



Überall für alle

**S P I T E X**

**Embrachertal**

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

### 1. Grundsätzliches

Das Auftragsverhältnis zwischen dem Spitex-Verein Embrachertal und seinen Kunden<sup>1</sup> wird bestimmt durch die individuelle Vereinbarung (samt Beilagen), auf Basis einer Bedarfsabklärung und durch die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

Beides sind Bestandteile der Kundendokumentation. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen dem Spitex-Verein Embrachertal und seinen Kunden. Im Rahmen der Leistungsvereinbarung erbringt die Spitex Embrachertal für die Einwohnerinnen und Einwohner der Vertragsgemeinden entgeltliche Dienstleistungen in den Bereichen Gesundheits- und Krankenpflege sowie Hauswirtschaft und Betreuung. Soweit die Vereinbarungen und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweiz. Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 394ff.).

- 1 Aus Gründen der Lesbarkeit wird im in diesem Dokument nur von «Kunden» gesprochen. Diese männliche Form schliesst die weibliche Form der «Kundinnen» inhaltlich mit ein.
- 2 Aus Gründen der Lesbarkeit wird in diesem Dokument nur von «Mitarbeiterinnen» gesprochen. Diese weibliche Form schliesst die männliche Form der «Mitarbeiter» inhaltlich mit ein.

### 2. Zielsetzung

Spitex Embrachertal unterstützt den Kunden mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei berücksichtigt Spitex Embrachertal die eigenen Ressourcen des Kunden und seiner Angehörigen. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: Hilfe zur Selbsthilfe.

### 3. Dienstleistungsumfang

Der Umfang der Dienstleistungen wird mittels einer Bedarfsabklärung ermittelt und auf dem Bedarfsmeldeformular zuhanden der Krankenkassen und in der Auftragsvereinbarung zuhanden des Kunden festgehalten.

### 4. Dienstleistung

#### 4.1 Bedarfsabklärungen

Beim Erstbesuch erfolgen zusammen mit dem Kunden und/oder dessen Vertretung und in Rücksprache mit dem Arzt eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation und des individuellen Pflege- und Hilfebedarfs, sowie die gemeinsame Planung der notwendigen Massnahmen.

Das Resultat wird schriftlich festgehalten. Die ärztliche Anordnung kann bei akuten Leiden für 3 Monate, und bei Langzeitkrankheiten, für 6 Monate angeordnet werden. Die Anordnungen können und müssen sowohl bei fortwährendem Pflege- und Hilfebedarf unbeschränkt wiederholt werden wie auch bei einer Erhöhung unserer Leistungen. Übersteigt der Bedarf an Pflegeleistungen die 60-Stundenlimite im Quartal, wird von Spitex Embrachertal veranlasst, den ärztlichen Auftrag durch den Klienten an die Krankenkasse sofort weiterzuleiten um eine Kostengutsprache von der Krankenkasse zu erhalten. Die durch die Krankenkasse nicht gedeckten Kosten, die vom Kunden ausdrücklich gewünscht werden, gelten als Extraleistungen/Zusatzleistungen etc. und gehen vollständig zu Lasten des Kunden. Sie sind in einer separaten Rechnung auszuweisen.

#### **4.2 Auftragsvereinbarung**

Der Umfang der Leistungen wird in der Auftragsvereinbarung festgelegt. Bei höherem Leistungsumfang wird die Auftragsvereinbarung entsprechend angepasst. In der Vereinbarung werden ausserdem die Komfort- und Extraleistungen geregelt. Unter Komfort- und Extraleistungen werden Leistungen verstanden, die von der obligatorischen Krankenkasse nicht bezahlt werden und nicht dem Tarifschutz unterliegen. Die Kosten sind von dem Kunden zu bezahlen; sie werden durch Spitex Embrachertal separat in Rechnung gestellt.

#### **4.3 Dokumentation Pflege und Hauswirtschaft**

In der Dokumentation Pflege und Hauswirtschaft wird die gesundheitliche Situation des Kunden, sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder weiteren Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen, aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen. Die Dokumentation Pflege und Hauswirtschaft bleibt Eigentum von Spitex Embrachertal, wird aber am Einsatzort nachgeführt.

