

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

DAS ANGEBOT DER SPITEX USTER

FÜR USTER, NÄNIKON, WERRIKON, FREUDWIL, WERMATSWIL, SULZBACH,
RIEDIKON UND MÖNCHALTORF



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

1. VERTRAGSPARTEIEN UND RECHTSGRUNDLAGEN

Mit «Spitex Uster» wird nachstehend die leistungserbringende Spitex-Organisation bezeichnet und mit «Klientin» die Person (weiblich, männlich oder divers), die die Dienstleistung in Anspruch nimmt. Zur vereinfachten Lesbarkeit wird die weibliche Form verwendet. Sie schliesst alle anderen Formen mit ein.

Die Spitex Uster und die Klientin gehen mit der Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ein Auftragsverhältnis ein, für das 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 DIENSTLEISTUNGEN DER SPITEX USTER IM ALLGEMEINEN

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

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

3. VERTRAGLICHE PFLICHTEN DER SPITEX USTER

A. PERIODISCHE BEDARFSABKLÄRUNG

Die Spitex Uster klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jeder Klientin periodisch und in der Regel bei der Klientin zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung wird das offizielle elektronische Assessmentinstrument 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 Uster organisiert und disponiert die Dienstleistungen. Dies umfasst namentlich Folgendes:

- Die Spitex Uster weist der Klientin, ihren Angehörigen und allfälligen weiteren Beteiligten (z. B. der behandelnden Ärztin) in der Regel eine bestimmte Teamleitung und eine Fallführung als direkte Ansprechpersonen der Spitex Uster zu.
- Die Spitex Uster bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Die Klientin kann nicht wählen, wer den Einsatz leisten soll. Die Einsätze werden jeweils von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Spitex Uster.
- Die Spitex Uster vereinbart mit der Klientin Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird die Klientin nach Möglichkeit informiert.

Findet das Personal der Spitex Uster bei einem planmässigen Einsatz die Wohnungstüre verschlossen vor und die Sicherheit der Klientin scheint gefährdet, ist die Spitex Uster berechtigt, die Wohnungstüre durch Fachleute öffnen zu lassen. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten der Klientin. Die Spitex Uster klärt im Vorhinein ab, ob Angehörige innert nützlicher Frist die Wohnung öffnen können.

Die Spitex Uster ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abubrechen bzw. abzusagen. In Betracht kommen insbesondere fachliche oder medizinische Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, eine gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden oder die mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation.

C. VERHALTEN BEI GEFÄHRDUNG DER KLIENTIN ODER DRITTER

Gefährdet die Klientin sich selbst, ihr Umfeld oder andere, kann die Spitex Uster Kontakt zu der behandelnden Ärztin und bei Bedarf zu der Gemeinde, der Erwachsenenschutzbehörde KESB oder zur Polizei aufnehmen. Die Spitex Uster orientiert die Klientin nach Möglichkeit vorgängig darüber.

D. PRIVATSPHÄRE UND INFORMATIONSPFLICHT

Die Spitex Uster und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Klientin 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 die Spitex Uster der Klientin Einsicht in die Akten der Klientin und orientiert diese umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

E. HAFTUNG

Die Spitex Uster haftet für Schäden, die durch Mitarbeitende vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden. Jegliche weitere Haftung wird ausgeschlossen.

F. KEINE ANNAHME VON GESCHENKEN

Die Mitarbeitenden der Spitex Uster sind nicht berechtigt, für sich oder andere Personen Geschenke anzunehmen oder Vorteile zu beanspruchen, die ihnen im Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit angeboten werden. Davon ausgenommen sind Gelegenheitsgeschenke von geringem Wert.

Auf Wunsch können gerne Spenden an die Spitex Uster ausgerichtet werden. Diese Zuwendungen werden grösstenteils für zusätzliche Weiterbildungen und als Ergänzungen für Personalanlässe verwendet.

G. KEINE PRIVATEN AUFTRÄGE AN MITARBEITENDE

Es ist den Spitex-Mitarbeitenden nicht gestattet, Arbeiten mit der Klientin ausserhalb der Einsätze und der Arbeitszeit zu vereinbaren. Dies gilt auch für Dienstleistungen, die von der Spitex Uster nicht angeboten werden. Das Verbot gilt während sechs Monaten über die Beendigung des Anstellungsverhältnisses der Mitarbeitenden hinaus.

4. EINSATZ VON SCHLÜSSELTRESOREN UND SCHLÜSSELVERWALTUNG

Schlüssel dienen ausschliesslich der Erfüllung des Spitex Auftrages oder einem Zugang zur Wohnung oder zum Haus bei Notsituationen der Klientin. Die Spitex Uster bevorzugt Schlüsseltresore vor Ort. Schlüsseltresore können durch die Spitex Uster bestellt werden. Sie sind kostenpflichtig und gehen ins Eigentum und in das Sicherheitsdispositiv der Klientin über. Der Zeitaufwand für Schlüssel, die in der Spitex Uster deponiert, gesichert, geholt und gebracht werden, wird in Rechnung gestellt. In beiden Fällen sorgt die Spitex Uster für einen sachgerechten Umgang.

5. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DER KLIENTIN

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

Die Klientin passt im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten und der Unfall- und Krankheitsprävention bei Bedarf die Wohnungseinrichtung und Materialien an und akzeptiert die von der Spitex Uster verwendeten Pflegematerialien. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden gewöhnlich bei der Klientin aufbewahrt. Die Klientin besorgt die ärztlich verordneten Medikamente selber oder beauftragt damit frühzeitig und unter Kostenfolge die Spitex Uster.

Für Fahrten im Auftrag der Klientin werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Klientinnen sind nicht erlaubt, ausser es besteht ein formulierter Auftrag innerhalb der Leistungsplanung. In diesem Fall werden Leistung, Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt.

6. AUSBILDUNG IN DER SPITEX USTER

Die heutigen Lernenden und Studierende sind die Pflegenden von morgen. In der Spitex Uster werden verschiedene Pflegeausbildungen angeboten. Die entsprechende Akzeptanz ist ein wesentlicher Beitrag, um bei jungen Menschen die Freude am Pflegeberuf zu stärken. Deshalb kann es vorkommen, dass die Mitarbeitenden von einer Auszubildenden oder Studierenden begleitet werden. Diese Begleitung löst für die Klientin keine zusätzlichen Kosten aus.

7. TARIFE UND RECHNUNGSSTELLUNG

Der Preis für die Dienstleistungen der Spitex Uster richtet sich nach der Tarifliste, die ein integrierter Bestandteil dieser Vereinbarung ist. Die Preise können angepasst werden und sind auf der Webseite der Gemeinden aufgeführt. Über Preisanpassungen wird vorgängig informiert.

Die Spitex Uster stellt sämtliche Dienstleistungen, inkl. Bedarfsabklärung, administrative Arbeiten, Abklärungen bei Dritten, Zeit und Auslagen für Einkäufe, Fahrspesen etc. in Rechnung, unabhängig davon, ob die Kosten von der obligatorischen oder einer privaten Krankversicherung übernommen werden. Erfordern besondere Umstände oder die ärztliche Verordnung den gleichzeitigen Einsatz von zwei Mitarbeitenden, wird die Arbeitszeit beider in Rechnung gestellt.

Als nicht kassenpflichtige Leistungen werden auch Einsätze in Rechnung gestellt, die von Montag bis Freitag weniger als 24 Stunden und an Samstagen, Sonn- und Feiertagen weniger als 48 Stunden vor dem Einsatz von der Klientin abgesagt werden. Ausnahmen sind notfallbedingte Spitaleintritte und Todesfall der Klientin.

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

Die Patientenbeteiligungen werden der Klientin direkt in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen direkt an die Klientin. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen, sofern keine separate individuelle Vereinbarung über die Zahlungsmodalitäten besteht.

8. BEENDIGUNG DES VERTRAGES

Die Klientin und in begründeten Fällen auch die Spitex Uster 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 fünf Kalendertagen auf. Davon ausgenommen ist die Auflösung zur Unzeit. Bei Unzumutbarkeit oder bei unvorhergesehenem Spital- oder Pflegeheimenritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung möglich.

Die Klientin erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex Uster Angehörige, die zuständige Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde, die behandelnde Ärztin und leistungserbringende Dritte über die Auflösung des Vertragsverhältnisses informieren darf.

9. STREITBEILEGUNG UND GERICHTSSTAND

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

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

Version 1.0
Uster, 1. Juni 2021



KONTAKT

Adresse	Wagerenstrasse 45, 8610 Uster
Telefon	044 905 70 80
E-Mail	info@spitex-uster.ch / hin@spitex-uster.ch
Online-Anmeldung (24h)	www.opancare.ch

ERREICHBARKEIT UND ÖFFNUNGSZEITEN

Telefonzentrale	Mo. bis Fr. 8–12, 14–17 Uhr
Combox	ausserhalb der Öffnungszeiten können Sie uns eine Nachricht auf der Combox hinterlassen
Dienstzeiten für Pflegeleistungen	Mo. bis So. 7–22 Uhr
Dienstzeiten für psychiatrische Pflegeleistungen	Mo. bis Fr. 8–17 Uhr
Dienstzeiten für hauswirtschaftliche Leistungen	Mo. bis Fr. 7–18 Uhr
Beratung allgemein sowie Kontinenz- und Stomaberatung	nach Vereinbarung
Spitex-Shop	Mo. 14–16 Uhr Di. 09–11 Uhr Mi. 17–19 Uhr Do. 14–16 Uhr Fr. 14–16 Uhr