

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Rechtliche Grundlagen

Das Vertragsverhältnis zwischen der Evangelischen Spitex Winterthur und ihren Kunden und Kundinnen richtet sich nach

- dem Krankenversicherungsgesetz (KVG) ¹
- der Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV) ²
- den Richtlinien der Gesundheitsdirektion ³
- der Mittel- und Gegenstands-Preisliste (MiGel-Preisliste, KLV Art. 20) ⁴

¹ Bundesgesetz vom 18. März 1994 über die Krankenversicherung (KVG)

² Verordnung des EDI vom 29. September 1995 über Leistungen in der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (Krankenpflege-Leistungsverordnung, KLV)

³ Richtlinien über das Leistungsangebot und die Qualität der Leistungserbringung der Spitex-Institutionen des Kantons Zürich vom 5. Dezember 2007

⁴ Fassung gemäss Ziff. I der V des EDI vom 28. Juni 2007, in Kraft seit 1. Aug. 2007 (AS 2007 3581).

Einsatz

Bedarfsabklärung / Vertrag

Die Spitex klärt den Pflegebedarf periodisch und in der Regel bei den Kunden zu Hause ab. Die Bedarfsabklärung gilt als Grundlage für den Auftrag und damit für die vertragliche Übereinkunft zwischen der Evangelischen Spitex und den Kunden. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Die Kundin nimmt zur Kenntnis, dass der Umfang der durch die Krankenversicherer zu bezahlenden pflegerischen Leistungen limitiert ist.

Ärztlicher Auftrag / Anordnung

Die Kosten für pflegerische Einsätze sowie diejenigen für Pflegematerial werden nur beim Vorliegen eines ärztlichen Auftrags oder einer ärztlichen Anordnung von der Krankenversicherung übernommen. Soll nach Ablauf des ärztlichen Auftrags oder der ärztlichen Anordnung der Einsatz weitergeführt werden oder hat sich der Umfang der Leistungen verändert, holt die Evangelische Spitex bei der zuständigen Ärztin, beim zuständigen Arzt einen neuen ärztlichen Auftrag oder eine neue ärztliche Anordnung ein.

Die Evangelische Spitex setzt für ihre Dienstleistungen Fachpersonal und Personal in Ausbildung ein. Ein Anspruch auf bestimmte Personen besteht nicht. Die Mitarbeitenden der Evangelischen Spitex dürfen ausserhalb ihres Auftrags keinerlei Leistungen für die Kunden erbringen. Eine Mitarbeiterin ist Bezugsperson und Ansprechperson für spezielle Anliegen. Ihr Name ist im Kundendossier vermerkt. Die Spitex bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Die Kundin kann nicht wählen, wer den Einsatz leisten soll.

Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Spitex.

Dienstleistungsgrenzen

Die Evangelische Spitex kann von ihren Einsätzen zurücktreten, wenn die Voraussetzungen gemäss Art. 7.4 der Verordnung über die Spitex-Dienste erfüllt sind (Ausnahmen von der Pflicht zur Leistungserbringung). Spitex-Leistungen können unverzüglich eingestellt werden. In Betracht kommen etwa fachliche oder medizinische Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, eine gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden oder mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation. Von Einsätzen kann des Weiteren zurückgetreten werden, wenn die notwendigen Pflege- und Betreuungsmassnahmen verweigert werden. Die Evangelische Spitex bespricht in solchen Fällen mit allen Beteiligten das weitere Vorgehen. Weiter kann die Leistungserbringung bei erheblichen Zahlungsausständen eingestellt werden.

Erbringung der Dienstleistung

Die Evangelische Spitex vereinbart mit der Kundin ein Zeitfenster, in denen der Einsatz geleistet wird. Kann der Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird die Kundin nach Möglichkeit telefonisch informiert. Im Rahmen der Pflege in der letzten Lebensphase (Palliative care), bietet die Evangelische Spitex einen durchgehenden Bereitschaftsdienst an. Einsätze werden nur geleistet, wenn die Kundin persönlich anwesend ist. Bedingen besondere Umstände den Einsatz von zwei Mitarbeitenden, so ist dieser Mehraufwand für die Kundin kostenpflichtig.

Absage von Einsätzen

Vereinbarte Einsätze sind mindestens 24 Stunden vorher abzusagen, andernfalls werden die ausgefallenen Termine in Rechnung gestellt. In speziellen Fällen, wie beispielsweise bei notfallmässiger Spitaleinweisung, kann ein Einsatz auch kurzfristig abgesagt werden.

