

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Gesundheitsdienst Impuls**

(Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Folgenden nur von „Kunden“ gesprochen. Diese männliche Form schliesst die weibliche Form der „Kundinnen“ inhaltlich mit ein. Wenn im nachfolgenden Text GD Impuls verwendet wird, bedeutet dies das gleiche wie Gesundheitsdienst Impuls)

### **Inhalt**

- 1. Grundsätzliches**
- 2. Zielsetzung**
- 3. Dienstleistungsumfang**
- 4. Dienstleistung**
- 5. Dienstleistungsgrenzen**
- 6. Tarife und Rechnungsstellung**
- 7. Kündigung**
- 8. Schweigepflicht und Datenschutz**
- 9. Haftung**
- 10. Keine Annahme weiterer Arbeiten**
- 11. Geschenke an Mitarbeitende**
- 12. Beschwerdeverfahren**

---

### **1. Grundsätzliches**

Das Vertragsverhältnis zwischen dem Gesundheitsdienst Impuls und ihren Kunden wird bestimmt

- 1.1. durch die individuelle Bedarfsabklärung
- 1.2. durch die separate Rahmenvereinbarung
- 1.3. durch die Tarifordnung, welche sowohl die Tarifordnung des GD Impuls als auch die KLV Leistungen gemäss Tarifen des kantonalen Spitex-Vertrages beinhaltet.
- 1.4. durch die allgemeinen Geschäftsbedingungen, diese sind Bestandteile der Kundendokumentation.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen GD Impuls und ihren Kunden. Im Rahmen des Vertrages erbringt der Gesundheitsdienst für den Kunden entgeltliche Dienstleistungen in pflegerischen und hauswirtschaftlichen Bereichen. Ebenso übernimmt der Gesundheitsdienst die Koordination und Vermittlung ausgewählter Dienstleistungen von Dritten.

Der Kunde schliesst jeweils mit einem solchen Dritten einen Vertrag auf Grundlage der allgemeinen Geschäftsbedingungen dieses Dritten ab. Soweit die individuellen Vereinbarungen und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweiz. Obligationenrechtes über den Auftrag (Art.394ff.)

## **2. Zielsetzung**

Der GD Impuls unterstützt den Kunden mit pflegerischen und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege im Impuls. Dabei werden die eigenen Ressourcen des Kunden, seiner Angehörigen oder seines sozialen Umfeldes berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: „Soviel Selbständigkeit wie möglich, soviel Gesundheitsdienstleistung wie nötig“. Die Dienstleistungen erfolgen nach internen Vorgaben und Richtlinien.

## **3. Dienstleistungsumfang**

Der Umfang der Dienstleistungen wird in der Bedarfsabklärung quantifiziert und in der Pflegedokumentation festgehalten.

## **4. Dienstleistung**

### **4.1 Bedarfsabklärungen**

In einem Gespräch vor Ort wird der Dienstleistungsbedarf zusammen mit dem Kunden abgeklärt. Dieses Gespräch wird periodisch wiederholt und der Bedarf bei allfälligen gesundheitlichen Veränderungen angepasst.

### **4.2 Kundendokumentationen**

In der Kundendokumentation wird die gesundheitliche Situation des Kunden aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen sowie alle pflegerischen und hauswirtschaftlichen Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen. Diese Kundendokumentation bleibt Eigentum von GD IMPULS. Sie wird in der Regel während des Vertragsverhältnisses im Büro des GD Impuls aufbewahrt. Sie muss für die Mitarbeitenden des GD Impuls zugänglich sein.

### **4.3 Durchführung der Dienstleistungen**

Für die Organisation und Disposition der Dienstleistungen ist die Leitung GD zuständig. Es kommen weibliche und männliche Pflegenden zum Einsatz.

