



## Allgemeine Geschäftsbedingungen von Spitex BajRon GmbH

### Grundsätzliches

Mit der Inanspruchnahme der Spitex-Dienstleistungen gehen Klientinnen und Klienten mit Spitex BajRon GmbH ein Auftragsverhältnis ein. Sofern in den allgemeinen Geschäftsbedingungen von Spitex BajRon GmbH nichts Spezielles vorgesehen ist, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag (Art. 394ff.).

### Zielsetzung

Spitex BajRon GmbH unterstützt Klientinnen und Klienten mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen der Klientinnen und Klienten, der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt.

### Dienstleistungsumfang

In einem Gespräch vor Ort wird zusammen mit der Klientin/dem Klienten der Dienstleistungsbedarf abgeklärt. Dieses Gespräch wird periodisch wiederholt und der Dienstleistungsumfang allenfalls den veränderten Umständen angepasst.

### Andere Dienstleister

Sind bei Klientinnen und Klienten von Spitex BajRon GmbH noch andere Spitex-Anbieter oder private Angestellte tätig, werden gemeinsame Zielsetzungen/die Koordination bezüglich Pflegequalität, Aufteilung der Aufgaben, Festlegung der Einsatzzeiten und Einsatzstunden vereinbart.



Die individuelle Pflege in ihrer Umgebung

### **Durchführung der Dienstleistung**

Für die Organisation und Disposition der Dienstleistungen ist die Pflegedienstleitung zuständig. Mit den Klientinnen und Klienten werden Einsatz-Zeitfenster vereinbart. Kann der Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters erfolgen, wird die Klientin oder der Klient telefonisch informiert. Für jede Klientin /jeden Klienten wird eine persönliche Bezugsperson bei Spitex BajRon GmbH bestimmt. Diese ist Ansprechperson für die Klientin/den Klienten sowie für Angehörige und weitere Beteiligte. Die Einsätze werden von max. drei Mitarbeitenden erbracht. Dies ist auf Grund der fachlichen Anforderung und der betrieblichen Organisation (Krankheit, Ferien, Teilzeitmitarbeitende usw.) nicht zu vermeiden.

Anspruch auf eine bestimmte Mitarbeiterin oder einen bestimmten Mitarbeiter kann nicht erhoben werden. Für Einsätze, welche die Klientin/der Klient nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt, wird eine Pauschale verrechnet. Ausnahmeregelungen gelten bei Spitaleintritt oder Todesfall.

### **Mitwirkung der Klientin oder des Klienten**

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Klientin/der Klient und die Mitarbeitenden von Spitex BajRon GmbH zu einem guten Gelingen beitragen. Klientinnen/Klienten und Mitarbeitende begegnen sich gegenseitig mit Respekt und Achtung. Die Klientin/der Klient erklärt sich mit der Verwendung des von Spitex BajRon GmbH verwendeten Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Die Klientinnen und Klienten achten auf den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden und vermeiden Belastungen, z.B.: durch intensives Rauchen. Besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B.: Hebe- und Transferlifte, aber auch geeignetes Reinigungsmaterial).

### **Rechte der Klientin/des Klienten**

Spitex BajRon GmbH anerkennt die Rechte der Klientinnen und Klienten. Diese beinhalten insbesondere das Recht auf Einsicht in ihre Unterlagen, auf Information bzw. Aufklärung bezüglich Pflege und Betreuung, Fragen nicht beantworten zu müssen, Informationen an Dritte zu verweigern,

BajRon GmbH  
Geschäftsbedingungen

Spitex BajRon GmbH  
Erstellt am: 01.06.2014  
Ersetzt Version vom: 01.06.2014  
Gültig ab: 31.12.2015  
Freigabe durch: Geschäftsleitung



Die individuelle Pflege in ihrer Umgebung

Einsätze zu stoppen und Beschwerden anzubringen.

### **Privatsphäre**

Die Mitarbeitenden von Spitex BajRon GmbH achten die Privatsphäre der Klientinnen und Klienten. Je nach Auftrag kann es aber auch notwendig sein, Schränke oder Schubladen zu öffnen.

