



# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## 1. Leitgedanken und Zielsetzung

Mit unserem umfassenden Angebot an Dienstleistungen leisten wir einen wertvollen Beitrag zur Basisgesundheitsversorgung der Bevölkerung. Unser Angebot dient der Förderung und Erhaltung der körperlichen, geistigen und seelischen Gesundheit sowie der Unterstützung bei Krankheit, Behinderung und Hilfsbedürftigkeit von Menschen aller Altersgruppen. Unsere Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz "Hilfe zur Selbsthilfe". Dabei werden die Ressourcen der Klientin/des Klienten, seiner Angehörigen sowie deren sozialen Umfeldes berücksichtigt.

Unsere Haltung ist geprägt durch Achtung der Persönlichkeit und gegenseitigen Respekt. Die Führung unserer Spitex-Organisation erfolgt nachhaltig, zukunfts- und lösungsorientiert.

Wir nutzen die finanziellen, räumlichen, zeitlichen und ökologischen Ressourcen bedarfs- und bedürfnisgerecht.

Wir legen Wert darauf, dass unsere Leistungen eine hohe Qualität aufweisen und dem aktuellen Wissensstand entsprechen.

Das Auftragsverhältnis zwischen der Spitex Horgen-Oberrieden und ihrer Klientin/ihrem Klienten wird bestimmt durch die Pflege- und Betreuungsvereinbarung auf Basis einer Bedarfsabklärung, dem ärztlichen Auftrag, den allgemeinen Geschäftsbedingungen und dem jeweils aktuellen Tarifblatt.

Soweit in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles geregelt ist, gelten die Regelungen des Schweizerischen Obligationenrechts (OR), insbesondere die Bestimmungen über den Auftrag (Art. 394 ff. OR).

## 2. Bedarfsabklärung/Ärztlicher Spitex-Auftrag

Die Bedarfsabklärung erfolgt zusammen mit der Klientin/ dem Klienten und/oder deren/dessen Vertretung und in Rücksprache mit der behandelnden Ärztin/dem behandelnden Arzt. Sie beinhaltet eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation und des individuellen Hilfe- und Pflegebedarfs, sowie die gemeinsame Planung der notwendigen Massnahmen.

Das Resultat wird festgehalten und mittels Bedarfsmeldeformular der Ärztin/dem Arzt zur Verordnung zugestellt. Der ärztliche Spitex-Auftrag wird gemäss den rechtlichen Vorgaben periodisch aktualisiert. Die Verordnungen werden sowohl bei fortdauerndem Hilfe- und Pflegebedarf wie auch bei einer Erhöhung der Leistungen aktualisiert.

## 3. Dienstleistungseinsätze

Dienstleistungseinsätze werden nur erbracht, wenn die Klientin/der Klient anwesend ist. Die Spitex Horgen-Oberrieden vereinbart mit der Klientin/dem Klienten ein Zeitfenster von maximal 1 Stunde, in dem ihre Einsätze geleistet werden. Können Einsätze nicht innerhalb dieses Zeitfensters begonnen werden, wird die Klientin/der Klient telefonisch orientiert. Anliegen können mit der Leitung Pflege, bzw. Leitung Hauspflege oder der Koordination- und Einsatzplanung der Spitex Horgen-Oberrieden besprochen werden.

Die Spitex Horgen-Oberrieden bildet Lernende aus. Einsätze werden zum Teil zu zweit geleistet. Daraus entstehender Mehraufwand wird nicht in Rechnung gestellt.

Die Mitarbeitenden der Spitex Horgen-Oberrieden tragen Berufskleidung und sind verpflichtet, die vorgeschriebenen Hygiene-Richtlinien einzuhalten.

#### **4. Absage von Einsätzen**

Die Absage eines Einsatzes erfolgt durch baldmöglichste Mitteilung der Klientin/des Klienten an die Spitex Horgen-Oberrieden. Das Umdisponieren von geplanten Spitex-Einsätzen ist sehr aufwändig.

