

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Zweck

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen der Spitex Region Brugg AG und ihren 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 Leistungen

Gemäss Krankenpflege-Leistungsverordnung/ KLV Art. 8, einem Administrativvertrag 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 in der Leistungsvereinbarung (Vertrag) mit Ihnen festgehalten.

In einem Gespräch mit Ihnen klären wir den Dienstleistungsbedarf ab. Dabei entsteht pro Abklärung ein Zeitbedarf von mindestens ein- einhalb Stunden oder mehr.

Die Bedarfsabklärung wiederholen wir periodisch und passen den Umfang der Dienstleistungen allenfalls den veränderten Umständen an.

Die Krankenkassen übernehmen die Kosten der Bedarfsabklärung. Diese können verlangen, dass

ihnen einzelne Elemente aus der Bedarfsabklärung mitgeteilt werden.

Sie, als Klientin/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, ziehen wir qualifizierte Drittpersonen oder Drittorganisationen bei.

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.

3.4 Bezugsperson

Eine Mitarbeitende/ein Mitarbeitender ist für Sie als persönliche Bezugsperson bestimmt. Sie/er ist Ihre Ansprechperson und koordiniert unsere Pflege- und/oder Hauswirtschaftsdienstleistungen. Die eigentlichen Einsätze werden je nach Komplexität und Dauer von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Aus organisatorischen Gründen können wir Wünsche nach bestimmten Mitarbeitenden nicht berücksichtigen. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei unserer Organisation.

3.5 Leistungen bei ausserkantonalem Wohnsitz

Haben Sie Wohnsitz ausserhalb des Kantons Aargau und werden von Ihnen vorübergehend Leistungen unserer Organisation in Anspruch genommen (z.B. während eines Feriendaufenthalts bei Verwandten), so holen wir bei Ihrer Wohnsitzgemeinde oder Ihrem Wohnsitzkanton eine Kostengutsprache ein. Werden nicht alle anfallenden Restkosten übernommen, sind Sie verpflichtet, diese selbst zu tragen.

3.6 Mitwirkung

Wir gehen davon aus, dass Sie mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden sind. Bei Bedarf passen Sie die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Wir beraten Sie diesbezüglich gerne. 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).

3.7 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.

3.8 Pünktlichkeit der Einsätze

Wir bemühen uns, die mit Ihnen vereinbarten Einsatzzeiten einzuhalten. Für unsere Planung benötigen wir einen zeitlichen Spielraum, den wir mit Ihnen vereinbaren. Sollten wir diesen nicht einhalten können, benachrichtigen wir Sie telefonisch.

3.9 Pflege- und Verbandsmaterial

Die für Ihre Pflege notwendigen Pflegeartikel werden von Ihnen via Rezept besorgt. Bei fehlendem Material bringen unsere Mitarbeitenden entsprechenden Ersatz mit. Wir verrechnen Ihnen diesen zu marktüblichen Preisen. Wenn immer möglich, werden kassenzulässige Artikel verwendet.

3.10 Transportdienste

Unsere Mitarbeitenden übernehmen Transport- oder Fahrdienste nur in Ausnahmefällen, denn dies gehört nicht zu unserem Dienstleistungsangebot. Sollte eine solche Ausnahme eintreten, gelten die Richtlinien des Strassenverkehrsamts des Kantons Aargau.

3.11 Geschenke an Mitarbeitende

Wir freuen uns, wenn Sie mit unseren Dienstleistungen zufrieden sind. Unsere Mitarbeitenden werden nach den Anstellungsbedingungen des Spitex Verband Aargau entlohnt. Gemäss diesen Bestimmungen dürfen unsere Mitarbeitenden von Klientinnen/Klienten oder von deren Angehörigen kein Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch annehmen. Wenn Sie Ihre Zufriedenheit mittels einem Geldbetrag ausdrücken wollen, so fließt dieser in die Kaffeekasse und kommt allen Mitarbeitenden zu Gute. Gerne können Sie unsere Organisation aber auch direkt unterstützen oder dies mittels Mitgliedschaft beim Gönnerverein tun. Wir geben Ihnen diesbezüglich gerne Auskunft.

3.12 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 einen Unkostenbeitrag in Rechnung stellen. Bitte teilen Sie uns Spitalein- oder -austritte sowie geplante Ferien 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 von in unserem Auftrag tätigen Dritten, stellen wir Ihnen gemäss dem jeweils geltenden Tarif in Rechnung.

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.

se. 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 Rechnungstellung 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).

Bitte informieren Sie uns, wenn Sie von einem zusätzlichen Anbieter Pflegeleistungen beziehen, damit wir absprechen können, wer die PaBe erhebt. Doppelt bezahlte Beträge können im Nachhinein nicht zurückerstattet werden.

5. Kündigung

5.1 Ordentliche Kündigungsfrist

Das Auftragsverhältnis mit Ihnen wird mit dem vereinbarten Ende automatisch aufgelöst. Es kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens fünf Tagen schriftlich gekündigt werden.

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.
- 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 mehrfacher Mahnung;
- Unsachgemässer Einmischung Ihrer Angehörigen oder von anderen Bezugspersonen in die Dienstleistungsabwicklung.

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, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen sowie an Amtsstellen. Sie erklären sich durch Ihre Unterschrift mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden.

7. Haftung

Verursachen Mitarbeitende unserer Organisation Schäden an Ihrem Wohnungsmobilien vorsätzlich oder grobfahrlässig und sind die Schäden nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen, müssen diese von Ihnen innerhalb einer Frist von vier Tagen Ihrer Bezugsperson oder 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 verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

8. Konflikte und Beschwerden

Treten zwischen Ihnen und Mitarbeitenden unserer Organisation Unstimmigkeiten auf, verlangen Sie eine Besprechung mit Ihrer Bezugsperson oder 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
- Ombudsman Krankenversicherung
Morgartenstrasse 9
6002 Luzern
info@om-kv.ch
Telefon 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 Brugg AG.

März 2014