

Allgemeine Geschäftsbedingungen Spitex Zürich

Gültig ab September 2022



Verfasst in einfacher Sprache als Beitrag zur allgemeinen Verständlichkeit.

1. Allgemeine Informationen

Spitex Zürich unterstützt Menschen zu Hause. Dazu bietet sie verschiedene Dienstleistungen an. Bevor Spitex Zürich eine Dienstleistung erbringt, schliesst sie mit ihren Kundinnen und Kunden einen Vertrag ab. Der Vertrag heisst **Rahmenvereinbarung**. Der Vertrag steht in einem anderen Dokument.

Für den Vertrag zwischen Spitex Zürich und ihren Kundinnen und Kunden gibt es zusätzliche Regeln. Diese stehen in den **Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)**.

Die AGB sind Teil der Rahmenvereinbarung. Die Kundschaft erhält die AGB und unterschreibt die Rahmenvereinbarung. Mit der Unterschrift in der Rahmenvereinbarung erklären sich die Kundin oder Kunde und Spitex Zürich mit den AGB einverstanden.

Bevor Spitex Zürich eine Kundin oder einen Kunden betreut, klärt eine Fachperson genau ab: Welche Dienstleistungen zur Pflege und Unterstützung zu Hause braucht die Kundschaft? Für wie lange braucht die Kundschaft diese Dienstleistungen? Spitex Zürich nutzt für diese Abklärung das Planungsinstrument InterRAI. Damit erstellt sie auch eine Pflegeplanung und ein Leistungsplanungsblatt, in dem die Dienstleistungen für die Kundin oder den Kunden geplant werden.

Wenn die Kundschaft und Spitex Zürich die Rahmenvereinbarung unterschreiben, entsteht zwischen ihnen ein Auftrag. Vielleicht sind bestimmte Punkte in der Rahmenvereinbarung und in den AGB nicht geregelt. Dann gilt das Schweizerische Obligationenrecht (OR) und davon gelten vor allem die Gesetzesartikel zum Auftrag (OR Art. 394 ff).

Leistungsvertrag, Vorgaben und Empfehlungen

Spitex Zürich hat mit der Stadt Zürich einen Leistungsvertrag abgeschlossen. Darin stehen die Aufgaben von Spitex Zürich. Zudem hält sich Spitex Zürich an die Vorgaben und Empfehlungen von den Spitex-Dach-Organisationen. Der Leistungsauftrag und die Vorgaben und Empfehlungen können sich in der Zeit ändern, in der Spitex Zürich die Kundin oder den Kunden betreut.

2. Das Ziel von Spitex Zürich

Spitex Zürich bietet der Kundschaft verschiedene Dienstleistungen zur Pflege und Betreuung zu Hause an. Sie unterstützt die Kundin oder den Kunden nach der Grundidee **Hilfe zur Selbsthilfe**. Das heisst: Die Kundin oder der Kunde soll so selbstständig wie möglich bleiben.

Spitex Zürich unterstützt dabei. Spitex Zürich schaut, was die Kundschaft selbst, ihre Angehörigen oder ihr soziales Umfeld für sie tun können.

3. Art, Anzahl und Dauer der Dienstleistungen

Spitex Zürich und die Kundschaft klären gemeinsam, **welche** Dienstleistungen die Kundin oder der Kunde **wann** und **wie lange** braucht. Diese Dienstleistungen stehen in der Pflegeplanung. Spitex Zürich und die Kundschaft prüfen regelmässig, ob sich an den Dienstleistungen etwas ändern soll.

4. Dienstleistungen

4.1 Bedarfsabklärung

Welche Dienstleistungen braucht die Kundin oder der Kunde? Und für wie lange?

Bevor Spitex Zürich die Kundschaft betreut, klärt sie mit ihr und/oder mit ihrer Vertretung die Situation genau ab. Dabei klärt Spitex Zürich mit der Kundin oder dem Kunden, welche Dienstleistungen zur Pflege und Betreuung die Kundschaft braucht. Und für wie lange die Kundin oder der Kunde die Dienstleistungen braucht. Zudem spricht Spitex Zürich mit der Ärztin oder dem Arzt über die Situation der Kundin oder des Kunden. Die Spitex-Verordnung mit dem voraussichtlichen Bedarf an Dienstleistungen unterschreibt die Ärztin oder der Arzt. Die Spitex-Verordnung wird zusammen mit dem Leistungsplanungsblatt an die Krankenversicherung übermittelt.

