

Allgemeine Dienstleistungsbedingungen Spitex Langnau am Albis

1. Grundsätzliches

Grundlage dieser allgemeinen Dienstleistungsbedingungen sind die Richtlinien über das Leistungsangebot und die Qualität der Leistungserbringung der Spitex-Institutionen. Diese Richtlinien sind im geänderten Bundesgesetz über die Krankenversicherung und dem neuen kantonalen Pflegegesetz vom 01. Januar 2011 geregelt.

2. Dienstleistungsumfang

Der Umfang der Dienstleistungen wird mittels einer Bedarfsabklärung ermittelt und auf dem Bedarfsmeldeformular zuhanden der Krankenkassen und in der Leistungsvereinbarung zuhanden des Klienten festgehalten. Im Bedarfsfall kann der Leistungsumfang bis maximal +20% des Stundentotalts ohne vorgängige Information der Klienten (oder der gesetzlichen Vertreter) überschritten werden. Bei grösseren Abweichungen muss eine neue Leistungsvereinbarung unterzeichnet werden.

Übersteigt der Bedarf an Pflegeleistungen die 60-Stundenlimite im Quartal, wird von der Spitex Langnau am Albis zusätzlich ein Gesuch um Kostengutsprache an die Krankenkasse gestellt. Die durch die Krankenkasse nicht gedeckten Kosten gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zu Lasten der Klienten. Das gilt auch für Leistungen, die sich erst im Nachhinein als nicht kassenpflichtig erweisen. Der Tarifschutz gemäss Art. 44 KVG gilt für diese Leistungen nicht.

3. Dokumentation Pflege und Hauswirtschaft

In der Dokumentation Pflege und Hauswirtschaft wird die gesundheitliche Situation des Klienten, sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder weiteren Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen, aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen. Die Dokumentation Pflege und Hauswirtschaft wird jeweils am Einsatzort nachgeführt, bleibt aber im Eigentum der Spitex Langnau am Albis.

4. Durchführung der Dienstleistungen

Der Beginn der Einsatzzeiten wird mit einer Toleranzzeit von plus oder minus 30 Minuten erbracht. Wir bieten Kontinuität in der Pflege. Es besteht jedoch kein Anspruch auf eine bestimmte Mitarbeiterin. Einsätze, welche der Klient nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt, werden verrechnet. Ausnahmeregelungen gelten bei Spitaleintritt und bei Todesfall.

5. Einsatz mehrerer Mitarbeiterinnen und Drittorganisationen

Bedingen besondere Umstände eine Einführung in pflegerische Massnahmen oder bedingt die Pflegeplanung den gleichzeitigen Einsatz von zwei Mitarbeiterinnen, wird die Arbeitszeit von beiden in Rechnung gestellt. In der Regel werden alle Dienstleistungen durch die eigenen Mitarbeiterinnen der Spitex Langnau am Albis abgedeckt. Bei speziellen betrieblichen Umständen bleibt der Einsatz entsprechend qualifizierten Personals von Drittorganisationen vorbehalten.

6. Mitwirkung des Klienten

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn der Klient und die Mitarbeiterinnen der Spitex Langnau am Albis dazu beitragen. Der Klient erklärt sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Besonderen Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz des Klienten und der Mitarbeiterinnen unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, die eine angemessene Pflege erlauben, aber auch geeignetes Putzmaterial).

7. Wohnungsschlüssel

Bei Bedarf händigt der Klient der Spitex Langnau am Albis eine genügende Anzahl Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe ist schriftlich zu quittieren. Die Spitex Langnau am Albis ist für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Wird der Schlüssel entgegen der Empfehlung der Spitex Langnau am Albis deponiert, trägt der Klient allein die Verantwortung für die sichere Aufbewahrung des Schlüssels.

8. Eindringen in Wohnung

Findet die Mitarbeiterin die Wohnungstür bei einem planmässigen Einsatz unerwarteter Weise verschlossen vor und wurde der Spitex Langnau am Albis kein Wohnungsschlüssel übergeben, ist die Spitex Langnau am Albis berechtigt, die Wohnungstüre von Fachleuten öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dem Klienten könnte etwas zugestossen sein. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten des Klienten. Vorbehalten werden Fälle, in denen Angehörige innert nützlicher Frist die Wohnung öffnen können.

9. Dienstleistungen Pflege

Die Kostendeckung für pflegerische Leistungen muss bei einem Bedarf von mehr als 60 Stunden im Quartal vom Krankenversicherer bestätigt werden. Dienstleistungen können nur soweit übernommen werden oder aufrecht erhalten bleiben, als es der Gesundheitszustand des Klienten angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitektätigkeit erlaubt. Die Spitex Langnau am Albis teilt dem Klienten zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn seine Pflege aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr machbar ist, eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt. Die Spitex Langnau am Albis kann zu einer sinnvollen Lösung beitragen.

