

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Anhang 9



Organisation für spitalexterne Pflege
«Nursing & Consulting Switzerland GmbH»
Stampfenbachstrasse 32
8006 Zürich / ZH

www.nursing-consulting.com

Inhalt

1.	Grundsätzliches	3
2.	Zielsetzung	3
3.	Dienstleistungsumfang	3
4.	Dienstleistung	3
5.	Pflegedokumentation	3
6.	Durchführung der Dienstleistungen	4
7.	Einsatz von anderen Unternehmen	4
8.	Mitwirkung der Klientinnen / Klienten	4
9.	Dienstleistungsgrenzen	4
9.1	Wohnungsschlüssel	5
9.2	Eindringen in die Wohnung	5
10.	Tarife und Rechnungsstellung	5
10.1	Grundsatz	5
10.2	Leistungserfassung	5
10.3	Übernahme durch Krankenversicherer / Rechnung	5
10.4	Rechnungsstellung / Fälligkeit	5
10.5	Notfalleinsatz	6
11.	Kündigung	6
11.1	Ordentliche Kündigungsfrist	6
11.2	Sofortige Vertragsauflösung	6
11.3	Schriftliche Kündigung	6
11.4	Formlose Vertragsauflösung	6
12.	Datenschutz und Schweigepflicht	6
13.	Haftung	7
14.	Keine Annahme weiterer Arbeiten	7
15.	Geschenke an Mitarbeitende	7
16.	Beschwerdeverfahren	7
17.	Anwendbares Recht und Gerichtsstand	7

Begrifflichkeit

Der Begriff „Spitex“ wird in diesem Konzept durch „Organisation der spitalexternen Pflege“ ersetzt. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird für den Begriff „Organisation für spitalexterne Pflege“ die Abkürzung „OSP“ verwendet.

Gendergerechte Sprache

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Konzept teilweise auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermassen für alle Geschlechter.

1. Grundsätzliches

Die Verträge der OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» mit ihren Klientinnen / Klienten werden bestimmt durch:

- a. die gemeinsame Vereinbarung
- b. die individuelle Bedarfsabklärung (Leistungsplanung)
- c. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

Die OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» ist verpflichtet, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) im Umgang mit Klientinnen / Klienten einzuhalten. Sofern sich aus der Vereinbarung und den Bedingungen nichts anderes ergibt, ist der Vertrag unter Bezugnahme auf das schweizerische Obligationenrecht (Art. 394 ff.) abgeschlossen worden.

2. Zielsetzung

Die OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» ist ein Unternehmen, welches den Klientinnen / Klienten Pflege- und Betreuungsleistungen anbietet.

Es gibt verschiedene Arten von Unterstützungen, die je nach den Bedürfnissen der Klientin / des Klienten verfügbar sind. Sie können beispielsweise auch von Familienmitgliedern oder aus eigenen Mitteln unterstützt werden.

Die Art der Betreuung richtet sich nach dem folgendem Grundsatz: «So viel Selbstständigkeit wie möglich, soviel Spitex-Dienstleistung wie nötig». Die Leistungen werden nach den internen Vorgaben und Richtlinien durchgeführt.

3. Dienstleistungsumfang

Die OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» erbringt Pflege-, Betreuungs- und Hauswirtschaftsleistungen gemäss ihrer vertraglichen Vereinbarung mit der Klientin / dem Klienten.

Die OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» übernimmt die Vermittlung und nach Absprache mit der Klientin / dem Klienten auch die Koordination von Dienstleistungspartnern. Die Klientin / der Klient schliesst einen Vertrag auf Grundlage der AGB des Dienstleistungspartners ab.

4. Dienstleistung

Beim Erstgespräch und der damit verbundenen individuellen Bedarfsermittlung bei der Klientin / beim Klienten wird die Leistungsanforderungen geklärt. Bei einer akuten, länger andauernden Verschlechterung des Allgemeinzustandes oder nach einem Spitalaufenthalt wird die Bedarfsabklärung angepasst, ansonsten erfolgt alle sechs Monate eine Evaluation der Bedarfsermittlung durch die zuständige Pflegefachperson. Bei diesem Gespräch kann eine neue Vereinbarung getroffen werden.

