PRO SENECTUTE
GEMEINSAM STÄRKER

Besondere Bedingungen für Pro Senectute Home

Stand: Oktober 2023

Pro Senectute Kanton Zürich (PSZH) bietet unter der Bezeichnung **Pro Senectute Home (PS Home)** Dienstleistungen im Bereich der häuslichen Pflege, hauswirtschaftlichen Unterstützung und Betreuung an. Diese **besonderen Bedingungen** ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von PSZH im Zusammenhang mit den Angeboten von PS Home. Bei Abweichungen gehen diese Bedingungen den AGB vor.

1. Leistungen

PS Home erbringt entgeltliche Leistungen im hauswirtschaftlichen und pflegerischen Bereich sowie individuelle Wunschleistungen bezüglich Alltagsgestaltung. PS Home unterstützt Kundinnen und Kunden im Sinn der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen der Kundinnen und Kunden, ihrer Angehörigen und / oder ihres sozialen Umfeldes berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz «Mit so viel Selbständigkeit wie möglich und mit so viel Unterstützung wie gewünscht und nötig».

Der Leistungsumfang eines Auftrags wird in einem Gespräch (Assessment) mit der Kundin oder dem Kunden aufgrund der jeweiligen Bedürfnisse abgeklärt sowie in einem individuellen Dienstleistungsvertrag als auch in einer allfälligen Pflege- oder Betreuungsplanung festgehalten. Der Leistungsumfang wird in Absprache mit der Kundin oder dem Kunden laufend angepasst. PS Home kann eine Bonitätsprüfung durchführen.

PS Home teilt den Kundinnen und Kunden, bevollmächtigten Angehörigen oder einer allfälligen Hausärztin oder einem allfälligen Hausarzt zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, falls die Hilfe oder Pflege zu Hause nicht mehr möglich ist, eine Gefährdung für die Kundin oder den Kunden oder das Umfeld besteht, oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeeinrichtung aufdrängt. PS Home trägt in diesem Fall zu einer sinnvollen Lösung bei, behält sich aber das Recht vor, den individuellen Dienstleistungsvertrag einseitig zu kündigen. In besonderen Gefährdungslagen ist PS Home verpflichtet, die kantonale Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde zu informieren. Die Kundinnen und Kunden oder allfällige bevollmächtigte Angehörige oder die Hausärztin oder der Hausarzt werden darüber vorgängig informiert.

Für die Erbringung von Leistungen einschliesslich Disposition und Organisation sind die jeweiligen Stützpunktleitungen oder deren Stellvertretungen von PS Home zuständig. Stundenweise Einsätze, welche von Kundinnen und Kunden weniger als 24 beziehungsweise 48 Stunden – je nach gewähltem Tarif – vor dem vereinbarten Termin abgesagt werden, müssen bezahlt werden. Bei einem notfallmässigen Spitaleintritt oder im Todesfall erfolgt keine Verrechnung. Für Aufträge gemäss dem 24-Stunden-Betreuungsmodell ist eine Absage nicht möglich. Es gelten die Kündigungsfristen und -bestimmungen des 24-Stunden-Betreuungsmodells unter Ziffer 9.

PS Home legt besonderen Wert auf den Einsatz von Hilfsmitteln, welche für den Gesundheitsschutz sowohl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von PS Home als auch der Kundinnen und Kunden unabdingbar sind. Dazu zählen z.B. Hebe- und Transferlifte, Pflegebetten etc. sowie geeignetes Material zur Erbringung von hauswirtschaftlichen Leistungen. Reinigungsutensilien sowie Material zur Selbstanwendung werden bei den Kundinnen und Kunden aufbewahrt und gehen zu Lasten der Kundinnen und Kunden.

2. Kundendokumentation

PS Home führt über jeden Einsatz eine Kundendokumentation. Diese enthält sämtliche zur Erbringung des Auftrags notwendigen Dokumente und Angaben wie z.B. Verträge, ärztliche Verordnungen,

Verlaufsberichte, Korrespondenz etc. und ist Eigentum von PS Home. Bestandteile der Kundendokumentation, die in Papierform am Einsatzort aufbewahrt werden, müssen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von PS Home jederzeit zugänglich sein und bei Vertragsende an PS Home retourniert werden.

