

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Rechtliche Grundlagen

Das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex Stadt Winterthur (nachfolgend Spitex genannt) und ihren Klientinnen und Klienten richtet sich nach:

- Krankenversicherungsgesetz (KVG)¹
- Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV)²
- Pflegegesetz³
- Verordnung über die Pflegeversorgung⁴
- Verordnung über die Spitex-Dienste⁵
- Taxordnung für die Leistungen der Spitex-Dienste⁶
- Tarifblatt Spitex

2. Einsatz

2.1. Bedarfsabklärung, Vertrag

Eine Bedarfsabklärung sowie eine ärztliche Anordnung sind die Grundlagen für das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex und den Klientinnen und Klienten.

2.2. Ärztliche Anordnung

Die Kosten für pflegerische Einsätze werden von gesetzlichen Versicherungsträgern nur übernommen, wenn eine ärztliche Anordnung vorliegt. Bei Bedarf holt die Spitex eine neue ärztliche Anordnung ein und stellt diese direkt dem Versicherer zu. Bei kombinierten Leistungen, Pflege und Hauswirtschaft, wird die ärztliche Anordnung ebenfalls direkt dem Grundversicherer zugestellt. Hauswirtschaftliche Leistungen werden von der Krankenkasse nur übernommen, wenn dafür eine Zusatzversicherung abgeschlossen wurde und eine ärztliche Anordnung vorliegt. Diese wird zusammen mit der Rechnungskopie zur Rückforderung an die Klientinnen und Klienten gesandt.

Die Spitex setzt für ihre Dienstleistungen Fachpersonal und Personal in Ausbildung ein. Ein Anspruch auf Leistungserbringung durch bestimmte Personen besteht nicht. Die Mitarbeitenden der Spitex dürfen ausserhalb ihres Auftrags keinerlei Leistungen für die Klientinnen und Klienten erbringen.

Bedingen besondere Umstände den Einsatz von zwei Mitarbeitenden (z. B. die Einführung in pflegerische Massnahmen, schwierige räumliche oder persönliche Verhältnisse, ärztliche Spitex-Anordnung), so ist dieser Mehraufwand für den Klienten, bzw. den Versicherer kostenpflichtig. Es werden keine Vertretungen für andere ambulante Dienstleister erbracht.

Einsätze werden nur geleistet, wenn die Klientinnen/Klienten persönlich oder deren Angehörige anwesend sind.

2.3. Planung der Einsätze

Für die Einsätze gelten die vereinbarten Abmachungen. In Absprache mit der Spitex sind Anpassungen vor dem Einsatz möglich. Bei vereinbarten Einsätzen, die nicht spätestens 24 Stunden vorher abgesagt oder verschoben werden, wird eine Umtriebsentschädigung von pauschal 50 Franken verrechnet. Davon ausgenommen sind notfallmässige Spitaleinweisungen oder andere medizinische Notfalltermine.

Ungeplante Umstände wie Verkehrsprobleme etc. können Abweichungen des Einsatzbeginns zur Folge haben. Grössere Zeitverschiebungen werden mitgeteilt.

2.4. Transporte, Finanzverwaltung

Die Spitex übernimmt weder Personentransporte noch administrative oder weiterführende Aufgaben wie z. B. Finanzverwaltung.

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 Pflegegesetz Kanton ZH vom 27. September 2010

4 Verordnung über die Pflegeversorgung vom 22. November 2010

5 Verordnung über die Spitex-Dienste vom 21. Januar 2008

6 Taxordnung für die Leistungen der Spitex-Dienste vom 2. April 2008

2.5. Mitwirkungspflichten

Hygiene

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

2.6. Nichtraucherchutz

Wenn möglich wird der Raum, in welchem der Spitexeinsatz geleistet wird, vorgängig gelüftet. Während des Spitexeinsatzes darf im Raum, in welchem der Einsatz stattfindet, nicht geraucht werden.

2.7. Angemessene Einrichtungen

Der Zutritt ins Haus und in die Wohnung ist für die Mitarbeitenden sicherzustellen.

Für die fachgerechte Pflege und Unterstützung im Haushalt bedarf es entsprechender Einrichtungen wie z. B. Pflegebett, Rollstuhl, Toilettenstuhl, Duschbrett sowie gut funktionierende Haushaltgeräte wie Staubsauger, Bügeleisen, Reinigungsmittel etc., die allenfalls von den Klientinnen und Klienten anzuschaffen bzw. zu mieten sind.

