Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Spitex Region Aarau

Januar 2025

Vertragsparteien

Mit „Spitex“ wird nachstehend die leistungserbringende Spitex-Organisation bezeichnet.

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen der Spitex und der Klientin /dem Klienten. Soweit der Rahmenvertrag und die allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweiz. Obligationenrechts über den Auftrag /Art. 394ff).

1 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*.

1.1 Dienstleistungen

1.2 Bedarfsabklärung und Leistungsumfang

Gemäss Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV Art. 8), dem Administrativvertrag mit den Krankenkassen sowie dem Leistungsauftrag der Vertragsgemeinden sind wir verpflichtet, bei Ihnen eine Bedarfsabklärung für Pflege und Hauswirtschaft vorzunehmen.
Diese muss periodisch wiederholt und der Umfang der Dienstleistungen allenfalls den veränderten Umständen angepasst werden.

Der Umfang der Dienstleistungen wird in Rücksprache mit dem zuweisenden Arzt ermittelt und auf dem Bedarfsmeldeformular zuhanden der Krankenkassen sowie in der Pflegeplanung festgehalten.

Eine Erstabklärung des Bedarfs inkl. administrativer Arbeiten dauert einige Stunden. Sie muss periodisch wiederholt werden. Die Krankenkassen übernehmen die Kosten der Bedarfsabklärung im pflegerischen Bereich. Auf Verlangen müssen wir einzelne Elemente der Bedarfsabklärung Ihrer Krankenkasse mitteilen.
Eine Erstabklärung des Bedarfs im hauswirtschaftlichen Bereich dauert ungefähr eine Stunde und wird mit CHF 50 verrechnet. Diese Kosten werden nicht von den Krankenkassen übernommen.
Bei substantiellen Veränderungen des Leistungsumfangs muss mit ihnen ein neuer Vertrag abgeschlossen werden.

1.3 Leistungen ausserhalb des Vertrags

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 auf privater Basis 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.

2.3 Zusammenarbeit mit Dritten

Damit wir eine vollumfängliche Leistung erbringen können, sind wir darauf angewiesen, mit folgenden Institutionen und Personen zusammen zu
arbeiten:

- Hausarzt / Hausärztin sowie allfällig weitere, involvierte Arztdienste
- Spital, Heim oder der Klinik nach Ihrer Entlassung
- Apotheke (kein Medikamentenverkauf durch die Spitex)
- Angehörige und Bekannte, welche Sie uns vorgängig nennen
- Spezialisierte palliativ Care

2 Mitarbeitende

Es besteht kein Anspruch auf die Betreuung durch bestimmte Mitarbeitende. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt alleine bei der zuständigen Führungsperson innerhalb unserer Organisation.
Bedingen besondere Umstände eine Einführung in pflegerische Massnahmen oder bedingt die Pflegeplanung den gleichzeitigen Einsatz von zwei (oder mehr) Mitarbeitern, wird die Arbeitszeit von beiden in Rechnung gestellt.

2.1 Schutzmassnahmen bei Stich- und Schnittverletzungen

Sie stimmen den notwendigen Massnahmen zu, wenn sich die Spitex-Fachperson bei der pflegerischen Versorgung eine Stich- oder Schnittverletzung mit Blut oder anderen potentiell infektiösen Körperflüssigkeiten zuzieht.

2.2 Begleitete Situationen

Die Spitex ein Lehrbetrieb. Deshalb können begleitete Einsätze vorkommen. Dabei werden die erbrachten Leistungen nicht doppelt verrechnet. In der Hauswirtschaft wird die begleitete Arbeitssituation jedoch doppelt verrechnet, wenn sich durch die Begleitung der Zeitaufwand reduziert.

Dasselbe gilt für die Begleitung durch Praktikanten oder Einblickstage und Einführung von künftigen Mitarbeitenden.

2.3 Nichtraucherschutz

Sie sind besorgt für die Einhaltung des Nichtraucherschutzes und verzichtet vor und während des Einsatzes der Mitarbeitenden auf das Rauchen in der eigenen Wohnumgebung und lüftet diese ausgiebig vor deren Eintreffen.

2.4 Videoüberwachung innerhalb des Wohnraumes

Installationen oder der Gebrauch eines Videoüberwachungssystems ist gegenüber der Spitex meldepflichtig. Dabei müssen die geltenden gesetzlichen Normen zwingend eingehalten werden. Um die Persönlichkeit unserer Mitarbeitenden zu schützen und zu wahren, muss die Videoüberwachung während jedem Einsatz deaktiviert werden. Falls dies ausnahmsweise aus technischen Gründen nicht möglich ist, muss der Einsatz so organisiert werden, dass die Mitarbeitenden weder gefilmt noch aufgenommen werden können.