10. Preis der Dienstleistungen und Rechnungsstellung

Grundsatz: Alle Dienstleistungen der Spitex Langnau am Albis werden vom Klienten gemäss dem jeweils geltenden Tarif und den Regelungen der Pflegefinanzierung des Kantons Zürich abgegolten.

Die gesetzlichen Bestimmungen und allenfalls Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang jener Leistungen, welche durch die Krankenkassen zu übernehmen sind. Die Rechnungsstellung erfolgt an den Klienten oder die angegebene Zahlungsadresse. Die Rückvergütung der versicherten Leistungen kann der Klient bei seiner Krankenkasse geltend machen.

11. Leistungserfassung

Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeiterinnen ihre Arbeitsleistungen im Sinne einer Leistungserfassung fest. Diese erfolgt elektronisch mittels eines Zeiterfassungsgerätes. Allfällige Beanstandungen sind an die Leitung der Spitex Langnau am Albis oder an die Abteilungsleiterin Gesundheit der Gemeindeverwaltung Langnau am Albis zu richten.

12. Zahlungsmodalitäten

Die Spitex Langnau am Albis stellt dem Klienten innert 10 Tagen nach Ablauf des Monats Rechnung über die Leistungen des Vormonats. Die Rechnung ist innert 30 Tagen zu begleichen, und zwar unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (u.a. Krankenkasse, Ergänzungsleistungen, Fürsorgeleistungen) besteht. Bei wiederholtem Zahlungsverzug ist die Spitex Langnau am Albis berechtigt, nach Abklärung der Verhältnisse für die Erbringung weiterer Leistungen Vorauszahlung oder angemessene Sicherheit zu verlangen.

13. Ordentliche Kündigung

Die Leistungsvereinbarung kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens 5 Tagen gekündigt werden. Mit dem vereinbarten Ende des Einsatzes wird die Leistungsvereinbarung automatisch aufgelöst.

14. Sofortige Auflösung der Leistungsvereinbarung

Spitex-Leistungen können unverzüglich eingestellt werden, wenn das Personal beschimpft, bedroht, belästigt oder anderweitig gefährdet wird. Leistungen, die unter unzumutbaren Bedingungen erbracht werden müssten, können verweigert werden. Die Leistungen werden ausserdem eingestellt, wenn Zahlungsausstände bestehen (2. Mahnung).

Bei Einstellung von Pflege-Pflichtleistungen erfolgt gleichzeitig eine Mitteilung an den Aussteller der ärztlichen Verordnung.

15. Schweigepflicht und Datenschutz

Die Spitex Langnau am Albis verpflichtet die Mitarbeiterinnen zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Soweit es zur Erfüllung des Vertrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Klienten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, und zwar insbesondere an Krankenversicherer,

Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstelle sowie staatliche Stellen. Der Klient erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet. Der Klient entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber der Spitex Langnau am Albis von der Schweigepflicht.

16. Haftung

Die Spitex Langnau am Albis haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeiterinnen verursacht worden sind und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Jegliche weitere Haftung, beispielsweise für körperliche Schäden bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch das Spitexpersonal verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

17. Keine Annahme weiterer Arbeiten durch die Mitarbeiterinnen

Es ist den Mitarbeiterinnen der Spitex Langnau am Albis nicht gestattet, Leistungen mit dem Klienten ausserhalb des Auftrages zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die von der Spitex Langnau am Albis nicht angeboten werden, insbesondere Transporte, Nachtwachen und dergleichen. Dieses Verbot gilt auch während sechs Monaten nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses einer Mitarbeiterin. Transporte von Klienten und deren Angehörigen in spitexeigenen Autos oder in den Privatautos sind den Mitarbeiterinnen untersagt.

18. Geschenke an Mitarbeiterinnen

Den Mitarbeiterinnen der Spitex Langnau am Albis ist es untersagt, von Klienten oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Weitergehende Zuwendungen können mittels Spende in den Spitexfonds ausgerichtet werden.

19. Beschwerden

Allfällige Beschwerden können an folgende Stellen gerichtet werden:

- Leiter Spitex
- Leiterin Gesundheit & Sicherheit der Gemeinde Langnau am Albis
- Vorsteher Gesundheit & Sicherheit (Gemeinderat)
- Bezirksrat, Seestrasse 124, 8810 Horgen, Tel: 044 728 54 11
- Beschwerdestelle für das Alter, Malzstrasse 10, 8045 Zürich, Tel: 058 450 60 60
- Patientenschutz, Häringstrasse 20, 8001 Zürich, Tel: 044 252 54 22

20. Gerichtsstand

Gerichtsstand für rechtliche Streitigkeiten ist Langnau am Albis ZH.