

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitex Region Aargau Ost

1. Zweck

Das Vertragsverhältnis zwischen der Organisation Spitex Region Aargau Ost und ihren Kunden wird bestimmt durch die individuellen Vereinbarungen samt Beilagen sowie die allgemeinen Geschäftsbedingungen. Soweit die individuellen Vereinbarungen und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweiz. Obligationenrechts über den Auftrag (Art. 394ff.).

2. Zielsetzung

Unsere Organisation unterstützt Sie mit pflegerischen, betreuerischen, hauswirtschaftlichen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden Ihre eigenen Ressourcen sowie diejenigen Ihrer Angehörigen und Ihres sozialen Umfelds berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz "Hilfe zur Selbsthilfe".

2.1 Pünktlichkeit der Einsätze

Wir bemühen uns, die mit Ihnen vereinbarten Einsatzzeiten einzuhalten. Sollte dies aus unvorhersehbaren Gründen nicht möglich sein, benötigen wir einen zeitlichen Spielraum von **plus/minus 1 Stunde** auf die vereinbarte Zeit. Falls wir diesen Zeitrahmen einmal nicht einhalten können, werden Sie von uns telefonisch benachrichtigt.

Der Kunde hat in der Regel während hauswirtschaftlichen Einsätzen unserer Mitarbeitenden anwesend zu sein.

2.2 Einsatzzeiten

Unsere Dienstleistungen werden von Montag bis Freitag zwischen **7.00 Uhr und 22.00 Uhr** erbracht. An Wochenenden und Feiertagen erfolgen nur pflegerische Leistungen und nur, wenn es der abgeklärte Bedarf erfordert. Hauswirtschaftliche Leistungen werden von Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr verrichtet.

In besonders vereinbarten Fällen (Palliativ-Pflege) werden unsere Dienstleistungen auch ausserhalb dieser Zeiten erbracht.

3. Dienstleistungen

3.1 Bedarfsabklärung/Umfang der Leistungen

Gemäss Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV Art. 8), einem Administrativvertrag sowie dem Leistungsauftrag mit den Gemeinden sind wir verpflichtet, bei Ihnen eine Bedarfsabklärung vorzunehmen. Dabei wird der Umfang der Dienstleistungen der Pflege in Rücksprache mit dem zuweisenden Arzt ermittelt und auf dem Bedarfsmeldeformular zuhanden der Krankenkassen festgehalten. Sollten Sie trotz ärztlichem Auftrag auf unsere Behandlung verzichten, müssen Sie dies auf unserem Verzichtserklärungs-Formular bescheinigen.

In einem Gespräch mit Ihnen wird der Dienstleistungsbedarf abgeklärt. Dabei entsteht pro Abklärung ein Zeitbedarf von mindestens 1 ½ Stunden. Diese Abklärung muss periodisch wiederholt und der Dienstleistungsumfang allenfalls den veränderten Umständen angepasst werden.

Die Krankenkassen übernehmen die Kosten der Bedarfsabklärung bei der Pflege, für hauswirtschaftliche und weitere Leistungen nur bei Bestehen einer Zusatzversicherung. Die Krankenkassen können verlangen, dass ihnen einzelne Elemente aus der Bedarfsabklärung mitgeteilt werden.

3.2 Einsatz von Dritten

Wir erbringen in der Regel sämtliche Leistungen selbst. Falls dies nicht möglich sein sollte, werden wir qualifizierte Drittpersonen oder Drittorganisationen beiziehen. Ausgewählte Leistungen, welche über den pflegerischen und hauswirtschaftlichen Bereich hinausgehen, werden von Dritten erbracht, sofern wir sie nicht selber anbieten können. Wir übernehmen die Vermittlung. Für die Ausführung solcher Leistungen sind alleine die Dritten verantwortlich bzw. haftbar.

3.3 Leistungen ausserhalb der Abmachungen

Unsere Mitarbeitenden erbringen ihre Leistungen im Rahmen der Bedarfsabklärung mit Ihnen. Es ist unseren Mitarbeitenden nicht gestattet, bei Ihnen Leistungen ausserhalb des Auftrags der Spitex zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die von uns nicht angeboten werden. Dieses Verbot gilt sechs Monate über das Ende eines Anstellungsvertrages eines Mitarbeitenden hinaus.