Regelmässiges Anpassen der Spitex-Verordnung

Wenn die Kundin oder der Kunde länger oder häufiger betreut werden muss, passt Spitex Zürich und die Ärztin oder der Arzt die Spitex-Verordnung an. Für diese Anpassungen gelten die rechtlichen Bestimmungen.

Frist für die Krankenpflege-Versicherung

Wenn die Krankenpflege-Versicherung mit der Spitex-Verordnung nicht einverstanden ist, kann sie das **innerhalb von 14 Tagen** mitteilen.

4.2 Dienstleistungs-Auftrag

Spitex Zürich und die Kundin oder der Kunde legen mit der Pflegeplanung fest, welche Dienstleistungen die Kundschaft wie lange braucht. Nach Gesetz bezahlt die Krankenversicherung bestimmte Dienstleistungen davon. Wenn die Kundin oder der Kunde mehr Dienstleistungen braucht, werden die Pflegeplanung und die ärztliche Verordnung angepasst.

4.3 Dokumentation

Persönliche Daten und Informationen

Spitex Zürich sammelt in der Dokumentation alle Informationen über die Kundin oder den Kunden und über die Betreuung, die für die Betreuung wichtig sind. Dazu gehören zum Beispiel

- der aktuelle Gesundheitszustand der Kundin oder des Kunden
- Massnahmen für die Pflege, im Haushalt und andere Massnahmen
- die Verordnungen der Ärztinnen und Ärzte

Die Dokumentation gehört Spitex Zürich. Die Spitex-Mitarbeitenden ergänzen die Dokumentation bei der Kundin oder dem Kunden zu Hause. Wenn nötig, ergänzen sie die Dokumentation auch am Spitex-Standort. Die Zeit dafür gehört zur Dienstleistung. Spitex Zürich stellt sie deshalb in Rechnung.

Die Dokumentation ist vertraulich

Die Dokumentation ist vertraulich. Spitex Zürich übernimmt aber keine Verantwortung, wenn bei der Kundin oder dem Kunden zu Hause jemand Informationen daraus entnimmt.

4.4 Einsatzplanung

Spitex Zürich bietet ihre Dienstleistungen 24 Stunden am Tag an. Sie vereinbart mit der Kundschaft, wann Spitex Zürich zu ihr kommt. Schafft es Spitex Zürich nicht rechtzeitig, dann informiert sie die Kundin oder den Kunden so früh wie möglich per Telefon. Auch die Kundin oder der Kunde muss Spitex Zürich so früh wie möglich informieren, wenn Spitex Zürich nicht kommen soll. Die Kundschaft muss Spitex Zürich mindestens 24 Stunden vor dem Einsatz absagen. Sonst muss sie 50 Franken bezahlen.

4.5 Betreuungs-Team

Spitex Zürich plant die Einsätze bei der Kundin oder dem Kunden. Dabei achtet sie auf das fachliche Wissen der Betreuungsperson. Sie schaut auch, dass möglichst immer die gleichen Mitarbeitenden eingesetzt werden. Dazu bestimmt Spitex Zürich eine Bezugsperson. Diese ist für die Kundin oder den Kunden, ihre Angehörigen und weitere beteiligte Personen die direkte Ansprechpartnerin. Spitex Zürich versucht, für den Einsatz bei der Kundin oder dem Kunden die Bezugsperson einzuteilen. Wenn möglich, erfüllt Spitex Zürich auch Wünsche der Kundschaft.

4.6 Wann ist Spitex Zürich erreichbar?

Spitex Zürich ist während der Bürozeit telefonisch erreichbar. Bei Notfällen ausserhalb der Bürozeit und am Wochenende nimmt eine Person am Ärztelefon die Anrufe entgegen. In dringenden Fällen leitet sie den Anruf an die Spitex-Mitarbeitenden weiter, die Dienst haben.