PS Home zeichnet die gesundheitliche Situation der Kundin oder des Kunden auf. Dazu zählen vor allem laufende Veränderungen sowie alle betreuerischen, hauswirtschaftlichen und pflegerischen Massnahmen und Tätigkeiten. Diese werden in elektronischer Form gesichert gespeichert und sind für die Kundinnen und Kunden auf Anfrage einsehbar.

3. Haus- oder Wohnungsschlüssel

Für den Wohnungsschlüssel empfiehlt PS Home grundsätzlich die Verwendung eines Schlüsselsafes am Ort der Leistungserbringung. Sofern kein Schlüsselsafe verwendet werden kann, händigt die Kundin oder der Kunde Haus- oder Wohnungsschlüssel gegen schriftliche Quittung aus. PS Home ist für eine sorgfältige Schlüsselverwaltung zuständig. Der Aufwand für die Schlüsselverwaltung geht zu Lasten der Kundin oder des Kunden.

Für den Fall, dass PS Home notfallmässig ein Haus oder eine Wohnung betreten muss, aber nicht über einen Schlüssel verfügt, trägt die Kundin oder der Kunde die Kosten für die Notöffnung.

4. Weitere Arbeiten, Beziehungen und Geschenke

Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von PS Home ist es nicht gestattet, weitere Leistungen ausserhalb des vereinbarten Leistungsumfanges zu erbringen. Das gilt auch für Leistungen, die nicht von PS Home angeboten werden, sowie während sechs Monaten über das Ende des Anstellungsverhältnisses von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bei PS Home hinaus.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von PS Home dürfen während des gesamten Anstellungsverhältnisses bei PS Home keine privaten Beziehungen mit Kundinnen und Kunden pflegen.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von PS Home ist es nicht gestattet, Geschenke oder sonstige Zuwendungen, die den Wert von CHF 50.00 pro Jahr übersteigen, von Kundinnen und Kunden direkt oder indirekt anzunehmen.

5. Kosten

PS Home führt eine Leistungserfassung. Kundinnen und Kunden können Einsicht in die Leistungserfassung des jeweiligen Vormonats nehmen. Alle Leistungen von PS Home einschliesslich allfälliger Abklärungen und Koordinationsleistungen mit beteiligten Organisationen oder Personen (Angehörige, Ärzte, Apotheken, Physiotherapie etc.) sowie der administrativen Erfassung gehen zu Lasten der Kundinnen und Kunden. Beratungsgespräche über den Leistungsumfang einschliesslich Offerten sind kostenlos und unverbindlich.

Die Kosten richten sich nach der jeweils auf der Website von PSZH publizierten gültigen Tarifliste. PS Home ist berechtigt, den Tarif zu ändern, ohne den individuellen Dienstleistungsvertrag zu kündigen. Kundinnen und Kunden werden rechtzeitig über Tarifänderungen informiert.

Folgende gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen regeln Art und Umfang jener Leistungen, deren Bezahlung von einer Krankenversicherung übernommen wird: KVG, KVV, KLV, Pflegegesetz, Verordnung über die Pflegeversorgung, Administrativvertrag mit Krankenversicherungen. Hauswirtschaftliche Leistungen werden von Krankenversicherungen nur mit einer entsprechenden Zusatzversicherung übernommen. Lehnt eine Krankenversicherung die Kostenübernahme für Leistungen von PS Home ganz oder teilweise ab, wird der Auftrag in Absprache mit den Kundinnen und Kunden angepasst.

PS Home stellt den Kundinnen und Kunden üblicherweise bis spätestens am 15. des nachfolgenden Monats Rechnung über die bezogenen Leistungen des Vormonats. Die Zahlungsfrist beträgt üblicherweise 30 Tage. Allfällige Beanstandungen sind bis spätestens 10 Tage nach Einsicht in die Leistungserfassung an PS Home zu richten.

6. Datenschutz und Schweigepflicht

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von PS Home sind verpflichtet, die geltenden Datenschutzbestimmungen einzuhalten und unterliegen einer Schweigepflicht. Soweit es für die Leistungserbringung erforderlich ist, dürfen Personendaten der Kundinnen und Kunden gespeichert und an Dritte übermittelt werden. Dazu gehören explizit Krankenversicherungen, Ärztinnen und Ärzte, staatliche Amtsstellen, Therapeutinnen und Therapeuten und die von den Kundinnen und Kunden als Kontaktpersonen bezeichneten Personen. Mit der Unterzeichnung des Dienstleistungsvertrags erklären sich die Kundinnen und Kunden mit der Verwendung der Daten einverstanden und entbinden die oben genannten Stellen und Personen von der Schweigepflicht. Diese Einverständniserklärung kann jederzeit widerrufen werden und erlischt vier Monate nach Beendigung des Einsatzes automatisch.