5. Pflegedokumentation

In der schriftlichen Pflegedokumentation wird die gesundheitliche Situation der Klientin / des Klienten festgehalten, einschliesslich der eingetretenen Veränderungen und aller Pflege-, Betreuungs- und hauswirtschaftlichen Massnahmen. Dazu gehören auch ärztliche Verordnungen. Die elektronische und Pflegedokumentation ist Eigentum der OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH». Die Klientin / der Klient hat ein Einsichtsrecht.

6. Durchführung der Dienstleistungen

Die Pflegedienstleitung organisieren und terminieren die Dienstleistungen der OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH».

Bei Änderungen der Einsatzplanung (z.B. durch Personalausfall) und damit verbunden der Einsatzzeiten wird die Klientin / der Klient telefonisch benachrichtigt, wenn die Startzeit eines Auftrags an Werktagen um mehr als 30 Minuten und an Sonn- und Feiertagen um mehr als eine Stunde variiert.

Es können Mitarbeitende aller Geschlechter eingesetzt werden.

In der Regel muss die Auftraggeberin / der Auftraggeber während des Spitex-Einsatzes anwesend sein.

Von der Auftraggeberin / dem Auftraggeber kurzfristig stornierte oder 24 Stunden im Voraus nicht abgesagte Leistungen werden in Rechnung gestellt.

Ausnahmen: Bei Krankenhauseinweisung infolge eines medizinischen Notfalls oder bei einem Todesfall werden keine Leistungen verrechnet.

Die Mitarbeitenden von Pflege und Betreuung der OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» erbringen ihre Leistungen gemäss der vertraglichen Vereinbarung und entsprechend ihrer beruflichen Qualifikation.

7. Einsatz von anderen Unternehmen

Wird bei der Behandlung und Betreuung von Klientinnen / Klienten zusätzliche Unterstützung benötigt, kann qualifiziertes Personal anderer Unternehmen hinzugezogen werden. Dienstleistungen ausserhalb der regulären Reinigung (Fenster- und Storenreinigung, genereller Frühjahrsputz, Ausmisten, jegliche Gartenarbeit, Abfallentsorgung etc.) werden in Absprache mit der Klientin / dem Klienten an Dritte ausgelagert. Die OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» vermittelt. Für die Ausführung solcher Dienste haftet allein die Drittfirma.

8. Mitwirkung der Klientinnen / Klienten

Ein ungehindertes und professionelles Arbeiten der Mitarbeitenden der OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» kann nur unter Mitwirkung und in Zusammenarbeit mit der Klientin / dem Klienten erfolgen. Die Klientin / der Klient und die Mitarbeitenden gehen respektvoll miteinander um.

9. Dienstleistungsgrenzen

Der Leistungsumfang wird durch die Bedarfsermittlung bestimmt.

Die Klientin / der Klient nimmt zur Kenntnis, dass es aufgrund ihres Krankenversicherungsschutzes Einschränkungen der Pflegeleistungen geben kann.

Leistungen, die über diese Grenze hinausgehen, gehen über den Umfang unseres Vertrages hinaus. In diesem Fall ist die Klientin / der Klient für die Zahlung der erforderlichen Gebühren für diese Leistungen verantwortlich.

Die Klientin / der Klient stimmt der Verwendung des von der OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» verwendeten Materials zu und passt das Mobiliar gegebenenfalls an notwendige Pflegebedürfnisse an. Sie / er ist mitverantwortlich für die Gesundheit der Mitarbeitenden und vermeidet Einwirkungen beispielsweise durch intensives Rauchen.

Besonderes Augenmerk wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden unerlässlich sind (z.B. Pflegebetten, Hebe- und Transferlifte, aber auch geeignetes Reinigungsmaterial und Handschuhe).

Alle Mitarbeitenden verwenden aus hygienischen Gründen ein antibakterielles Händedesinfektionsmittel.

Die Pflege-, Betreuungs- und Hauswirtschaftsleistungen werden nur so lange übernommen, wie es der Gesundheitszustand der Klientin / des Klienten im Hinblick auf die allgemeinen Rahmenbedingungen der OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» zulässt.

Tritt eine Dringlichkeit ein, die dazu führt, dass die Klientin / der Klient nicht mehr in der Lage ist, zu Hause versorgt zu werden, werden wir in Absprache die nötigen Schritte einleiten. Die OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» trägt dann zu einer sinnvollen Lösung bei.

