

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen Spitex Seewadel**

In Kraft seit: 1. Januar 2022



## Inhaltsverzeichnis

1. Bedarfsabklärung / Ärztlicher Spitexauftrag .....	1
2. Einsatzplanung / Dienstleistungseinstätze .....	1
3. Absage von Einsätzen.....	2
4. Dokumentation.....	2
5. Mitwirkungspflichten der Klienten .....	2
6. Beendigung der Spitex-Leistungen .....	3
7. Medikamente .....	3
8. Hygienerichtlinien.....	3
9. Datenschutz / Schweigepflicht .....	3
10. Gefährdung der Klienten oder Dritten .....	4
11. Eindringen (im Notfall) in die Wohnung .....	4
12. Notfälle.....	4
13. Wohnungsschlüssel.....	4
14. Material für hauswirtschaftliche Dienstleistungen (N-KLV) .....	5
15. Reinigung mit grossem Aufwand.....	5
16. Haustiere .....	5
17. Autofahrten für Klienten .....	5
18. Rechnungsstellung .....	6
19. Nichtraucherchutz .....	6
20. Trinkgelder / Annahme von Geschenken .....	6
21. Haftung .....	7
22. Gerichtsstand und Streitbelegung .....	7
23. Beschwerden .....	7
24. Inkraftsetzung .....	8



Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für krankenkassenpflichtige (KLV) und nicht krankenkassenpflichtige (N-KLV) Leistungen (Hauswirtschaft und Betreuung).

Grundlage für diese Allgemeine Geschäftsbedingungen bildet das Reglement der Stadt Affoltern am Albis über die Dienstleistungen der Spitex Seewadel.

Entsprechend dem Grundsatz der Gleichbehandlung von Mann und Frau gelten alle Personen- und Funktionsbezeichnungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, ungeachtet der männlichen oder weiblichen Sprachform, für beide Geschlechter.

## **1. Bedarfsabklärung / Ärztlicher Spitexauftrag**

- a) Die Bedarfsabklärung erfolgt in Zusammenarbeit mit den Klienten und/oder dessen Vertretung in Rücksprache mit dem Arzt. Sie beinhaltet eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation und des individuellen Hilfe- und Pflege- oder Betreuungsbedarfs sowie die Dauer, während der Klient die Dienstleistung braucht und dies ergibt die gemeinsame Planung des Pflege- oder Betreuungsbedarfs.
- b) Das Resultat wird schriftlich festgehalten und mittels des vorgeschriebenen Bedarfsmeldeformulars dem Arzt zur Verordnung zugestellt. Der ärztliche Spitexauftrag wird gemäss den rechtlichen Vorgaben periodisch aktualisiert. Die Verordnungen werden sowohl bei fortdauerndem Hilfe- und Pflege- oder Betreuungsbedarfs wie auch bei einer Erhöhung der Leistungen aktualisiert.

## **2. Einsatzplanung / Dienstleistungseinsätze**

- a) Den Klienten, Angehörigen und allfälligen weiteren Beteiligten (z.B. dem Hausarzt) wird eine Bezugsperson als direkte Ansprechperson zugewiesen. Anliegen können mit der Bezugsperson direkt oder mit der Bereichsleitung Spitex Seewadel oder der Einsatzplanung besprochen werden.
- b) Dienstleistungseinsätze werden nur erbracht, wenn die Klienten anwesend sind. Die Spitex Seewadel vereinbart mit den Klienten Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden können. Der Beginn des jeweiligen Einsatzes wird mit einer Toleranzzeit plus oder minus 30 Minuten erbracht.
- c) Die Einsätze werden von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht.
- d) Die Spitex Seewadel bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze.
- e) Die Klienten können nicht wählen, wer den Einsatz leistet.
- f) Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Spitex Seewadel und der Geschäftsleitung Seewadel - Zentrum für Gesundheit und Alter.

- g) Das Zentrum Seewadel inkl. die Spitex Seewadel bildet Lernende aus. Lernende werden entsprechend ihrem Ausbildungsstand eingesetzt.
- h) Einsätze werden zu Bildungszwecken und zwecks Rekrutierung sowie der Einführung von neuen Mitarbeitenden zum Teil zu zweit ausgeführt. Der daraus entstehende Mehraufwand wird nicht den Klienten verrechnet.
- i) Die Klienten werden gebeten, Termine nur im Notfall zu verschieben. Das Umdisponieren von geplanten Spitex-Einsätzen ist sehr aufwändig.

