



# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

(Stand 01. Januar 2024)

Diese AGB sind ein Bestandteil der Rahmenvereinbarung und werden auf der Webseite <http://www.sarb.ch> zum Download angeboten.

## 1 Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Mit „Spitex“ wird nachstehend die leistungserbringende Spitex-Organisation bezeichnet, mit „Vertragspartner“ die Person, welche die Dienstleistung in Anspruch nimmt.

Die Spitex und der Vertragspartner gehen mit der Rahmenvereinbarung ein Auftragsverhältnis ein, für welches 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).

Das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex Region Bülach (nachfolgend Spitex genannt) und ihrem Vertragspartner richtet sich nach:

- Krankenversicherungsgesetz (KVG) <sup>1</sup>
- Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV) <sup>2</sup>
- Pflegegesetz <sup>3</sup>
- Tarifordnung Spitex <sup>4</sup>
- Pflegeversorgung der RAZA-Region <sup>5</sup>

## 2 Rahmenbedingungen und Spitexdienstleistungen im Allgemeinen

Die Spitex erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit den beteiligten Gemeinden und aufgrund der Richtlinien und Empfehlungen ihrer Dachorganisationen. Dem Dienstleistungsauftrag geht grundsätzlich eine ärztliche Verordnung voraus.

Die Leistungen können während der Dauer dieses Vertragsverhältnisses in Form und Dauer angepasst werden. Die Spitex unterstützt den Vertragspartner mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen der Vertragspartner und der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt. Das Einbeziehen der Vertragspartner, sofern möglich, gehört zum Credo der Spitex. Hauswirtschaftliche Leistungen werden nur erbracht, wenn der Vertragspartner selbst oder das soziale Umfeld nicht dazu in der Lage sind.

Erbringen neben der Spitex private Anbieter oder Mitarbeitende Dienstleistungen, bemüht sich die Spitex um Koordination bezüglich Pflegequalität, Aufteilung der einzelnen Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie Festlegung der Einsatzzeiten und Einsatzstunden. Für Leistungen im Bereich Beratung, Koordination und Abklärung können Kosten entstehen, welche durch die Krankenversicherung in der Regel gedeckt sind. Kosten, die nicht durch die Krankenversicherung gedeckt werden, übernimmt der Vertragspartner.

<sup>1</sup> Bundesgesetz vom 18. März 1994 über die Krankenversicherung (KVG)

<sup>2</sup> Verordnung des EDI vom 29. September 1995 über Leistungen in der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (Krankenpflege-Leistungsverordnung, KLV)

<sup>3</sup> Pflegegesetz Kanton ZH vom 27. Sept. 2010

<sup>4</sup> Tarifordnung Spitex Region Bülach, wird bei Bedarf angepasst

<sup>5</sup> Pflegeversorgung ambulant und stationär, Versorgungskonzept 2011, RAZA-Region 2. überarbeitete Auflage März 2015



## 3 Vertragliche Pflichten der Spitex

### 3.1 Periodische Bedarfsabklärung

Die Spitex klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jedem Vertragspartner periodisch und in der Regel in dessen 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. Der Vertragspartner nimmt zur Kenntnis, dass der Umfang, der durch die Krankenversicherung zu bezahlenden pflegerischen Leistungen limitiert ist.

Die Bedarfsabklärung zu Hause für pflegerische Leistungen ist versicherungspflichtig und wird in jedem Fall in Rechnung gestellt. Bei hauswirtschaftlichen Leistungen entscheidet die Krankenversicherung, ob Leistungen aus der Zusatzversicherung bezahlt werden.

### 3.2 Erbringung der Dienstleistungen

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

- Sie weist dem Vertragspartner, den Angehörigen und allfälligen weiteren Beteiligten (z.B. dem Hausarzt) in der Regel eine bestimmte Person als direkte Ansprechperson der Spitex zu.
- Sie bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Der Vertragspartner 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. Einsätze können jederzeit auch zu zweit erfolgen, beispielsweise aufgrund einer Führung-/ oder Ausbildungsaufgabe.
- Sie vereinbart mit dem Vertragspartner Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird der Vertragspartner nach Möglichkeit telefonisch informiert.

Die Spitex ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abbrechen 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. Die Spitex erbringt keine Grundreinigung, bei mangelhafter Kooperation ist sie bei Unzumutbarkeit auch in solchen Fällen berechtigt Dienstleistungen abbrechen bzw. abzusagen.

### 3.3 Erwartungszeiten

- Die Spitex versucht die mit Ihnen mündlich vereinbarte Zeit einzuhalten. Durch unterschiedliche Klientensituationen und äussere Einflüsse wie der Strassenverkehr, gibt es die sogenannte Toleranzzeit. In diesem Zeitraum wird Sie Ihre eingeplante Spitexmitarbeitende aufsuchen.
- Die Toleranzzeiten sind am **Tag zwei Stunden** und am **Abend (ab 17:00 Uhr) zweieinhalb Stunden**.

### 3.4 Verhalten bei Gefährdung der Vertragspartner oder Dritter

Gefährdet sich der Vertragspartner oder sein Umfeld, orientiert die Spitex den Hausarzt und bei Bedarf die Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Die Spitex orientiert den Vertragspartner nach Möglichkeit vorgängig darüber.

### **3.5 Privatsphäre und Informationspflicht**

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre des Vertragspartners 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 dem Vertragspartner Einsicht in seine Akten und orientiert diese umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung. Alles Weitere zur Entbindung der Spitex und ihren Mitarbeitenden von der Schweigepflicht ist in der Rahmenvereinbarung festgehalten.

