

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Stand 26.03.2020

Diese AGB sind ein Bestandteil der Rahmenvereinbarung (Dok. 576) und werden den Klienten<sup>1</sup> vor Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ausgehändigt.

### 1. Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen dem ambulanten Bereich des Gesundheitszentrums Dielsdorf (SPITEX Regional) und ihren Klienten wird bestimmt durch

- Das Krankenversicherungsgesetz (KVG)<sup>2</sup>
- Die Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV)<sup>3</sup>
- das Pflegegesetz<sup>4</sup>
- die Tarifordnung Spitex<sup>5</sup>
- das Pflegeversorgungskonzept<sup>6</sup>
- die individuelle Leistungsvereinbarung, gemäss dem Formular Leistungsplanungsblatt, jeweils auf Basis einer Bedarfsabklärung
- die allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen und die individuelle Leistungsvereinbarung sind Bestandteil der Klientendokumentation und werden vom Klienten ausdrücklich als Bestandteil des Vertragsverhältnisses anerkannt.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen dem ambulanten Bereich des Gesundheitszentrums Dielsdorf (SPITEX Regional) und ihren Klienten. Im Rahmen der Leistungsvereinbarung erbringt SPITEX Regional für die Einwohner der ihr beigetretenen Gemeinden entgeltliche Dienstleistungen in den Bereichen Gesundheits- und Krankenpflege sowie Hauswirtschaft, Sozialbetreuung und ggf. Komfortleistungen. Die AGB treten spätestens nach Vollzug der ersten vollbrachten Leistung beim Klienten in Kraft, selbst wenn die Unterschrift des Klienten oder des gesetzlichen Vertreters noch fehlt. Soweit die individuellen Vereinbarungen und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des schweiz. Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 394ff.).

### 2. Zielsetzung

SPITEX Regional unterstützt die Klienten mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, sozialbetreuerischen und weiteren Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei berücksichtigt sie die eigenen Ressourcen des Klienten und seiner Angehörigen. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: Hilfe zur Selbsthilfe.

### 3. Dienstleistungsumfang

Der Umfang der Dienstleistungen wird mittels einer Bedarfsabklärung festgelegt und auf dem Bedarfsmeldeformular zuhanden der Krankenkassen schriftlich fixiert. Des Weiteren werden Dienstleistungen auf dem Leistungsplanungsblatt zuhanden des Klienten und bei kassenpflichtigen Leistungen zuhanden der Krankenkasse festgehalten.

<sup>1</sup> Aus Gründen der Lesbarkeit gelten die angewendeten Personen- und Funktionsbezeichnungen stets für beide Geschlechter

<sup>2</sup> Bundesgesetz vom 18. März 1994 über die Krankenversicherung (KVG)

<sup>3</sup> Verordnung des EDI vom 29. September 1995 über Leistungen in der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (Krankenpflegeleistungsverordnung, KLV)

<sup>4</sup> Pflegegesetz Kanton ZH vom 27. Sept. 2010

<sup>5</sup> Tarifordnung Spitex Regional Dielsdorf 2019, wird bei Bedarf angepasst

<sup>6</sup> Pflegeversorgungskonzept der beteiligten Gemeinden

## **4. Dienstleistung**

### **4.1 Bedarfsabklärung**

Beim Erstbesuch erfolgt zusammen mit dem Klienten 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 und mittels Bedarfsmeldeformular / Leistungsplanungsblatt dem Arzt zur Anordnung zugestellt. 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 fortdauerndem 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 Regional zusätzlich ein Gesuch um Kostengutsprache an die Krankenkasse gestellt. Die durch die Krankenkasse nicht gedeckten Kosten, die vom Klienten ausdrücklich gewünscht werden, gelten als Komfortleistungen und gehen vollständig zu Lasten des Klienten. Sie werden in der Rechnung separat ausgewiesen.

