

Allgemeine Vertragsbedingungen zur Spitex-Leistungsvereinbarung

1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Mit „IMWIL“ wird nachstehend das IMWIL Alters- und Spitexzentrum bezeichnet und mit „Klientin/Klient“ die Person (weiblich oder männlich), welche die Dienstleistung in Anspruch nimmt.

Das IMWIL und die Klientin/der Klient gehen mit Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ein Auftragsverhältnis ein, für welches sie diese allgemeinen Vertragsbedingungen 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).

2. Rahmenbedingungen und Spitex-Dienstleistungen im Allgemeinen

Das IMWIL erbringt seine Dienstleistungen im Rahmen des Versorgungsauftrags der Stadt Dübendorf. Dieser kann während der Dauer dieses Vertragsverhältnisses angepasst werden.

Das IMWIL unterstützt die Klientin/den Klienten mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialpsychiatrischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen der Klientin/des Klienten und der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt und miteinbezogen. Für die Unterstützung durch die Spitex wird eine ärztliche Spitexverordnung benötigt. Erbringen neben der Spitex private Anbieter oder Mitarbeitende Dienstleistungen, bemüht sich das IMWIL um Koordination bezüglich Pflegequalität, Aufteilung der einzelnen Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie Festlegung der Einsatzzeiten und Einsatzstunden.

Um ihre persönlichen Anliegen und Wünsche in Notfallsituationen in ihrem Sinn umzusetzen, sind wir darauf angewiesen, ihre aktuelle Patientenverfügung in Kopie zu erhalten.

3. Vertragliche Pflichten der Spitex

3.1. Periodische Bedarfsabklärung

Das IMWIL klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jeder Klientin/jedem Klienten periodisch und in der Regel bei der Klientin/dem Klienten zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessment-instrument „RAI-Home-Care“ angewendet. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert. Die Klientin/Der Klient nimmt zur Kenntnis, dass der Umfang, der durch die Krankenversicherer zu bezahlenden pflegerischen Leistungen, limitiert ist.

Die Bedarfsabklärung für pflegerische Leistungen ist kassenpflichtig und wird in jedem Fall in Rechnung gestellt. Bei hauswirtschaftlichen Leistungen entscheidet der Krankenversicherer, ob Leistungen aus der Zusatzversicherung bezahlt werden. Die Klientin/Der Klient ist verpflichtet das IMWIL spätestens beim Bedarfsabklärungsgespräch darüber zu informieren, ob es sich beim Einsatz um eine Krankheit oder Unfall handelt.

3.2. Erbringung der Dienstleistungen

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

- ◆ Sie weist der Klientin/dem Klienten, ihren Angehörigen und allfälligen weiteren Beteiligten in der Regel eine bestimmte Bezugsperson als direkte Ansprechperson der Spitex zu.
Das heisst nicht, dass sie bei jedem Einsatz vor Ort sein wird, sondern dass sie die gesamte Klienten-Situation am besten kennt und für eine umfassende klientenbezogene Pflege bemüht sein wird.
- ◆ Sie bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Auf Wünsche der Klientin/des Klienten wird soweit als möglich Rücksicht genommen, es besteht jedoch kein Wahlrecht. Die Einsätze werden jeweils von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Spitex.
- ◆ Sie vereinbart mit der Klientin/dem Klienten Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Das Zeitfenster kann eine halbe Stunde vorher oder eine halbe Stunde nachher sein. Wenn z.B. ein Termin um 10.00 Uhr abgemacht wurde, ist das Zeitfenster von 09.30 Uhr bis 10.30 Uhr. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird die Klientin/der Klient nach Möglichkeit telefonisch informiert.
- ◆ Sie entscheidet zum Wohle und Schutz der Klientin/des Klienten und / oder der Mitarbeitenden über den Einsatz von geeigneten Hilfsmitteln wie z.B. Pflegebett, Duschbrett, abschliessbaren Medikamentenboxen bei Klienten mit kognitiven Einschränkungen, Suchterkrankungen etc.

Das **IMWIL** ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abubrechen bzw. abzusagen. In Betracht kommen etwa fachliche oder medizinische Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, rassistische Bemerkungen, eine gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden oder mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation.

3.3. Verhalten bei Gefährdung der Klientin/des Klienten oder Dritter

Gefährdet die Klientin/der Klient sich oder ihr/sein Umfeld, orientiert das **IMWIL** die Hausärztin oder den Hausarzt und bei Bedarf die Gemeinde, die Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) oder die Polizei. Das **IMWIL** orientiert die Klientin/den Klienten nach Möglichkeit vorgängig darüber.

3.4. Schweigepflicht und Datenschutz

Die Rechte und Pflichten der Klientin/des Klienten sind im Patientinnen- und Patienten-Gesetz des Kantons Zürich geregelt. Die Schweigepflicht des Personals erstreckt sich auf vertrauliche Informationen, welche in der Ausführung der Tätigkeit wahrgenommen werden (Art. 321 Strafgesetzbuch). Die Rechte und Pflichten der Berufsausübung und der Dokumentation richten sich nach dem Gesundheitsgesetz des Kantons Zürich.

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Klientin/des Klienten im Rahmen der gesetzlich anwendbaren Datenschutzbestimmungen. Soweit dies zur Erfüllung ihres Auftrages erforderlich ist, dürfen sie Schränke, Schubladen, Kühlschränke etc. öffnen.

Die Klientin/Der Klient befreit hiermit ausdrücklich die Sie/Ihn behandelnden Ärzte dem IMWIL Alters- und Spitexzentrum gegenüber vom Patientengeheimnis, soweit dies für die einwandfreie Betreuung und Behandlung notwendig erscheint.