### **3.6 Haftung**

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

### **3.7 Keine Annahme von Geschenken, Trinkgeldern**

Die Mitarbeitenden der Spitex 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/Kaffeekasse der Stiftung.

## **4 Mitwirkungspflichten der Klientin**

Der Vertragspartner ist bei den Einsätzen anwesend und zollt den Mitarbeitenden der Spitex den gebührenden Respekt. Der Vertragspartner wirkt beim Einsatz so weit wie möglich mit.

Der Vertragspartner passt im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten und der Unfall- und Krankheitsprävention bei Bedarf die Wohnungseinrichtung und Materialien an und akzeptiert die von der Spitex verwendeten Pflegematerialien und benötigten Hilfsmittel wie Pflegebett, Duschbrett, Reinigungsutensilien etc. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden gewöhnlich beim Vertragspartner aufbewahrt. Kosten, welche nicht durch die Krankenversicherung getragen werden, zum Beispiel für benötigte Hilfsmittel und Materialien, gehen zu Lasten des Vertragspartners.

Der Vertragspartner besorgt die ärztlich verordneten Medikamente selber oder beauftragt damit frühzeitig und unter Kostenfolge die Spitex.

Der Vertragspartner hat dafür zu sorgen, dass der Spitex bei Bedarf ein Wohnungsschlüssel zur Verfügung gestellt wird. Ist dies nicht möglich, kann sie die verschlossene Haus- oder Wohnungstüre bei Verdacht, dem Vertragspartner könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge für den Vertragspartner öffnen lassen.

Für Fahrten im Auftrag der Vertragspartner wird die Zeit in Rechnung gestellt. Transporte von Vertragspartnern und deren Angehörigen in spitexzugehörigen Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden untersagt.

## **5 Tarife und Rechnungsstellung**

Der Preis für die Dienstleistungen der Spitex richtet sich nach der Tarifordnung, die integrierter Bestandteil dieser Vereinbarung bildet. Die Preise werden in der Regel jährlich durch die Gesundheitsdirektion angepasst. Sie werden auf unserer Webseite im Bereich Downloads aufgeführt.

Die Spitex stellt sämtliche Dienstleistungen in Rechnung, dazu gehört stets auch die Bedarfsabklärung. Zu den in Rechnung gestellten Leistungen zählen auch Leistungen wie beispielsweise:

- die Bedarfsabklärung bei Dritten wie etwa im Spital
- administrative Arbeiten, wie die Erstellung und Bearbeitung der Hilfe- und

Pflegedokumentation, das Erstellen zeitaufwändiger Berichte wie z.B. Überweisungsrapporte bei Eintritt ins Spital

- Instruktion von pflegenden Angehörigen durch das Spitex-Personal
- Zeit und Auslagen für Einkäufe, Botengänge etc.
- spezielle Dienstleistungen im Spitex-Zentrum (z. B. gewünschte Kontrollanrufe, Absprachen mit Ärzten oder Institutionen, telefonische Beratung von Angehörigen oder Bezugspersonen)

Die Rechnungsstellung erfolgt unabhängig davon, ob die Kosten von der obligatorischen oder einer privaten Krankenversicherung übernommen werden oder zu Lasten des Vertragspartners gehen.

Als nicht versicherungspflichtige Leistungen werden auch Einsätze in Rechnung gestellt, die von Montag bis Freitag weniger als 48 Stunden vor dem Einsatz von dem Vertragspartner abgesagt werden. Ist ein Vertragspartner während dem vereinbarten Zeitfenster nicht zu Hause bzw. öffnet die Wohnungs-/ Haustüre nicht, wird eine Umtriebsentschädigung verrechnet. Diese Kosten werden nicht von der Krankenversicherung übernommen, sie gehen zu Lasten der Vertragspartner. Das Zeitfenster kann sich von Seiten der Spitex kurzfristig ändern, z.B. Notfallsituation bei einem anderen Vertragspartner. Die Spitex bemüht sich, wenn immer möglich, telefonisch über eine Verspätung zu informieren.

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

Die Patientenbeteiligungen werden dem Vertragspartner direkt in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht versicherungspflichtige Leistungen inklusive Material direkt an den Vertragspartner.

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen, sofern keine separate, individuelle Vereinbarung über die Zahlungsmodalitäten besteht.

## **6 Beendigung des Vertrages**

Der Vertragspartner und in begründeten Fällen die Spitex 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 1 bis 5 Tagen auf. Bei Unzumutbarkeit oder bei unvorhergesehenem Spital- oder Pflegeheimenritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung möglich.

Der Vertragspartner erklärt sich damit einverstanden, dass die Mitarbeitenden der Spitex, die zuständige Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde, den Hausarzt und leistungserbringende Dritte über die Auflösung des Vertragsverhältnisses informieren darf.

## **7 Datenschutz**

Die Datenschutzerklärung der SARB ist ausführlich auf der Homepage <https://sarb.ch/datenschutzerklaerung> aufgeführt.

## **8 Streitbeilegung und Gerichtsstand**

Für alle Streitigkeiten aus den Verträgen der Spitex Region Bülach ist, soweit nicht gesetzlich zwingend etwas anderes bestimmt ist, der Gerichtsstand Bülach vereinbart.

Bülach, 01. Januar 2024

Spitex Region Bülach