

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Rechtliche Grundlagen

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

- Krankenversicherungsgesetz (KVG)¹
- Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV)²
- Pflegegesetz³
- Verordnung über die Spitex-Dienste⁴
- Taxordnung Spitex⁵
- Preisliste Spitex

Einsatz

Bedarfsabklärung, Vertrag

Eine Bedarfsabklärung sowie eine ärztliche Anordnung sind die Grundlagen für den Auftrag und damit für die vertragliche Übereinkunft zwischen der Spitex und den Klientinnen und Klienten. Die Auftragsbestätigung gilt ohne Einwendung sieben Tage nach der Zustellung als genehmigt.

Ärztlicher Auftrag / Anordnung

Die Kosten für pflegerische Einsätze sowie diejenigen für Pflegematerial werden nur beim Vorliegen eines ärztlichen Auftrags von gesetzlichen Versicherungsträgern übernommen. Bei Bedarf holt die Spitex einen neuen ärztlichen Spitex Auftrag für die Pflege ein.

Die Spitex setzt für ihre Dienstleistungen Fachpersonal und Personal in Ausbildung ein. Ein Anspruch auf 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, aufgrund einer ärztlichen Anordnung), so ist dieser Mehraufwand für die Klientin oder den Klienten kostenpflichtig. Für Leistungen anderer Spitex-Anbieter sind keine Ablösungen möglich.

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

Planung der Einsätze

Für die Einsätze gelten die vereinbarten Abmachungen. Bei notwendigen Gründen sind Anpassungen bis zu drei Tagen vor dem Einsatz möglich. Für die Umplanung oder die Absage eines Einsatzes innerhalb von 24 Stunden wird eine Umtriebsentschädigung verrechnet. Ausgenommen ist eine notfallmässige Spitaleinweisung. Ungeplante Umstände wie aufwändige Einsätze, Verkehrsprobleme etc. können zeitliche Verschiebungen bis zu 30 Minuten bedingen. Grössere Zeitverschiebungen werden mitgeteilt.

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 Kt ZH vom 27. Sept. 2010

⁴ Verordnung über die Spitex-Dienste vom 21. Januar 2008

⁵ Taxordnung für die Leistungen der Spitex-Dienste vom 2. April 2008

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 Spitex die Schlüsselverwaltung entgeltlich übernehmen.

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, Reinigungshilfsmittel etc., die allenfalls von den Klientinnen und Klienten anzuschaffen bzw. zu mieten sind.

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

Pflege und Verbrauchsmaterial

Die Mitarbeitenden der Spitex bringen bei Bedarf die für die Pflege notwendigen Artikel mit.

Rechte und Pflichten

Allgemeines

Die getroffenen Abmachungen sind von beiden Parteien einzuhalten. Diese können nach Bedarf angepasst oder verändert werden. Die Klienten und Klientinnen beteiligen sich aktiv an den vereinbarten Massnahmen.

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.

Dienstleistungsgrenzen

Die Spitex kann von ihren Einsätzen zurücktreten, wenn die Voraussetzungen gemäss Art. 7 der Verordnung über die Spitex-Dienste 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.

Kündigung des Auftrages durch Klientinnen oder Klienten

Der an die Spitex erteilte Auftrag kann jederzeit von den Klientinnen und Klienten gekündigt werden. Bei Aufträgen, die hauswirtschaftliche Unterstützung (Haushilfe) beinhalten, ist eine Kündigungsfrist von 14 Tagen einzuhalten. Geplante Einsätze werden verrechnet.

Datenschutz und Kundenordner

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 vollständige Einsichtsrecht in das Kundendossier.

Der Kundenordner ist Eigentum der Spitex und in der Regel bei den Klientinnen und Klienten aufbewahrt. Die Erstellung und Nachführung des Kundenordners ist Teil des Spitex-Auftrages; die dafür benötigte Zeit wird in Rechnung gestellt. Der Kundenordner dient der weiteren Information der behandelnden Ärztinnen bzw. Ärzte und ist wenn möglich zu Konsultationen mitzunehmen.

Geschenke

Die Mitarbeitenden der Spitex dürfen keine Geschenke und Trinkgelder annehmen. Davon ausgenommen sind kleine Aufmerksamkeiten.

Haftung

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

Kann die Haustüre nicht geöffnet werden und es besteht der Verdacht, der Klientin könnte etwas zugestossen sein, so kann die Öffnung fachmännisch und unter Kostenfolge der Klientschaft veranlasst werden.

Finanzierung der Spitex-Leistungen

Tarife

Für die Tarife der Spitex gilt die Taxordnung, für Kosten von Material und Pflegehilfsmitteln die Preisliste. Die Spitex stellt sämtliche Leistungen und Materiallieferungen in Rechnung. Sämtliche Kosten welche nicht durch Versicherer übernommen werden, sind durch die Klientin oder den Klienten geschuldet. Besorgungen wie Materialbeschaffung, Medikamente abholen, Schlüssel beschaffen und Transporte werden in Rechnung gestellt.

Spitex-Rechnung

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 Umtriebsspesen werden den Klientinnen und Klienten verrechnet.

Allgemeine Informationen

Rückerstattung durch die Krankenkassen

Für die Vergütung von Pflegeleistungen durch die Krankenkasse ist eine ärztliche Anordnung (ärztlicher Auftrag) obligatorisch. Übersteigt der Bedarf 60 Stunden im Quartal, entscheidet die Krankenkasse über eine entsprechende Kostenübernahme.

Hauswirtschaftliche Leistungen werden von der Krankenkasse nur übernommen, wenn eine Zusatzversicherung besteht sowie eine ärztliche Anordnung vorliegt. Eine Rücksprache mit der Krankenkasse wird empfohlen.

Für die Rückerstattung ist die Spitex-Rechnung zusammen mit dem Original des ärztlichen Auftrags an die zuständige Krankenkasse weiterzuleiten.

Aufbau der Spitex-Rechnung

Der Aufbau der Spitex Rechnung entspricht den gesetzlichen Vorschriften.

Finanzierungshilfen

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

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

Weitere Hilfestellungen

- Stadt Winterthur, siehe auch: www.stadt.winterthur.ch > Lebenslagen
- Amt für Zusatzleistungen: bei Anspruch auf Ergänzungsleistungen der AHV/IV
- Sozialdienst der verschiedenen Kirchen
- Ausgleichskasse der AHV: für Hilflosenentschädigung
- Sozialdienst der Pro Senectute
- Verschiedene Ligen (Krebs-, Lungenliga)

Spitex-Fonds

Die Stadt Winterthur führt einen Spitex-Fonds, aus dem Mittel zur Unterstützung von Not leidenden Spitex-Benützerinnen und -Benützern gesprochen werden.

Postkonto: Finanzamt der Stadt Winterthur, 8401 Winterthur. Postkonto 84-95-1. Vermerk «Spitex-Fonds»