Die Spitex Horgen-Oberrieden verrechnet eine Umtriebsentschädigung für Einsätze, welche nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt worden sind, Notfälle ausgenommen.

#### **5. Pflegedokumentation**

Die Pflegedokumentation über die Klientin/den Klienten wird elektronisch geführt. Sie wird am Einsatzort gelesen, nachgeführt und bei Bedarf im Zentrum angepasst. Sie dokumentiert alle pflegerischen Interventionen der Spitex und widerspiegelt die Wirksamkeit, Zweckmässigkeit und Wirtschaftlichkeit der geplanten und erbrachten Leistungen. Die Bewirtschaftung der Pflegedokumentation ist Teil der zu erbringenden Dienstleistung und wird als geleistete Arbeitszeit verrechnet.

Die Pflegedokumentation kann von der Klientin/dem Klienten auf Verlangen eingesehen werden. Die Spitex Horgen-Oberrieden kann bezüglich Art, Umfang und Verlauf der Hilfe, Pflege und Betreuung jederzeit umfassend informieren.

#### **6. Wohnungsschlüssel/Zugang zur Wohnung**

Grundsätzlich empfiehlt die Spitex Horgen-Oberrieden das Anbringen eines Schlüsseltresors (z.B. im Milchkasten), damit der Zugang zu den Räumlichkeiten jederzeit gewährleistet ist. Schlüsseltresore dienen ausschliesslich der fristgerechten Erfüllung des Auftrages. Die Spitex Horgen-Oberrieden gewährleistet einen sachgerechten Umgang der Mitarbeitenden mit dem Tresor. Bei Missbrauch durch Dritte schliesst die Spitex Horgen-Oberrieden jegliche Haftung aus. Der Schlüsseltresor ist grundsätzlich bei Einbruch und für einfachen Diebstahl in der Hausratversicherung der Klientin/des Klienten mitversichert.

Es besteht auch die Möglichkeit, den Schlüssel im Spitex-Zentrum zu deponieren. Dies ist jedoch kostenpflichtig.

Finden Mitarbeitende bei einem planmässigen Einsatz die Wohnungstür der Klientin/des Klienten unerwartet verschlossen vor, ist die Spitex Horgen-Oberrieden berechtigt, die Wohnungstüre von Fachleuten öffnen zu lassen. Dies geschieht nur dann, wenn der Verdacht besteht, dass der Klientin/dem Klienten etwas zugestossen sein könnte. Die Kosten für das Öffnen der Tür gehen zu Lasten der Klientin/des Klienten. Vorbehalten bleiben Fälle, in denen Angehörige innert nützlicher Frist die Wohnung öffnen können.

#### **7. Hauswirtschaftliche Dienstleistungen**

Für die zu erledigenden Haushaltarbeiten müssen intakte Geräte und Materialien (z.B. Staubsauger, Bügeleisen, Wischer, saubere Reinigungslappen, Reinigungsmittel) von der Klientin/ vom Klienten zur Verfügung gestellt werden. Die Mitarbeitenden reinigen nur mit Reinigungsmitteln, welche zu keiner Gefahrenstufe zählen und bei welchen keine gesundheitliche Gefährdung besteht.

Die Mitarbeitenden der Spitex Horgen-Oberrieden sind keine Raumpfleger. Der Leistungsumfang der Spitex Horgen-Oberrieden wird zu Beginn mit der Klientin/dem Klienten abgesprochen und umfasst die anfallenden Haushaltarbeiten nach Bedarf und nur solche, die die Klientin/der Klient nicht selber ausführen kann. Für schwere und aufwändige Reinigungsarbeiten (z.B. Frühjahrsreinigung) können geeignete Fachpersonen oder Reinigungsinstitute empfohlen werden.

Die Notwendigkeit der Durchführung von Hauswirtschaftlichen Einsätzen wird regelmässig überprüft.



