

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Ehrbar Consulting GmbH, Amendessa Private Spitex

Version 01, September 2017

1. Rechtsgrundlagen / Vertragsparteien

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) regeln die Modalitäten zwischen der leistungserbringenden Ehrbar Consulting GmbH, Amendessa Private Spitex (nachfolgend „Private Spitex“) und der Person, welche die Dienstleistung in Anspruch nimmt (nachfolgend „Klientin“).

Die Private Spitex als Institution einer spitalexternen Gesundheits- und Krankenpflege ist Inhaberin einer Betriebsbewilligung der Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich (vgl. § 35 Abs. 1 lit. a und Abs. 2 lit. c i.V.m. § 36 ff. des kantonalen Gesundheitsgesetzes des Kantons Zürich (GesG, LS 810.1)).

Diese AGB bilden einen integrierten Bestandteil der gemeinsamen Vereinbarung und der individuellen Bedarfsabklärung (Leistungsplanung) zwischen der Private Spitex und der Klientin.

Subsidiär gelten die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 394 f.).

Im Rahmen des Vertrages zwischen der Privaten Spitex und der Klientin erbringt die Private Spitex Dienstleistungen im pflegerischen und nichtpflegerischen Bereich. Die Dienstleistungen erfolgen nach gesetzlichen und internen Vorgaben und Richtlinien. Der Umfang der Dienstleistungen wird in der Bedarfsabklärung sowie der Pflege- und Unterstützungsplanung festgehalten.

2. Bedarfsabklärung

Der Dienstleistungsbedarf wird vor Ort, in der Regel bei der Klientin zu Hause, abgeklärt und schriftlich festgehalten. Dieses Gespräch wird bei veränderten Umständen wiederholt und der Dienstleistungsumfang entsprechend angepasst.

Die Bedarfsabklärung für pflegerische Dienstleistungen ist kassenpflichtig. Bei nichtpflegerischen Dienstleistungen entscheidet die Krankenversicherung, ob diese bezahlt werden. Leistungen, welche von der Krankenkasse nicht übernommen werden, werden der Klientin direkt in Rechnung gestellt. Der Umfang der durch die Krankenversicherer zu bezahlenden Leistungen ist limitiert und wird von der Klientin zur Kenntnis genommen.

Nach der Bedarfsabklärung und der Leistungsplanung erhält die Klientin eine schriftliche Auftragsbestätigung. Allfällige Beanstan-

dungen der Auftragsbestätigung sind innert 7 Tagen schriftlich einzureichen. In diesem Fall wird ein neuer Auftrag erfasst sowie eine Bestätigung erstellt und an die Klientin verschickt.

3. Dienstleistungen

Die Mitarbeitenden der Privaten Spitex erbringen die festgelegten Dienstleistungen im Rahmen des Vertrags. Den Mitarbeitenden der Privaten Spitex ist es nicht erlaubt, Dienstleistungen ausserhalb des Vertrages und ohne Kenntnis der Privaten Spitex bei der Klientin zu erbringen.

Einsätze, welche nicht frühzeitig und mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt sind, werden der Klientin als nichtkassenpflichtige Leistungen in Rechnung gestellt. Im Falle eines notfallmässigen Spitaleintritts oder im Todesfall erfolgt keine Verrechnung der Dienstleistungen.

Die Private Spitex bestimmt, je nach Auftrag, den Einsatz der Mitarbeitenden und berücksichtigt dabei die erforderlichen Kompetenzen.

Die Private Spitex ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abubrechen bzw. abzusagen. In Betracht kommen fachliche oder medizinische Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, eine gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden oder mangelhafte Kooperation durch eine andere, an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation.

Gefährdet die Klientin sich selbst oder ihr Umfeld, orientiert die Private Spitex die von der Klientin aufgeführte erste Kontaktperson oder die Hausärztin/Hausarzt und bei Bedarf die Erwachsenenschutzbehörde/KESB oder die Polizei. Die Private Spitex orientiert nach Möglichkeit zuerst die Klientin oder deren gesetzliche Vertretung.

4. Privatsphäre

Auf die Privatsphäre achtet die Private Spitex und ihre Mitarbeitenden im Rahmen der gesetzlich anwendbaren Datenschutzbestimmungen. Die Private Spitex und ihre Mitarbeiter unterstehen der gesetzlichen Schweigepflicht (§ 15 Abs. 1 GesG). Jeder Mitarbeitende unterschreibt bei seiner Anstellung eine Schweigepflichtsvereinbarung.

Personenbezogene Daten der Klientin dürfen, soweit zur Durchführung des Auftrages erforderlich, gespeichert oder an Dritte übermittelt werden. Als Dritte sind Versicherungen, Ärzte/Ärztinnen, Alters- und Pflegeeinrichtungen, staatliche Stellen und Angehörige, welche vertraglich vereinbarte Dienstleistungen bei der Klientin erbringen.