### **Wohnungsschlüssel**

Falls notwendig, händigt die Klientin/der Klient der Spitex BajRon GmbH einen Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe wird schriftlich quittiert. Spitex BajRon GmbH ist für eine sorgfältige Aufbewahrung der ihr anvertrauten Schlüssel verantwortlich. Verfügt Spitex BajRon GmbH über keinen Schlüssel und muss notfallmässig in die Wohnung eindringen, trägt die Klientin oder der Klient die Kosten für die Notöffnung.

### **Fahrten für Klienten/Einkäufe**

Für Autofahrten, welche für die Klientin/den Klienten gemacht werden müssen (z.B. Einkaufen), werden die dafür benötigte Zeit sowie die gefahrenen Kilometer in Rechnung gestellt. Fahrten mit Kindern tätigen wir nur unter Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften, Kindersitze stellen wir keine zur Verfügung.

### **Beenden von Einsätzen**

Spitex BajRon GmbH kann einen Einsatz abrechnen, wenn die Situation nicht mehr zumutbar ist. Zu einem Abbruch können fachliche und medizinische Gründe führen. Im Weiteren werden Einsätze abgebrochen bei Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuellen Übergriffen, grober Beschimpfung oder gesundheitlicher Gefährdung von Spitex-Mitarbeitenden.

Hält ein weiterer an der Gesamtdienstleistung Beteiligten die Vereinbarungen nicht ein, kann Spitex BajRon GmbH ihre eigenen Einsätze beenden.

### **Gefährdung**

Gefährden Klientinnen und Klienten sich oder ihr Umfeld, orientiert Spitex BajRon GmbH den Hausarzt/die Hausärztin oder die Kinder und Erwachsenenschutz-Behörde (KESP). Die Klientin/der



Die individuelle Pflege in ihrer Umgebung

Klient und die Angehörigen werden in jedem Fall vorgängig über die Meldung informiert.

### **Erste Hilfe**

Die Mitarbeitenden von Spitex BajRon GmbH sind verpflichtet, Erste Hilfe zu leisten.

### **Schweigepflicht und Datenschutz**

Die Mitarbeitenden der Spitex BajRon GmbH unterstehen der beruflichen Schweigepflicht und sind zur Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet. Soweit dies zur Durchführung des Auftrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Kunden gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, staatliche Stellen und Angehörige sowie Dritte, welche vertraglich vereinbarte Dienstleistungen bei der Klientin/dem Klienten erbringen. Die Klientin/der Klient erklärt sich mit der Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzbestimmungen beachtet. Die Klientin/der Klient entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber Spitex BajRon GmbH von der Schweigepflicht.

### **Haftung**

Spitex BajRon GmbH haftet für Schäden, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch ihre Mitarbeitenden verursacht worden sind. Jegliche weitere Haftung ist ausgeschlossen.

### **Geschenke an Mitarbeitende**

Den Spitex-Mitarbeitenden ist es untersagt, von Klientinnen/Klienten oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch anzunehmen, soweit diese über bloße Aufmerksamkeiten hinausgehen. Die Mitarbeitenden freuen sich aber, wenn Dankbarkeit, Wertschätzung oder Anerkennung im Gespräch geäußert wird.



## **Beschwerden**

Grundsätzlich sind alle Mitarbeitenden von Spitex BajRon GmbH verpflichtet, Beschwerden von Klientinnen und Klienten entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten. Kann die Beschwerde nicht zur Zufriedenheit beider Parteien behoben werden, wird das folgende Verfahren angewendet:

Kommt keine Einigung zustande, sprechen beide Parteien die Geschäftsführung von Spitex BajRon GmbH an. Kommt keine Einigung zustande, besteht die Möglichkeit, die unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) anzusprechen.

## **Gerichtsstand**

Gerichtsstand für sämtliche rechtliche Streitigkeiten aus dem Auftragsverhältnis zwischen Spitex BajRon GmbH und der Klientin/des Klienten ist in jedem Fall Gericht Uster.

Verabschiedet am 31.12.2015 durch

Die Geschäftsleitung

Nijat Bajrami