#### **4.4 Durchführung der Dienstleistungen**

Die Dienstleistungen werden in der Regel von 7.00 -22.00 Uhr erbracht. Die Einsatzzeiten sind in Zeitfenster eingeteilt und werden bei der Abklärung bekannt gegeben. Wir bieten Kontinuität in der Pflege, es besteht jedoch kein Anspruch auf eine bestimmte Mitarbeiterin. Einsätze, welche der Kunde von Montag bis Freitag nicht mindestens 24 Stunden und für Wochenend- und Feiertageinsätze nicht mindestens 48 Stunden im Voraus abbestellt, werden verrechnet. Ausnahmeregelungen gelten bei Spitaleintritt und bei Todesfall.

#### **4.5 Einsätze von mehreren Mitarbeiterinnen**

Bedingen besondere Umstände, eine Einführung in pflegerische Massnahmen oder bedingt die Pflegeplanung den gleichzeitigen Einsatz von zwei Mitarbeiterinnen, wird die Arbeitszeit von beiden in Rechnung gestellt.

#### **4.6 Mitwirkung des Kunden**

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn der Kunde und die Mitarbeiterinnen von Spitex Embrachertal dazu beitragen. Der Kunde erklärt sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Besonderen Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz des Kunden und der Mitarbeiterinnen unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, die eine angemessene Pflege erlauben, aber auch geeignetes Putzmaterial).

#### **4.7 Wohnungsschlüssel**

Bei Bedarf händigt der Kunde der Spitex Embrachertal einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe ist schriftlich zu quittieren. Die Spitex Embrachertal ist für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Wird der Schlüssel entgegen der Empfehlung von der Spitex Embrachertal deponiert, trägt der Kunde allein die Verantwortung für die sichere Aufbewahrung des Schlüssels.

#### **4.8 Eindringen in Wohnung**

Findet die Mitarbeiterin die Wohnungstür bei einem planmässigen Einsatz unerwarteter Weise verschlossen vor und wurde der Spitex Embrachertal kein Wohnungsschlüssel übergeben (Ziffer 4.7 hiervor), ist die Spitex Embrachertal berechtigt, die Wohnungstüre von Fachleuten öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dem Kunden könnte etwas zugestossen sein. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten des Kunden. Vorbehalten werden Fälle, in denen Angehörige innert nützlicher Frist die Wohnung öffnen können.

### **5. Dienstleistungsgrenzen**

Der Dienstleistungsumfang wird grundsätzlich im Rahmen der Bedarfsabklärung vereinbart.

## **5.1 Dienstleistungen Pflege**

Die Kostendeckung für pflegerische Leistungen muss bei einem Bedarf von mehr als 60 Stunden im Quartal vom Krankenversicherer bestätigt werden. Dienstleistungen können nur soweit übernommen werden oder aufrecht erhalten bleiben, als es der Gesundheitszustand des Kunden angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitextätigkeit erlaubt. Die Spitex Embrachertal teilt dem Kunden zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn seine Pflege aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr machbar ist, eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt. Die Spitex Embrachertal kann zu einer sinnvollen Lösung beitragen.

## **5.2 Dienstleistungen Hauswirtschaft**

Der «Wochenkehr» (wöchentliche Sichtreinigung) und die Wäschepflege werden von Montag bis Freitag zwischen 08.00 und 17.00 Uhr durchgeführt. Sämtliche Reinigungsarbeiten werden aus Gründen der Arbeitssicherheit nur bis auf Augenhöhe ausgeführt, das heisst auf diejenige Höhe, welche aus dem Stand am Boden erreichbar ist. Die Mitarbeiterinnen werden weder in noch auf Einrichtungen stehen, z.B. Stuhl oder Badewanne. Für einen hauswirtschaftlichen Einsatz braucht es funktionstüchtige Arbeitsgeräte und geeignetes Arbeitsmaterial, welches von den Kunden ab ersten Einsatz zur Verfügung gestellt wird. Es ist notwendig, dass der Kunde während des Einsatzes persönlich anwesend ist.