Fotodokumentation eines Verlaufs, z.B. einer Wunde, darf für das Patientendossier zur Festhaltung des Behandlungsverlaufes erstellt werden. Wenn immer möglich erfolgt dies im Einvernehmen mit der Klientin und/oder den Angehörigen.

Auf Wunsch gewährt die Private Spitex der Klientin Einsicht in ihre Akten.

5. Mitwirkung

Mit der unterzeichneten Vereinbarung ist die Klientin mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden. Das Material der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden bei der Klientin aufbewahrt. Die Materialkosten gehen, soweit sie nicht kassenpflichtig sind, zu deren Lasten. Eine fachgerechte Beratung durch die Private Spitex ist gewährleistet. Verordnete Medikamente/Pflegeartikel werden von der Klientin selbst besorgt oder die Private Spitex wird rechtzeitig beauftragt, diese zu besorgen. Die entstehenden Kosten werden in Rechnung gestellt.

Bei Bedarf händigt die Klientin der Privaten Spitex einen Haus- oder Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe wird schriftlich quittiert. Die Private Spitex ist für eine sorgfältige Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich.

In einer Notfallsituation oder beim Verdacht, dass der Klientin etwas zugestossen sein könnte und die Private Spitex über keinen Schlüssel verfügt oder der Schlüssel im Schloss steckt und sich niemand meldet, sind die Mitarbeitenden der Privaten Spitex berechtigt, die Wohnungstür durch Fachleute öffnen zu lassen. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten der Klientin. Sobald mehrere Private Spitex-Teams die Klientin betreuen, ist eine Schlüsselbox zu installieren. Die Kosten gehen zu Lasten der Klientin.

6. Geschenke an Mitarbeitende

Es ist den Mitarbeitenden der Privaten Spitex untersagt, für sich oder andere Personen Geschenke oder Geld anzunehmen oder Vorteile zu beanspruchen, die ihnen im Zusammenhang mit ihrer beruflichen Tätigkeit bei der Privaten Spitex angeboten werden.

7. Haftung und Beschwerdeverfahren

Die Private Spitex verfügt über eine gesetzlich vorgeschriebene Betriebshaftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme von mindestens CHF 5 Mio. pro Fall. Diese Haftpflichtversicherung bei der AXA Winterthur umfasst Sach- und Personenschäden.

Sachschäden sind Schäden an Sachen, welche vorsätzlich oder grobfahrlässig durch Mitarbeitende verursacht werden und nicht auf altersbedingte Materialabnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bestimmt sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes.

Personenschäden sind Schäden an Personen, welche aufgrund der Tätigkeit der Mitarbeitenden der Privaten Spitex entstehen.

Eingetretene Schäden beider Kategorien müssen innert 4 Tagen nach Schadenseintritt der Privaten Spitex schriftlich gemeldet werden.

Jegliche weitere Haftung für Sach- und Personenschäden, die nicht durch die Mitarbeitenden der Privaten Spitex verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

Die Private Spitex untersteht gemäss § 37 Abs. 1 GesG der gesundheitspolizeilichen Aufsicht des Bezirksamtes und der gesundheitspolizeilichen Oberaufsicht der Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich.

8. Tarife und Rechnungsstellung

Alle Dienstleistungen der Privaten Spitex, inklusive administrative Erfassung, allfälligen Abklärungen mit Ärzten, Krankenversicherungen, Apotheken und weiteren Diensten, werden von der Klientin gemäss den geltenden Tarifen abgegolten. Die Tarife sind auf der Homepage der Privaten Spitex aufgeschaltet. Die Klientin wird schriftlich über die geltenden Tarife sowie bei Anpassungen des Tarifsystems informiert.

Bei der Rechnungsstellung sind die beanspruchten Leistungen des jeweils gerade abgelaufenen Monats aufgeführt. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich. Allfällige Beanstandungen sind spätestens 14 Tage nach Erhalt der Rechnung der Privaten Spitex schriftlich anzuzeigen.

Die kassenpflichtigen Pflegedienstleistungen werden direkt der Krankenversicherung der Klientin in Rechnung gestellt. Die Krankenversicherung übernimmt diese Kosten nur, wenn die Prämien und Kostenbeteiligung beglichen wurden (Art. 64a 7 KGV). Die Krankenversicherung stellt anschliessend der Klientin den Kostenanteil sowie Franchise und Selbstbehalt

sowie allenfalls nicht gedeckte Kosten in Rechnung.

Die Patientenbeteiligung und die weiteren mit der Klientin vereinbarten Dienstleistungen, welche nicht von der Krankenkasse übernommen werden, werden der Klientin direkt von der Privaten Spitex in Rechnung gestellt. Verfügt die Klientin über eine entsprechende Zusatzversicherung, stellt die Private Spitex die Rechnung zuhanden der Zusatzversicherung aus.

