

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitex MeGa Herz GmbH**

### **1. Allgemeines**

Spitex MeGa Herz GmbH ist eine private Spitex.

Spitex MeGa Herz GmbH wurde 2019 von Katrin Gartmann und Lumnije Memisi gegründet.

Spitex MeGa Herz GmbH beschäftigt ausschliesslich fachlich qualifiziertes Pflege- und Betreuungspersonal.

Spitex MeGa Herz GmbH bietet Dienstleistungen im pflegerischen und betreuerischen Bereich sowie hauswirtschaftliche Unterstützung an.

Nach Möglichkeit werden vorhandene Ressourcen der Klientinnen/der Klienten und deren Umfeld miteinbezogen.

Das Informationsmaterial sowie die Website informiert über die Ziele und die Dienstleistungen der Spitex MeGa Herz GmbH.

Das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex MeGa Herz GmbH und der Klientin/dem Klienten wird durch die allgemeinen vorliegenden Geschäftsbedingungen, die individuelle Leistungsvereinbarung auf Grund der Bedarfsabklärung bzw. der ärztlichen Verordnung sowie dem «Tarifmerkblatt» geregelt. Sofern weder die allgemeinen Geschäftsbedingungen noch die individuellen Leistungsvereinbarungen eine Bestimmung enthalten, geltend die allgemeinen Regelungen über das Auftragsverhältnis gemäss dem Schweizerischen Obligationenrecht.

### **2. Geltungsbereich und Gegenstand der allgemeinen Geschäftsbedingungen**

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen der Spitex MeGa Herz GmbH und der Klientin/ dem Klienten. Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten als integrierter Bestandteil der vom Auftraggeber unterzeichneten Rahmenbedingungen.

Als Klientin/ Klient gilt jede Person, die eine Dienstleistung der Spitex MeGa Herz GmbH bezieht.

Durch die Unterzeichnung der Rahmenbedingungen bestätigt die Klientin/der Klient die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen und verstanden zu haben und erklärt sich unwiderruflich damit einverstanden, dass sämtliche Rechtsbeziehungen mit der Spitex MeGa Herz GmbH durch die allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt werden, sofern keine individuelle schriftliche Vereinbarung zwischen den Parteien getroffen wird.

Die Spitex MeGa Herz GmbH behält sich das Recht einer jederzeitigen Änderung der AGB's vor. Änderungen gelten ab der Mitteilung an den Kunden für alle danach begründeten Rechtsbeziehungen zwischen den Parteien.

Von diesen AGB's und den Tarifmerkmal abweichende Bestimmungen erlangen nur Rechtsverbindlichkeit, wenn sie von der Spitex MeGa Herz GmbH ausdrücklich offeriert und schriftlich vereinbart werden.

### **3. Dienstleitung/ Leistungsumfang**

Die Spitex MeGa Herz GmbH bietet Dienstleistungen im pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Bereich im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause an.

Der Umfang der Dienstleistungen werden auf Grund der Bedarfsabklärung ermittelt und mit der Klientin/dem Klienten vereinbart. Die Bedarfsabklärung erfolgt, sofern möglich, gemeinsam mit der Klientin/dem Klienten. Der vereinbarte Dienstleistungsumfang wird regelmässig überprüft und falls erforderlich, d.h. falls sich die Bedürfnisse der Klientin/des Klienten ändern, nach Rücksprache mit diesem angepasst.

Der Spitex MeGa Herz GmbH ist es nicht erlaubt, andere als die vereinbarten Dienstleistungen (zwischen ihr und der Klientin/dem Klienten), zu erbringen.

Ist die Spitex MeGa Herz GmbH der Ansicht, dass den Bedürfnissen der Klientin/des Klienten durch die Pflege zu Hause nicht mehr nachgekommen werden kann, sondern die Betreuung in einer stationären Institution erforderlich sei, wird dies der Klientin/dem Klienten sofort mitgeteilt. Die Spitex MeGa Herz GmbH steht falls gewünscht der Klientin/dem Klienten bei der Suche nach einer passenden Institution gerne unterstützend zur Verfügung.

