

## 1. Geltungsbereich

Mit „RegioSpitex“ wird nachstehend die leistungserbringende Spitex-Organisation bezeichnet und mit Kundin/Kunde die Person, welche die Dienstleistung in Anspruch nimmt. Die AGB gelten für alle Dienstleistungen, die die RegioSpitex Limmattal 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 Kundin/der Kunde bestätigt mit ihrer/seiner Unterschrift auf dem Formular im Anhang 1, die AGB zur Kenntnis genommen zu haben.

## 2. Rahmenbedingungen und Spitexdienstleistungen im Allgemeinen

Die RegioSpitex erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit den Gemeinden Dietikon, Schlieren und Urdorf, des Administrativvertrages und weiteren gesetzlichen Grundlagen sowie aufgrund der Richtlinien und Empfehlungen ihrer Dachorganisationen (Spitex Verband Schweiz und Kanton Zürich).

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

Sobald verschiedene Dienste involviert sind, übernimmt die RegioSpitex 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 RegioSpitex

### a. Bedarfsabklärung

Die RegioSpitex klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jeder Kundin/bei jedem Kunden innerhalb der ersten 14 Tage nach Einsatzbeginn aufgrund eines ärztlichen Spitex-Auftrages ab. Die Bedarfsabklärung findet in der Regel bei der Kundin/beim Kunden zu Hause statt. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument „RAI-Home-Care“ angewendet. Bei Bedarf oder Verordnung des Arztes passt die RegioSpitex den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an oder nimmt periodisch eine Neubeurteilung vor. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert und die Kundin/der Kunde erhält 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 Kundin/der Kunde 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 Versicherung nicht übernommen und geht zu Lasten der Kundin/des Kunden. Die Kosten der weiteren nichtkassenpflichtigen Leistungen (Betreuung und Hauswirtschaft) wird gemäss Zusatzversicherung von der Versicherung übernommen.

## **b. Erbringung der Dienstleistungen**

Die RegioSpitex organisiert und disponiert die Dienstleistungen. Dies umfasst namentlich Folgendes:

- Sie weist der Kundin/dem Kunden und ihren Bezugspersonen, sowie allfälligen weiteren Beteiligten (z.B. behandelnder Arzt) in der Regel eine bestimmte Bezugsperson als direkte Ansprechperson der RegioSpitex 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 RegioSpitex.
- Sie vereinbart mit der Kundin/dem Kunden Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters erfolgen, wird die Kundin/der Kunde nach Möglichkeit telefonisch informiert.

Die RegioSpitex 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, grobe Beschimpfungen, eine gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden oder mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation.

## **c. Verhalten bei Gefährdung der Kundin/dem Kunden oder Dritter**

Gefährdet die Kundin/der Kunde sich oder ihr/sein Umfeld oder stellt die RegioSpitex eine Gefährdung des Kundenwohles fest, orientiert die RegioSpitex den behandelnden Arzt und bei Bedarf die Amtsstelle der zuständigen Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Die RegioSpitex informiert die Kundin/den Kunden nach Möglichkeit vorgängig darüber.

## **d. Privatsphäre und Informationspflicht**

Die RegioSpitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Kundin/des Kunden im Rahmen der gesetzlich anwendbaren Datenschutzbestimmungen und verpflichten sich zur Verschwiegenheit. Soweit dies zur Erfüllung ihres Auftrages erforderlich ist, dürfen sie Schränke, Schubladen, Külschrank etc. öffnen.

Auf Verlangen gewährt die RegioSpitex der Kundin/dem Kunden Einsicht in deren Akten und orientiert dies/diesen umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

## **e. Haftung**

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

## **f. Annahme von Geschenken**

Die Mitarbeitenden der RegioSpitex 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. Mitwirkungspflichten der Kundin/des Kunden

Die Kundin/der Kunde ist bei den Einsätzen anwesend und wirkt beim Einsatz soweit wie möglich mit. Eine voraussehbare Absage eines Einsatzes erfolgt durch frühzeitige Mitteilung an die RegioSpitex.

