

Allgemeine Geschäftsbedingungen SpitexVerein Wädenswil

1. Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen Spitex Wädenswil und ihren Kunden wird bestimmt durch:

1. die individuelle Leistungsvereinbarung gemäss der „Leistungsvereinbarung Hilfe und Pflege zu Hause“ auf der Basis einer Bedarfsabklärung
2. die allgemeinen Geschäftsbedingungen
3. die Schweigepflichtentbindung
4. bei Medikamentenmanagement durch Spitex: Vereinbarung zum Umgang mit Arzneimitteln

Diese Vier sind Bestandteile des Gesamtkundendossiers und werden von den Kunden ausdrücklich als Bestandteil des Vertragsverhältnisses anerkannt.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen Spitex Wädenswil und ihren Kunden. Im Rahmen der Leistungsvereinbarung erbringt Spitex Wädenswil für die Einwohner der Gemeinde Wädenswil entgeltliche Leistungen in den Bereichen Krankenpflege und Hauswirtschaft. Soweit die individuellen Vereinbarungen und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 394ff)

2. Zielsetzung

Wir unterstützen die Kunden mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden und begleitenden oder weiteren Leistungen im Bereich der Hilfe und Pflege zu Hause. Wir leben unser Leitbild im Sinne der Förderung der Selbständigkeit und Unabhängigkeit unserer Kunden nach dem Motto „Hilfe zur Selbsthilfe“. Wir verfügen über ein breites und flexibles Angebot und arbeiten kompetent, bedarfsgerecht, wirtschaftlich und verlässlich. Daten und Informationen über unsere Kunden behandeln wir vertraulich und wir gehen äusserst sorgfältig und diskret mit ihnen um.

3. Umfang Leistungen

Der Umfang der Leistungen wird nach einer Bedarfsabklärung ermittelt und auf dem „Bedarfsmeldeformular für Spitex Leistungen“ festgehalten. Nach Rücksprache mit Ärzten, Spezialisten und Hausärzten werden die Massnahmen gemeinsam mit den Kunden geplant und erbracht.

4. Leistungen

4.1 Periodische Bedarfsabklärung

Spitex klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei den Kunden periodisch und in der Regel bei den Kunden zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument «interRAI-Home-Care» angewendet. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert. Die Kundin/der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Umfang der durch die Krankenversicherer zu bezahlenden pflegerischen Leistungen limitiert ist.

Hauswirtschaftliche Leistungen werden durch eine entsprechend qualifizierte Fachperson systematisch mit dem Bedarfsabklärungsinstrument interRAI-HC Hauswirtschaft abgeklärt, periodisch überprüft und wenn nötig angepasst. Bei hauswirtschaftlichen Leistungen entscheidet der Krankenversicherer, ob Leistungen aus der Zusatzversicherung bezahlt werden.

4.2 Gesamtdossier Kunden

Wir speichern einen Teil der Kundendaten in unserem EDV-System für die Rechnungsstellung. Wir behandeln die Kundendaten und Informationen vertraulich. Im Kundendossier werden die gesundheitliche Situation der Kunden sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder weiteren Massnahmen, einschliesslich der Veränderungen, dokumentiert. Die Zeit für das Dokumentieren der gesundheitlichen Situation wird den Kunden verrechnet. Alle Anpassungen des Kundendossiers (z.B. Änderungen in der Pflegeplanung oder der Medikationsliste), die Verlängerung des Spitexauftrags sowie telefonische Abklärungen (z.B. mit den Angehörigen oder dem behandelnden Arzt) werden den Kunden ebenfalls verrechnet. Das Kundendossier bleibt Eigentum von der Spitex Wädenswil.

4.3 Hilfe und Pflege zu Hause

Wir bieten den Kunden durch die interdisziplinäre und quartiersbezogene Zusammenarbeit der Fachpersonen die höchst mögliche Kontinuität der Hilfe und Pflege zu Hause. Ein Anspruch auf bestimmte Mitarbeitende besteht nicht und die Fachpersonen können variieren. Als Ausbildungsbetrieb setzen wir auch Lernende ein. Ebenso finden gelegentlich Praxisbesuche zu Zweit statt, welche nicht doppelt verrechnet werden.

