

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitex Menziken-Burg

### 1. Zweck

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen der Spitex Menziken-Burg und ihren Klienten<sup>1</sup>. 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 Leistungen

Gemäss Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV Art. 8), dem Administrativvertrag sowie dem Leistungsauftrag mit den Gemeinden Menziken und Burg 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 in der Leistungsvereinbarung (Vertrag) mit Ihnen festgehalten.

In einem Gespräch mit Ihnen wird der Dienstleistungsbedarf abgeklärt. Dabei entsteht pro Abklärung ein Zeitbedarf von mindestens 1½ Stunden oder mehr.

Die Bedarfsabklärung muss periodisch wiederholt und der Umfang der Dienstleistungen allenfalls den veränderten Umständen angepasst werden. Bei substantiellen Veränderungen des Leistungsumfangs muss mit Ihnen ein neuer Vertrag abgeschlossen werden.

<sup>1</sup> Damit ist in diesem Text sowohl die weibliche als auch die männliche Form gemeint

Die Krankenkassen übernehmen die Kosten der Bedarfsabklärung. Diese können verlangen, dass ihnen einzelne Elemente aus der Bedarfsabklärung mitgeteilt werden.

Sie als Klient haben jederzeit das Recht auf Einsicht in Ihre Unterlagen.

#### 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.

#### 3.3 Leistungen ausserhalb Vertrag

Unsere Mitarbeitenden erbringen ihre Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses 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 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 Leitungsperson 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

Sie erklären sich mit der Verwendung des von der Spitex eingesetzten Pflegematerials einverstanden. Zudem achten Sie auf den Gesundheitsschutz der Spitex-Mitarbeitenden und vermeiden

Belastungen, z. B. durch intensives Rauchen.

**3.6** Sie sind verpflichtet, bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten anzupassen. 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).

### 3.7 Einsatzzeiten

Unsere Dienstleistungen werden zu den normalen Arbeitszeiten von Montag – Freitag zwischen 07:00 bis 21:00 Uhr erbracht. An Wochenenden und Feiertagen erfolgen nur pflegerische Leistungen und nur, wenn es der abgeklärte Bedarf erfordert.

### 3.8 Pünktlichkeit der Einsätze

Wir bemühen uns, die mit Ihnen vereinbarten Einsatzzeiten einzuhalten, benötigen aber einen zeitlichen Spielraum von plus/minus 30 Minuten auf die vereinbarte Zeit. Falls wir diesen Zeitrahmen einmal nicht einhalten können, werden Sie von uns telefonisch benachrichtigt.

### 3.9 Wohnungszugang/-schlüssel

Unsere Mitarbeitenden sind darauf angewiesen, dass Sie ihnen Zugang zu Ihrer Wohnung gewährleisten. Falls nötig, händigen Sie unseren Mitarbeitenden einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. 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 durch Fachleute öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dass Ihnen *etwas zugestossen sein könnte*. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Ihren Lasten.

### 3.10 Personentransporte

Transporte von Klientinnen und Klienten oder deren Angehörigen durch die Spitex gehören grundsätzlich nicht zum Mindestangebot der Spitex-Leistungen oder zu SpitexPLUS.

### 3.11 Absage von Einsätzen

Erfolgt eine Absage weniger als 24 Stunden vor dem geplanten Einsatz oder wenn der Klient zur vereinbarten Zeit nicht zu Hause ist bzw. nicht im Ambulatorium erscheint, wird eine Pauschale für vergeblichen Besuch verrechnet, sofern nicht durch einen Notfall begründet (gemäss aktuellen Tarifen).

### 3.12 Ablösung Leistungen anderer Anbieter

Unsere Organisation erbringt keine Wochenend- und Ferienablösungen für Leistungen, die sonst von privaten Spitex-Anbietern oder anderen Institutionen für Sie erbracht werden.

## 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 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 Verträge mit den Kranken- und Unfallversicherern regeln Art und Umfang der Leistungen, welche übernommen werden. Die Rechnungsstellung der Pflichtleistungen erfolgt direkt an Ihre Krankenkasse oder Unfallversicherung. Eine separate Rechnung mit der Aufstellung aller Leistungen mit allfälligen nichtkassenpflichtigen Leistungen oder Produkten wird an Sie persönlich gestellt.

Hauswirtschaftliche Leistungen werden direkt an Sie verrechnet und für die Rückvergütung durch Ihre Zusatzversicherung bei der Krankenkasse sind Sie selber verantwortlich.

### 4.3 Patientenbeteiligung

Im Kanton Aargau wird für pflegerische Leistungen der Spitex eine Patientenbeteiligung von 20% *pro rata temporis* (entsprechend der aufgewendeten Zeit) 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 Ordentliche Kündigungsfrist

Die Vereinbarung aufgrund der Bedarfsabklärung mit Ihnen wird mit dem geplanten Ende des Auftrags automatisch aufgelöst. Sie kann auch jederzeit einseitig, d.h. von Ihnen, innert 24 Stunden schriftlich gekündigt werden.

### 5.2 Sofortige Vertragsauflösung

In besonderen Fällen behalten wir uns die Möglichkeit einer sofortigen Auflösung der Vereinbarung 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 verantwortlich sind.
- Nichtbezahlung der Rechnungen trotz mehrfacher Mahnung.
- Unsachgemässer Einmischung Ihrer Angehörigen oder von anderen Bezugspersonen in die Dienstleistungsabwicklung.

## 6. Ablehnung von Spitex-Leistungen

Falls eine Versicherung die Pflegerischen Leistungen nicht übernimmt, weil ein Klient mit der Bezahlung der Prämien im Rückstand ist, verlangt die Spitex bei jedem Einsatz eine Vorauszahlung und darf nur noch die minimal notwendige Versorgungsleistung erbringen. Die Vorauszahlung muss für den Versichererbetrag (Krankenleistungsverordnung (KLV) Art. 7 Abs. 2 lit. a-c) sowie für die Patientenbeteiligung geleistet werden.

## 7. 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, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen sowie an Amtsstellen. Sie erklären sich durch Ihre Unterschrift mit der Ver-

wendung dieser Daten ausdrücklich einverstanden.

## 7.1 Video-Überwachung

Gestützt auf Artikel 26 des Arbeitsgesetzes müssen Video-Kameras zur Überwachung von Spitex-Klienten so angebracht werden, dass sich unsere Mitarbeitenden nicht beobachtet fühlen bzw. während der Arbeit das Gerät ausschalten oder abdecken können.

## 8. Geschenke an Mitarbeitende

Den Spitex-Mitarbeitenden ist es untersagt, von Klientinnen und Klienten oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch anzunehmen. Spenden in die Personalkasse werden gerne entgegen genommen, davon können alle Mitarbeitenden profitieren.

## 9. Haftung

Verursachen Mitarbeitende unserer Organisation Schäden an Ihrem Wohnungsmobiliar, 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 bei der Spitex-Geschäftsstelle 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.

## 10. Konflikte und Beschwerden

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

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 innert 30 Tagen 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](http://www.patientenstelle-aargau-solothurn.ch)
- Ombudsstelle Krankenversicherung, Morgartenstrasse 9, 6002 Luzern [info@om-kv.ch](mailto:info@om-kv.ch), Tel. 041 226 10 10 (09.00 – 11.30 Uhr)

#### 11. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen unserer Organisation und Ihnen ist der Sitz der Spitex Menziken-Burg.