

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitex Wettingen-Neuenhof

1. Zweck

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen der Spitex Wettingen-Neuenhof und seinen Klientinnen und 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

Unsere Organisation 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/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. Sie, als Klientin oder Klient, haben jederzeit das Recht auf Einsicht in Ihre Unterlagen.

3.2. Einsätze

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

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. Einsatzzeiten

Unsere Dienstleistungen werden zu den normalen Arbeitszeiten von Montag bis Freitag von 7.15 bis 22.00 Uhr erbracht. An Wochenenden und Feiertagen erfolgen nur pflegerische Leistungen.

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 für Ihre Pflege notwendigen Pflegeartikel müssen von Ihnen via Rezept besorgt werden. Beim Pflegematerial dürfen wir nur kassenzulässige Artikel verrechnen.

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. .

3.8. Einsatz von Dritten

Wir erbringen in der Regel sämtliche Leistungen selbst. Falls dies nicht möglich sein sollte, werden wir qualifizierte Drittpersonen oder Drittorganisationen beiziehen.

3.9. Pro Senectute

Die Pro Senectute bietet im gleichen Rahmen wie die Spitex Wettingen-Neuenhof Hilfe im Haushalt an und wird ebenfalls von den Gemeinden Wettingen und Neuenhof subventioniert. Nach ungefähr 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 im AHV-Alter sind, behalten wir uns vor, Sie an die Pro Senectute Baden zur Übernahme der hauswirtschaftlichen Leistungen zu überweisen. Der hauswirtschaftliche Tarif bei der Pro Senectute ist tiefer als bei der Spitex Wettingen/Neuenhof. Weiter haben Sie dort den Vorteil, dass auch gründliche Reinigungen gemacht werden, wie Fenster putzen oder „Frühlingsputzete“.

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 eine bestimmte Mitarbeiterin oder einen bestimmten Mitarbeiter. Das **Weisungsrecht** gegenüber den Mitarbeitenden liegt alleine bei der zuständigen Führungsperson innerhalb unserer Organisation.

3.11. 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.

3.12. Mitwirkung

Wir sind darauf angewiesen, dass Sie die Wohnungseinrichtung bei Bedarf den 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 Putzmaterial).

3.13. Wohnungszugang/-schlüssel

Unsere Mitarbeitenden sind darauf angewiesen, dass Sie ihnen Zugang zu Ihrer Wohnung gewährleisten. Sie können einen Wohnungs-bzw. Hausschlüssel in einer Schlüsselbox deponieren, damit die Spitex-Mitarbeitenden Zugang haben. Diese Schlüsselbox können Sie bei uns beziehen. Über eine zeitlich 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 Klientinnen und Klienten oder deren Angehörigen 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.

3.15. Verschlussene Türen

Immer wieder kommt es vor, dass Spitex-Mitarbeitende vor verschlossenen Türen stehen und die Klienten oder Klientinnen auch nicht telefonisch erreichbar sind. Die Spitex Wettingen-Neuenhof wird aktiv

- wenn Sie als unsere Klientin bzw. unser Klient seit 24 Std. weder an der Tür noch telefonisch erreichbar sind,
- wenn wir die von Ihnen angegebenen Angehörigen kontaktiert und informiert haben und diese auch nichts wissen oder die Türe nicht öffnen können,
- wenn Nachbarn, mit denen Sie Kontakt pflegen, befragt wurden und auch keinen Schlüssel haben,
- wenn der Hausarzt befragt und informiert wurden,
- wenn die in Frage kommenden Spitäler befragt wurden.

In diesen Fällen besteht der Verdacht, dass Ihnen etwas zugestossen sein könnte. Deshalb ruft die Spitex Wettingen-Neuenhof dann die Polizei und bittet sie um eine gewaltsame Öffnung der Türe. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Ihren Lasten.

3.16. Abbestellung von Spitex-Leistungen

Für Einsätze, welche Sie nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellen, müssen wir Ihnen Rechnung stellen. Bitte teilen Sie uns Spital-Ein- oder -Austritte sowie geplante Ferien oder Kuraufenthalte so früh wie möglich mit. Ausnahmen bilden Notfallsituationen sowie Todesfall.

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 in unserem Auftrag tätigen Dritten, werden gemäss dem jeweils geltenden Tarif in Rechnung gestellt.

Nichtkassenpflichtige Leistungen wie z.B. Hauswirtschaft, werden Ihnen 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 Rechnungsstellung 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 (maximal Fr. 15.95 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).

5. Kündigung

5.1. Formlose Vertragsauflösung

Der Auftrag der Spitex Wettingen-Neuenhof 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 2 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 Wettingen-Neuenhof 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 Krankenkassen, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen sowie an Amtsstellen. Sie erklären sich mit Ihrer Unterschrift mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden.

7. Haftung

Verursachen Mitarbeitende unserer Organisation Schäden an Ihrem Wohnmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurück zu führen sind, müssen diese von Ihnen innerhalb einer Frist von 4 Tagen dem Spitex-Zentrum gemeldet werden.

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 verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

8. Konflikte und Beschwerden

Treten zwischen Ihnen und Mitarbeitenden unserer Organisation Unstimmigkeiten auf, können Sie eine Besprechung mit der zuständigen Führungsperson verlangen. Bitte sagen Sie uns umgehend, wenn Sie mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden sind. Sie können dies einer Mitarbeitenden der Spitex direkt oder im Spitex-Zentrum melden. Bitte füllen Sie dafür ein entsprechendes Reklamationsformular aus oder lassen Sie es durch uns ausfüllen. Wir werden Ihre Reklamation umgehend behandeln.

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 Wettingen-Neuenhof.
- 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
- Ombudsman 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.)

Spitex-Verein Wettingen-Neuenhof, 1. Januar 2017
Präsidentin, Dr. Doris Stump