### **4.2 Leistungsvereinbarungen**

In der Leistungsvereinbarung A (dem Leistungsplanungsblatt) wird der Umfang der pflegerischen, hauswirtschaftlichen und sozialbetreuerischen Leistungen festgelegt. Bei höherem Leistungsumfang wird das Leistungsplanungsblatt entsprechend angepasst.

In der Leistungsvereinbarung B werden die Komfortleistungen geregelt. Darunter werden Leistungen verstanden, die vom Klienten gewünscht und weder von der obligatorischen Krankenkasse noch von der Zusatzversicherung bezahlt werden. Sie unterliegen nicht dem Tarifschutz. Die Kosten sind vom Klienten zu bezahlen; sie werden separat in der Rechnung ausgewiesen. Im Bereich der Komfortleistungen kann der Leistungsumfang gemäss Leistungsvereinbarung im Bedarfsfall bis maximal +20% des Studentotals ohne vorgängige Information an den Klienten (oder dessen gesetzlichen Vertreter) und ohne Anpassung der Leistungsvereinbarung überschritten werden. Bei einer Überschreitung um mehr als 20% muss auch in diesem Bereich eine neue Leistungsvereinbarung erstellt werden.

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

In der Dokumentation Pflege und Hauswirtschaft wird die gesundheitliche Situation des Klienten sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder weiteren Massnahmen, inkl. ärztlichen Verordnungen, aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen. Die Dokumentation Pflege und Hauswirtschaft bleibt Eigentum der SPITEX Regional. Der Klient / sein gesetzlicher Vertreter haben Einsichtsrecht in die Dokumentation.

### **4.4 Durchführung der Dienstleistungen**

Die Dienstleistungen werden täglich von 7.00 Uhr bis 22.00 Uhr erbracht. Der Beginn der Einsatzzeiten wird mit einer Toleranzzeit von plus oder minus 30 Minuten erbracht. Wir bieten Kontinuität in der Pflege, es besteht jedoch kein Anspruch auf eine bestimmte Mitarbeiterin. Einsätze, welche der Klient von Montag bis Freitag nicht mindestens 24 Stunden und für Wochenend- und Feiertageinsätze nicht mindestens 48 Stunden im Voraus absagt, werden verrechnet. Ausnahmeregelungen gelten bei Spitaleintritt und bei Todesfall.

### **4.5 Einsatz von mehreren Mitarbeitern und Drittorganisationen**

Bedingen besondere Umstände eine Einführung in pflegerische Massnahme oder bedingt die Pflegeplanung den gleichzeitigen Einsatz von zwei Mitarbeitern, wird die Arbeitszeit von beiden in Rechnung gestellt. In der Regel werden alle Dienstleistungen durch die eigenen Mitarbeiter der SPITEX Regional abgedeckt. Bei speziellen betrieblichen Umständen bleibt der Einsatz entsprechend qualifizierten Personals von Drittorganisationen vorbehalten. Die SpiteX Regional hat dabei den Lead.

#### **4.6 Mitwirkung des Klienten**

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn der Klient und die Mitarbeiter der SPITEX Regional dazu beitragen. Der Klient 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 Klienten und der Mitarbeiter unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, die eine angemessene Pflege erlauben, aber auch geeignetes Putzmaterial).

#### **4.7 Wohnungsschlüssel**

Der Klient ist dazu aufgefordert, den Zugang für die Spitex-Mitarbeitende sicherzustellen. Händigt der Klient der SPITEX Regional gegen Quittung Haus- oder Wohnungsschlüssel zur Aufbewahrung aus, hat dies Kostenfolgen für den Klienten.

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

Finden die Mitarbeitenden die Wohnungstür bei einem planmässigen Einsatz unerwarteter Weise verschlossen vor und wurde die Schlüsselaufbewahrung durch den Klienten nicht geregelt (Ziffer 4.7 hiervoor), ist die SPITEX Regional berechtigt, die Wohnungstüre von Fachleuten öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dem Klienten könnte etwas zugestossen sein. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten des Klienten. 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 Klienten angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitextätigkeit erlaubt. SPITEX Regional teilt dem Klienten 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. SPITEX Regional kann zu einer sinnvollen Lösung beitragen.