Im Weiteren ist es unseren Mitarbeitenden untersagt, von Kunden oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke oder Hinterlassenschaften anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Weitergehende Zuwendungen können mittels Spende an unsere Organisation ausgerichtet werden.

Es besteht kein Anspruch auf die Betreuung durch eine bestimmte Mitarbeiterin oder einen bestimmten Mitarbeiter. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt alleine bei der zuständigen Führungsperson innerhalb unserer Organisation.

3.4 Leistungen bei ausserkantonalem Wohnsitz

Haben Sie Wohnsitz in einem anderen Kanton und werden von Ihnen vorübergehend Leistungen unserer Organisation in Anspruch genommen (z.B. während eines

Ferienaufenthalts bei Verwandten), so holen wir bei Ihrer Wohnsitzgemeinde oder Ihrem Wohnsitzkanton eine Kostengutsprache ein. Werden von diesen nicht alle anfallenden Restkosten übernommen, sind Sie verpflichtet, diese selbst zu tragen.

Die Rückforderung bei Ihrer Versicherung obliegt je nach Verrechnungssystem (siehe auch Punkt 4) bei Ihnen oder wird direkt von uns mit Ihrer Versicherung geregelt.

3.5 Mitwirkung

Mit den von Ihnen unterzeichneten Vereinbarungen erklären Sie sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials unserer Organisation einverstanden. Sie passen bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Damit der Gesundheitsschutz von Ihnen wie auch von unseren Mitarbeitenden gewährleistet ist, ist es unabdingbar, dass wir die notwendigen Hilfsmittel verwenden können (z.B. Pflegebett, Hebe- und Transferlifte, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, die eine angemessene Pflege erlauben, aber auch geeignetes Putzmaterial und Handschuhe). Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege werden bei Ihnen aufbewahrt und bei Beendigung des Auftrages wieder zurückgenommen.

3.6 Wohnungszugang/-schlüssel

Unsere Mitarbeitenden sind darauf angewiesen, dass Sie ihnen Zugang zu Ihrer Wohnung gewährleisten. Wir nehmen nur im Notfall einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel entgegen. Falls Sie dies wünschen, können wir Ihnen einen Safe montieren. Die Kosten gehen zu Ihren Lasten. Die Schlüsselübergabe wird Ihnen schriftlich quittiert. Wir sind für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Verfügen wir über keinen Wohnungsschlüssel, sind unsere Mitarbeitenden berechtigt, die Wohnungstür öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dass Ihnen etwas zugestossen sein könnte. Die Kosten einer solchen Notöffnung gehen zu Ihren Lasten.

3.7 Personentransporte

Transporte von Kunden durch die Spitex gehören grundsätzlich nicht zum Mindestangebot der Spitex-Leistungen. In Ausnahmefällen werden wir diese Leistung für Sie erbringen. Es gelten dafür die Richtlinien des Strassenverkehrsamts des Kantons Aargau. Transporte Ihrer Angehörigen sind grundsätzlich nicht möglich.

3.8 Abbestellung von Leistungen

Für Einsätze an Werktagen, welche Sie nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellen und für Einsätze an Wochenenden und Feiertagen, die nicht mindestens 48 Stunden im Voraus abbestellt werden, müssen wir Ihnen Rechnung stellen. Bitte teilen Sie uns Spitalein- und/oder -austritte sowie Ferienabwesenheiten so früh wie möglich mit. Ausnahmen bilden Notfallsituationen sowie Todesfall.

3.9 Schutz der Mitarbeitenden vor Tabakrauch

Während der Anwesenheit der Mitarbeitenden bitten wir das Rauchen zu unterlassen. Die Mitarbeitenden haben die Weisung, die Wohnung bei hoher Tabakrauchbelastung zu lüften.

4. Tarife und Rechnungsstellung

4.1 Grundsatz

Alle unsere Dienstleistungen inklusive administrative Erfassung und allfällige Abklärungen bei Ärztinnen und Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten zugunsten von Ihnen sowie Leistungen von in unserem Auftrag tätigen Dritten, werden gemäss unserem jeweils geltenden Tarif in Rechnung gestellt. Sie werden periodisch über die geltenden Tarife informiert.

Nichtkassenpflichtige Leistungen wie z.B. solche für Hauswirtschaft und zusätzliche

Dienste und solche bei Unfall werden Ihnen direkt in Rechnung gestellt und gehen vollständig zu Ihren Lasten. Vorbehalten bleibt die Leistungspflicht Dritter (z.B. Privatversicherung/ Zusatzversicherung).