### **3. Absage von Einsätzen**

- a) Die Absage von Einsätzen erfolgt durch frühzeitige Mitteilung der Klienten an die Spitex Seewadel.
- b) Die Spitex Seewadel verrechnet eine Umtriebsentschädigung für Einsätze, für KLV-Leistungen von Montag bis Freitag, wenn diese nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt wurden.
- c) Hauswirtschaft und Betreuung (N-KLV-Leistungen) müssen spätestens 48 Stunden im Voraus abgesagt werden. Bei späteren Absagen oder Verschiebungen wird eine Umtriebsentschädigung verrechnet.
- d) Ausnahmen gelten bei Spitaleintritt und im Todesfall.

### **4. Dokumentation**

- a) Die Dokumentation wird elektronisch geführt, sie kann auf Verlangen des Klienten im Zentrum eingesehen werden. Die Dokumentation enthält alle Informationen über den Klienten, wie z.B. der aktuelle Gesundheitszustand, Massnahme für die Pflege, die Betreuung, im Haushalt oder andere Massnahmen und die Verordnung des Arztes.
- b) Die Dokumentation gehört der Spitex Seewadel, wird vertraulich behandelt und 10 Jahre archiviert.

### **5. Mitwirkungspflichten der Klienten**

- a) Die Klienten erweisen den Mitarbeitenden der Spitex Seewadel gebührenden Respekt und wirken bei Einsätzen nach Möglichkeit mit.
- b) Die Klienten erklären sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden und passen bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Besonderen Wert legt die Spitex Seewadel auf den Einsatz von Hilfsmitteln, die für den Gesundheitsschutz des Klienten und den Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, Reinigungsmaterial, etc.). Die zuständige Bezugsperson bespricht die Organisation der Hilfsmittel frühzeitig mit den Klienten.

- c) Die Materialien zur Ausübung der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft und Betreuung werden im Normalfall bei den Klienten aufbewahrt.

## **6. Beendigung der Spitex-Leistungen**

- a) Die Klienten und in begründeten Fällen die Spitex Seewadel haben das Recht, das Dienstleistungsverhältnis (Art. 404 OR) jederzeit aufzulösen.
- b) Bei Unzumutbarkeit oder bei vorgesehenem Spital- oder Pflegeheimtritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung des Dienstleistungsverhältnisses möglich.
- c) Die Spitex Seewadel ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abubrechen oder abzusagen (z.B. fachliche oder medizinische Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, eine gesundheitliche Gefährdung der Mitarbeitenden oder mangelhafte Kooperation einer an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation).
- d) Die Spitex Seewadel hat die Pflicht, die Stadt Affoltern am Albis und den Hausarzt über die Auflösung des Dienstleistungsverhältnisses zu informieren.

## **7. Medikamente**

- a) Falls die Spitex Seewadel für das Richten der Medikamente verantwortlich ist, wird dies beim Klienten zuhause durchgeführt. Dem Klienten werden zwei Wochendosetts abgegeben und in Rechnung gestellt. So wird die Sicherheit der Medikamentenbereitstellung gewährleistet.

## **8. Hygienerichtlinien**

- a) Die Mitarbeitenden der Spitex Seewadel sind verpflichtet, die vorgeschriebenen Hygienerichtlinien einzuhalten.
- b) Die Mitarbeitenden tragen Berufskleidung, die der Spitex Seewadel gehört.

## **9. Datenschutz / Schweigepflicht**

- a) Die Spitex Seewadel hält sich an die gesetzlichen Datenschutz- und Sicherheitsbestimmungen.
- b) Die Spitex Seewadel respektiert die Privatsphäre der Klienten. Soweit dies zur Erfüllung des Auftrags erforderlich ist, dürfen Schränke, Schubladen, Kühlschränke, etc. geöffnet werden.

- c) Die Spitex Seewadel gewährt den Klienten Einsicht in die Akten und orientiert umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe-, Pflege- und Betreuungsleistungen.
- d) Alle Mitarbeitenden sind der beruflichen Schweigepflicht (Artikel 321 StGB) unterstellt, die ihre Gültigkeit auch nach Beendigung des Leistungsauftrags behält.
- e) Um einen reibungslosen Ablauf z.B. mit Ärzten, Krankenkassen und definierten Dritten zu gewährleisten, benötigt die Spitex Seewadel das ausgefüllte Formular Rahmenvereinbarung. Ohne diese Ermächtigung können keine Anfragen von Versicherungen beantwortet und keine Rücksprachen vorgenommen werden. Dies könnte für die Klienten finanzielle Folgen haben.

