



Allgemeine Geschäftsbedingungen

Gültig ab 1. Januar 2021

Inhaltsverzeichnis

1	Zweck	3
2	Zielsetzung	3
3	Dienstleistungen	3
3.1	Bedarfsabklärung und Umfang der Spitex-Leistungen	3
3.2	Einsätze.....	3
3.3	Pünktlichkeit der Einsätze	3
3.4	Einsatzarbeiten	4
	Pflegerische Leistungen	4
	Hauswirtschaftliche Leistungen	4
3.5	Anwesenheit.....	4
3.6	Pflege- und Verbandsmaterial.....	4
3.7	Hilfsmittel für die Pflege.....	4
3.8	Einsatz von Dritten	4
3.9	Pro Senectute	4
3.10	Leistungen	5
3.11	Leistungen bei ausserkantonalem Wohnsitz	5
3.12	Mitwirkung	5
3.13	Wohnungszugang und -schlüssel	5
3.14	Personentransporte	5
3.15	Verschlossene Türen	5
3.16	Absagen von Spitex-Leistungen.....	6
4	Tarife und Rechnungstellung	6
4.1	Grundsatz	6
4.2	Rechnungsstellung	6
4.3	Patientenbeteiligung	6
5	Kündigung	6
5.1	Formlose Vertragsauflösung	6
5.2	Ordentliche Kündigung der Spitex-Leistungen.....	6
5.3	Sofortiger Abbruch der Spitex-Leistungen	7
6	Schweigepflicht und Datenschutz	7
7	Haftung	7
8	Konflikte und Beschwerden	7

1 Zweck

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen der Spitex Wettingen-Neuenhof (kurz Spitex) und ihren Klientinnen und Klienten (kurz Klienten). 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

Die Spitex unterstützt Sie mit pflegerischen und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen im Sinne der 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».

3 Dienstleistungen

3.1 Bedarfsabklärung und Umfang der Spitex-Leistungen

Gemäss Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV Art. 8), dem Administrativvertrag mit den Krankenkassen sowie dem Leistungsauftrag mit den Gemeinden sind wir verpflichtet, bei Ihnen eine Bedarfsabklärung für Pflege und Hauswirtschaft vorzunehmen. Dabei wird der Umfang der Dienstleistungen der Pflege in Rücksprache mit dem zuweisenden Arzt ermittelt und auf dem Bedarfsmeldeformular zuhanden der Krankenkassen sowie im Leistungsplanungsblatt der Bedarfsabklärung festgehalten.

In einem Gespräch mit Ihnen und/oder auf Wunsch in Anwesenheit Ihrer Angehörigen wird der Dienstleistungsbedarf abgeklärt. Die Bedarfsabklärung muss periodisch wiederholt und der Umfang der Dienstleistungen allenfalls den veränderten Umständen angepasst werden. Bei substantiellen Veränderungen des Leistungsumfangs muss bei Ihnen eine neue Bedarfsabklärung gemacht werden. So erfordert es die Vereinbarung, welche die Spitex-Organisationen mit den Krankenkassen abgeschlossen haben. Die Krankenkassen übernehmen die Kosten der Bedarfsabklärung. Diese können verlangen, dass ihnen (den Krankenkassen) einzelne Elemente aus der Bedarfsabklärung mitgeteilt werden. Als Klient haben jederzeit das Recht auf Einsicht in Ihre Unterlagen.

3.2 Einsätze

Die erforderlichen Einsätze werden von der Spitex geplant. Auf die individuellen Wünsche in Bezug auf Einsatzzeiten wird soweit als möglich Rücksicht genommen. Die Zuteilung der geeigneten Spitex-Mitarbeiterin ist Aufgabe der Spitex.

3.3 Pünktlichkeit der Einsätze

Wir bemühen uns, das mit Ihnen vereinbarte Zeitfenster (in der Regel eine Stunde) einzuhalten. Sollte dies aus unvorhersehbaren Gründen nicht möglich sein, werden Sie von uns telefonisch benachrichtigt.

3.4 Einsatzarbeiten

Pflegerische Leistungen

Die Leistungen der Pflege werden an sieben Wochentagen von 07.00 bis 19.00 Uhr angeboten. Leistungen der Pflege nach 19.00 Uhr werden ausschliesslich bei bestehenden Betreuungsverhältnissen ausgeführt. An Wochenenden und Feiertagen erfolgen nur pflegerische Leistungen.

Hauswirtschaftliche Leistungen

Die hauswirtschaftlichen Leistungen werden grundsätzlich von Montag bis Freitag von 08.00 bis 17.00 Uhr angeboten.

