

# Allgemeine Geschäftsbedingungen SPITEX Kempt

Gültig ab 01.01.2025

## 1. GELTUNGSBEREICH

Mit der SPITEX Kempt wird nachstehend die leistungserbringende Spitex-Organisation bezeichnet und mit Klientin/Klient die Person, welche die Dienstleistung in Anspruch nimmt. Die AGB gelten für alle Dienstleistungen, die die SPITEX Kempt erbringt. Soweit nichts Spezielles geregelt ist, gelten die Regelungen des Schweizerischen Obligationenrechtes (OR) und dabei insbesondere die Bestimmungen über den Auftrag (Art. 394 ff OR).

Die Klientin/der Klient bestätigt mit ihrer/seiner Unterschrift auf der Rahmenvereinbarung, die AGB zur Kenntnis genommen zu haben.

## 2. RAHMENBEDINGUNGEN UND SPITEXDIENSTLEISTUNGEN IM ALLGEMEINEN

Die SPITEX Kempt erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen der Leistungsvereinbarungen mit der Stadt Illnau-Effretikon und der Gemeinde Lindau, der Administrativverträge zwischen den Spitex-Organisationen und den Krankenversicherern und weiteren gesetzlichen Grundlagen sowie aufgrund der Richtlinien und Empfehlungen ihrer Dachorganisationen (Spitex Verband Schweiz und Kanton Zürich).

Die SPITEX Kempt unterstützt die Klientin/den Klienten sowie ihre Bezugspersonen mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen der Klientin/des Klienten und deren Bezugspersonen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt, gefördert und miteinbezogen.

Sobald verschiedene Dienste involviert sind, übernimmt die SPITEX Kempt in der Regel die Koordination bezüglich Pflegequalität, Aufteilung der einzelnen Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie Festlegung der Einsatzzeiten und Einsatzstunden und ist für die Quantifizierung der Leistungen zu Handen der Versicherer zuständig.

## 3. VERTRAGLICHE PFLICHTEN DER SPITEX KEMPT

### a. Bedarfsabklärung

Die SPITEX Kempt klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jeder Klientin/bei jedem Klienten innerhalb der ersten 14 Tage nach Einsatzbeginn aufgrund eines ärztlichen Spitex-Auftrages ab. Die Bedarfsabklärung findet in der Regel bei der Klientin/beim Klienten zu Hause statt. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument „InterRAI“ angewendet. Bei Bedarf oder Verordnung der Ärztin und des Arztes passt die SPITEX Kempt den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an und nimmt periodisch eine Neubeurteilung vor.

Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert und die Klientin/der Klient erhält auf Wunsch eine Kopie der Aufstellungen über die geplanten Massnahmen, das sogenannte Leistungsplanungsblatt. Aufgrund der Bedarfsabklärung werden die Leistungen auf dem Formular des ärztlichen

Spitex-Auftrages quantifiziert und zusammen mit dem Leistungsplanungsblatt direkt an die Versicherung geschickt.

Die Klientin/der Klient nimmt zur Kenntnis, dass der Umfang, der durch die Versicherer zu bezahlenden pflegerischen Leistungen, limitiert ist.

Die Bedarfsabklärung für pflegerische Leistungen ist kassenpflichtig und wird in jedem Fall in Rechnung gestellt. Die Bedarfsabklärung für hauswirtschaftliche Leistungen wird von der Grundversicherung nicht übernommen. Es gilt die Tarifordnung. Die Kosten der weiteren nichtkassenpflichtigen Leistungen (Betreuung und Hauswirtschaft) wird gemäss Zusatzversicherung von der Versicherung übernommen.

## **b. Erbringung der Dienstleistungen**

Die SPITEX Kempt organisiert und disponiert die Dienstleistungen.

Dies umfasst namentlich Folgendes:

- Sie weist der Klientin/dem Klienten und ihren Bezugspersonen, sowie allfälligen weiteren Beteiligten (z.B. behandelnder Arzt) in der Regel eine bestimmte Bezugsperson als direkte Ansprechperson der SPITEX Kempt zu.
- Sie bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Die Einsätze werden jeweils von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der SPITEX Kempt.
- Sie vereinbart mit der Klientin/dem Klienten Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters erfolgen, wird die Klientin/dem Klienten nach Möglichkeit telefonisch informiert.

## **c. Haftung**

Die SPITEX Kempt haftet für Schäden an Gegenständen in der Wohnung, die durch Mitarbeitende vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden. Eine weitere Haftung für Sachschaden wird ausgeschlossen.

## **d. Annahme von Geschenken**

Die Mitarbeitenden der SPITEX Kempt sind nicht berechtigt, für sich oder andere Personen Geschenke anzunehmen oder Vorteile zu beanspruchen, und sie dürfen nicht als Erben eingesetzt werden. Ausgenommen sind Gelegenheitsgeschenke von geringem Wert.

#### 4. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DER KUNDIN/DES KUNDEN

Die Klientin/der Klient ist bei den Einsätzen anwesend und wirkt beim Einsatz soweit wie möglich mit.