Die telefonische Erreichbarkeit entspricht den Bürozeiten: 08.00 bis 12.00 Uhr und von 14.00 bis 17.00 Uhr. Ausserhalb der Bürozeiten und während des Wochenendes/Feiertage ist der Telefonbeantworter eingeschaltet. Die Meldungen werden drei bis viermal täglich verarbeitet. Notfallmässige Einsätze bei neuen Kunden werden über das Wochenende nicht geleistet. Wochenendeinsätze enthalten lediglich Behandlungs- und Grundpflege.

4.4. Absagen von Hilfe und Pflege zu Hause

Die Einsätze müssen mindestens **24 Stunden** vor dem geplanten Termin abgesagt werden. Kurzfristige Absagen von Leistungen werden den Kunden verrechnet. Einsätze, die persönlich mit Kunden geplant wurden und die wegen überraschender Abwesenheit nicht geleistet werden können, werden den Kunden verrechnet.

Ein notfallmässiger Spitaleintritt oder ein Todesfall gelten selbstverständlich als Ausnahme.

4.5 Einsatz von mehreren Mitarbeitenden und von weiteren Organisationen

Bedingen besondere Umstände (z.B. die Einführung in pflegerische Massnahmen bei speziellen Therapieformen) den Einsatz von zwei Fachpersonen, wird den Kunden die Arbeitszeit von beiden in Rechnung gestellt. In der Regel werden die Leistungen von Mitarbeitenden von Spitex Wädenswil geleistet. Bei speziellen betrieblichen oder fachlichen Umständen, bleibt der Einsatz von entsprechend qualifiziertem Personal anderer Organisationen vorbehalten.

4.6 Mitwirkung der Mitarbeitenden und der Kunden

Die Leistungen können nur professionell erbracht werden, wenn die Mitarbeitenden, die Kunden sowie deren Angehörige und Bezugspersonen gemeinsam dazu beitragen. Ein besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln (z.B. saubere Handtücher, elektrisches Pflegebett, rutschfeste Unterlagen und Teppiche, hygienische Verhältnisse) gelegt, die zum Schutz der Gesundheit der Kunden sowie der Mitarbeitenden unabdingbar sind. Zudem bitten wir um Rauchpausen während den Einsätzen. Die Kunden sind mit der Verwendung von modernen und zeitgemässen Putzmaterialien einverstanden. Selbstverständlich werden die finanziellen Möglichkeiten der Kunden berücksichtigt.

4.7 Wohnungsschlüssel

Für die Sicherheit der Kunden sowie für die professionelle Einsatzplanung wird in besonderen Fällen 1 Wohnungsschlüssel bzw. Hausschlüssel benötigt. Die Schlüsselübergabe wird mit dem Schlüsselblatt schriftlich quittiert. Eine Quittung bleibt bei den Kunden. Spitex Wädenswil ist für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Alternativ gibt es auch die Möglichkeit, einen Schlüsseltresor zu installieren. Dieser muss durch den Kunden oder deren Angehörigen angebracht werden. Jegliche Verantwortung für Schlüssel, welche von den Kunden im Briefkasten, Milchkasten unter der Fussmatte (o.ä.) deponiert werden, wird abgelehnt.

5. Dienstleistungsgrenzen

Die Hilfe und Pflege zu Hause kann nebst der ärztlichen Anordnung nur soweit übernommen oder aufrechterhalten werden, als es der Gesundheitszustand der Kunden erlaubt.

Die Leitung Pflege teilt den Kunden mit, wenn die Hilfe und Pflege zu Hause wegen der Gefährdung der Gesundheit der Kunden nicht mehr durchführbar ist oder wenn sich der Eintritt in ein Spital oder eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt.