4.2 Rechnungsstellung

a) Tiers garant (Rechnungsstellung direkt an Sie)

Die gesetzlichen Bestimmungen und allenfalls Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang der Leistungen, welche durch die Krankenkassen übernommen werden (Hauswirtschaft). Die Rechnungsstellung erfolgt an Sie persönlich oder an die angegebene Zahlungsadresse. Die Rückvergütung können Sie bei Ihrer Krankenkasse geltend machen.

b) Tiers payant (direkt an Krankenversicherung)

Die gesetzlichen Bestimmungen und allenfalls Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang der Leistungen, welche durch die Krankenkassen übernommen werden. Die Rechnungsstellung erfolgt direkt an Ihre Krankenkasse (Pflege). Sie erhalten eine separate Zusammenstellung aller von uns verrechneten Leistungen. Franchise und Selbstbehalt werden direkt von Ihrer Krankenversicherung mit Ihnen abgerechnet.

Lehnt die Krankenkassenversicherung die Kostenübernahme von Leistungen ab, so werden sie Ihnen in Rechnung gestellt. Die Krankenversicherung übernimmt die Kosten nur, wenn die Prämien und Kostenbeteiligung beglichen werden (KGV Art. 64a Abs. 7).

4.3 Patientenbeteiligung

Im Kanton Aargau wird für **pflegerische Leistungen** der Spitex (Pflege zu Hause) eine **Patientenbeteiligung von 20%** pro rata temporis pro Leistungsart gemäss Art. 7a Krankenpflege-Leistungsverordnung

(KLV) verrechnet (maximal Fr. 15.35 pro Tag; zusätzlich zum normalen Selbstbehalt und der Franchise). Die Rechnungsstellung der Patientenbeteiligung erfolgt direkt über unsere Organisation.

Ausgenommen sind Kinder und Jugendliche bis zum vollendeten 18. Altersjahr und Abrechnungen über IV, MV, UV (gemäss IVG, MVG, UVG).

4.4 Rechnungsstellung/Fälligkeit

Wir stellen Ihnen in der Regel nicht später als bis zum 15. eines Monats die Rechnung über die Leistungen des Vormonats zu. Die Zahlung ist innert 30 Tagen zu leisten, dies unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (Krankenversicherer, Ergänzungsleistungen, Fürsorgeleistungen etc.) besteht. Bei wiederholtem Zahlungsverzug sind wir berechtigt, nach Abklärung der Verhältnisse für die Erbringung weiterer Leistungen Vorauszahlung oder angemessene Sicherheit zu verlangen.

5. Kündigung

5.1 Ordentliche Kündigungsfrist

Der Vertrag mit Ihnen wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrags automatisch aufgelöst.

5.2 Sofortige Vertragsauflösung

In besonderen Fällen behalten wir uns die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung vor, namentlich bei:

- Bedingungen, welche eine qualitative Leistungserbringung bei Ihnen zu Hause nicht (mehr) ermöglichen bzw. zumutbar machen
- Umständen, welche für eine Leistungserbringung der Mitarbeitenden aus gesundheitlichen und/oder psychischen Gründen sowie aus Gründen der Arbeitssicherheit und der Gewaltanwendung nicht mehr verantwortbar sind

- Nichtbezahlung der Rechnungen trotz mehrfacher Mahnung
- Unsachgemässer Einmischung Ihrer Angehörigen oder von anderen Bezugspersonen in die Dienstleistungsabwicklung

5.3 Form der Kündigung

Die Kündigung durch uns an Sie erfolgt schriftlich. Ohne förmliche Kündigung endet der Vertrag, wenn der Kunde durch Umzug unser Einzugsgebiet verlässt, selbstständig wird, in eine stationäre Pflegeinstitution eintritt oder verstirbt.

6. Schweigepflicht und Datenschutz

Der Datenschutz umschreibt Massnahmen, die eine Organisation ergreift um die Privatsphäre seines Kunden sowie des Personals zu wahren. Alle unsere Mitarbeitenden sind zur Beachtung und Einhaltung der gesetzlichen Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet.