Die Forderungen der Privaten Spitex sind bei Rechnungsstellung sofort fällig und innert 30 Tagen zu bezahlen. Nach Ablauf dieser 30 Tage gerät die Klientin automatisch in Verzug und die Private Spitex ist berechtigt, einen Verzugszins von 5 % zu verlangen.

9. Konflikte und Beschwerden

Sollte der Krankenversicherer die Kostenübernahme der von der Privaten Spitex erbrachten Leistungen oder einen Teil davon ablehnen, gilt was folgt:

- a) Die Private Spitex kann eine Erklärung bei der Krankenversicherung verlangen (diese haben eine Auskunftspflicht).
- b) Die Private Spitex kann Kontakt mit der Beratungsstelle oder mit der Privatrechtsschutzversicherung aufnehmen.
- c) Die Private Spitex kann eine schriftliche, beschwerdefähige Verfügung verlangen, in welcher die Krankenversicherung ihren Entscheid begründen und auf die Rechtsmittel verweisen muss.
- d) Die Private Spitex kann innert 30 Tagen seit Erhalt der beschwerdefähigen Verfügung dagegen Einsprache erheben. Die Krankenversicherung muss darauf einen Einspracheentscheid schreiben mit Begründung und Hinweis auf die weiteren Rechtsmittel.
- e) Ist die Private Spitex mit dem Einspracheentscheid nicht einverstanden, kann sie eine schriftliche Beschwerde beim kantonalen Versicherungsgericht einreichen.
- f) Ist die Private Spitex mit dem Urteil des kantonalen Versicherungsgerichts nicht einverstanden, kann sie innert 30 Tagen eine Beschwerde beim Eidgenössischen Versicherungsgericht in Luzern einreichen. Dessen Entscheid ist endgültig.

Ungeachtet des vorstehend beschriebenen möglichen Beschwerdewegs ist die Private Spitex berechtigt, die Kosten der von ihr erbrachten und vom Krankenversicherer nicht übernommenen Leistungen oder einen Teil davon der Klientin in Rechnung zu stellen und

die Klientin ist verpflichtet, diesen Betrag der Privaten Spitex zu bezahlen.

Bei Streitigkeiten zwischen Leistungserbringer (Private Spitex) und Versicherer kann das Kantonale Schiedsgericht beigezogen werden. Dieses hat jedoch lediglich Empfehlungscharakter.

Rechtsstreitigkeiten zwischen der Privaten Spitex und der Klientin werden vom zuständigen Gericht beurteilt. Gerichtsstand ist Affoltern am Albis. Die Vertragsbeziehung zwischen der Privaten Spitex und der Klientin und die vorliegenden AGB unterliegen schweizerischem Recht.

10. Kündigung

Der Vertrag zwischen der Privaten Spitex und der Klientin wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrages oder wenn die Klientin durch Umzug das Einzugsgebiet der Privaten Spitex verlässt, in eine stationäre Pflegeinstitution eintritt oder verstirbt, automatisch aufgelöst. Der Vertrag kann von der Private Spitex oder von der Klientin jederzeit gekündigt werden (vgl. Art. 404 Abs. 1 OR). Eine Kündigung des Vertrages hat schriftlich mit eingeschriebener Post zu erfolgen.

Die Private Spitex ist berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen in den folgenden Fällen:

- Nichtbezahlen der Rechnung nach Erhalt der zweiten Mahnung;
- Verweigerung der Anschaffung notwendiger Hilfsmittel trotz zweimalig erfolgter Mahnung;
- Auftreten von Verhältnissen oder Verhalten seitens der Klientin, Angehörigen oder Bezugspersonen, welche die Erbringung der Dienstleistungen aus Sicht der Privaten Spitex-Mitarbeitenden unzumutbar machen;
- Wenn den Mitarbeitenden der Privaten Spitex fehlbares Verhalten angeschuldigt wird (Diebstahl, Übergriff etc.).

11. Allgemeines

Die Private Spitex behält sich ausdrücklich vor, die vorliegenden AGB jederzeit zu ändern und ohne Ankündigung in Kraft zu setzen. Die Klientinnen werden umgehend schriftlich über solche Änderungen in Kenntnis gesetzt. Wenn diese nicht innert 10 Tagen die Änderungen schriftlich ablehnen, gelten die Änderungen als genehmigt.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise nichtig und/oder unwirksam sein, bleibt die Gültigkeit und/oder Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen oder Teile solcher Bestimmungen unberührt. Die ungültigen und/oder unwirksamen Bestimmungen werden durch solche ersetzt, die dem Sinn und Zweck der ungültigen und/oder unwirksamen Bestimmungen in rechtwirksamer Weise wirtschaftlich am nächsten kommt. Das gleiche gilt bei eventuellen Lücken der Regelung.