#### **10. Gefährdung der Klienten oder Dritten**

- a) Gefährden die Klienten sich selber oder Dritte, behält sich die Spitex Seewadel das Recht vor, den Hausarzt und in angezeigten Fällen die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) und/oder die Polizei zu informieren.

#### **11. Eindringen (im Notfall) in die Wohnung**

- a) Wenn die Spitex Seewadel vermutet, dass den Klienten etwas zugestossen ist, kann sie eine verschlossene Haus- oder Wohnungstüre unter Einbezug der Polizei öffnen lassen. Die Kosten dafür tragen die Klienten. Vorbehalten werden Fälle, in denen Angehörige innert nützlicher Frist die Wohnung öffnen können.

#### **12. Notfälle**

- a) Bei Notfällen ist der zuständige Hausarzt oder die Sanität (Telefon 144) zu benachrichtigen.

#### **13. Wohnungsschlüssel**

- a) Die Spitex Seewadel montiert bei Bedarf auf Wunsch im Briefkasten der Klienten einen Schlüsseltresor. Damit kann die Schlüsselverwaltung einfach, günstig und alltagstauglich durchgeführt werden.
- b) Es besteht in seltenen Fällen die Möglichkeit, die Schlüssel im Geschäftssitz der Spitex Seewadel zu deponieren. Die sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel wird gewährleistet. Dieses Schlüsselmanagement ist kostenpflichtig.

- c) Wird der Schlüssel entgegen der Empfehlung der Spitex Seewadel im Geschäftssitz deponiert, tragen die Klienten die alleinige Verantwortung für die Sicherheit des Schlüssels.

#### **14. Material für hauswirtschaftliche Dienstleistungen (N-KLV)**

- a) Für die zu erledigenden Haushaltarbeiten müssen intakte Geräte und Materialien (z.B. Staubsauger, Bügeleisen, Wischer, saubere Lappen, Reinigungsmittel, etc.) von den Klienten zur Verfügung gestellt werden.
- b) Die Mitarbeitenden reinigen nur mit Reinigungsmittel, welche keiner Gefahrenstufe angehören und bei denen keine Gesundheitsgefährdung besteht.

#### **15. Reinigung mit grossem Aufwand**

- a) Die Mitarbeitenden der Spitex Seewadel sind keine Raumpfleger. Der Leistungsumfang wird zu Beginn im Rahmen der Abklärung abgesprochen und definiert. Grundsätzlich werden Aufgaben im Haushalt übernommen, die die Klienten nicht mehr eigenständig ausführen können.
- b) Weitere Wünsche zwecks Erledigung anderer Haus- und Reinigungsarbeiten können bei der Spitex Seewadel angefragt werden. Die Spitex Seewadel kann den Klienten geeignete Fachpersonen empfehlen.

#### **16. Haustiere**

- a) Die Spitex Seewadel erwartet, dass Hunde rechtzeitig vor dem Einsatz weggesperrt werden. Es gibt Mitarbeitende, die sich vor Hunden sehr fürchten. Dasselbe kann auch bei anderen Haustieren der Fall sein.
- b) Die Pflege von Haustieren gehört nicht zu den Aufgaben einer Spitexorganisation. In Notfällen wird mit den Klienten nach Lösungen für die Haustierbetreuung gesucht.

#### **17. Autofahrten für Klienten**

- a) Fahrten im Auftrag der Klienten sind in Ausnahmefällen möglich und werden verrechnet.
- b) Transporte von Klienten und Angehörigen in spitexeigenen oder privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden aus Versicherungs- und Sicherheitsgründen strikte untersagt.