Die Einrichtung muss ein ergonomisches und rückschonendes Arbeiten ermöglichen.

Für die Mitarbeitenden sind von den Klientinnen und Klienten jeweils ein sauberes Handtuch und Flüssigseife zur Verfügung zu stellen.

2.8. Pflege- und Verbrauchsmaterial

Die Mitarbeitenden der Spitex unterstützen die Klientinnen und Klienten wenn nötig bei der Bestellung des Materials.

3. Beanstandungen und Konflikte

3.1. Beanstandungen

Beanstandungen werden von allen Mitarbeitenden der Spitex Stadt Winterthur entgegengenommen und an die vorgesetzte Stelle weitergeleitet.

Diese strebt eine einvernehmliche Lösung an, bei Bedarf unter Einbezug der Leitung Betriebe Spitex oder der Geschäftsleitung Alter und Pflege.

Für schriftliche Beanstandungen kann auch die dafür vorgesehene «pinke Karte» in den Klientenunterlagen verwendet werden.

3.2. Rechtsmittel und Beschwerdeinstanzen

Lässt sich keine einvernehmliche Lösung mit den Verantwortlichen der Betriebe Spitex Stadt Winterthur finden, erlässt die Spitex eine anfechtbare Verfügung. Diese kann zur Neuurteilung an den Stadtrat von Winterthur als nächste Instanz weitergezogen werden.

Anschliessend steht der Bezirksrat Winterthur (Lindstr. 8, 8400 Winterthur, Tel. 052 268 55 85, bezirksrat.winterthur@ji.zh.ch) als Rekursinstanz zur Verfügung.

Dem Bezirksrat obliegt auch die gesundheitspolizeiliche Aufsicht über die Spitex Stadt Winterthur.

Ebenfalls besteht die Möglichkeit, sich bei der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter (UBA) beraten zu lassen.

3.3. Verhalten bei Gefährdung der Klientinnen/Klienten oder Dritter

Gefährdet die Klientin oder der Klient sich oder ihr/sein Umfeld, orientiert die Spitex den zuständigen Arzt oder die Ärztin und bei Bedarf die Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) und/oder die Polizei. Die Spitex orientiert die Klientin oder den Klienten nach Möglichkeit vorgängig darüber.

4. Kündigung

4.1. Dienstleistungsgrenzen

Die Spitex kann das Auftragsverhältnis kündigen, wenn die Voraussetzungen gemäss Art. 7 der Verordnung über die Spitex-Dienste nicht erfüllt sind. Dies trifft insbesondere zu, wenn die Situation der Klientinnen oder Klienten zu komplex und instabil wird, sich das Umfeld der Klientinnen oder Klienten verändert, die notwendigen Pflege- und Betreuungsmassnahmen verweigert werden oder die Integrität der Mitarbeitenden gefährdet ist.

Die Spitex bespricht mit den Klientinnen und Klienten oder deren Angehörigen, wenn die Voraussetzungen für Einsätze nicht erfüllt sind und kündigt das weitere Vorgehen an.

Die Spitex ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Einsatz abbrechen bzw. abzusagen. In Betracht kommen

etwa fachliche oder medizinische Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, eine gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden oder ungenügende Kooperation.

4.2. Kündigung des Auftrages durch Klientinnen oder Klienten

Der an die Spitex erteilte Auftrag kann jederzeit durch die Klientinnen und Klienten schriftlich oder mündlich gekündigt werden. Bei Aufträgen, die ausschliesslich hauswirtschaftliche Unterstützung beinhalten, ist eine Kündigungsfrist von 14 Tagen einzuhalten. Geplante Einsätze werden verrechnet.

5. Weitere Bestimmungen

5.1. Datenschutz

Mit dem Auftrag wird die Spitex ermächtigt, mit dem zuständigen Hausarzt oder der zuständigen Hausärztin Informationen auszutauschen. Bei Bedarf und mit Einverständnis der Klientinnen und Klienten kann die Spitex mit anderen Stellen zusammenarbeiten: z. B. mit weiteren Ärzten/Ärztinnen, mit Spitälern, Heimen, Apotheken, Angehörigen und Bekannten, Gesundheitsbehörden, Sozialinstitutionen und Sozialbehörden.

Die für den Einsatz erforderlichen Daten der Klientinnen und Klienten werden bei der Spitex registriert. Informationen werden vertraulich behandelt; insbesondere unterstehen alle Mitarbeitenden der Schweigepflicht. Die Klientinnen und Klienten haben das Recht, in ihre Unterlagen Einsicht zu nehmen und über ihre Pflege und Betreuung informiert zu werden. Auch die zuständige Krankenkasse hat das Einsichtsrecht in die Pflegedokumentation.

