

GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Anhang 9



Organisation für spitalexterne Pflege
«Nursing & Consulting Switzerland GmbH»
Hegibachstrasse 68,
8032 Zürich

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.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

Pages 9



Nursing & Consulting
Switzerland

Organisation für Outpatient Care
«Nursing & Consulting Switzerland GmbH»
Hegibachstrasse 68,
8032 Zürich
Switzerland

www.nursing-consulting.com

Content

1. General Provisions
2. Purpose
3. Scope of Services
4. Services
5. Nursing Documentation
6. Performance of Services
7. Use of Other Companies
8. Cooperation of Clients
9. Service Limitations
 - 9.1 Apartment Keys
 - 9.2 Entry into the Apartment
10. Tariffs and Invoicing
 - 10.1 Principle
 - 10.2 Recording of Services
 - 10.3 Coverage by Health Insurers / Invoice
 - 10.4 Invoicing / Due Date
 - 10.5 Emergency Call-Out
11. Termination
 - 11.1 Ordinary Notice Period
 - 11.2 Immediate Termination of Contract
 - 11.3 Termination in Writing
 - 11.4 Informal Termination of Contract
12. Data Protection and Duty of Confidentiality
13. Liability
14. No Acceptance of Additional Work
15. Gifts to Employees
16. Complaints Procedure
17. Applicable Law and Place of Jurisdiction

1. General Provisions

The contracts of OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» with its clients are governed by:

- a. the joint agreement
- b. the individual needs assessment (service planning)
- c. the General Terms and Conditions (GTC)

OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» is obliged to comply with these General Terms and Conditions (GTC) in its dealings with clients. Unless otherwise provided by the agreement and the conditions, the contract is concluded with reference to the Swiss Code of Obligations (Art. 394 et seq.).

2. Purpose

OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» is a company that provides nursing and care services to clients. There are various types of support available, depending on the client's needs. Support may also be provided, for example, by family members or from the client's own resources.

The type of care is based on the following principle: "As much independence as possible, as much Spitex service as necessary". Services are provided in accordance with internal requirements and guidelines.

3. Scope of Services

OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» provides nursing, care and domestic support services in accordance with its contractual agreement with the client.

and OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH» arranges, and by agreement with the client also coordinates, service partners. The client enters into a contract based on the service partner's GTC.

4. Services

At the initial meeting and the associated individual needs assessment with the client, the service requirements are clarified. In the event of an acute, prolonged deterioration in the general condition or after a hospital stay, the needs assessment is adjusted; otherwise, the needs assessment is reviewed every six months by the responsible nurse. A new agreement may be concluded at this meeting.

5. Nursing Documentation

The written nursing documentation records the client's health situation, including any changes that have occurred, and all nursing, care and domestic support measures. This also includes medical prescriptions/orders. The electronic nursing documentation is the property of OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH». The client has the right to inspect it.

6. Performance of Services

The nursing service management organises and schedules the services of OSP «Nursing & Consulting Switzerland GmbH».

In the event of changes to the deployment schedule (e.g. due to staff absence) and the resulting service times, the client is notified by telephone if the start time of an assignment varies by more than 30 minutes on working days and by more than one hour on Sundays and public holidays.

Employees of all genders may be assigned.

As a rule, the client must be present during the Spitex visit.

Services cancelled at short notice by the client or not cancelled at least 24 hours in advance will be charged. Exceptions: No services will be charged in the event of hospital admission due to a medical emergency or in the event of death.

The nursing and care staff of OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH" provide their services in accordance with the contractual agreement and their professional qualifications.

7. Use of Other Companies

If additional support is required in the treatment and care of clients, qualified personnel from other companies may be engaged. Services outside regular cleaning (window and blind cleaning, general spring cleaning, clearing out, any gardening work, waste disposal, etc.) are outsourced to third parties in consultation with the client.

OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH" acts as intermediary. The third-party company alone is liable for the performance of such services.

8. Cooperation of Clients

Unhindered and professional work by the employees of OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH" is only possible with the client's cooperation and collaboration. The client and the employees treat each other with respect.

9. Service Limitations

The scope of services is determined by the needs assessment.

The client acknowledges that, due to their health insurance cover, there may be restrictions on nursing services.

Services that exceed this limit are outside the scope of our contract. In this case, the client is responsible for payment of the fees required for these services.

The client agrees to the use of the materials used by OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH" and, where necessary, adapts the furniture to required care needs. The client is jointly responsible for the employees' health and avoids adverse effects, for example through heavy smoking.

Particular attention is paid to the use of aids that are essential for protecting employees' health (e.g. care beds, lifting and transfer lifts, as well as suitable cleaning materials and gloves).

For hygiene reasons, all employees use an antibacterial hand disinfectant.

Nursing, care and domestic support services are only provided for as long as the client's state of health permits, taking into account the general framework conditions of OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH".

