

Allgemeine Geschäftsbedingungen „Spitex- und Serviceleistungen“ SUNNMATT

Das private Seniorenzentrum SUNNMATT erbringt „Spitex- und Serviceleistungen“ für die Seniorenwohnungen der SUNNMATT und in der Nachbarschaft, die in Gehdistanz zum Seniorenzentrum liegen.

Folgende Leistungen werden angeboten:

- Spitex SUNNMATT (Pflege/Hauswirtschaft)
- Housekeeping (Reinigung / Wäsche etc.)
- Facility Management (Fahrten ect.)
- Gastronomie (Mahlzeitendienst)

Mit den „Spitex- und Serviceleistungen“ unterstützt die SUNNMATT die Kundin/den Kunden in der gewohnten Umgebung zu bleiben, so lange wie möglich und so lange dies sinnvoll ist. Durch die Unterstützung in Teilbereichen fördert die SUNNMATT die Gesundheit und erhält die Selbständigkeit. Stationäre Aufenthalte können durch „Spitex- und Serviceleistungen“ vermieden, hinausgezögert oder verkürzt werden. Betreuende erfahren dadurch Entlastung und Unterstützung.

Der Umfang der „Spitex- und Serviceleistungen“ wird mittels Bedarfsabklärung erhoben und schriftlich festgehalten.

Der ärztliche Spitexauftrag (Bedarfsmeldung) wird durch die Spitex SUNNMATT bezüglich Aufwand quantifiziert und zuhanden der Krankenkasse eingereicht.

Bedarfsabklärung

In einem Gespräch mit der Kundin/dem Kunden und/oder den Angehörigen wird der Auftrag abgeklärt. Der Spitex-/Serviceumfang wird periodisch überprüft und einer veränderten Situation angepasst. Die Abklärung des Bedarfs geschieht nach fachlich geprüften Kriterien. Die Spitex Bedarfsabklärung wird verrechnet.

Kundendokumentation

Die durchgeführten Massnahmen sowie der ärztliche Auftrag werden dokumentiert. Die Dokumentation bleibt Eigentum der SUNNMATT. Die Kundin/der Kunde kann jederzeit Einsicht in diese Dokumentation haben.

Durchführung der Spitex- und Serviceleistung

Für die Organisation und Disposition der „Spitex- und Serviceleistungen“ sind die jeweiligen Abteilungsleitungen zuständig. Es kommen weibliche und männliche Fachkräfte zum Einsatz.

Die Kundin/der Kunde ist während des Spitex-Einsatzes anwesend, bei anderen Serviceleistungen ist die Anwesenheit nicht notwendig. Die Termine werden mit der Kundin/dem Kunden vereinbart, wobei der effektive Einsatzbeginn plus/minus 30 Minuten betragen kann. Bei grösseren Schwankungen wird die Kundin/der Kunde telefonisch informiert.

Für Fahrten im Auftrag der Kundin/des Kunden werden Zeitaufwand und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Kundinnen/Kunden und deren Angehörigen im betriebseigenen oder privaten Fahrzeug sind den Mitarbeitenden untersagt.

Sistieren von Einsätzen

Das Verschieben oder Absagen von „Spitex- und Serviceleistungen“ muss frühzeitig, das heisst mindestens 24 Stunden vor dem geplanten Einsatz erfolgen. Einsätze am Sonntag oder Montagmorgen

sind bis Freitagmittag abzusagen oder zu verschieben. Spitexeinsätze an Feiertagen müssen ebenfalls mindestens 24 Stunden vorher abgesagt, oder verschoben werden. Nicht fristgerechte Absagen sind zahlungspflichtig. Bei notfallmässigem Spitaleintritt oder im Todesfall erfolgt keine Verrechnung.

Einsatz von Mitarbeitenden und Drittorganisationen

In der Regel werden alle „Spitex- und Serviceleistungen“ durch Mitarbeitende erbracht, die in einem Anstellungsverhältnis mit der SUNNMATT stehen. Unter besonderen Umständen kann qualifiziertes Personal einer Drittorganisation den Einsatz übernehmen.

Die SUNNMATT sorgt für die Rekrutierung, die fachgerechte Ausbildung und die Einführung des Personals. Bei Abwesenheiten infolge von Unfall, Krankheit, Ferien usw. bemüht sich die SUNNMATT um Ersatz.