3 Haustiere

Haustiere müssen sich während des Einsatzes der Spitex in einem separaten Raum aufhalten. Ausnahmefälle sind von der Spitex zu genehmigen.

4 Einsatzplanung

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 60 Minuten** auf die vereinbarte Zeit. **Wir bitten Sie, das von uns gegebene Zeitfenster frei zu halten und keine anderweitigen Termine zu vereinbaren.** Falls wir den gegebenen Zeitrahmen einmal nicht einhalten können, werden Sie von uns telefonisch benachrichtigt.

Pflegerische Leistungen bieten wir an 365 Tagen im Jahr an.
Die Leistungen der Pflege gemäss Artikel 7 Krankenpflege – Leistungsverordnung KLV werden von 07.00 Uhr – 23.00 Uhr – an 7 Wochentagen – gewährleistet.
Die hauswirtschaftlichen Leistungen erbringen wir an den Werktagen von 08.00 – 12.00 Uhr und 13.00 – 17.00 Uhr.

Sie müssen während der Erbringung hauswirtschaftlicher Leistungen durch die Spitex anwesend sein.

5 Mitwirkung und Hilfsmittel

Mit den von Ihnen unterzeichneten Vereinbarungen erklären Sie sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials 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, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, geeignetes Putzmaterial, funktionierende Haushaltsgeräte).

6 Absage von Leistungen seitens Klient*in

Einsätze, welche an Werktagen nicht mindestens 24 Stunden, an Wochenenden und Feiertagen nicht mindestens 48 Stunden im Voraus absagen, müssen wir Ihnen in Rechnung stellen (siehe aktuelles Tarifblatt). Notfälle sind davon ausgenommen. Bitte teilen sie uns geplante Spitaleintritte
oder – austritte sowie geplante Ferien so früh wie möglich mit.

7 Wohnungszugang/-schlüssel

Unsere Mitarbeitenden sind darauf angewiesen, dass der Zugang zum Haus / Wohnung für sie gewährleistet ist.
Es liegt in Ihrer Verantwortung diesen Zugang zu gewähren und sicher zu stellen. Dies in Form der Übergabe eines Haus– oder Wohnungsschlüssels oder der Anschaffung eines Schlüsseltresors.

Die Haftung der Spitex bezüglich dem Umgang mit dem Schlüsselsafe ist auf grobfahrlässiges Verhalten beschränkt.

Verfügen wir über keinen ungehinderten Zugang zur Wohnumgebung, 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.

8 Geschenke an Mitarbeitende

Die Mitarbeitenden der Spitex dürfen von Klientinnen und Klienten oder deren Angehörigen kein Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch annehmen. Wenn die Klientin / der Klient ihre bzw. seine Zufriedenheit mittels Geldbetrag ausdrücken will, so fliesst dieser in die Personalkasse und kommt allen Mitarbeitenden zu Gute.

9 Tarife und Rechnungsstellung

9.1 Grundsatz

Alle unsere Dienstleistungen inklusive administrative Leistungen im Zentrum (z.B. Abklärungen bei Ärztinnen und Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten und deren Dokumentation) sowie Leistungen von in unserem Auftrag tätigen Dritten, werden in Rechnung gestellt.

9.2 Rechnungsstellung

Die Frist zur Bezahlung der Rechnung beträgt 30 Tage.
Bei wiederholtem oder anhaltendem Zahlungsverzug ist die Spitex berechtigt, für die Erbringung weiterer Leistungen eine Vorauszahlung oder angemessene Sicherheit zu verlangen.
Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung, welche jeweils im Einsatz elektronisch erfolgt. Allfällige Beanstandungen sind an die Geschäftsleitung zu richten.

a) Kassenpflichtige Leistungen

Sämtliche Pflichtleistungen gemäss Krankenversicherungsgesetz (KVG) werden nach dem System Tiers payant (direkt der Krankenkasse Grundversicherer) in Rechnung gestellt. Die Krankenkasse rechnet mit Ihnen die vereinbarte Franchise und den Selbstbehalt ab. Die gesetzlichen Bestimmungen und Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang der Leistungen, welche durch die Krankenkassen übernommen werden.

b) Nicht kassenpflichtige Leistungen

Wie z.B. Betreuung, Hauswirtschaft, Verleih/Verkauf von Hilfsmitteln, Medikamentenbox usw. werden Ihnen nach dem Abrechnungssystem Tiers garant (direkt an Klient*in) in Rechnung gestellt und gehen vollständig zu ihren Lasten. Vorbehalten bleibt die Leistungspflicht Dritter, z.B. einer Zusatzversicherung. Es lohnt sich, hier eine Kostenbeteiligung abzuklären.