### **4.4 Einsatz von Drittorganisationen**

In der Regel werden alle Dienstleistungen durch Mitarbeitende vom GD Impuls abgedeckt. Bei speziellen betrieblichen Umständen bleibt der Einsatz entsprechendem Personals von Drittorganisationen vorbehalten. Auch ausgewählte Leistungen, die über den pflegerischen und hauswirtschaftlichen Bereich hinausgehen, können von Dritten erbracht werden. Der GD Impuls übernimmt die Vermittlung. Für die Ausführung solcher Leistungen sind alleine die Dritten verantwortlich.

### **4.5 Mitwirkung des Kunden**

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn der Kunde und die Mitarbeitenden vom GD Impuls dazu beitragen. Kunde und Mitarbeitende begegnen sich gegenseitig mit Respekt und Achtung. Der Kunde erklärt sich mit der Verwendung des vom GD Impuls eingesetzten Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Er achtet auf den Gesundheitsschutz der GD-Mitarbeitenden und vermeidet 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 Putzmaterial und Handschuhe). Aus Hygienegründen verwenden alle Mitarbeitenden ein Händedesinfektionsmittel. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden grundsätzlich beim Kunden aufbewahrt, diese Materialkosten gehen zu Lasten des Kunden. Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass die MitarbeiterInnen des GD Impuls die Wohnung zwecks Leistungserbringung betreten dürfen. Dies auch ohne Voranmeldung, insbesondere dann, wenn der Verdacht besteht, dass der Kunde Hilfe benötigt resp. sich in einer Notsituation befinden könnte.

## **4.6 Wohnungsschlüssel**

Ein Wohnungsschlüssel kann dem GD Impuls gegen eine Quittung ausgehändigt werden. Müsste der GD notfallmässig in die Wohnung eindringen, trägt der Kunde die Kosten für die Notöffnung.

## **5. Dienstleistungsgrenzen**

Der Dienstleistungsumfang wird im Rahmen der Bedarfsabklärung vereinbart. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Menge der pflegerischen Leistungen durch die Krankenversicherer beschränkt ist. Leistungen, welche über diese Beschränkung hinausgehen, sind vertraglich speziell zu regeln und abzugelten.

Dienstleistungen können nur soweit übernommen werden, als es der Gesundheitszustand des Kunden angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitextätigkeit erlaubt. GD Impuls teilt dem Kunden zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn seine Pflege aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr machbar ist, eine gesundheitliche Gefährdung möglich ist oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt. Der GD Impuls hilft dann mit, zu einer sinnvollen Lösung beizutragen.

## **6. Tarife und Rechnungsstellung**

### **6.1 Grundsatz**

Alle Dienstleistungen vom GD Impuls inklusive der administrativen Erfassung und allfälliger Abklärungen mit Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten zu Gunsten des Kunden sowie Leistungen von im Auftrag vom GD Impuls tätigen Dritten werden vom Kunden gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Die Kunden werden über die geltenden Tarife informiert.

### **6.2 Leistungserfassung**

Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung vom GD Impuls. Der Kunde ist berechtigt Einsicht in die administrativen Aufzeichnungen des letzten Monats zu erhalten. Allfällige Beanstandungen sind spätestens 15 Tage nach Einsicht in die administrativen Aufzeichnungen an den GD Impuls zu richten.

### **6.3 Übernahme durch Krankenversicherer / Rechnung**

Die gesetzlichen Bestimmungen und die Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang jener Leistungen, deren Bezahlung von der Krankenversicherung übernommen wird. Soweit möglich stellt der GD Impuls die kassenpflichtigen Pflegeleistungen direkt der Krankenversicherung des Kunden in Rechnung. Alle übrigen Leistungen, insbesondere die hauswirtschaftlichen und jene bei Unfall, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

### **6.4 Rechnungsstellung / Fälligkeit**

Der GD Impuls stellt dem Kunden in der Regel spätestens bis zum 15. eines Monats die Rechnung über die Leistungen des Vormonats zu. Die Zahlung ist 30 Tage ab Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.