Mitwirkungspflicht

Zum fachgerechten Einsatz und erfolgreichen Verlauf des Einsatzes tragen beide Vertragsparteien bei. Die Begegnung ist von gegenseitigem Respekt und Achtung geprägt. Die Kundin/der Kunde erklärt sich mit der Verwendung des von der SUNNMATT eingesetzten Materials einverstanden (Housekeeping: Staubsauger stellt Kundin/Kunde zur Verfügung) und passt für pflegerische Tätigkeiten, falls notwendig, die Wohnungseinrichtung an. Die Kundin/der Kunde erteilt den SUNNMATT Mitarbeitenden keine gesundheitsgefährlichen Aufträge, z.B. bei Überkopfarbeiten darf kein Stuhl, sondern es muss eine Leiter verwendet werden. Gefährliche und Angst einflössende Haustiere sind während der Zeit des Einsatzes wegzusperren. Die Pflege der Haustiere gehört nicht zum Serviceangebot der SUNNMATT.

Wohnungsschlüssel

Sofern angezeigt übergibt die Kundin/der Kunde der SUNNMATT einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel. Die Schlüsselübergabe wird schriftlich quittiert. Die SUNNMATT ist für die sachgerechte Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Verfügt die SUNNMATT über keinen Schlüssel, muss aber notfallmässig in die Wohnung eindringen, gehen die Kosten zulasten der Kundin/des Kunden. Wird der SUNNMATT kein Schlüssel übergeben, muss die Kundin/der Kunde dafür sorgen, dass die Mitarbeitenden Zugang zum Haus bzw. zur Wohnung haben. Sonst können die vereinbarten Einsätze nicht geleistet werden und sind zahlungspflichtig.

Abgrenzung Serviceleistungen

Die Menge der „Spitex- und Serviceleistungen“ wird in der Bedarfsabklärung festgelegt. Leistungen, welche darüber hinausgehen oder nicht durch die Krankenversicherung übernommen werden, werden der Kundin/dem Kunden als Serviceleistung separat verrechnet.

„Spitex- und Serviceleistungen“ können nur so weit übernommen werden, wie es der Gesundheitszustand der Kundin/des Kunden und die allgemeinen Rahmenbedingungen erlauben. Mitarbeitende der SUNNMATT weisen frühzeitig darauf hin, wenn „Spitex- und Serviceleistungen“ aus fachlichen, sozialen oder technischen Gründen zu Hause nicht mehr vertretbar sind. Die SUNNMATT trägt zu einer sinnvollen Lösung bei. Gefährdet eine Kundin/ein Kunde sich oder ihr/sein Umfeld, bezieht die SUNNMATT den Hausarzt und bei Bedarf die Erwachsenenschutzbehörde, oder die Polizei bei.

Tarife und Rechnungsstellung

Grundsatz

Alle „Spitex- und Serviceleistungen“ der SUNNMATT, sowie die Leistungen, welche Dritte im Auftrag der SUNNMATT erbringen, werden der Kundin/dem Kunden gemäss Tarifliste in Rechnung gestellt. Die Tarifliste wird jährlich aktualisiert und bei Änderungen der Kundin/dem Kunden zugestellt.

Leistungserfassung

Basis der Rechnungsstellung ist die Leistungserfassung. Die Kundin/der Kunde ist berechtigt, jederzeit Einsicht in die administrativen Aufzeichnungen zu nehmen. Allfällige Beanstandungen sind spätestens innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungserhalt an die SUNNMATT zu richten.

Leistungsverrechnung

Im Bereich Spitex erfolgt sie aufgrund gesetzlicher und vertraglicher Grundlagen. Die gesetzlichen Bestimmungen und die Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang der Leistungen. Die Spitex stellt die kassenpflichtigen Krankenpflegeleistungen direkt der Krankenversicherung der Kundin/des Kunden in Rechnung. Zur Information erhält die Kundin/der Kunde eine nach Kostenträgern aufgeschlüsselte Rechnungskopie.

Alle übrigen Serviceleistungen werden der Kundin/dem Kunden aufgrund vereinbarter Grundlagen in Rechnung gestellt.