## **6. Preis und Rechnungsstellung**

Grundsatz: Alle Dienstleistungen der Spitex Embrachertal werden vom Kunden gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Für hauswirtschaftliche Dienstleistungen gibt es eine Tarifiermässigung für Vereinsmitglieder. Eine Tarifliste wird abgegeben.

### **6.1 Leistungserfassung**

Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeiterinnen ihre Arbeitsleistungen im Sinne einer Leistungserfassung fest. Diese erfolgt elektronisch mittels Smartphone. Allfällige Beanstandungen sind an die Leitung Spitex Embrachertal zu richten.

### **6.2 Rechnungsstellung**

Die gesetzlichen Bestimmungen und allenfalls Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang jener Leistungen, welche durch die Krankenkassen zu übernehmen sind. Für KLV-Leistungen erfolgt die Rechnungsstellung an die Krankenversicherung (Tiers Payant), für übrige Leistungen erfolgt die Rechnung an den Kunden oder die angegebene Zahlungsadresse. Komfort- und Extraleistungen werden separat in Rechnung gestellt. Diese Leistungen sind nicht kassenpflichtig (vgl. Ziffer 4.2). Kunden mit Zusatzversicherung können ihre hauswirtschaftlichen Leistungen bei der Krankenkasse geltend machen.

### **6.3 Zahlung**

Die Spitex Embrachertal stellt dem Kunden spätestens in der zweiten Monatshälfte die Rechnung über die Leistungen (inkl. allfälliger Mehrbedarf gemäss Art. 4.2 AGB) des Vormonates zu. Die Rechnung ist innert 30 Tagen zu begleichen, und zwar unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (u.a. Krankenkasse, Ergänzungsleistungen, Fürsorgeleistungen) besteht. Bei wiederholtem Zahlungsverzug ist die Spitex Embrachertal berechtigt, nach Abklärung der Verhältnisse für die Erbringung weiterer Leistungen Vorauszahlung oder angemessene Sicherheit zu verlangen.

## **7. Schweigepflicht und Datenschutz**

Die Spitex Embrachertal verpflichtet die Mitarbeiterinnen zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Soweit es zur Erfüllung des Vertrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Kunden gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, und zwar insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstelle. Der Kunde erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet. Der Kunde entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber SPITEXVEREIN EMBRACHERTAL von der Schweigepflicht.

## **8. Haftung**

Die Spitex Embrachertal haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeiterinnen verursacht worden sind und nicht auf altersbedingte 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 Spitexpersonal verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

#### **9. Keine Annahme weiterer Arbeiten durch die Mitarbeiterinnen**

Es ist den Mitarbeiterinnen nicht gestattet, Leistungen mit dem Kunden ausserhalb des Auftrages zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die von der Spitex Embrachertal nicht angeboten werden. *(Dieses Verbot gilt auch während sechs Monaten nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses einer Mitarbeiterin)*. Transporte von Kunden und deren Angehörigen in spitexeigenen Autos oder in den Privatautos sind den Mitarbeiterinnen untersagt.

#### **10. Geschenke an Mitarbeiterinnen**

Den Mitarbeiterinnen von der Spitex Embrachertal ist es untersagt, von Kunden oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Weitergehende Zuwendungen können mittels Spende in den Personalfonds ausgerichtet werden.

#### **11. Beschwerden**

Grundsätzlich sind alle Mitarbeiterinnen von der Spitex Embrachertal verpflichtet, Beschwerden von Kunden und Angehörigen entgegenzunehmen und an die Leitung weiterzuleiten.

Kann die Beschwerde nicht zur Zufriedenheit beider Parteien behoben werden, wird das folgende Verfahren angewendet:

1. Beide Parteien sprechen die Leitung Spitex Embrachertal mit Antrag auf Fallbereinigung an.
2. Kommt keine Einigung zustande, sind beide Parteien befugt, den Vorstand anzurufen, der sich um eine gütliche Regelung des Streites bemüht.

#### **12. Gerichtsstand**

Gerichtsstand für sämtliche rechtlichen Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der Spitex Embrachertal und dem Kunden ist in jedem Fall Embrach.

Embrach, 25.6.2019

Spitexverein Embrachertal