4.7 Standortgespräche und Fallbesprechungen

Standortgespräch

Zum Betreuungsteam der Kundschaft gehören unterschiedliche Personen. Zum Beispiel die Ärztin oder der Arzt oder Mitarbeitende anderer Institutionen wie die Pro Senectute oder die Kindes- und Erwachsenenschutz-Behörde. Wenn nötig, spricht Spitex Zürich mit diesen Personen darüber, wie die aktuelle Lebens- und Gesundheits-Situation ist. Spitex Zürich informiert die Kundschaft vor dem Gespräch und orientiert sie danach über das Ergebnis dieses Standortgespräches.

Fallbesprechung

Spitex Zürich kann mit diesen Personen auch eine Fallbesprechung durchführen, um die Qualität der Betreuung zu verbessern. Die Standortgespräche und die Fallbesprechungen verbessern die Lebenssituation der Kundin oder des Kunden. Spitex Zürich stellt sie als Dienstleistung Bedarfsabklärung nach dem Krankenversicherungs-Gesetz (KVG) und der Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV) in Rechnung.

4.8 Einsätze von zusätzlichen Personen

Zwei Spitex-Mitarbeitende im Einsatz

In speziellen Fällen kommen zwei Spitex-Mitarbeitende zur Kundin oder zum Kunden. Auch die Ärztin oder der Arzt kann verordnen, dass zwei Spitex-Mitarbeitende gleichzeitig kommen. Dann stellt Spitex Zürich die Arbeitszeit von beiden Mitarbeitenden in Rechnung.

Mitarbeitende einer anderen Organisation

In der Regel führt eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter von Spitex Zürich alle Dienstleistungen aus. Es gibt aber Ausnahmen. Dann beauftragt Spitex Zürich eine ausgebildete Person einer anderen Organisation mit dem Einsatz. Auch in diesem Fall ist Spitex Zürich für die Planung und den Ablauf verantwortlich. Die Verantwortung für die Dienstleistung hat die andere Organisation.

4.9 Mitarbeit der Kundin oder des Kunden

Ein Einsatz gelingt nur dann gut, wenn die Kundin oder der Kunde und die Spitex-Mitarbeiterin oder der Spitex-Mitarbeiter gut zusammenarbeiten. Die Kundschaft soll nach der Grundidee **Hilfe zur Selbsthilfe** mitarbeiten, soweit sie kann. Die Kundin oder der Kunde soll bei hauswirtschaftlichen Einsätzen zu Hause sein.

Pflegematerial, Wohnungseinrichtung und Hilfsmittel

Die Kundschaft erlaubt Spitex Zürich, das nötige Pflegematerial zu verwenden und es bei ihr zu Hause aufzubewahren. Wenn nötig, ändert die Kundin oder der Kunde die Einrichtung ihrer Wohnung oder die hygienischen Verhältnisse. Spitex Zürich benützt Hilfsmittel, um die Gesundheit der Kundin oder des Kunden und der Mitarbeitenden zu schützen. Dazu gehören zum Beispiel ein Pflegebett oder eine rutschfeste Unterlage.

Nur Spitex Zürich darf ihren Mitarbeitenden Aufgaben oder Pflichten übertragen und Anweisungen erteilen.

4.10 Schlüssel und Schlüsseltresor

Wie verwaltet Spitex Zürich die Schlüssel der Kundschaft?

Spitex Zürich muss für einen Einsatz jederzeit in die Wohnung oder das Haus der Kundin oder des Kunden hineinkönnen. Dafür setzt Spitex Zürich einen Schlüsseltresor ein, der einen Haus- und/oder Wohnungsschlüssel beinhaltet. Der Schlüsseltresor wird beispielsweise im Milchkasten installiert. Nur in Ausnahmefällen übergibt die Kundin oder der Kunde Spitex Zürich einen Schlüssel.

Schlüsseltresor

Spitex Zürich benutzt den Schlüsseltresor nur, damit sie den Auftrag rechtzeitig erfüllen kann. Spitex Zürich sorgt dafür, dass die Mitarbeitenden den Schlüsseltresor nur für den Einsatz verwenden. Spitex Zürich lehnt aber die Haftung ab, falls Dritte den Schlüsseltresor missbrauchen. Der Schlüsseltresor ist grundsätzlich in der Hausrat-Versicherung der Kundschaft gegen Einbruch und einfachen Diebstahl versichert.