9.1 Wohnungsschlüssel

Grundsätzlich nimmt die OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» keine Schlüssel von Klientinnen / Klienten an. Bei Bedarf verwahren wir Wohnungsschlüssel in einem Schlüsselsafe im Briefkasten der Klientin / des Klienten. Für die Ausführung dieser Dienstleistung erhebt die OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» eine Gebühr, die die Kosten für Service und Schlüsselsafe beinhaltet. Sollte die Klientin / der Klient ihren / seinen Schlüssel bei der OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» hinterlegen oder den Code seines Schlüsseltresors bekannt geben, übernimmt die OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» keine Haftung.

9.2 Eindringen in die Wohnung

Finden Mitarbeitende die Wohnungstür unerwartet verschlossen vor oder ist der Schlüssel nicht vorhanden, ist die OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» berechtigt, diese bei Gefahrverdacht aufzuschliessen. Die Klientin / der Klient ist verpflichtet, die Türöffnung zu bezahlen.

10. Tarife und Rechnungsstellung

10.1 Grundsatz

Alle von der OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» angebotenen Leistungen, einschliesslich allfälliger administrativer Erfassungen und Abklärungen bei Ärztinnen / Ärzten, Apotheken und sonstigen Leistungserbringern, werden von der Klientin / vom Klienten tariflich vergütet. Die Klientin / der Klient wird über die anfallenden Kosten informiert.

10.2 Leistungserfassung

Grundlage der Rechnungsstellung ist die Leistungserfassung der OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH». Die Klientin / der Klient hat jederzeit das Recht, die Verwaltungsunterlagen des letzten Monats einzusehen. Beanstandungen sind spätestens fünf Tage nach Einsicht in die Verwaltungsunterlagen an die OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» zu richten.

10.3 Übernahme durch Krankenversicherer / Rechnung

Bei der Gesundheitsversorgung regeln die gesetzlichen Bestimmungen, welche Leistungen von der Krankenversicherung übernommen werden.

Pflegeleistungen, die der gesetzlichen Krankenversicherung unterliegen, stellt die OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» nach Möglichkeit der Krankenkasse der Klientin / des Klienten in Rechnung. Alle anderen Leistungen, welche vom Versicherer nicht übernommen werden, müssen von der Klientin / vom Klienten bezahlt werden. Leistungen, die in der Gesundheitsdienstleistungsverordnung nicht ausdrücklich genannt sind oder in keine andere Kategorie fallen, werden der Klientin / dem Klienten direkt in Rechnung gestellt.

Die Klientin / der Klient trägt die Kosten der Leistungen, wenn seine Versicherung die Übernahme verweigert. Die Krankenversicherung übernimmt die Kosten nur, wenn von der Klientin / vom Klienten die Prämien bezahlt wurden und sie alle Kostenbeteiligungsanforderungen des medizinischen Leistungserbringers durchlaufen haben.

10.4 Rechnungsstellung / Fälligkeit

Bis zum 10. eines jeden Monats erhält die Klientin / der Klient eine Rechnung für unsere Dienstleistungen. Die Zahlung ist bis Ende des Monats fällig.

10.5 Notfalleinsatz

Ausserhalb der regulären Pflegezeiten gelten für Notrufe folgende Tarife:

20:00 - 07:00 Uhr: Pauschal CHF 200.00 zzgl. 25% Zuschlag auf die üblichen Stundensätze für Nacharbeit.

11. Kündigung

11.1 Ordentliche Kündigungsfrist

Der Vertrag endet zum vereinbarten Termin. Der Vertrag kann auch einseitig mit einer Frist von mindestens zwei Werktagen schriftlich gekündigt werden.

11.2 Sofortige Vertragsauflösung

Eine fristlose Vertragsauflösung ist beim Vorliegen besonderer Umstände möglich. Dies gilt zum Beispiel für die folgenden Fälle:

- Trotz wiederholter Mahnungen ist die Rechnungszahlung der Klientin / des Klienten nicht abgeschlossen.
- Unangebrachte Eingriffe in die Leistungserbringung durch Angehörige oder sonstige Bezugspersonen der Klientin / des Klienten.
- Unangemessenes Verhalten der Klientin / des Klienten.
- Gefährdung der Sicherheit der Mitarbeitenden: das Vorhandensein von gewalttätigen oder sexuellen Inhalten, persönliche Beleidigungen oder andere Gesundheitsgefahren.