In der Regel erfolgt die Verrechnung der Leistungen bis zum fünften des Folgemonats. Die Zahlung hat innerhalb von 20 Tagen zu erfolgen.

Hinweis: Die Krankenversicherung übernimmt die Kosten nur, wenn die Prämien und Kostenbeteiligung beglichen werden (Art. 64a, Abs. 7 KVG). Kosten der Pflegeleistungen, die von der obligatorischen Krankenversicherung nicht übernommen und von der Kundschaft ausdrücklich gewünscht werden, gelten als Serviceleistungen und gehen vollständig zulasten der Kundin/des Kunden.

Kündigung

Der ärztliche Spitexauftrag ist zeitlich befristet und kann jederzeit beidseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens zwei Arbeitstagen (Postaufgabedatum) gekündigt werden.

Der Servicevereinbarung wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann beidseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens einem Monat gekündigt werden.

Die Kündigung erfolgt schriftlich per Post oder E-Mail.

Im Todesfall entfällt die schriftliche Kündigung des Auftrags.

Sofortige Auflösung des Auftrags

In besonderen Fällen ist die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung gegeben:

- Unangepasstes Verhalten der Kundin/des Kunden, welches aus Sicht der Mitarbeitenden der SUNNMATT für die Ausführung der Leistung unzumutbar ist
- Unsachgemässe Einmischung von Angehörigen oder anderer Bezugspersonen der Kundin/des Kunden in die Leistungsabwicklung der SUNNMATT
- Unbezahlte Rechnung trotz erfolgter zweiter Mahnung

Schweigepflicht und Datenschutz

Die SUNNMATT verpflichtet ihre Mitarbeitenden zur Achtung der Privatsphäre ihrer Kundin/ihrer Kunden, der Einhaltung der Schweigepflicht und der Datenschutzbestimmungen.

Soweit es für die Erbringung der „Spitex- und Serviceleistungen“ erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten der Kundschaft gespeichert und an Dritte übermittelt werden. Insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Therapeuten, Alters- und Pflegeinstitutionen, städtische Amtsstellen, betreuende Angehörige sowie Dritte, welche vertraglich vereinbarte Spitex- und Serviceleistungen erbringen.

Mit dem Spitexauftrag erklärt sich die Kundin/der Kunde mit der Verwendung der Daten einverstanden und entbindet die behandelnden Ärzte sowie die an der Behandlung beteiligten Fachpersonen

von der Schweigepflicht (Einverständnis Allgemeine Geschäftsbedingungen Spitex SUNNMATT und Schweigepflichtentbindung). Die Schweigepflicht wird vier Monate nach Beendigung des Einsatzes automatisch wieder wahrgenommen.

Haftung

Die SUNNMATT haftet für Schäden, die durch Mitarbeitende vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden. Jegliche weitere Haftung wird ausgeschlossen.

Annahme weiterer Aufträge

Es ist den Mitarbeitenden untersagt weitere Aufträge ausserhalb des Arbeitseinsatzes mit der Kundin/dem Kunden zu vereinbaren. Das Verbot gilt drei Monate über das Ende eines Anstellungsvertrages mit der SUNNMATT hinaus.

Annahme von Geschenken

Die Mitarbeitenden der SUNNMATT sind nicht berechtigt, für sich oder andere Personen Geschenke anzunehmen oder Vorteile zu beanspruchen, die ihnen im Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit angeboten werden. Trinkgelder gehen in die Personalkasse.

Beschwerdeverfahren

Alle Mitarbeitenden der SUNNMATT nehmen Beschwerden der Kundin/dem Kunden entgegen und leiten sie an die zuständige interne Stelle weiter.

In Streitfällen gilt für beide Vertragsparteien folgendes Vorgehen:

- Beide Parteien wenden sich an die zuständige Abteilungsleitung.
- Kommt keine Einigung zustande, beziehen die Parteien die Geschäftsleitung der SUNNMATT ein.

Beschwerden sind an den Bezirksrat des Bezirks Meilen, an die Erwachsenenschutzbehörde des Bezirks Meilen, oder an die unabhängige Beschwerdestelle für das Alter zu richten.

Stand 01.01.2020