3.5 Anwesenheit

Integriert in die Dienstleistungen Hauswirtschaft sind auch Ziele der Aktivierung und Betreuung. Wir erwarten deshalb während unseren Einsätzen Ihre Anwesenheit.

3.6 Pflege- und Verbandsmaterial

Die von Ihnen benötigten notwendigen Pflegematerialien werden durch die Spitex Mitarbeitenden besorgt und bereitgestellt. Die Kosten für kassenzulässige Artikel werden an die zuständige Krankenkasse weiterverrechnet.

3.7 Hilfsmittel für die Pflege

Zeigt die Bedarfsabklärung, dass ein Pflegebett oder andere Hilfsmittel notwendig sind, bitten wir Sie, ein Pflegebett oder andere Hilfsmittel zu mieten oder zu kaufen. Die Bezugsadressen erhalten Sie im Spitex Zentrum oder von unseren Mitarbeitenden. Aus Sicherheits- und Hygienegründen werden die Pflegematerialien und Medikamente in Boxen, die Sie durch die Spitex kostenpflichtig beziehen können, gelagert.

3.8 Einsatz von Dritten

Wir erbringen in der Regel sämtliche Leistungen selbst. Falls dies nicht möglich ist, ziehen wir qualifizierte Drittpersonen oder Drittorganisationen bei.

3.9 Pro Senectute

Die Pro Senectute bietet im gleichen Rahmen wie die Spitex Hilfe im Haushalt an. Nach spätestens drei Monaten klären wir die Situation bei Ihnen zu Hause betreffend Unterstützung im Haushalt erneut ab. Falls sich Ihre Situation zu Hause als stabil erweist und Sie bereits über 60 Jahre alt sind, sind wir verpflichtet, Sie an die Pro Senectute zur Übernahme der hauswirtschaftlichen Leistungen zu überweisen.

3.10 Leistungen

Unsere Mitarbeitenden erbringen ihre Leistungen im Rahmen der gegenseitigen Abmachungen mit Ihnen. Es ist unseren Mitarbeitenden nicht gestattet, bei Ihnen Leistungen ausserhalb des aufgrund der Bedarfsabklärung definierten Auftrags der Spitex zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die von uns nicht angeboten werden. Dieses Verbot gilt während sechs Monaten nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses mit unseren Mitarbeitenden.

Es besteht kein Anspruch auf die Betreuung durch bestimmte Mitarbeitende. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt ausschliesslich bei der zuständigen Führungsperson innerhalb der Spitex.

3.11 Leistungen bei ausserkantonalem Wohnsitz

Haben Sie Ihren Wohnsitz in einem anderen Kanton und werden von Ihnen vorübergehend Leistungen der Spitex 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.

3.12 Mitwirkung

Wir sind darauf angewiesen, dass Sie die Wohnungseinrichtung bei Bedarf unseren Handlungsnotwendigkeiten anpassen. 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, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, aber auch geeignetes Reinigungsmaterial).

3.13 Wohnungszugang und -schlüssel

Unsere Mitarbeitenden sind darauf angewiesen, dass Sie ihnen Zugang zu Ihrer Wohnung gewährleisten. Sie können einen Wohnungs- beziehungsweise Hausschlüssel in einer Schlüsselbox deponieren, damit die Spitex-Mitarbeitenden Zugang haben. Diese Schlüsselbox können Sie bei uns beziehen und über eine begrenzte Zeit können Sie auch Ihren Hausschlüssel bei uns deponieren. Die Schlüsselübergabe wird Ihnen schriftlich quittiert. Wir sind für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich.

3.14 Personentransporte

Transporte von Klienten oder deren Angehörigen durch die Spitex gehören 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.

3.15 Verschlussene Türen

Wenn der Verdacht besteht, dass Ihnen etwas zugestossen sein könnte, sind unsere Mitarbeitenden berechtigt, die Polizei zu verständigen. Diese kann das Öffnen der Türe veranlassen. Die Kosten für den Polizeieinsatz und für das Öffnen der Türe geht zu Ihren Lasten.

3.16 Absagen von Spitex-Leistungen

Einsätze, welche Sie nicht mindestens 24 Stunden im Voraus absagen, müssen wir Ihnen in Rechnung stellen. Bitte teilen Sie uns Spitaleintritte- oder -austritte sowie geplante Ferien oder Kuraufenthalte so früh wie möglich mit. Ausnahmen bilden Notfallsituationen.

