

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Spitex Bubikon

Sprachform

Entsprechend dem Grundsatz der Gleichberechtigung von Frau und Mann gelten alle Personen- und Funktionsbezeichnungen dieses Dokumentes, ungeachtet der weiblichen oder männlichen Sprachform, für beide Geschlechter.

1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex Bubikon (nachfolgend nur noch Spitex) und ihren Klienten wird bestimmt durch: einen ärztlichen Auftrag, den individuell erhobenen Hilfs- und Pflegebedarf auf Basis der Bedarfsabklärung, die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

Die Spitex und die Klienten 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 Dienstleistungsumfang

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

Die Spitex bietet ein breites Spektrum an Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Betreuung und Pflege zu Hause. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz der Bedarfsorientierung. Dabei werden die Ressourcen der Klienten und der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt und miteinbezogen.

Erbringen neben der Spitex auch 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.

3. Dienstleistungen

3.1 Bedarfsabklärung und Dokumentation

Gemeinsam mit dem Klienten und / oder seiner Vertretung sowie in Rücksprache mit dem Arzt, erfolgt eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation. Dabei werden der Pflege- und Hilfebedarf ermittelt und die notwendigen Massnahmen geplant. Das Resultat wird in der Dokumentation festgehalten und dem Hausarzt zur Verordnung zugestellt. Bei fortdauerndem Pflege- und Hilfsbedarf und / oder erhöhten Leistungen wird der Bedarf periodisch bzw. neu abgeklärt und die ärztliche Verordnung gemäss gesetzlichen Vorgaben aktualisiert.

Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument RAI-Home-Care angewendet.

3.2 Einsatzplanung

Die Spitex erbringt ihre Dienstleistungen während 7 Tagen pro Woche. Die Zeitfenster werden den Klienten angeboten. Wenn möglich werden Einsatzzeitwünsche der Klienten berücksichtigt. Es besteht eine Toleranzzeit von +/- einer halben Stunde auf die festgelegte Einsatzzeit. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird die Klientin telefonisch informiert.

Bei der Einsatzplanung der Mitarbeitenden stehen die fachliche Qualifikation und die Verfügbarkeit des Personals im Vordergrund. Zur Förderung der Versorgungskontinuität wird in der Regel eine Bezugsperson zugeordnet. Es besteht kein Anspruch auf Personenwahl.

Für Einsätze welche Seitens des Klienten nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abgesagt werden, wird eine Umtriebsentschädigung erhoben. Davon ausgenommen sind Notfälle.

Erfordern besondere Umstände den gleichzeitigen Einsatz von zwei Mitarbeitenden, wird die Arbeitszeit beider Mitarbeiter in Rechnung gestellt. Drittorganisationen sind für alle durch sie erbrachten Leistungen selber verantwortlich.

4. Mitwirkungspflicht der Klienten

Der Klient ist bei den Spitexeinsätzen anwesend und wirkt soweit wie möglich aktiv mit. Er erklärt sich mit der Verwendung von notwendigem Pflege- und Reinigungsmaterial einverstanden. Zum Gesundheitsschutz des Klienten oder der Mitarbeitenden kann die Anschaffung eines Pflegebettes / Mobilitätshilfe etc. notwendig sein. Ebenso müssen bei Bedarf die Wohnungseinrichtung und die hygienischen Verhältnisse für eine angemessene Hilfe und Pflege angepasst werden.

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

Bei Bedarf händigt die Klientin der Spitex gegen Quittung einen Haus- oder Wohnungsschlüssel aus.

Für Fahrten im Zusammenhang mit Besorgungen für den Klienten werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Klienten und deren Angehörigen in spitexeigenen oder privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden untersagt.

5. Dienstleistungsgrenzen

Dienstleistungen können soweit ausgeführt werden, wie es der Gesundheitszustand des Klienten und die Bedingungen der Spitex erlauben. Die Spitex kommuniziert frühestmöglich wenn die Hilfe und Pflege zu Hause nicht mehr möglich ist und sich eine andere Lösung aufdrängt, z.B. Kurzaufenthalt oder Heimeintritt.

Die Spitex ist berechtigt bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Spitexeinsatz abzubrechen bzw. abzusagen. In Betracht kommen besonders: fachliche Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, Beschimpfungen, gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden oder die mangelnde Kooperation des Klienten oder anderer an der Versorgung beteiligten Personen.

Die Spitex kann ausserdem die Leistungen einstellen wenn erhebliche Zahlungsausstände vorliegen. Allfällige Betriebsgebühren gehen zu Lasten des Klienten.

6. Tarife, Rechnungsstellung und Zahlung

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

Die Spitex stellt sämtliche Dienstleistungen, inklusive allfälliger Abklärungen mit Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten zugunsten des Klienten 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 abgesagt werden. Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeitenden ihre Arbeitsleistungen elektronisch fest.

Die Spitex stellt in der Regel Kassenpflichtige Leistungen und Materialien der Krankenversicherung direkt in Rechnung. Der Klient erhält eine Kopie der Rechnung.

Alle übrigen Leistungen sowie die Patientenbeteiligung werden dem Klienten direkt in Rechnung gestellt. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen.

7. Schweigepflicht und Datenschutz

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Klienten und halten sich an die berufliche Schweigepflicht. Soweit dies zur Erfüllung ihres Auftrages erforderlich ist, dürfen sie Schränke, Schubladen, Kühlschränke etc. öffnen.

Den Klienten wird Einsicht in die Pflegedossiers gewährt.

Der Umgang mit Klientendaten erfolgt professionell und verlässlich. Der Klient entbindet die handelnden Ärzte gegenüber der Spitex von der Schweigepflicht.

8. Haftung

Die Zentrum Sunnegarte AG haftet für Schäden die durch Mitarbeitende vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden. Jegliche weitere Haftung wird ausgeschlossen. Der Umfang der Haftung bemisst sich am Zeitwert des Gegenstandes.

9. Annahme von Geschenken

Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet Geld, Geschenke oder Hinterlassenschaften von Klienten oder Angehörigen anzunehmen, soweit diese über eine blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Auf Wunsch können gerne Spenden für die Spitex ausgerichtet werden.

10. Beendigung des Vertrages

Die Klientin und in begründeten Fällen die 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 Kalendertagen auf.

Der Vertrag löst sich planmässig auf wenn der Klient gesund oder selbständig ist.

Bei Unzumutbarkeit, ist beidseitig eine fristlose Auflösung möglich. Bei Vertragsauflösung durch die Spitex, infolge Pflichtverletzung durch den Leistungsbezüger (Punkt 5) informiert die Spitex vorgängig die Gemeinde und ggf. den Arzt der die Leistungen angeordnet hat. Gefährdet der Klient

sich oder sein Umfeld, orientiert die Spitex die Hausärztin / den Hausarzt und bei Bedarf die Gemeinde und die Erwachsenenschutzbehörde. Die Spitex orientiert die Klientin nach Möglichkeit vorgängig darüber.

Ohne Kündigung endet der Pflegeauftrag bei Ablauf der ärztlichen Verordnung unvorhergesehenem Spitaleintritt oder im Todesfall.

11. Streitigkeiten und Gerichtsstand

Alle Mitarbeitenden der Spitex nehmen Beanstandungen der Klienten entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Diese bemüht sich, bei Bedarf unter Einbezug der Zentrumsleitung, um eine gütliche Lösung.

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

Bezirksgericht Hinwil
Gerichtshausstrasse 12
8340 Hinwil

Bubikon, November 2017