In Analogie zu den Vorgaben im Gesundheitsgesetz des Kantons Zürich können die Dienstleistungen eingestellt werden, wenn das Personal bedroht wird / gefährdet ist / wiederholt beschimpft / belästigt wird oder beim nicht einhalten der AGB. Leistungen die unter unzumutbaren Bedingungen erbracht werden müssen, können verweigert werden.

5.1 Netzgespräche / Fallbesprechung

Unsere Mitarbeitenden sind berechtigt, in Absprache mit den Kunden ein „Netzgespräch“ mit Mitarbeitenden von anderen Institutionen, wie zum Beispiel Pro Senectute oder mit dem Beistand bzw. mit dem Vormund zu vereinbaren. Ebenfalls werden zur Unterstützung der Mitarbeitenden und zur Förderung der Qualität der Leistungen, Fallbesprechungen durchgeführt. In diesem Sinne tragen wir zu einer sinnvollen Lösung von schwierigen Lebenssituationen bei. Die Arbeitszeit für ein Netzgespräch wird den Kunden verrechnet. Aus diesem Grund nehmen nicht mehr als zwei Fachpersonen der Spitex Wädenswil an einem Netzgespräch teil.

5.2 Kontakte zu Behörden

Aus Gründen der Selbstgefährdung von Kunden kann das Betriebsmanagement in Absprache mit Ärzten, Spezialisten und Hausärzten erste Kontakte zur KESB (Kinder und Erwachsenenschutzbehörde) aufnehmen. Die weiteren Schritte zur Verbesserung der Lebenssituation von Kunden bleiben der KESB überlassen.

6. Schweigepflicht und Datenschutz

Wir verpflichten die Mitarbeitenden zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht (Strafgesetzbuch Art. 321) sowie des geltenden Datenschutzgesetzes (Datenschutzgesetz Art. 3). Soweit es zur Erfüllung des Leistungsauftrages erforderlich ist, dürfen Kundendaten gespeichert werden. Daten an Dritte können bei Bedarf (Schweigepflichtentbindung) übermittelt werden und zwar insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Spitäler, Alters- und Pflegeheime, Kontroll- und Schlichtungsstellen sowie Amtsstellen.

7. Annahme weiterer Hilfe und Pflege zu Hause durch Mitarbeitende

Kunden dürfen keine weiteren Leistungen, wie zum Beispiel Kundentransporte oder Nachtwachen, mit Mitarbeitenden ausserhalb des Auftrages bzw. der ärztlichen Anordnung vereinbaren. Dies gilt für Leistungen, die nicht in unserem Leistungskatalog enthalten sind.

8. Hauswirtschaftliche Leistungen

Für die hauswirtschaftlichen Leistungen (z.B. Wochenkehr) halten wir uns an unser Hauswirtschaftskonzept. Das Bedarfsabklärungsinstrument interRAI-HC bildet dabei die Voraussetzung für den effizienten und effektiven Einsatz der von der Stadt Wädenswil mitgetragenen Leistungen. Die Einsätze finden werktags ab 08:00 Uhr statt. Kunden müssen bei hauswirtschaftlichen Einsätzen während der ganzen Dauer anwesend sein.

9. Leistungserfassung

Die Basis für die Rechnungsstellung bildet die Arbeitszeiterfassung aller Mitarbeitenden mit einem elektronischen Zeiterfassungssystem. Allfällige Beanstandungen sind an unsere Administration zu richten.

9.1 Rechnungsstellungen

Wir stellen die erbrachten, krankenkassenpflichtigen Pflegeleistungen gemäss dem System zur Leistungsvergütung «tiers payant» der Krankenkasse monatlich direkt in Rechnung. Es gilt der 5-Minuten Abrechnungstakt (mindestens 10 Minuten pro Einsatz).