Die Kundin/der Kunde passt im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten und der Unfall- und Krankheitsprävention bei Bedarf die Wohnungseinrichtung und Materialien an und akzeptiert die von der RegioSpitex verwendeten Pflegematerialien. Die Mittel, die notwendig sind zur Ausführung der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft, werden bei der Kundin/dem Kunden aufbewahrt.

Die Kundin/der Kunde besorgt die ärztlich verordneten Medikamente und Materialien. Bei ausgewiesenem Bedarf übernimmt die RegioSpitex die Beschaffung unter Kostenfolge für die Kundin/den Kunden.

Bei Bedarf händigt die Kundin/der Kunde der RegioSpitex gegen Quittung einen Haus- oder Wohnungsschlüssel aus. Verfügt die RegioSpitex über keinen Schlüssel und kann ein solcher nicht sofort erhältlich gemacht werden, kann sie die verschlossene Haustür bei Verdacht, der Kundin/dem Kunde könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge für die Kundin/den Kunden öffnen lassen.

Für Fahrten im Auftrag der Kundin/dem Kunden werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Kundinnen/Kunden und deren Bezugspersonen in spitexeigenen oder privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden untersagt.

Für die Einhaltung des Nichtraucherschutzes für die Mitarbeitenden, verzichtet die Kundin/der Kunde auf das Rauchen vor und während des Einsatzes und lüftet die Wohnung ausgiebig vor dem Eintreffen der Mitarbeitenden der RegioSpitex.

Werden Videokameras in der Wohnung der Kundin/des Kunden installiert, muss vorgängig die RegioSpitex Limmattal informiert werden.

Nach der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist von 10 Jahren werden die Originalakten vernichtet, ausser die ehemalige Kundin/der ehemalige Kunde verlangt ausdrücklich deren Herausgabe.

## 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 vom Vorstand des Vereins RegioSpitex Limmattal 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 Kundin/der Kunde ist mit den Dienstleistungen gemäss Leistungsplanungsblatt einverstanden, sofern sie/er sich nicht innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt derselben bei der RegioSpitex meldet. Allfällige Kosten, die die Versicherung nicht übernimmt fallen zu Lasten der Kundin/des Kunden.

Die RegioSpitex 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 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 Kundin/der Kunde erhält eine Kopie der Rechnung. Die übrigen Kosten werden der Kundin/dem Kunden direkt, mit Zahlungsfrist von 30 Tagen, in Rechnung gestellt. Ab der 1. Mahnung werden Mahngebühren erhoben. Kassenpflichtige Leistungen ohne ärztliche Anordnung übernehmen die Versicherer nicht und die Kosten gehen zu Lasten der Kundin/des Kunden.

## 6. Entbindung von der Schweigepflicht

Die Kundin/der Kunde entbindet ihre/seinen behandelnden Ärzte bezüglich pflege- und betreuungsrelevanter Informationen ausdrücklich von der Schweigepflicht gegenüber der RegioSpitex.

Die RegioSpitex ist befugt, personenbezogene Daten über die Kundin/den Kunden zu bearbeiten und zur Erfüllung ihres Auftrags an Dritte, insbesondere an Versicherungen, Ärzte, Spitäler, Alters- und Pflegeinstitutionen, Amtsstellen und andere Dienstleistungserbringern, sowie an die in der Dokumentation erfassten Bezugspersonen weiterzugeben.

## 7. Annahme von Beschwerden

1. Instanz: Teamleitung
2. Instanz: Geschäftsleitung
3. Instanz: Präsident des Vereins RegioSpitex Limmattal
4. Instanz: Bezirksrat, Bahnhofplatz 10, 8953 Dietikon

Weitere: UBA Zürich und Schaffhausen, Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter, Malzstrasse 10, 8045 Zürich

## 8. Streitbeilegung und Gerichtsstand

Für gerichtliche Streitigkeiten ist das Bezirksgericht des Bezirks Dietikon, Bahnhofstrasse 10, 8953 Dietikon zuständig

## 9. Inkrafttreten

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen treten per 01.01.2014 in Kraft.

Dietikon, 17.12.2013 ergänzt am 8.12.2014