Quittung

Spitex Zürich und die Kundin oder der Kunde unterschreiben beide eine Quittung für die Schlüssel und den Schlüsseltresor.

4.11 Eindringen in die Wohnung

In bestimmten Fällen kann Spitex Zürich die Wohnungstür der Kundin oder des Kunden von Fachleuten öffnen lassen. Nämlich in folgenden Fällen: Die Spitex-Mitarbeiterin oder der Spitex-Mitarbeiter kann für den Einsatz nicht in die Wohnung, weil die Tür verschlossen ist. Zudem hat Spitex Zürich vorher keinen Wohnungsschlüssel erhalten (siehe Punkt 4.10 oben). Spitex Zürich befürchtet, dass der Kundin oder dem Kunden etwas passiert ist.

Die Kosten für das Öffnen der Tür bezahlt die Kundschaft. Das gilt nicht, wenn Angehörige die Wohnung innert nützlicher Zeit öffnen können.

5. Grenzen der Dienstleistung

Dienstleistungs-Pflicht

Spitex Zürich und die Kundschaft vereinbaren bei der Bedarfsabklärung, welche Dienstleistungen die Kundin oder der Kunde wie lange braucht. Spitex Zürich muss diese Dienstleistungen grundsätzlich erbringen, wenn die Kundin oder der Kunde wirklich Pflege und Betreuung braucht. Dienstleistungen nach der Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV) muss die Ärztin oder der Arzt verordnen.

Wann kann Spitex Zürich die Dienstleistung nicht mehr ausführen?

Spitex Zürich kann die Dienstleistungen nur ausführen, wenn der Gesundheitszustand der Kundschaft die Pflege und Betreuung zulässt. Wenn Spitex Zürich die Kundin oder den Kunden nicht mehr gut genug pflegen kann und die Kundin oder der Kunde besser ins Spital oder ins Pflegeheim gehen sollte, dann sagt Spitex Zürich der Kundschaft das so früh wie möglich. Spitex Zürich kann in diesem Fall helfen, eine sinnvolle Lösung zu finden.

Wann bricht Spitex Zürich einen Einsatz ab?

In bestimmten Fällen ist das Ausführen der Dienstleistung für Spitex Zürich nicht mehr zumutbar. Dann kann sie den Einsatz abrechnen oder absagen.

Nicht mehr zumutbar ist das Ausführen der Dienstleistung vor allem

- wenn fachliche Gründe dagegensprechen
- wenn jemand den Spitex-Mitarbeitenden Gewalt androht oder ihnen gegenüber gewalttätig wird
- bei sexuellen Übergriffen
- bei groben Beschimpfungen
- wenn die Gesundheit der Spitex-Mitarbeitenden in Gefahr ist
- wenn die Kundschaft oder andere beteiligte Personen oder Organisationen ungenügend mitarbeiten

6. Rechnungen und Zahlung

Was stellt Spitex Zürich in Rechnung?

Spitex Zürich stellt alle Dienstleistungen und Abklärungen mit Ärztinnen und Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten in Rechnung. Dazu erfassen die Mitarbeitenden ihre Arbeitsleistungen elektronisch. Wer mit der Abrechnung nicht einverstanden ist, kann sich innert 30 Tagen nach Erhalt der Rechnung an die zuständige Stelle wenden. Sonst geht Spitex Zürich davon aus, dass die Kundin oder der Kunde mit der Abrechnung einverstanden ist.

Die Krankenpflege-Versicherung bezahlt bestimmte Dienstleistungen. Das Gesetz und die Verträge mit den Krankenpflege-Versicherungen regeln, welche Dienstleistungen das sind und wie lange die Krankenpflege-Versicherung diese bezahlt.

An wen schickt Spitex Zürich die Rechnung?

Spitex Zürich schickt die Rechnungen für alle **kassenpflichtigen Dienstleistungen** direkt an die Krankenpflege-Versicherung. Die Rechnung für **alle anderen Dienstleistungen** und für die **Patientenbeteiligung** schickt Spitex Zürich an die Kundin oder den Kunden.

Externe Lieferanten schicken die Rechnung für das **gelieferte Material** an die Krankenpflege-Versicherung oder an die Kundschaft.

Hat die Kundin oder der Kunde ihren Hauptwohnsitz nicht im Kanton Zürich, gelten für die Rechnungen andere Regeln.