Die Klientin/Der Klient nimmt zur Kenntnis, dass persönliche Daten gemäss Datenschutzgesetz des Kantons Zürich verwaltet werden. Mit Unterzeichnung des Vertrags ermächtigt die betreffende Person das IMWIL Alters- und Spitexzentrum ausdrücklich zur Bearbeitung der bekannt gegebenen Personendaten, soweit dies gesetzlich vorgesehen und zulässig bzw. für die Durchführung dieses Vertrages erforderlich ist und solange kein ausdrücklicher Widerspruch der betreffenden Person vorliegt.

Mit der Unterzeichnung der Leistungsvereinbarung nimmt die Klientin/Der Klient Kenntnis davon und erteilt gleichzeitig sein Einverständnis dafür, dass das IMWIL Alters- und Spitexzentrum in Einzelfällen und auf ein entsprechendes Begehren des Versicherers hin verpflichtet ist, dem Versicherer Akteneinsicht zu gewähren. Die Akteneinsicht dient der Überprüfung der Rechnungsstellung, des Controllings und/oder der Feststellung des Leistungsanspruchs.

Die Klientin/Der Klient hat das Recht, diese Akteneinsicht auf den Vertrauensarzt des Versicherers zu beschränken. Nimmt er dieses Recht nicht wahr, kann der Betrieb der Administration des Versicherers die erforderliche Akteneinsicht gewähren. In diesem Falle entbindet die Klientin/der Klient das IMWIL Alters- und Spitexzentrum vom Amtsgeheimnis und der Schweigepflicht.

Für Auskünfte an Privatversicherungen werden nur erteilt, wenn diese eine Entbindung der Klientin/des Klienten auf den spezifischen Fall der Anfrage vorlegen.

Mit der Unterschrift nimmt die Klientin/der Klient bzw. allenfalls die zur Vertretung berechtigte Person zur Kenntnis und entbindet das IMWIL Alters- und Spitexzentrum gleichzeitig vom Amtsgeheimnis, dass das IMWIL Alters- und Spitexzentrum offene Rechnungen, bei nicht fristgerechter Zahlung, an das zuständige Betreibungsamt weiterleitet.

3.5. Privatsphäre und Informationspflicht

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Klientin/des Klienten 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 der Klientin/dem Klienten Einsicht in die Akten der Klientin/des Klienten und orientiert diese umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

3.6. Haftung

Das **IMWIL** haftet für Schäden, die durch Mitarbeitende vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden. Jegliche weitere Haftung wird ausgeschlossen. Schäden sind unverzüglich der Bereichsleitung Spitex zu melden.

3.7. Keine Annahme von Geschenken

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, welche in die allgemeine Personalkasse

einfließen. Wünscht die Klientin/der Klient eine Spende zu leisten, nimmt sie/er Kontakt mit dem IMWIL auf.

4. Mitwirkungspflichten der Klientin/des Klienten

Die Klientin/Der Klient ist bei den Einsätzen anwesend, zollt den Mitarbeitenden der Spitex den gebührenden Respekt und wirkt beim Einsatz soweit wie möglich mit. Die Absage eines Einsatzes erfolgt **telefonisch spätestens 24 Stunden vor dem Einsatz in der Administration der Spitex**, ansonsten wird dieser als kostenpflichtiger Fehlbesuch mit einer Pauschale gemäss Taxordnung verrechnet.

Die Klientin/Der Klient 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. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden gewöhnlich bei der Klientin/dem Klienten aufbewahrt.

Die Klientin/Der Klient besorgt die ärztlich verordneten Medikamente und das Pflegematerial selber oder beauftragt damit frühzeitig und unter Kostenfolge die Spitex. Die Spitex organisiert das Pflegematerial über die Firma Publicare AG.

Bei Bedarf händigt die Klientin/der Klient der Spitex gegen Quittung einen Haus- oder Wohnungsschlüssel aus. Verfügt das IMWIL über keinen Schlüssel und kann ein solcher nicht sofort erhältlich gemacht werden, kann sie die verschlossene Haustür bei Verdacht, der Klientin/dem Klienten könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge der Klientin öffnen lassen.

Transporte von Klientinnen/Klienten und deren Angehörigen in spitexeigenen oder privaten Fahrzeugen sind nur in Zusammenhang mit einer Spitex PLUS Leistung möglich.

5. Rechnungsstellung

Die jeweils gültige Taxordnung ist massgebend für die Rechnungsstellung des IMWIL Alters- und Spitexzentrum.

6. Beendigung des Vertrages

Die Klientin/Der Klient und in begründeten Fällen das IMWIL 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 mindestens 24 Stunden auf. Davon ausgenommen ist die Auflösung zur Unzeit. Bei unvorhergesehenem Spital- oder Pflegeheimenritt oder bei Unzumutbarkeit ist beidseitig eine fristlose Auflösung möglich. Die Klientin/Der Klient erklärt sich damit einverstanden, dass das IMWIL Angehörige, die zuständige Gemeinde, die Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB), den Hausarzt und leistungserbringende Dritte über die Auflösung des Vertragsverhältnisses informieren darf.

7. Streitbeilegung und Gerichtsstand

Alle Mitarbeitenden der Spitex nehmen Beanstandungen der Klientin entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Diese bemüht sich, bei Bedarf unter Einbezug der Direktion oder des Stadtrates um eine gütliche Lösung.

Für gerichtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das Bezirksgericht Uster zuständig.

8. Inkrafttreten

Diese Vertragsbedingungen wurden durch den Stadtrat der Stadt Dübendorf genehmigt und treten per 01.01.2024 in Kraft.