

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) „Puls24Personal GmbH“ für die private Spitex

Inhalt

1	Grundsätzliches	1
2	Zielsetzung.....	1
3	Dienstleistungsumfang	1
4	Dienstleistung	1
4.1	Bedarfsabklärung	1
4.1.1	Kundendokumentation Puls24Personal GmbH 1	
4.2	Durchführung der Dienstleistungen	1
4.3	Wohnungsschlüssel.....	1
5	Dienstleistungsgrenzen.....	1
6	Tarife und Rechnungsstellung	2
6.1	Grundsatz	2
6.2	Leistungserfassung	2
6.3	Übernahme durch Krankenversicherer/Rechnung	2
6.4	Rechnungsstellung/Fälligkeit.....	2
7	Kündigung	2
7.1	Ordentliche Kündigung.....	2
7.2	Sofortige Vertragsauflösung.....	2
7.3	Form	2
7.4	Formlose Vertragsauflösung	2
8	Schweigepflicht und Datenschutz	2
9	Haftung	2
10	Keine Annahme weiterer Arbeiten	2
11	Beschwerdeverfahren.....	2

1 Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen Puls24Personal GmbH und ihren Kundinnen und Kunden wird bestimmt:

- durch die individuelle Vereinbarung auf Basis einer Bedarfsabklärung
- durch die allgemeinen Geschäftsbedingungen

Beide sind Bestandteile der Kundendokumentation. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen Puls24Personal GmbH und ihren Kundinnen und Kunden.

Im Rahmen des Vertrages erbringt Puls24Personal GmbH für den Kunden entgeltliche Dienstleistungen im pflegerischen und hauswirtschaftlichen Bereich sowie diverse andere Wunschleistungen.

Soweit die individuellen Vereinbarungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweiz. Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 394ff.). Definition Bedarfsabklärung = Punkt 4

2 Zielsetzung

Puls24Personal GmbH unterstützt die Kundinnen und Kunden mit pflegerischen und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen oder mit Wunschleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen der Kundinnen und Kunden, ihrer Angehörigen oder ihres sozialen Umfeldes berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: Mit so viel Selbständigkeit wie möglich und so viel Unterstützung wie gewünscht.

3 Dienstleistungsumfang

Der Umfang der Dienstleistungen wird in der Bedarfsabklärung im Vertrag und/oder der Pflegeplanung festgehalten.

4 Dienstleistung

4.1 Bedarfsabklärung

In einem Gespräch vor Ort werden die Dienstleistungsbedürfnisse zusammen mit der Kundin / dem Kunden abgeklärt. Der Dienstleistungsumfang wird in Absprache mit der Kundin / dem Kunden laufend angepasst.

4.1.1 Kundendokumentation Puls24Personal GmbH

In der Kundendokumentation wird die gesundheitliche Situation der Kundin / des Kunden aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen sowie alle pflegerischen und hauswirtschaftlichen Massnahmen, inkl. ärztliche Verordnungen. Die Kundendokumentation ist Eigentum von Puls24Personal GmbH. Sie wird jedoch in der Regel während des Vertragsverhältnisses in der Wohnung des Kunden aufbewahrt. Sie muss bei jedem Einsatz für die Mitarbeitenden zugänglich sein und bei Beendigung des Vertragsverhältnisses an Puls24Personal GmbH retourniert werden.

4.2 Durchführung der Dienstleistungen

Für die Organisation und Disposition der Dienstleistungen sind die Geschäftsführer der Puls24Personal GmbH zuständig. Einsätze, welche vom Kunden < 2 Werktagen abgestellt werden, werden verrechnet. Im Falle eines notfallmässigen Spital-Eintritts oder im Todesfall erfolgt keine Verrechnung.

Besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B. Hebe- und Transferlifte, ebenfalls auch geeignetes Reinigungsmittel und Handschuhe).

Aus Hygienegründen verwenden alle Mitarbeitenden in der Pflege ein Händedesinfektionsmittel. Die Mittel der Pflege sowie der Hauswirtschaft werden bei den Kundinnen / Kunden aufbewahrt, diese Materialkosten gehen zu Lasten der Kundinnen / Kunden.

4.3 Wohnungsschlüssel

Falls nötig, händigt der Kunde einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe ist schriftlich zu quittieren. Puls24Personal GmbH ist für eine sorgfältige Verwaltung

der Schlüssel verantwortlich, der Aufwand geht zu Lasten der Kundinnen und Kunden. Verfügt Puls24Personal GmbH über keinen Schlüssel und muss notfallmässig in die Wohnung eindringen, trägt die Kundin / der Kunde die Kosten für die Notöffnung.