## **7. Kündigung**

### **7.1 Ordentliche Kündigung**

Der Vertrag wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrages automatisch aufgelöst. Er kann auch jederzeit einseitig mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

### **7.2. Sofortige Vertragsauflösung**

In besonderen Fällen ist die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung möglich, namentlich bei:

- Gesundheitlichen oder ethischen Bedenken seitens der Leitung des GD Impuls, insbesondere, wenn die Intensität der Pflege und oder Bereuung einen Rahmen annimmt, bei dem sich ein stationärer Aufenthalt in einer dafür geeigneten Institution aufdrängt.
- Nichtbezahlen der Rechnung trotz 2-facher Mahnung.
- Unsachgemässer Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen des Kunden in die Dienstleistungsabwicklung.
- Auftreten von Verhältnissen oder Verhalten seitens des Kunden, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht vom GD Impuls-Mitarbeitenden unzumutbar machen.

### **7.3 Form**

Die Kündigung des Vertrages durch den GD Impuls erfolgt schriftlich.

### **7.4 Formlose Vertragsauflösung**

Der Vertrag endet ohne förmliche Kündigung, wenn der Kunde durch Umzug das Einzugsgebiet verlässt, selbständig wird, in eine stationäre Pflegeinstitution eintritt oder verstirbt.

## **8. Schweigepflicht und Datenschutz**

Der GD Impuls hat seine Mitarbeitenden zur Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet. Soweit dies zur Durchführung des Vertrages 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 beim Kunden erbringen. Der Kunde erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet. Der Kunde entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber dem GD Impuls von der Schweigepflicht.

## **9. Haftung**

Der GD Impuls haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch seine 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 körperlichen Schaden bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch das GD-Impuls-Personal fahrlässig verursacht werden, ist ausgeschlossen.

## **10. Keine Annahme weiterer Arbeiten**

Es ist den GD-Impuls-Mitarbeitenden nicht gestattet, weitere Leistungen ausserhalb des Arbeits-einsatzes mit dem Kunden zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die nicht vom GD Impuls angeboten werden. Das Verbot gilt sechs Monate über das Ende eines Anstellungsvertrages eines GD Impuls-Mitarbeitenden hinaus.

## 11. Geschenke an Mitarbeitende

Den Mitarbeitenden vom GD-Impuls ist es untersagt von Kunden oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch anzunehmen. Sollten Sie jedoch trotzdem etwas den Mitarbeitenden vom Impuls zukommen lassen, geben Sie dies bei der Gesamtleitung des Impuls Wetzikon ab.

## 12. Beschwerdeverfahren

Ergeben sich zwischen dem Kunden und den GD Impuls-Mitarbeitenden Streitfälle, halten beide Parteien das folgende Verfahren ein:

1. Beide Parteien konsultieren die Leitung des GD Impuls. Mittels Sitzung versucht man mit den Parteien den Fall zu bereinigen.
2. Kommt keine Einigung zustande sprechen beide Parteien die Gesamtleitung vom Impuls Wetzikon an.
3. Kommt keine Einigung zustande besteht die Möglichkeit, sich an den Bezirksrat (Aufsicht über die Spitexinstitution) zu wenden  
Bezirksrat Hinwil, Untere Bahnhofstrasse 25a, 8340 Hinwil, Tel. 044 938 95 95

Bei Fragen im Zusammenhang mit dem Erwachsenenschutzrecht können Sie sich gerne an die Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) Hinwil wenden:  
KESB Bezirk Hinwil, Joweid Zentrum 1, Postfach 551, 8630 Rüti, Tel 055 536 15 00

### **IMPULS – Gesundheitsdienst**

Bahnhofstrasse 137  
8620 Wetzikon

Telefon: 044 931 22 11, Fax: 044 931 22 19  
E-Mail: [gesundheitsdienst@impuls-wetzikon.ch](mailto:gesundheitsdienst@impuls-wetzikon.ch)  
Web: [www.impuls-wetzikon.ch](http://www.impuls-wetzikon.ch)

Wetzikon, 1. April 2017