#### **5.2 Dienstleistungen Hauswirtschaft**

Der «Wochenkehr» (wöchentliche Sichtreinigung) und die Wäschepflege werden wenn möglich nachmittags eingeplant, da sich die pflegerischen Tätigkeiten vorwiegend auf den Morgen konzentrieren.

### **6. Tarif und Rechnungsstellung**

Grundsatz: Alle Dienstleistungen der SPITEX Regional werden vom Klienten gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Eine Tarifliste wird abgegeben. Die Tarife können angepasst werden. Über Tarifanpassungen wird vorgängig informiert.

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 obligatorischen oder einer Zusatzversicherung übernommen werden.

### **6.1 Leistungserfassung**

Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeiterinnen ihre Arbeitsleistungen im Sinne einer Leistungserfassung fest. Diese erfolgt elektronisch. Allfällige Beanstandungen sind an die zentrale Administration der SPITEX Regional 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. Die Rechnungsstellung erfolgt an den Klienten oder die angegebene Zahlungsadresse.

Die Spitem Regional stellt erbrachte Pflegeleistungen aus der obligatorischen Grundversicherung (KLV) der Krankenversicherung direkt in Rechnung. Die Patientenbeteiligungen werden dem Klienten direkt in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht versicherungspflichtige Leistungen inklusive Material direkt an den Klienten.

Die Rückvergütung der hauswirtschaftlichen versicherten Leistungen kann der Klient bei seiner Zusatzversicherung geltend machen (sofern die Leistungen durch diese abgedeckt sind). Komfortleistungen werden in der Rechnung separat ausgewiesen. Diese Leistungen sind nicht kassenpflichtig (vgl. Ziffer 4.2).

### **6.3 Zahlung**

SPITEX Regional stellt dem Klienten in der ersten Monatshälfte die Rechnung über die Leistungen (inkl. allfälliger Mehrbedarf gemäss Art. 4.2 AGB) des Vormonates zu. Die Rechnung ist innert 20 Tagen zu begleichen, und zwar unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (u.a. Krankenkasse, Ergänzungsleistungen, Fürsorgeleistungen) besteht. Bei erheblichen Zahlungsausständen kann das Gesundheitszentrum Dielsdorf die Leistungserbringung einstellen.

## **7. Kündigung**

### **7.1 Ordentliche Kündigungsfrist**

Die Leistungsvereinbarung kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens 5 Tagen gekündigt werden. Mit dem vereinbarten Ende des Einsatzes wird die Leistungsvereinbarung automatisch aufgelöst.

### **7.2 Sofortige Auflösung der Leistungsvereinbarung**

In besonderen Fällen ist die Möglichkeit einer sofortigen Auflösung der Leistungsvereinbarung vorbehalten, namentlich bei Auftreten von Verhältnissen seitens des Klienten, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der SPITEX Regional Mitarbeitenden unzumutbar machen (Beschimpfung, Bedrohung, Belästigung oder anderweitige Gefährdungen).

### **7.3 Form**

Die Kündigung der Leistungsvereinbarung bedarf der schriftlichen Form. Kündigungen durch den Klienten sind an die zentrale Administration der SPITEX Regional zu richten.

### **7.4 Weitere Beendigungsgründe**

Die Leistungsvereinbarung endet ohne Kündigung, wenn der Klient sich wieder selbst versorgen kann, in eine stationäre Pflegeinstitution eintritt oder stirbt.

## **8. Schweigepflicht und Datenschutz**

SPITEX Regional verpflichtet die Mitarbeiter zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Soweit es zur Erfüllung des Vertrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Klienten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, und zwar

insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstelle sowie staatliche Stellen. Der Klient erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet. Der Klient entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber SPITEX Regional von der Schweigepflicht.

