeführt.

Die Spitex stellt sämtliche Dienstleistungen, inkl. die Bedarfsabklärung, administrative Arbeiten, Abklärungen bei Dritten, Zeit und 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 weniger als 24 Stunden vor dem Einsatz von der Klientin abgesagt werden sowie der zeitliche Aufwand beim Umplanen von Einsätzen.

Die Spitex stellt erbrachte Pflegeleistungen aus der obligatorischen Grundversicherung (KLV) der Krankenversicherung direkt in Rechnung. Die Klientin erhält eine Kopie.

Die Patientenbeteiligungen werden der Klientin in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen an die Klientin. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen.

## **a. Absage von Einsätzen**

Die abgemachten Einsätze sollen eingehalten werden, da häufige Verschiebungen für die Spitex Steinmaur-Neerach mit enormem Aufwand verbunden sind und die gesamte Planung negativ beeinflussen.

Die Spitex Steinmaur-Neerach ist so früh wie möglich über Verschiebungen von Einsätzen zu informieren, spätestens jedoch wie folgt:

Einsätze am Di/Mi/Do/Fr bis 12.00 Uhr des Vortages

Einsätze am Sa/So/Mo bis 12.00 Uhr am Freitag

Einsätze an Feiertagen bis 12.00 Uhr des vorangehenden Werktages

Einsätze, die kurzfristiger oder gar nicht abbestellt wurden, werden mit einem Stundenansatz von CHF 55.00.- in Rechnung gestellt.

Bei notfallmässigem Spitaleintritt oder im Todesfall erfolgt keine Verrechnung.

## **6. Leistungen bei ausserkantonalem Wohnsitz**

Wenn Klientinnen mit Wohnsitz in einem anderen Kanton, vorübergehend Leistungen der Spitex in Anspruch nehmen (zum Beispiel während eines Ferientaufenthaltes bei Verwandten), holen wir bei der Wohngemeinde eine Kostengutsprache ein. Werden von der Wohngemeinde nicht alle anfallenden Restkosten übernommen, ist die Klientin verpflichtet, diese selbst zu tragen.

## **7. Wohnungszugang und Schlüsselmanagement**

Die Klientin gewährleistet den Mitarbeitenden der Spitex den Zugang zu ihrer Wohnung

Bei einer notfallmässigen Öffnung der Wohnung durch Dritte trägt die Klientin die Kosten. Muss im Notfall eine Blaulicht-Organisation (Ambulanz, Feuerwehr, Polizei) durch die Spitex organisiert werden, gehen die Kosten zu Lasten der Klientin.

Die Spitex Steinmaur-Neerach empfiehlt den Klienten, die Montage eines Schlüsselsafes. Die Kosten dafür gehen zu Lasten der Klientin.

Für das Deponieren des Schlüssels an einer unsicheren Stelle (zum Beispiel unter Fussmatte oder Blumentopf) übernimmt die Spitex keine Haftung.

Die Spitex bewahrt keinen Wohnungsschlüssel der Klientin im Büro auf.

## 9. Beendigung des Vertrages

Die Leistungsvereinbarung kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens 2 Arbeitstagen gekündigt werden. Die Kündigung erfolgt telefonisch oder per E-Mail. Im Todesfall entfällt die Kündigung der Leistungsvereinbarung.

In besonderen Fällen behalten wir uns den sofortigen Abbruch der Leistungen vor:

- Bedingungen, die eine qualitative Leistungserbringung bei der Klientin nicht (mehr) ermöglichen
- Unangepasstes Verhalten der Klientin, welches aus Sicht der Mitarbeitenden der Spitex Steinmaur-Neerach für die Weiterführung des Auftragsverhältnisses und die Ausführung der Leistung unzumutbar ist
- Verweigerung der für die Pflege notwendigen Hilfsmittel
- Unsachgemässe Einmischung von Angehörigen oder anderen Bezugspersonen der Klientin in die Dienstleistungsabwicklung
- Nichtbezahlung der Rechnungen trotz erfolgter 2. Mahnung
- Mangelnde Zusammenarbeit mit weiteren Organisationen oder von der Klientin privat angestellten Personen, die an der Erbringung der Dienstleistung beteiligt sind

## 10. 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, um eine gütliche Lösung.

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

### Zeitlicher Einsatz

7.00 bis 19.00 Uhr, Montag bis Sonntag, auch an Feiertagen.

Erreichbarkeit:

Telefonisch sind wir von Montag bis Freitag von 08.00 bis 12.00 Uhr und von 13.00 bis 17.00 Uhr erreichbar.

### Abend-Spitex

Einsätze am Abend von 19.00 bis 22.00 Uhr erfolgen bei entsprechender Kapazität durch ABD Plus GmbH Spitex, Bülach.

Version 26. März 2024