## **18. Rechnungsstellung**

- a) Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich.
- b) Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage.
- c) Die Spitex Seewadel stellt die erbrachten Pflege- und Betreuungsleistungen aus der obligatorischen Grundversicherung (gemäss KVG) der Krankenkasse direkt in Rechnung.
- d) Bei Beanstandung der ärztlichen Spitexverordnung durch die Krankenkasse und eine Ablehnung der Kostenbeteiligung derselben, werden die nicht gedeckten Kosten den Klienten direkt verrechnet.
- e) Falls die Klienten die Krankenkassenprämie nicht bezahlen, kann die Krankenkasse die Bezahlung der Spitexrechnungen einstellen. In diesem Fall wird die Spitex Seewadel keine Leistungen mehr erbringen, bis eine Vergütung sichergestellt ist.
- f) Die Klienten erhalten eine Kopie der in Rechnung gestellten KLV-Leistungen.
- g) Die gesetzlich vorgeschriebene finanzielle Patientenbeteiligung (PaBe) wird dem Kunden direkt in Rechnung gestellt. Die Patientenbeteiligung wird von der Spitex Seewadel der Gemeinde zurückerstattet.
- h) Bei ausserhalb der Stadt Affoltern am Albis wohnhaften Klienten wird der Beitrag der Gemeinde direkt in Rechnung gestellt (siehe Taxordnung).
- i) Die Spitex Seewadel ist ein Bereich des Seewadel - Zentrum für Gesundheit und Alter und dieses wiederum ist eine Abteilung der Stadt Affoltern am Albis.
- j) Nicht kassenpflichtige Leistungen (N-KLV) werden den Klienten direkt verrechnet. Die Klärung und die Beantragung allfälliger Ansprüche aus Versicherungen ist Sache der Klienten. Die Rechnung ist mit dem ärztlichen Spitexauftrag an die jeweilige Versicherung zu senden.

## **19. Nichtraucherchutz**

- a) Die Spitex Seewadel erwartet, dass der Kunde auf das Rauchen während den Einsatzzeiten verzichtet. Die Wohnung muss ausreichend gelüftet werden.

## **20. Trinkgelder / Annahme von Geschenken**

- a) Den Mitarbeitenden der Spitex Seewadel ist es untersagt, Geschenke oder Vergünstigungen anzunehmen.
- b) Geringfügige Leistungen im Sinne von Höflichkeitsgeschenken fallen nicht unter das Annahmeverbot.

- c) Allfällige Geldgeschenke gehen in die Personalkasse. Über die Verwendung entscheidet der Personalverein Seewadel - Zentrum für Gesundheit und Alter.

## **21. Haftung**

- a) Die Spitex Seewadel haftet für bei Einsätzen entstandene Schäden am Wohnungsmobiliar, die durch unsachgemässe Handhabung durch die Mitarbeitenden verursacht worden sind. Alle anderen Arten von möglichen Schäden sind von jeglicher Haftung ausgeschlossen.
- b) Der Umfang der Haftung beschränkt sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes.
- c) Jegliche weitere Haftung ist ausgeschlossen (z.B. für körperliche Schäden durch Unfälle im öffentlichen und privaten Bereich, die nicht durch Spitexmitarbeitende verursacht worden sind).

## **22. Gerichtsstand und Streitbelegung**

- a) Für gerichtliche Streitigkeiten in Zusammenhang mit Leistungen der Spitex Seewadel ist das Gericht Affoltern am Albis zuständig.

## **23. Beschwerden**

- a) Alle Mitarbeitenden der Spitex Seewadel nehmen Beanstandungen der Kunden entgegen und leiten diese an die vorgesetzten Stellen weiter. Bei Bedarf wird unter Einbezug der Geschäftsleitung eine einvernehmliche und gütliche Lösung angestrebt.
- b) Amtliche und übergeordnete Beschwerdestellen

Der Spitex Seewadel ist es wichtig, dass Klienten kompetente externe Ansprechpersonen finden können, die sie bei Problemen unterstützen, wenn sie sich vom Betrieb nicht verstanden fühlen oder das Vertrauen in das Seewadel - Zentrum für Gesundheit und Alter verloren haben. In einem solchen Fall können sich Klienten an eine der folgenden Stellen wenden:

Stadt Affoltern am Albis  
Stadträtin / Stadtrat Immobilien  
Marktplatz 1  
8910 Affoltern am Albis

Bezirksrat  
Bezirksgebäude  
Im Grund 15  
8910 Affoltern am Albis

Unabhängige Beschwerdestelle UBA  
Malzstrasse 10  
8045 Zürich  
Telefon: 058 450 60 60  
E-Mail: info@uba.ch

KESB Bezirk Affoltern  
Obfelderstrasse 41b  
8910 Affoltern am Albis  
Telefon: 044 762 45 90

## **24. Inkraftsetzung**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen wurden per 1. Januar 2022 freigegeben.

Affoltern am Albis, 2. November 2021

Verena Feller  
Geschäftsleiterin





**SPITEX SEEWADEL**

Obere Seewadelstrasse 12, 8910 Affoltern am Albis, 044 761 64 66, [spitex@seewadel.info](mailto:spitex@seewadel.info), [www.seewadel.info](http://www.seewadel.info)