## **9. Haftung**

Die SPITEX Regional haftet für Schäden am Wohnungsmobilien, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeiter 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. Bei Aushändigung des Wohnungsschlüssels an die SPITEX Regional trägt diese die Verantwortung für die sichere Aufbewahrung. Jegliche weitere Haftung wird ausgeschlossen, insbesondere bei Diebstahl eines gestohlenen Wohnungsschlüssels und die daraus resultierenden Folgeschäden.

## **10. Keine Annahme weiterer Arbeiten durch die Mitarbeitenden**

Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, Leistungen mit dem Klienten ausserhalb des Auftrages zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die von SPITEX Regional nicht angeboten werden. Für Fahrten im Auftrag des Klienten werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Klienten und deren Angehörigen in betriebseigenen oder privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden untersagt. Ausnahmen sind Fahrten im Betriebsfahrzeug zum Hausarzt, Spital (bei der die Anwesenheit der Spitex-Mitarbeiterin gefordert oder gewünscht ist) oder in Verbindung mit pflegerisch-therapeutischem Training. Die Anwesenheitszeit wird dabei in Rechnung gestellt.

## **11. Geschenke an Mitarbeitende**

Den Mitarbeitenden der SPITEX Regional ist es untersagt, von Klienten 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 Personal- oder Klientenfonds ausgerichtet werden.

## **12. Beschwerden**

Die SPITEX Regional verfügt über ein System zur Entgegennahme, Bearbeitung und Erfassung von Beschwerden. Grundsätzlich sind alle Mitarbeitende der SPITEX Regional verpflichtet, Beschwerden von Klienten und Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten.

Beanstandungen und Beschwerden der Klienten sind in erster Linie an die Geschäftsleitung zu richten. Entscheide der Geschäftsleitung können beim Verwaltungsrat des GZD angefochten werden.

Aufsichtsbehörde ist der Bezirksrat des Bezirks Dielsdorf beziehungsweise die unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) oder die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) im Rahmen ihrer gesetzlichen Zuständigkeiten.

### Adressen der Beschwerdeinstanzen:

Gesundheitszentrum Dielsdorf  
Geschäftsleitung  
Breitestrasse 11  
8157 Dielsdorf

Bürozeiten Mo – Fr 08:00-11:45 / 13:30-17:00 Uhr  
Tel. 044 854 61 11  
Mail: [info@gzdielsdorf.ch](mailto:info@gzdielsdorf.ch)

Gesundheitszentrum Dielsdorf  
Verwaltungsrat  
Breitestrasse 11  
8157 Dielsdorf

Bürozeiten Mo –Fr 08:00-11:45 / 13:30-17:00 Uhr  
Tel. 044 854 61 11  
Mail: [info@gzdielsdorf.ch](mailto:info@gzdielsdorf.ch)

Bezirksrat  
Bezirk Dielsdorf  
Geissackerstrasse 24  
8157 Dielsdorf

Bürozeiten Mo – Fr 08:30-11:30, Mo 13:30-17:00 Uhr  
Di – Fr 13:30-16:00  
Tel. 044 258 16 50  
Mail: [bezirksrat.dielsdorf@ji.zh.ch](mailto:bezirksrat.dielsdorf@ji.zh.ch)

Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA)  
Malzstrasse 10  
8045 Zürich

Bürozeiten Montag – Freitag von 14 bis 17 Uhr  
Tel. 058 450 60 60  
Mail: [info@uba.ch](mailto:info@uba.ch)

Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde  
Bezirk Dielsdorf  
Honeywell-Platz 1  
8157 Dielsdorf

Bürozeiten Mo - Fr 08.30 – 11.30 / 13.30 – 16.00 Uhr  
Tel. 044 855 22 33  
Mail: [info@kesb-dielsdorf.ch](mailto:info@kesb-dielsdorf.ch)

### 13. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche rechtlichen Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der SPITEX Regional und dem Klienten ist in jedem Fall Dielsdorf.

Dielsdorf, 22.10.2021

### Präsident des Verwaltungsrats



Max Walter

### Direktor



Markus Sprenger