Damit der Gesundheitsschutz von Ihnen wie auch von unseren Mitarbeitenden gewährleistet ist, ist es unabdingbar, dass wir die notwendigen Hilfsmittel verwenden können, z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen und hygienische Verhältnisse.

Für Hauswirtschaftseinsätze müssen Reinigungsmittel, Tücher und Besen zur Verfügung stehen. Elektrische Geräte, wie Staubsauger, Bügeleisen etc. müssen in einwandfreiem Zustand sein.

Die Klientin/der Klient passt im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten und der Unfall- und Krankheitsprävention bei Bedarf die Wohnungseinrichtung und Materialien an und akzeptiert die von der SPITEX Kempt verwendeten Pflegematerialien. Die Mittel, die notwendig sind zur Ausführung der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft, werden bei der Klientin/dem Klienten aufbewahrt.

##### a. Medikamente

Die Beschaffung der Medikamente erfolgt gemäss Absprache mit den Klientinnen und Klienten, respektive den gesetzlichen Vorgaben.

Übernimmt die SPITEX Kempt die Beschaffung der Medikamente, werden die Kosten gemäss Tarifierung verrechnet.

##### b. Schlüsseltresor

Die SPITEX Kempt muss für einen Einsatz jederzeit Zutritt zur Wohnung oder zum Haus der Klientin oder des Klienten haben. Dafür setzt SPITEX Kempt einen Schlüsseltresor ein, der einen Haus- und/oder Wohnungsschlüssel beinhaltet. Der Schlüsseltresor wird beispielsweise im Briefkasten installiert. Die Organisation und die Kosten gehen zu Lasten der Klientin/dem Klienten.

Verfügt die SPITEX Kempt über keinen Schlüssel und kann ein solcher nicht sofort erhältlich gemacht werden, kann sie die verschlossene Haustür bei Verdacht, der Klientin/dem Klienten könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch, unter Polizeiaufsicht und unter Kostenfolge für die Klientin/dem Klienten öffnen lassen.

##### c. Transporte

Transporte von Klientinnen/Klienten und deren Bezugspersonen in spitexeigenen oder privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden untersagt.

#### **d. Gesundheitsschutz**

Für die Einhaltung des Nichtraucherschutzes für die Mitarbeitenden, verzichtet die Klientin/der Klient auf das Rauchen vor und während des Einsatzes.

Haustiere sind während der Zeit des Einsatzes wegzusperren.

Die SPITEX Kempt 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, Diskriminierung oder rassistische Äusserungen.

Grobe Beschimpfungen, eine gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden oder mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation führen ebenfalls zum Abbruch des Einsatzes und werden nicht toleriert.

#### **5. TARIFE UND RECHNUNGSSTELLUNG**

Die Tarife richten sich nach der jeweils aktuellen Tarifliste. Die Tarife für die kassenpflichtigen Leistungen aus der Grundversicherung werden vom Bund festgelegt. Die nicht kassenpflichtigen Tarife für Hauswirtschaft und Betreuung können einseitig seitens der SPITEX Kempt angepasst werden. Über Tarif- und Preisänderungen wird vorgängig informiert und sie werden auf der Homepage aufgeführt.

Die Versicherer übernehmen nicht in jedem Fall alle kassenpflichtigen Leistungen.

Die Klientin/der Klient ist mit den Dienstleistungen gemäss Leistungsplanungsblatt einverstanden, sofern sie/er sich nicht innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt derselben bei der SPITEX Kempt meldet. Allfällige Kosten, die die Versicherung nicht übernimmt, fallen zu Lasten der Kundin/des Kunden. Die SPITEX Kempt stellt sämtliche Dienstleistungen, inkl. die Bedarfsabklärung, administrative Arbeiten, Abklärungen bei Dritten, Zeit und Auslagen für Einkäufe, etc. in Rechnung, unabhängig davon, ob die Kosten von der obligatorischen oder einer privaten Versicherung übernommen werden. Einsätze (ausgenommen bei Notfällen), die nicht 24 Stunden vorher abgesagt werden, werden gemäss Tarifblatt in Rechnung gestellt.

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich. Kassenpflichtige Leistungen werden direkt mit den Versicherern abgerechnet. Die übrigen Kosten werden der Klientin/dem Klienten direkt, mit Zahlungsfrist von 30 Tagen, in Rechnung gestellt. Kassenpflichtige Leistungen ohne ärztliche Anordnung übernehmen die Versicherer nicht und die Kosten gehen zu Lasten der Klientin/des Klienten.

Hat die Klientin oder der Klient ihren Hauptwohnsitz nicht im Leistungsgebiet der SPITEX Kempt, werden die Restkostentarife direkt der Wohngemeinde der Klientin/des Klienten in Rechnung gestellt.

## 6. PRIVATE AUFTRÄGE AN MITARBEITENDE

SPITEX-Mitarbeitende dürfen neben ihren Einsätzen und ausserhalb ihrer Arbeitszeit keine anderen Arbeiten für die Kundschaft erledigen. Das gilt auch für Dienstleistungen, welche die SPITEX Kempt nicht anbietet, zum Beispiel Sitz-Nachtwachen.