4 Tarife und Rechnungstellung

4.1 Grundsatz

Alle unsere Dienstleistungen inklusive administrative Erfassung und allfällige Abklärungen bei Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten zugunsten von Ihnen sowie Leistungen in unserem Auftrag tätiger Dritten werden gemäss dem jeweils geltenden Tarif in Rechnung gestellt. Nichtkassenpflichtige Leistungen wie z.B. Hauswirtschaft werden Ihnen ebenfalls direkt in Rechnung gestellt und gehen vollständig zu Ihren Lasten. Vorbehalten bleibt die Leistungspflicht Dritter (z.B. Privatversicherung).

4.2 Rechnungsstellung

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

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. Den maximalen Tagessatz der Krankenkassentarife finden Sie auf unserem Tarifblatt; zusätzlich zum Selbstbehalt und der Franchise. Die Rechnungstellung der Patientenbeteiligung erfolgt direkt über die Spitex. Ausgenommen sind Kinder und Jugendliche bis zum vollendeten 18. Altersjahr und Abrechnungen über IV, MV, UV (gemäss IVG, MVG, UVG).

5 Kündigung

5.1 Formlose Vertragsauflösung

Der Auftrag der Spitex mit Ihnen endet ohne formelle Kündigung, wenn Sie wieder selbstständig werden, in eine stationäre Pflegeinstitution eintreten, den Wohnort wechseln oder sterben.

5.2 Ordentliche Kündigung der Spitex-Leistungen

Sie können die Spitex-Leistungen jederzeit mit einer Frist von mindestens zwei Werktagen kündigen. Die Meldung kann schriftlich oder mündlich erfolgen.

5.3 Sofortiger Abbruch der Spitex-Leistungen

In besonderen Fällen behalten wir uns den sofortigen Abbruch unserer Leistungen vor; namentlich bei:

- Bedingungen, welche eine qualitative Leistungserbringung bei Ihnen zu Hause nicht (mehr) ermöglichen,
- Umständen, welche für eine Leistungserbringung der Mitarbeitenden aus gesundheitlichen und/oder psychischen Gründen sowie aus Gründen der Arbeitssicherheit nicht mehr verantwortbar sind,
- Nichtbezahlung der Rechnungen trotz zweifacher Mahnung
- Unsachgemässer Einmischung Ihrer Angehörigen oder von anderen Bezugspersonen in die Dienstleistungsabwicklung.

Die sofortige Kündigung der Leistungen durch die Spitex erfolgt schriftlich unter Angabe der Beschwerdeinstanz.

6 Schweigepflicht und Datenschutz

Alle unsere Mitarbeitenden sind zur Beachtung und Einhaltung der gesetzlichen Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet.

Soweit es zur Erfüllung des Pflegeauftrags erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten von Ihnen gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, im Besonderen an Krankenversicherer, Ärzte, Gesundheitsinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen sowie an Ämtern. Sie erklären sich mit Ihrer Unterschrift mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden.

Gemäss Art. 179 StGB ist es verboten, Mitarbeitende zu filmen und von ihnen Tonaufnahmen zu machen. Die Kameras müssen so eingerichtet werden, dass das Verhalten der Mitarbeitenden nicht erfasst und auch nicht zu Überwachungszwecken ausgewertet werden kann. Die persönliche Integrität muss gewährleistet sein. Bei installierten Kameras, muss das Spitex Personal die Möglichkeit haben, Kameras und Mikrofone auszuschalten oder Kameras abzudecken.

7 Haftung

Verursachen Mitarbeitende der Spitex Schäden an Ihrem Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig verschuldet wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind, müssen diese von Ihnen innerhalb einer Frist von vier Tagen telefonisch oder schriftlich der Spitex gemeldet werden. Der Umfang der Haftung bestimmt sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Jegliche weitere Haftung für Schäden, die nicht durch die Mitarbeitenden verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

8 Konflikte und Beschwerden

Treten zwischen Ihnen und Mitarbeitenden der Spitex Unstimmigkeiten auf, können Sie eine Besprechung mit der zuständigen Führungsperson verlangen. Bitte informieren Sie uns umgehend, wenn Sie mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden sind. Sie können dies einer Mitarbeitenden der Spitex direkt oder im Spitex Zentrum melden. Gemeinsam mit Ihnen erstellen wir ein Beschwerdeprotokoll. Wir werden Ihre Reklamation umgehend bearbeiten.

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) und informieren Sie die Spitex.
- 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 Einsprache-Entscheid 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
info@patientenstelle-ag-so.ch

Ombudsmann Krankenversicherung
Morgartenstrasse 9
6002 Luzern
Telefon 041 / 226 10 10
info@om-kv.ch

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

Wettingen, 01.01.2021

Spitex-Verein Wettingen-Neuenhof
Jürg Keller, Präsident
Andreas Kaufmann, Geschäftsführer