Wann schickt Spitex Zürich die Rechnung?

Spitex Zürich schickt die Rechnung jeden Monat in der Regel vor dem 15. des Monats. Die Rechnung gilt jeweils für die Dienstleistungen des Vormonats. Die Kundin oder der Kunde muss die Rechnung innert 30 Tagen bezahlen, ausser sie hat mit Spitex Zürich etwas anderes vereinbart. Muss Spitex Zürich eine Kundin oder einen Kunden mahnen, verrechnet sie Mahnspesen. Muss Spitex Zürich die Kundschaft betreiben, dann muss die Kundin oder der Kunde die Betriebsgebühren und Verzugszinsen bezahlen.

7. Schweigepflicht, Datenschutz, Privatsphäre und Videokamera

Schweigepflicht und Datenschutz

Spitex Zürich und ihre Mitarbeitenden müssen die berufliche Schweigepflicht (nach Strafgesetz Art. 321) und den Datenschutz (nach kantonalem Datenschutz-Gesetz (IDG)) beachten und einhalten. Spitex Zürich und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Kundin oder des Kunden. Sie verpflichten sich auch zur Verschwiegenheit. Auf Verlangen darf die Kundin oder der Kunde die Akten über sich sehen und lesen. Zudem informiert Spitex Zürich die Kundschaft umfassend darüber, welche Hilfe, Pflege und Betreuung sie wie lange erhält und wie es weitergeht.

Kundendaten

Beim Umgang mit Kundendaten hält sich Spitex Zürich an das Datenschutz-Gesetz. Die Kundin oder der Kunde befreit Ärztinnen und Ärzte von der Schweigepflicht gegenüber Spitex Zürich.

Wann darf Spitex Zürich personenbezogene Daten weitergeben?

Spitex Zürich darf personenbezogene Daten und Gesundheitsdaten der Kundin oder des Kunden bearbeiten oder an Dritte weitergeben, wenn es eine gesetzliche Grundlage dafür gibt oder damit sie den Vertrag erfüllen kann. Dritte sind in diesem Fall vor allem Versicherungen, weitere Ärztinnen oder Ärzte, Mitarbeitende von Spitälern, Alters-, Pflege- und anderen Institutionen, Partnerfirmen sowie staatliche Ämter.

Wenn Spitex Zürich die personenbezogenen Daten und Gesundheitsdaten verschlüsselt oder anonymisiert, kann sie diese jederzeit für die Qualitätssicherung und die Forschung verwenden oder an Dritte weitergeben.

Die Kundin oder der Kunde erklärt sich einverstanden, dass Spitex Zürich die Daten so verwenden darf.

Spitex Zürich informiert bei Gefahr die Behörden

Droht der Kundschaft Gefahr durch sie selber oder durch andere, dann darf Spitex Zürich die Behörden kontaktieren. Zum Beispiel die Kindes- und Erwachsenenschutz-Behörde oder die Polizei. Dazu spricht Spitex Zürich zuerst mit der Ärztin oder dem Arzt. Wenn möglich, informiert Spitex Zürich die Kundin oder den Kunden vorher, dass sie die Behörden kontaktiert. Die Behörden entscheiden, ob und wie die Lebens-Situation der Kundin oder des Kunden verbessert werden kann.

Installierte Videokamera resp. Überwachungskamera beim Kunden

Die Kundschaft ist gesetzlich verpflichtet, Spitex über installierte Videokameras zu informieren. Videokameras müssen während dem Einsatz der Spitex-Mitarbeitenden ausgeschaltet werden, da die Sicherheit der Kundschaft während dem Einsatz ausreichend gewährleistet werden kann. Abweichende Lösungen können mit einer separaten Vereinbarung zwischen der Kundschaft und Spitex Zürich abgemacht werden.

8. Spitex-Mitarbeitende dürfen keine Geschenke annehmen

Spitex-Mitarbeitende dürfen von Kundinnen oder Kunden sowie Angehörigen kein Geld und keine Geschenke annehmen und sie dürfen nicht als Erben eingesetzt werden. Eine kleine Aufmerksamkeit ist erlaubt. Zum Beispiel eine Schachtel Pralinen. Möchte die Kundschaft mehr schenken, dann kann sie Spitex Zürich gerne eine Spende geben.