Bild- und/oder Tonaufzeichnungen während der Pflegeeinsätze sind nicht gestattet. Überwachungskameras sind während der Einsätze auszuschalten.

5.2. Verwendung von Geschenken und Trinkgeldern

Naturalgeschenke von Klientinnen/Klienten oder externen Personen mit einem Wert bis zu 100 Franken dürfen angenommen werden, müssen jedoch dem ganzen Team zugutekommen. Naturalgeschenke mit einem Wert von über 100 Franken dürfen nicht angenommen werden.

Trinkgelder oder andere Geldbeträge müssen zugunsten der Personalkasse abgegeben oder einbezahlt werden. Somit kommen diese Beträge allen Mitarbeitenden, die ihren direkten oder indirekten Anteil zum Wohle unserer Klientinnen und Klienten beitragen, zugute.

5.3. Haftung

Die Spitex Stadt Winterthur haftet für Schäden, welche 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 dem zuständigen Spitex-Zentrum zu melden.

Kann die Haustüre nicht geöffnet werden und besteht der Verdacht, der Klientin oder dem Klienten könnte etwas zugestossen sein, wird die Polizei involviert. Kostenfolgen für die notfallmässige Türöffnung müssen von den Klientinnen und Klienten übernommen werden.

6. Finanzierung der Spitex-Leistungen

6.1. Tarife

Die Tarife richten sich nach der städtischen Taxordnung.

Die Spitex stellt Dienstleistungen inkl. der Bedarfsabklärung, administrativen Arbeiten Abklärungen bei Dritten in Rechnung, unabhängig davon, ob die Kosten von der obligatorischen oder einer privaten Krankenversicherung übernommen werden.

Die Leistungen der Spitex werden den Klientinnen und Klienten monatlich in Rechnung gestellt. Es gelten die üblichen Zahlungsfristen von 30 Tagen. Die durch Zahlungsausstände verursachten Mahn- und Umtriebspesen werden den Klientinnen und Klienten verrechnet.

6.2. Kostenübernahme durch die Krankenkassen

Für die Vergütung von Pflegeleistungen durch die Krankenkasse ist eine ärztliche Anordnung obligatorisch. Übersteigt der Bedarf 60 Stunden im Quartal, entscheidet die Krankenkasse über eine entsprechende Kostenübernahme. Lehnt sie diese ab, müssen die Kosten von den Klientinnen oder Klienten übernommen werden.

Allenfalls werden nichtpflegerische Leistungen (Betreuung, hauswirtschaftliche Leistungen) von der Krankenkasse übernommen, wenn eine Zusatzversicherung besteht sowie eine ärztliche Anordnung vorliegt.

Eine vorgängige Rücksprache mit der Krankenkasse wird empfohlen.

6.3. Finanzierungshilfen

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

Bei Bedarf kann der Klient oder die Klientin sich bei Fragen zur Finanzierung von der Pro Senectute beraten lassen.

6.4. Weitere Hilfestellungen

- Stadt Winterthur, siehe auch: www.stadt.winterthur.ch >Leben in Winterthur >Alter, Gesundheit & Soziales
- Wohnberatung der Stadt Winterthur: <https://stadt.winterthur.ch/gemeinde/verwaltung/soziales/alter-und-pflege/wohnberatung>
- Zusatzleistungen AHV/IV: bei Anspruch auf Ergänzungsleistungen der AHV/IV <https://stadt.winterthur.ch/themen/leben-in-winterthur/alter-gesundheit-und-soziales/finanzielle-unterstuetzung>
- Sozialdienst der verschiedenen Kirchen
- SVA Zürich, Hilfenentschädigung der AHV <https://www.svazurich.ch/inter-net/de/home/produkte/ahv/leistungsarten/hilfenentschaedigung.html>
- Sozialdienst der Pro Senectute
- Verschiedene Ligen (Krebs-, Lungenliga)

6.5. Spitex-Fonds

Die Stadt Winterthur führt einen Spitex-Fonds, aus dem Mittel zur Unterstützung von notleidenden Spitex-Klienten und -Klientinnen gesprochen werden. Der Fonds wird durch Spenden finanziert. Postkonto: Finanzamt der Stadt Winterthur, 8401 Winterthur, Vermerk «Spitex-Fonds»
Postkonto 84-95-1
IBAN 91 0900 0000 8400 0095 1
Winterthur, März 2020