5 Dienstleistungsgrenzen

Der Dienstleistungsumfang wird im Rahmen der Bedarfsabklärung vereinbart.

Puls24Personal GmbH teilt den Kundinnen / Kunden, Angehörigen oder Hausarzt zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn

- eine Pflege oder Betreuung zu Hause nicht mehr möglich ist
- eine Gefährdung für Kunden oder das Umfeld vorhanden ist oder
- sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt.

Puls24Personal GmbH trägt dann zu einer sinnvollen Lösung bei.

6 Tarife und Rechnungsstellung

6.1 Grundsatz

Alle Dienstleistungen von Puls24Personal GmbH inklusive der administrativen Erfassung und allfälligen Abklärungen mit Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten erfolgen zugunsten der Kundinnen / Kunden.

6.2 Leistungserfassung

Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung von Puls24Personal GmbH. Die Kundinnen / Kunden sind berechtigt, jederzeit Einsicht in die administrativen Aufzeichnungen des letzten Monats zu verlangen. Allfällige Beanstandungen sind spätestens fünf Tage nach Einsicht in die administrativen Aufzeichnungen an Puls24Personal GmbH zu richten.

6.3 Übernahme durch Krankenversicherer/Rechnung

Die gesetzlichen Bestimmungen und die Verträge mit Puls24Personal GmbH und den Krankenversicherern regeln Art und Umfang jener Leistungen, deren Bezahlung von der Krankenversicherung übernommen wird.

Beachten Sie bitte, dass die hauswirtschaftlichen Dienstleistungen von Krankenversicherungen nur mit einer entsprechenden Zusatzversicherung übernommen werden.

6.4 Rechnungsstellung/Fälligkeit

Puls24Personal GmbH stellt den Kundinnen / Kunden in der Regel spätestens bis zum 15. des Monats die Rechnung über die Leistungen des Vormonats zu. Die Zahlung ist nach spätestens 30 (dreissig) Kalendertagen fällig.

7 Kündigung

7.1 Ordentliche Kündigung

Der Vertrag wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrages automatisch aufgelöst. Während den ersten 6 Wochen ist ein Rücktritt vom Vertrag innert 7 Tagen möglich. Danach gilt eine gegenseitige Kündigungsfrist von 30 Tagen.

7.2 Sofortige Vertragsauflösung

In besonderen Fällen besteht die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung, namentlich bei

- Nichtbezahlen der Rechnung trotz mehrfacher Mahnung
- Auftreten von Verhältnissen oder Verhalten seitens der Kundinnen und Kunden oder der Angehörigen, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der Mitarbeitenden unzumutbar machen.

7.3 Form

Die Kündigung des Vertrages erfolgt schriftlich.

7.4 Formlose Vertragsauflösung

Der Vertrag endet ohne förmliche Kündigung, wenn der Kunde oder die Kundin in eine stationäre Pflegeinstitution eintritt oder verstirbt.

8 Schweigepflicht und Datenschutz

Puls24Personal GmbH hat seine Mitarbeitenden zur Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet.

9 Haftung

Puls24Personal GmbH haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeitenden 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 die Mitarbeitenden fahrlässig verursacht werden, ist ausgeschlossen.

10 Keine Annahme weiterer Arbeiten

Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, weitere Leistungen ausserhalb des Arbeitseinsatzes mit den Kundinnen / Kunden zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die nicht von Puls24Personal GmbH angeboten werden. Das Verbot gilt sechs Monate über das Ende eines Anstellungsvertrages eines Mitarbeitenden hinaus.

11 Beschwerdeverfahren

Ergeben sich zwischen den Kundinnen oder Kunden und den Mitarbeitenden Konflikte oder Streitfälle, halten beide Parteien das folgende Verfahren ein:

- Beide Parteien sprechen die zuständige Team- resp. Bereichs-Leitung innerhalb Puls24Personal GmbH an, mit Antrag auf Fallbereinigung.
- Kommt keine Einigung zustande, sprechen beide Parteien die Abteilungs-Leitung von Puls24Personal GmbH an.
- Kommt keine Einigung zustande, besteht die Möglichkeit, die unabhängige Ombudsstelle für Altersfragen anzusprechen.
- Kontakt Statthalteramt/Bezirksrat Zürich:
Neue Börse Zürich
Selnastrasse 32
Postfach
8090 Zürich
T 043 495 95 95
E bezirksrat.zuerich@ji.zh.ch