11.3 Schriftliche Kündigung

Die Kündigung des Vertrages durch die OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» erfolgt schriftlich.

11.4 Formlose Vertragsauflösung

Für den Fall, dass Klientinnen / Klienten das Einsatzgebiet der OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» verlassen, selbstständig werden, in eine stationäre Pflegeeinrichtung einziehen oder versterben, endet der Vertrag ohne formelle Kündigung. Im Falle der Beendigung eines Vertragsverhältnisses haben Klientinnen / Klienten Eigentum (Rollstühle, Duschstühle, usw.) der OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» innerhalb von acht Kalendertagen zurückzugeben. Klientinnen / Klienten sind dem Unternehmen zum Ersatz in Höhe des Wiederbeschaffungswertes verpflichtet, wenn sie / er in ihrer / seiner Verfügungsgewalt befindliche Vorbehaltsware nicht zurückgeben.

12. Datenschutz und Schweigepflicht

Die OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» verpflichtet ihre Mitarbeitenden zur Vertraulichkeit und den geltenden Datenschutzbestimmungen.

Soweit es die Vertragsbedingungen erfordern, können Klientinnen- / Klienten-Daten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden. Dieser Punkt ist besonders relevant für Krankenversicherungen, Ärztinnen / Ärzte, Alters- und Pflegeeinrichtungen sowie staatliche Stellen, die mit der Erbringung von Dienstleistungen für Klientinnen / Klienten beauftragt sind.

Die Auftraggeberin / der Auftraggeber stimmt dieser Verwendung der Daten ausdrücklich schriftlich zu. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet. Die Klientin / der Klient entbindet die behandelnde Ärztin / den behandelnden Arzt gegenüber der OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» von der Schweigepflicht.

13. Haftung

Die OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» haftet nicht für Schäden an Möbeln auf dem Grundstück der Klientin / des Klienten, die durch ihre Mitarbeitenden verursacht wurden. Davon ausgenommen sind Schäden, die aus der natürlichen Verschlechterung des Materials im Laufe der Zeit resultieren, da diese zu erwarten sind und nicht auf ein Fehlverhalten oder mangelnde Sorgfalt zurückzuführen sind.

Die OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» haftet nicht für die Reparatur oder den Ersatz eines Artikels, wenn dieser in unserer Obhut beschädigt wurde.

Die OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» haftet jedoch nicht für sonstige Schäden, die durch Unfälle verursacht werden, die nicht durch Spitex-Mitarbeitende verursacht wurden.

14. Keine Annahme weiterer Arbeiten

Mitarbeitende der OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» dürfen keine Aufträge für die Auftraggeberin / den Auftraggeber ausserhalb der ihnen übertragenen Aufgaben annehmen. Dies gilt auch für alle anderen Leistungen, die nicht von der OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» angeboten werden. Für dieses Verbot gilt eine Dauer von zwölf Monaten nach Beendigung des Arbeitsvertrags der Mitarbeitenden.

Weiterhin ist es untersagt, Klientinnen / Klienten und / oder deren Angehörige in Fahrzeugen der OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» oder in privaten Fahrzeugen ohne vorhergehende Genehmigung durch Vorgesetzte zu transportieren.

15. Geschenke an Mitarbeitende

OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» Mitarbeitende dürfen persönliche Geschenke im Wert bis zu SFR 20.- annehmen. Geldgeschenke, die diesen Betrag übersteigen und / oder andere Vorteile (Darlehen / Geschenke) von Klientinnen / Klienten oder deren Angehörigen sind nicht erlaubt, da sie zu Abhängigkeit und Leistungsansprüchen führen.

Mitarbeitende der OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» informieren Klientinnen / Klienten, dass Geldbeträge über SFR 20.- in die Personalkasse der OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» geleistet werden.

Geldgeschenke ab SFR 50.00 werden von der Geschäftsleitung schriftlich verdankt.

16. Beschwerdeverfahren

Beschwerden können mündlich oder schriftlich bei der Geschäftsführung der OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» eingereicht werden.

17. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Für diese Vereinbarung gilt Schweizer Recht. Gerichtsstand für allfällige Ansprüche ist der Standort der OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» gemäss Eintrag im Handelsregister.