6.1 Elektronisches Patientendossier

Bei Vorhandensein eines EPD informiert die Kundin / der Kunde die Mitarbeiterin / den Mitarbeiter von PS Home über deren Zugriffsrechte. So ist sichergestellt, dass die zuständigen MA über die für eine bestmögliche Pflege erforderlichen Dokumente verfügen und gemäss den Vorschriften zum EPD ihren Pflichten nachkommen können. Dabei orientiert sich PS Home an der nationalen und kantonalen Gesetzgebung und den behördlichen Empfehlungen und stellt sicher, dass persönliche Daten – auch bezüglich Patientendossier – gemäss der Datenschutzgesetzgebung verwaltet werden. Die unter Kapitel 6. Datenschutz und Schweigepflicht aufgeführten Bestimmungen gelten auch für das EPD.

7. Beschwerdeverfahren

Bei Streitfällen zwischen Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von PS Home gilt folgendes Beschwerdeverfahren:

- Beide Parteien beantragen die Fallbereinigung bei der zuständigen PS Home-Stützpunktleitung oder bei der PS Home-Leitung von PSZH.
- Ist auf diesem Weg keine Fallbereinigung möglich, geht der Fall zur abschliessenden Klärung an die Vorsitzende oder den Vorsitzenden der Geschäftsleitung von PSZH.
- Ist auch auf diesem weiteren Weg keine Fallbereinigung möglich, ist als nächste Instanz der Bezirksrat Zürich in 8090 Zürich zuständig.

Im Übrigen steht die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) zur Verfügung.

8. Haftung

PS Home haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die grobfahrlässig oder vorsätzlich durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verursacht wurden und nicht auf Abnützung oder altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Jegliche weitere Haftung, z.B. für Personenschäden durch Unfälle im privaten oder öffentlichen Bereich, die nicht durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zumindest fahrlässig verursacht wurden, ist ausgeschlossen.

9. Kündigung

Der individuelle Dienstleistungsvertrag endet automatisch und ordentlich, sofern ein Vertragsende vereinbart wurde. Andernfalls kann der individuelle Dienstleistungsvertrag jederzeit einseitig mit nachfolgenden Fristen gekündigt werden. Für stundenweise Einsätze gilt eine Frist von 7 Tagen. Bei

Einsätzen gemäss 24-Stunden-Betreuungsmodell gilt, sofern im individuellen Dienstleistungsvertrag nicht anders vereinbart, eine Frist von 30 Tagen. Kündigungen müssen schriftlich durch die Kundin oder den Kunden beziehungsweise durch die gesetzliche Vertretung erfolgen.

Der individuelle Dienstleistungsvertrag bei stundenweisen Einsätzen endet formlos, wenn die Kundin oder der Kunde in eine stationäre Pflegeeinrichtung eintritt oder verstirbt. Bei Hospitalisation und Rückkehr nach Hause kann die Betreuung im vereinbarten Rahmen wiederaufgenommen werden ohne dass ein neuer Vertrag zustande kommt. Es gelten ab Rückkehr/Wiederaufnahme der Betreuung die oben erwähnten Fristen. Bei Einsätzen gemäss 24-Stunden-Betreuungsmodell endet der Vertrag automatisch und formlos nach 30 Tagen ab Zeitpunkt des Ereignisses.
PS Home ist berechtigt, den individuellen Dienstleistungsvertrag aus wichtigem Grund ausserordentlich und per sofort zu kündigen. Wichtige Gründe sind insbesondere das Nichtbezahlen einer Rechnung trotz mehrfacher Mahnung sowie das Auftreten von Verhältnissen oder von Verhalten auf Seiten der Kundinnen und Kunden oder allfälliger Angehöriger, welche die Erbringung von Leistungen die Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeitenden gefährdet oder aus Sicht der Leitung von PS Home unzumutbar machen.