### **4. Dokumentation des gesundheitlichen Zustandes**

Der Gesundheitszustand der Klientin/des Klienten, als auch die erforderliche Betreuung bzw. die Anpassung der Massnahmen und die Pflegeplanung sowie die ärztlichen Verordnungen werden durch die Spitex MeGa Herz GmbH dokumentiert. Die Dokumentation ist Eigentum der Spitex MeGa Herz GmbH und wird streng vertraulich und nach dem Datenschutzgesetz verwendet und aufbewahrt.

### **5. Einsatzplanung**

Die Leitung Pflege, Betreuung und Hauswirtschaft von Spitex MeGa Herz GmbH ist für die Organisation, Einsatzplanung und Personalführung verantwortlich. Sie teilt der Klientin/dem Klienten, soweit möglich, eine feste Bezugsperson (Pflegefachperson) zu, welche dieser/diesem bekannt ist.

### **6. Mitwirkung der Klientin/des Klienten**

Die Klienten und Angestellten der Spitex MeGa Herz GmbH pflegen einen respektvollen Umgang miteinander. Um eine optimale Pflege bzw. Dienstleistung zu gewährleisten, ist es erforderlich, dass die Klientin/der Klient und deren/dessen Umfeld die dafür erforderlichen Vorkehrungen treffen. Der Klient ist verpflichtet, bei der Pflege soweit als möglich mitzuwirken.

Falls für die Pflege erforderlich, passt die Klientin/der Klient bei Bedarf die Haus- bzw. Wohnungseinrichtung den besonderen Erfordernissen einer professionellen Pflege an. Dabei sind insbesondere die Hilfsmittel von grosser Bedeutung, welche dem Gesundheitsschutz des Pflegepersonals dienen, wie z.B. ein Pflegebett, Rollstuhl etc.. Die Klientin/der Klient hat auf die Gesundheit des Pflegepersonals zu achten und gesundheitsschädliche Handlungen zu unterlassen.

Die Klientin/der Klient hat die notwendigen Medikamente selber zu beschaffen, sofern die Spitex MeGa Herz GmbH nicht ausdrücklich entgeltlich damit beauftragt wird (siehe «Tarifmerkblatt»).

## **7. Schlüsselübergabe/ Bargeld**

Der Zugang zur Wohnung bzw. zum Haus der Klientin/des Klienten muss dem Personal der Spitex MeGa Herz GmbH gewährleistet sein. Falls erforderlich, händigt die Klientin/der Klient der Spitex MeGa Herz GmbH den Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe wird schriftlich quittiert und eine sorgfältige Aufbewahrung des Schlüssels durch die Spitex MeGa Herz GmbH garantiert.

Kann die Tür durch die Spitex MeGa Herz GmbH nicht geöffnet werden und reagiert die Klientin/der Klient nicht auf das Klingeln oder einen Anruf und besteht ernsthafter Anlass zur Sorge, so ist das Pflegepersonal bzw. die Spitex MeGa Herz GmbH dazu berechtigt, die Kontaktperson und falls notwendig die Polizei zu kontaktieren, um die Tür aufbrechen zu lassen. Die dadurch entstandenen Kosten werden dabei von der Klientin/dem Klienten getragen.

Für Bargeld, welches der Pflegeperson bzw. der Spitex MeGa Herz GmbH treuhänderisch übergeben wird, erstellt diese eine schriftliche Abrechnung mit klaren Belegen.

## **8. Patientenverfügung/ Vorsorgedokumente**

Ist die Klientin/der Klient im Besitz einer gültigen Patientenverfügung oder eines gültigen Vorsorgeauftrags, so ist es sinnvoll, die Spitex MeGa Herz GmbH darüber zu informieren. Nur so ist es der Spitex MeGa Herz GmbH möglich, den entsprechenden Wünschen der Klientin/des Klienten Rechnung zu tragen. Für Fragen und Anliegen in Bezug auf eine Patientenverfügung bzw. eines Vorsorgeauftrages sowie das Erstellen einer solchen steht die Spitex MeGa Herz GmbH dem Klient/der Klientin gerne beratend zur Verfügung.

## **9. Kosten für Dienstleistungen**

### **9.1 Tarife der angebotenen Dienstleistung**

Die Preise für die angebotenen Dienstleistungen von der Spitex MeGa Herz GmbH richten sich nach den geltenden Tarifen, die dem «Tarifmerkblatt» zu entnehmen sind. Das «Tarifmerkblatt» gilt als integrierter Bestandteil der Rahmenbedingungen und wird dieser/diesem vor Unterzeichnung der Rahmenbedingungen übergeben.