## **8. Transporte / Fahrten für die Klientin/den Klienten**

Für Autofahrten, welche für die Klientin/den Klienten gemacht werden müssen (z.B. Einkaufen), werden die dafür benötigte Zeit sowie die gefahrenen Kilometer in Rechnung gestellt. Ausgeschlossen sind Fahrten mit Klienten und/oder deren Angehörigen (Taxi-Dienste).

## **9. Haustiere**

Haustiere sind Teil der Lebensgemeinschaft der Klientin/des Klienten. Bei Spitex-Einsätzen dürfen Haustiere die Mitarbeitenden nicht behindern oder gefährden.

## **10. Mitwirkungspflicht der Klientin/des Klienten**

Die Klientin/der Klient erweist den Mitarbeitenden der Spitex Horgen-Oberrieden den gebührenden Respekt und wirkt nach dem Prinzip Hilfe zur Selbsthilfe soweit wie möglich mit. Während eines Einsatzes der Spitex Horgen-Oberrieden ist das Rauchen in der Wohnung zu unterlassen.

Die Klientin/der Klient erklärt sich mit der Verwendung und der Vor-Ort-Lagerung des nötigen Pflege- und Reinigungsmaterials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Besonderen Wert legt die Spitex Horgen-Oberrieden auf den Einsatz von Hilfsmitteln, die für den Gesundheitsschutz der Klientin/des Klienten und der Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, die eine angemessene Pflege erlauben sowie geeignetes Reinigungsmaterial). Die Bezugsperson bespricht die Organisation der benötigten Hilfsmittel rechtzeitig mit der Klientin/des Klienten.

## **11. Private Aufträge an Mitarbeitende**

Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, Arbeiten mit der Klientin/dem Klienten ausserhalb der Einsätze und der Arbeitszeit zu vereinbaren. Dies gilt auch für Dienstleistungen, die von der Spitex Horgen-Oberrieden nicht angeboten werden (z.B. Sitznachtwachen). Zusatzleistungen müssen mit der Leitung vereinbart und eventuell durch Drittorganisationen übernommen werden. Das Verbot gilt während sechs Monaten über die Beendigung des Anstellungsverhältnisses der Mitarbeitenden bei der Spitex Horgen-Oberrieden hinaus.

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

Den Mitarbeitenden der Spitex Horgen-Oberrieden ist es untersagt, im Zusammenhang mit ihrer Stellung Geschenke oder sonstige Vergünstigungen entgegenzunehmen. Geringfügige Leistungen im Sinne von Höflichkeitsgeschenken fallen nicht unter das Annahmeverbot.

Alle Geldgeschenke gehen in die Personalkasse. Über die Verwendung entscheidet die Leitung Spitex.

## **13. Grenzen der Dienstleistung**

Die Klientin/der Klient und in begründeten Fällen auch die Spitex Horgen-Oberrieden, haben das Recht, das Dienstleistungsverhältnis jederzeit aufzulösen (gem. Art. 404 OR).

Die Spitex Horgen-Oberrieden ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abubrechen bzw. abzusagen. Als Gründe kommen 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 in Frage.

Bei vorliegender Selbst- oder Fremdgefährdung einer Klientin/eines Klienten kann die Spitex Horgen-Oberrieden in Absprache mit dem Hausarzt erste Kontakte zu Behörden (z.B. Erwachsenenschutzbehörde, Polizei) aufnehmen. Die Spitex Horgen-Oberrieden orientiert die Klientin/den Klienten nach Möglichkeit vorgängig darüber. Weitere Schritte zur Verbesserung der Lebenssituation der Klientin/des Klienten bleiben den Behörden überlassen.

Beim Vorliegen erheblicher Zahlungsausstände für bereits erbrachte Dienstleistungen wird eine Weiterführung der Einsätze überprüft und gegebenenfalls eingestellt.