Einsatz von Hilfsmitteln

Hygiene

Die Dienstleistungen müssen in einem vertretbaren sauberen Umfeld bzw. Haushalt ausgeführt werden können.

Angemessene Einrichtungen

Der Zutritt ins Haus und in die Wohnung ist für die Mitarbeitenden sicherzustellen. Bei Bedarf kann die Evangelische Spitex die Schlüsselverwaltung übernehmen. Für die fachgerechte Pflege bedarf es entsprechender Einrichtungen wie z.B. Pflegebett, Rollstuhl, Toilettenstuhl, Duschbrett usw. Diese Einrichtungen müssen allenfalls von den Kunden angeschafft oder gemietet werden. Für die Mitarbeitenden sind von den Kunden jeweils ein sauberes Handtuch und Flüssigseife zur Verfügung zu stellen.

Pflege und Verbrauchsmaterial

Pflegematerial wird in der Regel über eine externe Firma bestellt durch die Kundin oder die Angehörigen, dabei werden sie von der Spitex beraten und unterstützt.

Rechte und Pflichten

Allgemeines

Die getroffenen Abmachungen sind von beiden Parteien einzuhalten. Mit der Rahmenbedingung wird die Evangelische Spitex ermächtigt, mit dem zuständigen Hausarzt oder der zuständigen Hausärztin, Informationen auszutauschen. Bei Bedarf und mit Einverständnis der Kundin kann die Evangelische Spitex mit anderen Stellen zusammenarbeiten, z.B. mit weiteren Ärzten/Ärztinnen, mit Spitälern, Heimen, Apotheken, Angehörigen und Bekannten, Gesundheitsbehörden, Sozialinstitutionen und Sozialbehörden. Gefährdet die Kundin sich oder ihr Umfeld, orientiert die Spitex die Hausärztin und bei Bedarf die Erwachsenenschutzbehörde (KESB).

Die Mitarbeitenden der Spitex achten die Privatsphäre der Kundin 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 Kundin Einsicht in die Akten der Kundin und orientiert diese umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

Beendigung des Vertrages

Die Kundin und in begründeten Fällen die Spitex 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 5 Tagen auf. Davon ausgenommen die Auflösung zu Unzeit. Bei Unzumutbarkeit oder bei unvorhergesehenem Spital- oder Pflegeheimenritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung möglich.

Kündigung des Auftrages durch Kunden

Der an die Evangelische Spitex erteilte Auftrag kann jederzeit von den Kunden gekündigt werden.

Geschenke

Die Mitarbeitenden der Evangelischen Spitex dürfen keine Geschenke oder sonstige Vergünstigungen annehmen. Davon ausgenommen sind kleine Aufmerksamkeiten.

Streitbeilegung

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

Haftung

Die Evangelische Spitex Winterthur haftet für Schäden an Wohnmobiliar und benutzten Apparaten, die vorsätzlich oder grobfahrlässig von Mitarbeitenden verursacht werden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich am Zeitwert des Gegenstandes. Schäden sind innerhalb einer Frist von einer Woche der Evangelischen Spitex zu melden. Jegliche weitere Haftung wird ausgeschlossen

Finanzierung der Spitex-Leistungen

Tarife

Für die Tarife der Spitex gilt die Tarifliste, für Kosten von Material und Pflegehilfsmittel die «MiGel»-Preisliste der Spitex.

Spitex-Rechnung

Die Spitex stellt die Patientenbeteiligung, die zurzeit Fr. 8.- pro Tag und Einsatz beträgt, sämtliche nicht kassenpflichtigen Dienstleistungen wie hauswirtschaftliche Leistungen, sowie die nicht kassenpflichtigen Pflegematerialien den Kunden in Rechnung. Es gelten die üblichen Zahlungsfristen von 30 Tagen. Die durch Zahlungsausstände verursachten Mahn- und Umtriebsspesen werden der Kundin verrechnet.

Allgemeine Informationen

Direktabrechnung mit Krankenkassen

Die kassenpflichtigen Dienstleistungen und Pflegematerial der MiGel-Preisliste rechnet die Evangelische Spitex direkt mit den Krankenkassen ab.

Finanzierungshilfen

Die Spitex-Leistungen sind anerkannte Unterstützungsleistungen, an deren Kosten unter Umständen verschiedene Stellen Beiträge leisten.

- Krankenkasse: Grundversicherung für Pflege und teilweise Pflegematerial.
- Amt für Zusatzleistungen: bei Anspruch auf Ergänzungsleistungen der AHV/IV
- Ausgleichskasse der AHV: für Hilflosenentschädigung
- Pflegekosten sind zum steuerlichen Abzug berechtigt