Soweit es zur Erfüllung des Vertrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten von Ihnen gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, im Besonderen an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen sowie an Amtsstellen, ebenso an Angehörige und/oder Dritte, welche vertraglich vereinbarte Dienstleistungen bei Ihnen erbringen. Ausserdem werden nicht personenbezogene, anonymisierte Daten für statistische Zwecke an Dritte übermittelt. Sie erklären mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Sie entbinden sodann die behandelnden Ärztinnen und Ärzte gegenüber unserer Organisation von der Schweigepflicht.

6.1 Rechte und Pflichten

Als Patient/in haben Sie verschiedene Rechte, über die wir Sie gerne informieren. Damit die Zusammenarbeit gelingt und wir unsere Dienstleistungen zu Ihrer Zufriedenheit erbringen können, haben Sie aber auch Pflichten.

Rechte:

- Einsicht in Ihre Unterlagen zu erhalten
- Informationen zu bekommen
- Fragen nicht zu beantworten
- Informationen an Dritte zu verweigern
- Einsätze zu stoppen und auf unsere Dienstleistungen zu verzichten
- Beschwerden anzubringen
- Respektvollen Umgang von unserer Seite zu erwarten

Pflichten:

- Bei Massnahmen aktiv mitzuarbeiten und / oder deren Durchführung zuzulassen
- Sich an gegenseitige Absprachen und Abmachungen mit der Spitex zu halten
- Unseren Mitarbeitenden wohlwollend und mit Respekt zu begegnen.

7. Haftung

Entstehen aufgrund der Einsätze der Mitarbeitenden unserer Organisation Schäden an Ihrem Wohnungsmobiliar/Hilfsmittel, die vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind, müssen diese von Ihnen innerhalb einer Frist von 4 Tagen in unserem Sekretariat gemeldet werden. Das weitere Vorgehen entscheidet die Geschäftsleitung nach einer Begutachtung des Schadens.

Der Umfang der Haftung bestimmt sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Jegliche weitere Haftung (z.B. für unfallbedingte körperliche Schäden), die nicht durch die Mitarbeitenden fahrlässig verursacht worden sind, ist ausgeschlossen. Entschädigungen sind nur auf Grund einer Kostengutsprache möglich.

8. Konflikte und Beschwerden

Treten zwischen Ihnen und Mitarbeitenden unserer Organisation Unstimmigkeiten auf, verlangen Sie eine Besprechung mit der zuständigen Führungsperson.

Lehnt der Krankenversicherer die Kostenübernahme der von uns erbrachten Leistungen oder eines Teils davon ab, können Sie von der Krankenversicherung eine beschwerdefähige Verfügung verlangen.

Sie haben folgende rechtlichen Möglichkeiten:

- Verlangen Sie eine Erklärung (Versicherungen haben eine gesetzliche Auskunftspflicht)
- Wenden Sie sich an eine Beratungsstelle (siehe unten)
- Verlangen Sie eine schriftliche, beschwerdefähige Verfügung. In dieser Verfügung muss die Krankenversicherung ihren Entscheid begründen und auf die Rechtsmittel verweisen.
- Wenn Sie mit der Verfügung der Versicherung nicht einverstanden sind, muss dagegen schriftlich innerhalb von 30 Tagen Einsprache erhoben werden. Die Krankenversicherung muss darauf einen Einspracheentscheid schreiben mit Begründung und Hinweis auf die weiteren Rechtsmittel.
- Sind Sie damit **nicht** einverstanden, können Sie eine schriftliche Beschwerde beim kantonalen Versicherungsgericht einreichen.
- Sind Sie mit diesem Urteil **nicht** einverstanden, können Sie innert 30 Tagen eine Beschwerde beim Eidgenössischen Versicherungsgericht in Luzern einreichen. **Dessen Entscheid ist endgültig.**

Beratungen erhalten Sie z.B. bei:

- Patientenstelle Aargau Solothurn,
Bahnhofstr. 18, Postfach 3534, 5001
Aarau, Telefon 062 823 11 66, www.patientenstelle-aargau-solothurn.ch
- Ombudsmann Krankenversicherung,
Morgartenstrasse 9, 6002 Luzern
info@om-kv.ch, Tel. 041 226 10 10
(09.00 – 11.30 Uhr)

(Bei Streitigkeiten zwischen Leistungserbringer (Spitex) und Versicherer kann das Kantonale Schiedsgericht beigezogen werden. Dieses hat lediglich Empfehlungscharakter.)

9. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen unserer Organisation und Ihnen ist der Sitz der Spitex Region Aargau Ost.