Eine Zusatz-Dienstleistung muss die Klientin oder der Klient mit der zuständigen Stelle der SPITEX Kempt vereinbaren. Vielleicht übernehmen dann andere Organisationen diese Dienstleistung.

Die Betriebsleitung von Spitex Kempt kann in begründeten Ausnahmefällen private Aufträge an Mitarbeitende bewilligen.

## 7. SPITEX KEMPT ALS AUSBILDUNGSBETRIEB

Die SPITEX Kempt ist ein Ausbildungsbetrieb. Deshalb begleiten Lernende oder Studierende die Pflege-Fachperson. Die Arbeitszeit der Lernenden wird nicht verrechnet.

## 8. DATENSCHUTZ: KLIENTENAKTEN, GEFÄHRDUNGSMELDUNGEN UND VIDEOKAMERA BEI KLIENTINNEN UND KLIENTEN

Beim Umgang mit Kundendaten hält sich SPITEX Kempt an die Datenschutzgesetzgebung.

### a. Kundenakten und Akteneinsicht

SPITEX Kempt führt über jede Klientin und jeden Klienten eine Klientendokumentation, die nach Beendigung der Pflege und Betreuung während 10 Jahren aufbewahrt wird. Während der Aufbewahrungsfrist haben die Klientinnen und Klienten das Recht, in ihre Klientendokumentation Einsicht zu nehmen und Kopien bzw. Ausdrücke zu erhalten. Nach Beendigung der Aufbewahrungsfrist kann die Klientinnen oder der Klient die Herausgabe der Klientendokumentation verlangen. Ansonsten wird sie vernichtet.

### b. Gefährdungsmeldungen

Gefährdet die Klientin oder der Klient sich oder ihr/sein Umfeld oder stellt die SPITEX Kempt eine Gefährdung des Klientenwohls fest, so darf sie gestützt auf gesetzliche Bestimmungen die Behörden informieren. Zum Beispiel die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde oder die Polizei. Nach Möglichkeit informiert SPITEX Kempt vorerst die Ärztin oder den Arzt und sie orientiert die Klientin oder den Klienten über ihr Vorgehen.

### **c. Installierte Videokamera resp. Überwachungskamera**

Die Klientin/der Klient ist gesetzlich verpflichtet, die SPITEX Kempt über installierte Videokameras zu informieren. Videokameras müssen während dem Einsatz der Spitex-Mitarbeitenden ausgeschaltet werden. Die Sicherheit der Klientin/des Klienten ist während dem Einsatz durch die Mitarbeitenden der SPITEX Kempt gewährleistet.

## **9. WANN ENDET DER AUFTRAG?**

Die Klientin oder der Klient kann den Auftrag nach Gesetz jederzeit auflösen. Auch die SPITEX Kempt kann den Auftrag gemäss Artikel 4d auflösen, wenn sie ausreichende Gründe hat. Fristlos auflösen können beide den Auftrag nur, wenn er nicht mehr zumutbar ist.

### **a. Wen darf die SPITEX Kempt über die Auflösung informieren?**

Wenn der Vertrag für die SPITEX Kempt nicht mehr zumutbar ist und die SPITEX Kempt ihn auflöst, muss sie die Gemeinde darüber informieren. Die Klientin/der Klient stimmt zu, dass die SPITEX Kempt in begründeten Fällen Angehörige, die Erwachsenenschutz-Behörde und die Ärztinnen oder die Ärzte über die Auflösung informieren darf. Die SPITEX Kempt darf auch Dritte informieren, die Dienstleistungen erbringen.

### **b. Wann braucht es keine Kündigung?**

Der Dienstleistungsauftrag endet ohne Kündigung, wenn die Klientin oder der Klient plötzlich ins Spital oder ins Pflegeheim muss oder verstirbt.

## **10. WAS PASSIERT BEI EINEM STREIT**

Die Mitarbeitenden von SPITEX Kempt nehmen Kritik von der Klienten entgegen und leiten sie an die Vorgesetzte oder den Vorgesetzten weiter. Alle Beteiligten streben eine einvernehmliche Lösung an.

Kann keine Regelung gefunden werden, mit der beide Seiten einverstanden sind, kann die Klientin oder der Klient sich mit einer schriftlichen Beschwerde an die Betriebsleitung oder den Präsidenten des Vereins SPITEX Kempt wenden.

Klientinnen und Klienten können sich bei Konflikten auch an die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) Malzstrasse 10, 8045 Zürich (Tel. 0848 00 13 13) wenden.

## **11. AUFSICHTSBESCHWERDEN UND GERICHTSSTAND**

Aufsichts- und Beschwerdeinstanz ist der Bezirksrat Pfäffikon, Hörnlistrasse 71, 8330 Pfäffikon

Für gerichtliche Streitigkeiten ist das Bezirksgericht des Bezirks Pfäffikon, Hörnlistrasse 55, 8330 Pfäffikon zuständig.

## **12. INKRAFTTRETEN**

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen treten per 1. Januar 2025 in Kraft. (1. Ausgabe)

Effretikon, im Januar 2025 - Vorstand / Betriebsleitung