

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei den Bezeichnungen für Klientinnen und Klienten die Form der Plural verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

1. VERTRAGSPARTEIEN UND RECHTSGRUNDLAGEN

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB's) regeln das Verhältnis zwischen den Klienten und der Spitex Rümlang. 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 wird bestimmt durch:

- Die individuelle Rahmenvereinbarung
- Die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung
- Die AGB's
- Das aktuelle Tarif-Blatt

2. RAHMENBEDINGUNGEN

Die Spitex Rümlang 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.

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

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

3. VERTRAGLICHE PFLICHTEN

a. PERIODISCHE BEDARFSABKLÄRUNG

In einem Gespräch mit den Klienten in der Regel zu Hause, klären wir den Dienstleistungsbedarf ab. Dieses Gespräch wird bei veränderten Umständen, jedoch spätestens nach sechs Monaten wiederholt und allenfalls der Dienstleistungsumfang angepasst. Daraus resultiert das Leistungsplanungsblatt.

Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert. Die Klienten nehmen zur Kenntnis, dass der Umfang der durch die Krankenversicherer zu bezahlenden pflegerischen Leistungen limitiert ist.

Die Kosten der Bedarfsabklärung für pflegerische Leistungen übernehmen die Versicherungen. Bei hauswirtschaftlichen Leistungen entscheidet der Krankenversicherer, ob Leistungen aus der Zusatzversicherung bezahlt werden.

b. DIENSTLEISTUNGEN

- Sie weist den Klienten, ihren Angehörigen und allfälligen weiteren Beteiligten (z.B. dem Hausarzt) in der Regel eine bestimmte Bezugsperson als direkte Ansprechperson der Spitex zu.
- Für die Organisation, Einteilung und Planung der Dienstleistungen ist die Einsatzplanung zuständig. Ihre Wünsche werden wenn möglich berücksichtigt, sofern die Planung dies zulässt. Bitte teilen Sie uns Einsatzverschiebungen, Spitaleintritte oder Austritte sowie geplante Ferien rechtzeitig mit.
- Einsätze, welche Sie kurzfristiger als 24 Stunden oder gar nicht im Voraus abmelden, werden in Rechnung gestellt. Ausnahmen bilden Notfallsituationen.

c. VERHALTEN BEI GEFÄHRDUNG DER KLIENTEN ODER DRITTER

Gefährden die Klienten 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 Klienten vorgängig darüber.

d. PRIVATSPHÄRE UND INFORMATIONSPFLICHT

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

Auf Verlangen gewährt Ihnen die Spitex Einsicht in die Klientendokumentation bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

e. HAFTUNG

Die Spitex haftet für Schäden, die durch Mitarbeitende vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden. Der Umfang der Haftung bestimmt sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Jegliche weitere Haftung wird ausgeschlossen.

f. GESCHENKE AN MITARBEITENDE

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.

4. MITWIRKUNG

Die Klienten sind bei den Einsätzen in der Regel vor Ort anwesend und wirken beim Einsatz soweit wie möglich mit. Sie erklären sich mit der Verwendung des von uns eingesetzten oder empfohlenen Pflegematerials einverstanden und passen bei Bedarf, im Sinne der Unfall- und Krankheitsprävention, die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden bei den Klienten aufbewahrt.

Für Fahrten im Auftrag der Klienten werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Klienten und deren Angehörigen in Fahrzeugen der Spitex oder privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden untersagt.

Sie achten auf den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden und unterlassen Belastungen wie z.B. Rauchen während des Einsatzes, freilaufende Tiere (z.B. Hund) sind entsprechend anzubinden oder einzusperren.

Die Klienten besorgen die ärztlich verordneten Medikamente selber oder beauftragen damit frühzeitig und unter Kostenfolge die Spitex.

Bei Bedarf händigen die Klienten 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, den Klienten könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge öffnen lassen.

5. TARIFE UND RECHNUNG

Der Preis für die Dienstleistungen der Spitex richtet sich nach der Tarifliste, die einen integrierten Bestandteil dieser Vereinbarung bildet. Die Preise können angepasst werden.

Die 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 Grund- oder der Zusatzversicherung übernommen werden.

Die Spitex stellt erbrachte Pflegeleistungen aus der obligatorischen Grundversicherung gemäss KLV der Krankenversicherung direkt in Rechnung. Sie erstellt über diese Rechnungen jeweils einen Zusammenzug.

Die Patientenbeteiligung (PaBe) wird für pflegerische Leistungen den Klienten direkt in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen direkt an den Klienten.

6. BEENDIGUNG DES VERTRAGES

Die Klienten 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 Tagen auf.

Bei unvorhergesehenem Spital- oder Pflegeheimenritt oder bei Unzumutbarkeit, ist beidseitig eine fristlose Auflösung möglich. In Betracht kommen fachliche oder medizinische Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen und Aggressionen jeglicher Art, welche gegen die persönliche Integrität verstossen, gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden oder mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation.

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

7. KONFLIKTE UND BESCHWERDEN

Haben Sie Beanstandungen zu unseren Dienstleistungen oder treten zwischen Ihnen und Mitarbeitenden Unstimmigkeiten auf, verlangen Sie eine Besprechung mit der zuständigen Leitungsperson der Spitex. Sollte keine angebrachte Lösung für die Beschwerde gefunden werden, kann eine nächste Instanz kontaktiert werden.

1. Geschäftsfeldleitung Gesundheit & Alter, 044 817 75 84
2. Gemeinderat Dielsdorf, 044 854 71 60
3. Bezirksrat Dielsdorf, Tel. 043 258 16 50 oder bezirksrat.dielsdorf@ji.zh.ch
4. Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB), www.kesb-dielsdorf.ch
5. Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA), www.uba.ch

6. GERICHTSSTAND

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen den Klienten und unserer Organisation ist das ordentliche Bezirksgericht Dielsdorf.

7. LEHRBETRIEB

Damit der Spitex auch in Zukunft genügend ausgebildetes Personal zur Verfügung steht, ist die Beteiligung an der Ausbildung von zentraler Bedeutung. Die Spitex Rümlang engagiert sich deshalb aktiv in der Ausbildung von Fachpersonen Gesundheit (FaGe) EFZ. Um den Lernenden eine lehr- und erfolgreiche Ausbildung zu ermöglichen, braucht es Verständnis und Toleranz von allen Seiten. Wir danken Ihnen dafür.

8. ARBEITSZEITEN

Pflegepersonal:	07.00 – 22.00 Uhr, täglich
Hauspflegerinnen/Haushelferinnen:	08.00 – 12.00 Uhr / 13.00 – 18.00 Uhr, Mo – Fr (im Notfall durchgehend)

Erreichbarkeit telefonisch, Mo-Fr:	8.00 – 12.00 Uhr und 13.00 – 17.00 Uhr
Öffnungszeiten vor Ort:	10.00 – 11.30 Uhr, Montag, Mittwoch, Freitag

Ausserhalb der Bürozeiten erreichen Sie uns über den Telefonbeantworter.

Rümlang, November 2022