9.2 Zahlung der Rechnung Spitex Wädenswil

Für hauswirtschaftliche Leistungen, sogenannte nicht KLV Leistungen, wie auch die Patientenbeteiligung von Fr. 7.65 bei Pflegeeinsätzen, erhalten Sie eine separate Spitex-Rechnung mit QR-Code, welche Sie direkt an uns überweisen. Die Rechnung ist innerhalb von 30 Tagen zu begleichen und zwar unabhängig von Zahlungen durch Krankenkasse, sozial- oder Ergänzungsleistungen. Bei Zahlungsverzug erlauben wir uns Schritte einzuleiten, damit die ausstehende Rechnung beglichen wird.

10. Sicherung und Förderung der Qualität

Basis für die Sicherung und Förderung der Qualität bilden bei uns die folgenden Grundlagen und Instrumente:

- Bedarfsabklärung nach KVG (RAI-HC Schweiz)
- Qualifizierte Mitarbeitende
- Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden
- Qualitätsmanagementsystem Spitex Wädenswil
- Qualitätsmanual (Spitex Verband Schweiz)

11. Geschenke an Mitarbeitende

Den Mitarbeitenden ist es untersagt, von Kunden oder Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften anzunehmen, sofern diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Weitergehende Zuwendungen können als Spende an den SpitexVerein Wädenswil ausgerichtet werden.

12. Haftung

Wir haften für Schäden an Mobiliar oder Kunstgegenständen, die vorsätzlich oder grobfahrlässig von Mitarbeitenden verursacht werden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich am Zeitwert des Gegenstandes.

13. Beschwerdeverfahren

Ergeben sich in der Zusammenarbeit zwischen den Kunden und der Mitarbeitenden Streitfälle, halten beide Parteien das folgende Vorgehen ein:

1. Beide Parteien sprechen die zuständigen Leitungen an und stellen einen Antrag auf eine Bereinigung des Problems.
2. Kommt keine Einigung zustande, wird die Betriebsleitung informiert. Die Betriebsleitung nimmt sich der Bereinigung des Problems mit allen Parteien an und strebt einen Konsens an.
3. Wird von der Betriebsleitung keine Einigung zwischen den involvierten Parteien erzielt, schaltet sie die Präsidentin des SpitexVereins Wädenswil ein.
4. Anschliessend aufgeführte Aufsichtsbehörden und Anlaufstellen beachten.

Zuständige Aufsichtsbehörden und Anlaufstellen

Bezirksrat Horgen Seestrasse 124 8810 Horgen	044 728 54 11 / 044 728 54 10 bezirksrat.horgen@ji.zh.ch
Gesundheidsdirektion Kanton Zürich Obstgartenstrasse 19/21 8090 Zürich	043 259 24 05 generalsekretariat@gd.zh.ch
KESB Bezirk Horgen Kindes-/und Erwachsenenschutzbehörde Dammstrasse 12 8810 Horgen	044 718 40 40 kanzlei@kesb-horgen.ch www.kesb-horgen.ch
SPO Schweizerische Patientenorganisation Geschäftsstelle Zürich Häringstrasse 20 8001 Zürich	Postadresse: SPO Geschäftsstelle Zürich, Postfach 8023 Zürich
Montag bis Donnerstag 0900-1630 Beratungshotline: Montag bis Freitag (Fr. 2.90/Min. für Nichtmitglieder) 0900 - 1600	044 252 54 22 zh@spo.ch Beratungshotline 0900 56 70 47 www.spo.ch
Stadt Wädenswil Ergänzungsleistungen Florhofstrasse 6 8820 Wädenswil	044 789 72 50 www.waedenswil.ch
Pro Senectute Dienstleistungszentrum Zimmerberg Alte Landstrasse 24 8810 Horgen	052 451 52 20 dc.zimmerberg@zh.prosenectute.ch www.prosenectute.ch
Infostelle Betreuung und Pflege Florhofstrasse 6 8820 Wädenswil	044 789 74 90 www.waedenswil.ch
Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter UBA Malzstrasse 10 8045 Zürich	058 450 60 60 info@uba.ch www.uba.ch