Bei einer Auflösung des Dienstleistungsverhältnisses durch die Spitex Horgen-Oberrieden aus oben genannten Gründen, hat sie die Pflicht, den Hausarzt und die zuständige Gemeinde darüber zu informieren.

## **14. Rechnungsstellung und Zahlung**

Die Spitex Horgen-Oberrieden stellt alle Dienstleistungen inklusive allfälliger Abklärungen mit Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten zugunsten der Klientin/des Klienten in Rechnung. Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeitenden ihre Arbeitsleistungen elektronisch fest. Allfällige Unstimmigkeiten und Beanstandungen zu den erfassten Leistungen sind an die zuständige Leitung zu richten. Die gesetzlichen Bestimmungen und die Verträge mit den Krankenpflegeversicherungen regeln Art und Umfang jener Leistungen, deren Bezahlung von der Krankenpflegeversicherung übernommen wird.

Die Spitex Horgen-Oberrieden stellt alle kassenpflichtigen Leistungen der Krankenpflegeversicherung direkt in Rechnung. Pflegematerial wird vom externen Lieferanten direkt, entweder der Krankenpflegeversicherung oder der Klientin/dem Klienten in Rechnung gestellt. Alle übrigen Leistungen sowie die Patientenbeteiligung werden der Klientin/dem Klienten in Rechnung gestellt. Für die Rechnungsstellung an Klienten mit Wohnsitz ausserhalb des Kantons Zürich gelten separate Regelungen.

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich in der Regel bis zum 15. des Monats über die Leistungen des Vormonats. Es gilt eine Zahlungsfrist von 30 Tagen. Überfällige Zahlungen werden gemahnt. Allfällige Betriebsgebühren gehen zu Lasten der Klientin/des Klienten.

## **15. Datenschutz/Schweigepflicht**

Die Spitex Horgen-Oberrieden hält sich an die gesetzlich anwendbaren Datenschutz- und Sicherheitsbestimmungen. Die Mitarbeitenden respektieren die Privatsphäre der Klientin/des Klienten. Soweit dies zur Erfüllung des Auftrages erforderlich ist, dürfen Schränke, Schubladen, Kühlschrank etc. geöffnet werden. Wenn es zur Durchführung der zu erbringenden Leistungen erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten der Klientin/des Klienten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden. Dies könnten z.B. sein: Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, staatliche Amtsstellen, welche vertraglich vereinbarte Dienstleistungen bei der Klientin/beim Klienten erbringen. Die Klientin/der Klient erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden.

Alle Mitarbeitenden sind der Schweigepflicht unterstellt. Die Schweigepflicht besteht auch nach der Beendigung des Arbeitsverhältnisses weiter.

## 16. Haftung

Die Spitex Horgen-Oberrieden haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die durch unsachgemässe Handhabung, vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeitende verursacht worden sind. Altersbedingte Materialermüdung oder -abnutzung ist von der Haftung ausgenommen.

Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Jegliche weitere Haftung ist ausgeschlossen. Beispielsweise für körperliche Schäden bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch Mitarbeitende verursacht worden sind.

## 17. Beschwerden

Alle Mitarbeitenden der Spitex Horgen-Oberrieden nehmen Beanstandungen der Klientin/des Klienten entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Reklamationen können auch direkt an die Leitung Spitex gerichtet werden. Diese strebt eine gütliche Lösung an. Sollte dies nicht gelingen, ist der Bezirksrat Horgen zuständige Aufsichts- und Beschwerdeinstanz. Für gerichtliche Streitigkeiten gilt der Gerichtsstand Horgen.

Horgen, 1. April 2020

Gemeindeverwaltung Horgen  
Spitex Horgen-Oberrieden  
Zugerstrasse 35  
8810 Horgen

E-Mail: [spitex-horgen@horgen.ch](mailto:spitex-horgen@horgen.ch)  
Telefon: 043 244 26 26