9.3 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 und geht vollumfänglich zu Ihren Lasten.

9.4 Erfassungseinheiten

Leistungen der Krankenpflege werden in 5-Minuten-Einheiten erfasst. Eine angebrochene Einheit wird immer aufgerundet. Beispiel: Der Einsatz dauert 37 Minuten, verrechnet werden 40 Minuten. Zudem wird jeder Einsatz mit zumindest 10 Minuten in Rechnung gestellt.

Hauswirtschaftliche Leistungen werden in 15-Minuten-Einheiten erfasst. Beispiel: Dauert ein Einsatz 37 Minuten, so stellen wir 45 Minuten in Rechnung. Jeder Einsatz wird zumindest mit 15 Minuten in Rechnung gestellt.

10 Kündigung

10.1 Ordentliche Kündigungsfrist

Die Leistungsvereinbarung mit Ihnen wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrags automatisch aufgelöst. Sie kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens 1 Tag schriftlich oder mündlich gekündigt werden.

10.2 Sofortige Vertragsauflösung

In besonderen Fällen behalten wir uns die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung vor. Namentlich bei:

- Bedingungen bei der Klientin / dem Klienten zu Hause, welche eine qualitative Leistungserbringung nicht mehr ermöglichen
- Umständen, welche für unsere Mitarbeitenden gesundheitlich und/oder psychisch nicht zumutbar sind (z.B. Androhung von Gewalt, Beschimpfungen, sexuelle Übergriffe).
- Nicht mehr gewährleisteter Arbeitssicherheit für unsere Mitarbeitenden (z.B. fehlende Hilfsmittel u.a.)
- Nichtbezahlung der Rechnungen trotz mehrfacher Mahnung
- Unsachgemässer Einmischung von Angehörigen oder von anderen Bezugspersonen in unsere Arbeit

11 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 der Klientin / dem Klienten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, im Besonderen an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Apotheken, Kontroll- und Schlichtungsstellen sowie an Amtsstellen. Sie erklären sich durch die Unterschrift mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden.

11.1 Einsichtsrecht

Auf Verlangen wird Ihnen Einsicht in alle Sie betreffenden Daten gewährt. Sie können zudem Auskunft darüber verlangen, welche Daten über ihn erfasst und verwaltet werden.

11.2 Archivierung

Die Spitex ist verpflichtet, Ihre Daten während mindestens zehn Jahren aufzubewahren. Anschliessend werden die Daten vernichtet bzw. gelöscht.

Mit der schriftlichen Einwilligung von Ihnen können wir auf die Aufbewahrung verzichten, wenn:

- Die Dokumentation an eine andere medizinische Einrichtung gegeben wird
- Sie die Aufbewahrung der Dokumentation auf eigenen Wunsch und in eigener Verantwortung übernehmen

Von diesem Verzicht ausgeschlossen sind Leistungsdaten (Leistungserfassung, Rechnungsdaten usw.).

12 Haftung

Verursachen Mitarbeitende der Spitex Schäden an Ihrem Wohnmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurück zu führen sind, müssen diese innerhalb einer Frist von 4 Tagen der zuständigen Führungsperson 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 versursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

13 Konflikte und Beschwerden

13.1 Unstimmigkeiten mit Mitarbeitenden

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

13.2 Unstimmigkeiten mit der Krankenkasse

Lehnt der Krankenversicherer die Kostenübernahme der von uns erbrachten Leistungen oder eines Teils davon ab, hat der Klient*in folgende rechtliche Möglichkeiten:

- Verlangen Sie eine Erklärung (Versicherungen haben eine gesetzliche Auskunftspflicht).
- Wenden Sie sich an eine der nachfolgend aufgeführten Beratungsstellen.
- 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 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.*

Beratung 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
Telefon 041 226 10 10 (09.00 – 11.30 Uhr)
info@om-kv.ch

Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag ist der Hauptsitz der Spitex Region Aarau, 5000 Aarau.