Durch die Unterzeichnung der Rahmenbedingungen gelten die Tarife bzw. die Preise der Dienstleistungen der Spitex GmbH als vereinbart. Eine Preisänderung der Dienstleistungen

kann durch die Spitex MeGa Herz GmbH jederzeit vorgenommen werden. Die Klientin/der Klient wird vorab über eine allfällige Preisänderungen informiert. Bereits ausgeführte Dienstleitungen sind davon nicht betroffen.

## **9.2 Kostenübernahme durch Versicherer und Kosten zu Lasten des Auftraggebers**

Bei der Spitex Mega Herz GmbH handelt es sich um eine private Institution, welche von den Krankenkassen anerkannt ist. Die Kosten bzw. Art und Umfang jener Leistungen, die durch die Krankenkasse bzw. öffentliche Hand übernommen werden, werden durch die gesetzlichen Bestimmungen sowie durch die Verträge mit den Versicherern (Krankenkasse, SUVA, IV und öffentliche Hand) bestimmt.

Es ist Sache der Klientin/des Klienten, die Kostenbeteiligung mit den Versicherern zu klären.

Bei Dienstleistungen, welche von den Versicherern übernommen werden, verlangt die Spitex MeGa Herz GmbH eine Kopie der entsprechenden Verfügung respektive Kostengutsprache. Sofern möglich, stellt die Spitex MeGa Herz GmbH die erbrachten Leistungen, welche von den Versicherungen übernommen werden, direkt in Rechnung.

Die Kosten welche nicht von den Versicherern oder der öffentlichen Hand übernommen werden, werden dem Klienten der Klientin direkt in Rechnung gestellt.

## **9.3 Rechnungsstellung und Zahlungsmodalitäten**

Alle Dienstleistungen von der Spitex MeGa Herz GmbH werden der Klientin/dem Klienten gemäss den jeweils geltenden Tarifen in Rechnung gestellt. Basis der Rechnungsstellung bildet die von der Spitex MeGa Herz GmbH dokumentierte Leistungserfassung.

Die Klientin/der Klient kann Einsicht in die Leistungserfassung des vorgehenden Monats nehmen. Allfällige Beanstandungen sind innert 10 Tagen nach Rechnungserhalt anzumelden.

Die erbrachten Leistungen des Vormonats werden der Klientin/dem Klienten in der Regel bis Ende des Monats in Rechnung gestellt. Die Zahlung ist innert 20 Tage nach Erhalt der Rechnung fällig.

## **10. Kündigung – Beendigung des Vertragsverhältnisses**

Ist das Vertragsverhältnis befristet, d.h. wurde der Auftrag nur für eine bestimmte Zeitspanne erteilt, so endet das Auftragsverhältnis nach Ablauf des vereinbarten Zeitpunktes, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

Der Auftrag kann jederzeit sowohl durch Spitex MeGa Herz GmbH als auch durch die Klientin/den Klienten mit einer Frist von mindestens 48 Stunden (zur Vermeidung von Unzeitschaden gemäss Art. 404 Abs. 2 OR) gekündigt bzw. widerrufen werden. Die Kündigung durch die Spitex MeGa Herz GmbH hat schriftlich zu erfolgen.

Aufträge, welche die Klientin/der Klient unter Nichtbeachtung der obigen Frist zu Unzeit kündigt bzw. widerruft, werden der Klientin/dem Klienten durch die Spitex MeGa Herz GmbH in Rechnung gestellt.

In den nachfolgenden Fällen kann die Spitex MeGa Herz GmbH ohne Fristeinholung bzw. ohne Entrichtung eines Unzeitschadens das Auftragsverhältnis fristlos kündigen bzw. widerrufen:

- Bei Vertragsverletzung durch die Klientin/den Klienten
- Bei Nichtbezahlung der Rechnung trotz Mahnung
- Wenn die Erbringung der Dienstleistung für das Pflegepersonal durch das Verhalten der Klientin/des Klienten oder durch die gegebenen Umstände unzumutbar ist

Das Auftragsverhältnis gilt als einvernehmlich aufgelöst, wenn die Klientin/der Klient in eine stationäre Pflegeinstitution eintritt oder stirbt.