9. Private Aufträge an Mitarbeitende

Spitex-Mitarbeitende dürfen neben ihren Einsätzen und ausserhalb ihrer Arbeitszeit keine anderen Arbeiten für die Kundschaft erledigen. Das gilt auch für Dienstleistungen, welche Spitex Zürich nicht anbietet. Zum Beispiel Sitz-Nachtwachen.

Eine Zusatz-Dienstleistung muss die Kundin oder der Kunde mit der zuständigen Stelle von Spitex Zürich abmachen. Vielleicht übernehmen dann andere Organisationen diese Dienstleistung. Verlässt eine Mitarbeitende oder ein Mitarbeitender Spitex Zürich, gilt dieses Verbot sechs Monate weiter.

Kein Transport im Auto

Mitarbeitende dürfen die Kundschaft weder im Auto der Spitex noch im Privat-Auto der Mitarbeitenden oder der Kundin oder des Kunden transportieren.

10. Spitex Zürich als Ausbildungsbetrieb

Spitex Zürich ist ein Ausbildungsbetrieb. Deshalb begleiten manchmal Lernende die Pflegefachperson. Die Arbeitszeit der Lernenden muss die Kundschaft nicht bezahlen.

11. Haftung

Machen Spitex-Mitarbeitende in der Wohnung der Kundin oder des Kunden etwas absichtlich kaputt oder weil sie extrem unachtsam waren, dann haftet Spitex Zürich für den Schaden. In allen anderen Fällen lehnt Spitex Zürich jede Haftung ab. Wie weit die Haftung von Spitex Zürich geht, hängt ab vom aktuellen Wert des Gegenstandes.

12. Aufbewahren der Kundenakten

Spitex Zürich bewahrt und vernichtet die Kundenakten entsprechend der aktuellen Gesetzgebung. Die Kundschaft hat das Recht, ihre Akten während der Aufbewahrungsfrist zu erhalten. Das muss sie Spitex Zürich während dem Einsatz schriftlich melden. Sonst vernichtet Spitex Zürich die Akten nach der Aufbewahrungsfrist, sodass sie niemand mehr lesen kann.

13. Wann endet der Auftrag?

Die Kundin oder der Kunde kann den Auftrag nach Gesetz jederzeit auflösen. Es gilt dafür OR Art. 404. Auch Spitex Zürich kann den Auftrag auflösen, wenn sie ausreichende Gründe hat. In der Regel lösen beide den Auftrag mit einer Frist von mindestens fünf Kalendertagen auf. Ein Auftrag kann nur dann fristlos aufgelöst werden, wenn er nicht mehr zumutbar ist.

Wen darf Spitex Zürich über die Auflösung informieren?

Wenn der Vertrag für Spitex Zürich nicht mehr zumutbar ist und Spitex Zürich ihn auflöst, muss sie die Gemeinde darüber informieren. Die Kundschaft stimmt zu, dass Spitex Zürich in begründeten Fällen Angehörige, die Erwachsenenschutz-Behörde und die Ärztinnen oder die Ärzte über die Auflösung informieren darf. Spitex Zürich darf auch Dritte informieren, die Dienstleistungen erbringen.

Wann braucht es keine Kündigung?

Der Dienstleistungsauftrag endet ohne Kündigung, wenn die Kundin oder der Kunde plötzlich ins Spital oder ins Pflegeheim muss.

14. Was passiert bei einem Streit?

Alle Mitarbeitenden von Spitex Zürich nehmen Kritik von der Kundschaft entgegen und leiten sie an die Vorgesetzte oder den Vorgesetzten weiter. Die Vorgesetzten streben eine Lösung an, mit der die Kundin oder der Kunde und Spitex Zürich einverstanden sind. Wenn nötig, zieht die Vorgesetzte oder der Vorgesetzte die Geschäftsleitung oder den Vorstand respektive den Verwaltungsrat bei.

Wer regelt den Streit?

Die Aufsichts- und Beschwerde-Instanz ist der Bezirksrat Zürich. Für gerichtliche Streitigkeiten gilt der Gerichtsstand Zürich.

Zürich, September 2022

Spitex Zürich

Altstetterstrasse 124
8048 Zürich

058 404 47 00

spitex-zuerich.ch