If an urgent situation arises which means the client can no longer be cared for at home, we will, in consultation, initiate the necessary steps. OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH" will then contribute to an appropriate solution.

9.1 Apartment Keys

As a rule, OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH" does not accept keys from clients. If required, we store apartment keys in a key safe in the client's letterbox. For providing this service, OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH" charges a fee that includes the costs for the service and the key safe.

If the client deposits their key with OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH" or discloses the code to their key safe, OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH" accepts no liability.

9.2 Eindringen in die Wohnung

If employees unexpectedly find the apartment door locked or the key is not available, OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH" is entitled to have it opened in case of suspected danger. The client is obliged to pay for the door opening.

10. Tariffs and Invoicing

10.1 Principle

All services offered by OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH", including any administrative recording and enquiries/clarifications with physicians, pharmacies and other service providers, are remunerated by the client in accordance with the applicable tariff. The client is informed of the costs incurred

10.2 Recording of Services

The basis for invoicing is the service recording of OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH". The client has the right at any time to inspect the administrative documents of the last month. Objections must be submitted to OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH" no later than five days after inspection of the administrative documents.

10.3 Coverage by Health Insurers / Invoice

In healthcare, statutory provisions regulate which services are covered by health insurance.

Nursing services that fall under statutory health insurance are, where possible, invoiced by OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH" directly to the client's health insurer. All other services that are not covered by the insurer must be paid by the client.

Services not expressly listed in the Healthcare Services Ordinance or not falling into any other category are invoiced directly to the client.

The client bears the costs of services if their insurer refuses to cover them.

Health insurance only covers costs if the client has paid the premiums and has met all cost-sharing requirements of the medical service provider.

10.4 Invoicing / Due Date

By the 10th of each month, the client receives an invoice for our services. Payment is due by the end of the month.

10.5 Emergency Call-Out

AOutside regular nursing hours, the following tariffs apply for emergency calls:

20:00 – 07:00: Flat rate CHF 200.00 plus a 25% surcharge on the usual hourly rates for night work.

11. Termination

11.1 Ordinary Notice Period

The contract ends on the agreed date. The contract may also be terminated unilaterally in writing with a notice period of at least two working days.

11.2 Immediate Termination of Contract

Immediate termination without notice is possible where special circumstances exist. This applies, for example, in the following cases:

- Despite repeated reminders, the client's invoice payment has not been completed.
- Inappropriate interference in service provision by relatives or other persons connected to the client.
- Inappropriate behaviour by the client.
- Endangering employees' safety: the presence of violent or sexual content, personal insults or other health hazards.

11.3 Schriftliche Kündigung

Termination of the contract by OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH" is made in writing.

11.4 Informal Termination of Contract

If clients leave the service area of OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH", become independent, move into an inpatient care facility or die, the contract ends without formal notice.

Upon termination of a contractual relationship, clients must return property (wheelchairs, shower chairs, etc.) belonging to OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH" within eight calendar days. Clients are obliged to reimburse the company in the amount of the replacement value if they do not return retained goods that are in their possession/control.

12. Data Protection and Duty of Confidentiality

OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH" obliges its employees to maintain confidentiality and comply with applicable data protection regulations.

To the extent required by the contractual conditions, client data may be stored or transmitted to third parties. This is particularly relevant for health insurers, physicians, retirement and care facilities, and governmental bodies commissioned to provide services for clients.

The client expressly agrees in writing to this use of data. Applicable data protection laws are complied with in handling this data. The client releases the treating physician from the duty of confidentiality vis-à-vis OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH".

13. Liability

OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH" is not liable for damage to furniture on the client's premises caused by its employees. Excluded from this are damages resulting from natural deterioration of the material over time, as such deterioration is to be expected and is not attributable to misconduct or lack of care.

OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH" is not liable for the repair or replacement of an item if it was damaged while in our custody.

OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH" is also not liable for other damage caused by accidents that were not caused by Spitex employees.

14. No Acceptance of Additional Work

Employees of OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH" may not accept assignments from the client outside the tasks assigned to them. This also applies to all other services not offered by OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH".

This prohibition applies for a period of twelve months after the end of the employee's employment contract. Furthermore, it is prohibited to transport clients and/or their relatives in vehicles of OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH" or in private vehicles without prior approval from supervisors.

15. Gifts to Employees

Employees of OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH" may accept personal gifts with a value of up to CHF 20. Cash gifts exceeding this amount and/or other benefits (loans/gifts) from clients or their relatives are not permitted, as they may lead to dependency and claims to services.

Employees of OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH" inform clients that amounts over CHF 20 are to be paid into the staff fund of OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH". Cash gifts from CHF 50.00 are acknowledged in writing by management.

16. Complaints Procedure

Complaints may be submitted verbally or in writing to the management of OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH".

17. Applicable Law and Place of Jurisdiction

Swiss law applies to this agreement. The place of jurisdiction for any claims is the location of OSP "Nursing & Consulting Switzerland GmbH" as registered in the Commercial Register.