Die Klientin/der Klient erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex MeGa Herz GmbH falls erforderlich, die Angehörigen (Kontaktperson), die zuständige Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde oder den Hausarzt über die Auflösung des Vertragsverhältnisses informieren darf.

## **11. Schweigepflicht und Datenschutz**

Die Mitarbeitenden der Spitex MeGa Herz GmbH sowie die Spitex MeGa Herz GmbH sind zur Einhaltung der beruflichen Schweigepflicht sowie den geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet. Die Klientin/ der Klient ist damit einverstanden, dass personenbezogenen Daten gespeichert werden und sofern erforderlich an Dritte weitergeleitet werden, insbesondere an Angehörige (Kontaktperson), Krankenversicherungen, Ärztinnen/Ärzte, Spitäler, Alters- und Pflegeinstitutionen sowie staatliche Verwaltungsstellen.

Die Klientin/der Klient entbindet die behandelnden Ärztinnen/Ärzte gegenüber der Spitex MeGa Herz GmbH ausdrücklich von ihrer Schweigepflicht.

Stellt die Klientin/der Klient eine Gefahr für sich selber oder andere dar, so informiert die Spitex MeGa Herz GmbH die nächsten Angehörigen (Notfallkontakt), den Hausarzt und falls erforderlich die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei.

## **12. Haftung**

Eine Haftung der Spitex MeGa Herz GmbH wird ausgeschlossen, vorbehalten bleiben die grobfahrlässige und absichtliche Schädigung.

## **13. Beschwerdeverfahren**

Kommt es zu Unstimmigkeiten zwischen der Klientin/dem Klienten und dem Pflegepersonal oder fühlt sich die Klientin/der Klient durch das Pflegepersonal nicht richtig betreut, so kann sie/er eine Besprechung mit der Bezugspflege oder der zuständigen Leitung verlangen.

Die Klientin/der Klient kann seine Anregungen und Beschwerden zudem mit dem «Meldeformular Anregung/Beschwerde» direkt der Spitex MeGa Herz GmbH melden. Dieses Meldeformular wird der Klientin/dem Klienten beim Abklärungsgespräch erklärt und

übergeben. Dasselbe Formular steht der Klientin/dem Klienten auch auf der Website der Spitex MeGa Herz GmbH in elektronischer Form zur Verfügung.

Als externes Aufsichtsorgan der Spitex MeGa Herz GmbH fungiert der Bezirksrat Uster, bei welchem eine Aufsichtsbeschwerde gegen die Spitex MeGa Herz GmbH eingereicht werden kann.

Zudem steht der Klientin/dem Klienten die Möglichkeit offen, die UBA (unabhängige Beschwerdestelle für das Alter) zu kontaktieren, welche in Konfliktsituationen vermittelt und schlichtet.

Kontaktdaten:

1. Leitung Pflege Betreuung und Hauswirtschaft der Spitex MeGa Herz GmbH  
Telefonnummer: 043/ 344 40 40  
E-Mail: [lumnije.memisi@spitexmegaherz.ch](mailto:lumnije.memisi@spitexmegaherz.ch)
  
2. Geschäftsführung der Spitex MeGa Herz GmbH  
Telefonnummer: 043/ 344 40 40  
E-Mail: [katrin.gartmann@spitexmegaherz.ch](mailto:katrin.gartmann@spitexmegaherz.ch)
  
3. Bezirksrat Uster  
Adresse:  
Amtsstrasse 3  
8610 Uster  
Tel. 044/ 905 21 91 (Mo – Fr. 8:00 -11:30 und 13:30 -16:30)  
Email: [bezirksrat.uster@ji.zh.ch](mailto:bezirksrat.uster@ji.zh.ch)
  
4. Ombudsstelle für das Alter UBA ZH / SH  
Tel. 058 / 450 61 61, (Mo –Fr. 13:00-17:00)  
Email: [info@uba.ch](mailto:info@uba.ch)  
Website: [www.uba.ch](http://www.uba.ch)

#### **14. Anwendbares Recht/Gerichtsstand**

Für sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen dem Klienten und der der Spitex MeGa Herz GmbH ist ausschliesslich Schweizer Recht anwendbar. Als vereinbarter Gerichtsstand bei allfälligen Streitigkeiten gilt Uster.