

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

### **Spitex Region Brugg AG**

## 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 Vertrauenspersonen (Angehörige, Bekannte) und Ihres sozialen Umfelds einbezogen und gestärkt. 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 sind wir verpflichtet, bei Ihnen eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation und des individuellen Pflege- und oder Hauswirtschaftsbedarfs vorzunehmen, sowie die notwendigen Massnahmen zu planen. Dabei wird der Umfang der Dienstleistungen ermittelt und auf dem Leistungsplanungsblatt und dem Bedarfsmeldeformular zuhanden der Kranken- oder Unfallversicherung festgehalten.

Das Bedarfsmeldeformular wird vom zuständigen Arzt oder von der zuständigen Ärztin bestätigt und anschliessend der Kranken- oder Unfallversicherung zugestellt. Diese haben grundsätzlich 14 Tage Zeit, den gemeldeten Bedarf zu beanstanden. Für einen allfällig beanstandeten Teil unserer Leistungen übernimmt die Kranken- oder Unfallversicherung keine Kosten. Diese Leistungen gelten als Zusatzleistungen und gehen vollständig zu Ihren Lasten.

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

Die obligatorischen Kranken- oder Unfallversicherungen übernehmen die Kosten der Bedarfsabklärung. Die Versicherungen können verlangen,

dass ihnen einzelne Elemente aus der Bedarfsabklärung mitgeteilt werden.

### 3.2 Durchführung der Dienstleistungen

Zwei Mitarbeitende sind für Sie als Ihre persönlichen Ansprechpersonen (Fallführung und Bezugsperson) bestimmt. Sie koordinieren unsere Pflege- und/oder Hauswirtschaftsdienstleistungen. Die eigentlichen Einsätze werden je nach Komplexität und Dauer von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht.

Wir bemühen uns um Kontinuität und nehmen soweit möglich Rücksicht auf Ihre Wünsche. Aus organisatorischen Gründen können wir Wünsche nach bestimmten Mitarbeitenden jedoch nicht berücksichtigen. Es kommen männliche und weibliche Fachleute zum Einsatz. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei unserer Organisation.

Wir sind bestrebt, die mit Ihnen vereinbarten Einsatzzeiten einzuhalten. Für unsere Planung benötigen wir einen zeitlichen Spielraum (Toleranzzeit) von 2 Stunden, den wir mit Ihnen vereinbaren. Sollten wir diesen nicht einhalten können, benachrichtigen wir Sie telefonisch.

### 3.3 Mitwirkung des Klienten/der Klientin

Sie erklären sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden. 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, Hebe- und Transferlifte, rutschfeste Unterlagen, geeignetes Putzmaterial).

Wir bitten Sie, Haustiere während unserem Einsatz einzuschliessen.

### 3.4 Nichtraucher- und Persönlichkeitsschutz

Als Klient/Klientin sind Sie für die Einhaltung des Nichtraucherschutzes der Mitarbeitenden besorgt. Sie verzichten vor und während des Spitex-Einsatzes auf das Rauchen in der eigenen Wohnung und lüften ausgiebig vor deren Eintreffen.

Wir schützen die psychische, physische und sexuelle Integrität unserer Mitarbeitenden und Klienten. Als Klient/Klientin sind Sie dafür besorgt, dass die Persönlichkeitsrechte unserer Mitarbeitenden

bei jedem Einsatz geschützt sind. Wir weisen darauf hin, dass wir bei der Verletzung der psychischen, physischen oder sexuellen Integrität unserer Mitarbeitenden die Einsätze/Leistungen sofort aussetzen.

### 3.5 Zusammenarbeit mit Dritten

Wir erbringen in der Regel sämtliche Leistungen selbst. Falls dies nicht möglich sein sollte, ziehen wir qualifizierte Drittpersonen oder Drittorganisationen bei. Wir übernehmen dabei die Vermittlung. Für die Ausführung der Leistungen sind alleine die Dritten verantwortlich.

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

- Hausarzt/Hausärztin sowie weitere involvierte Ärzte/Ärztinnen
- Spital, Klinik oder Heim
- Lieferanten von medizinischem Material sowie Apotheken
- Vertrauenspersonen oder gesetzliche Vertreter und Vertreterinnen, welche im Rahmenvertrag genannt sind.

Bedingen besondere Umstände eine Einführung in pflegerische Massnahmen oder bedingt die Pflegeplanung den gleichzeitigen Einsatz von zwei (oder mehr) Mitarbeitenden, wird die Arbeitszeit von allen in Rechnung gestellt.

Wir sind ein Ausbildungsbetrieb. Begleitete Arbeitssituationen sind jederzeit möglich. In diesem Fall werden die erbrachten Leistungen nicht doppelt verrechnet.

### 3.6 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 erbringen. Dies gilt auch für Leistungen, die von uns nicht angeboten werden. Dieses Verbot gilt während sechs Monaten nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses mit unseren Mitarbeitenden.

### 3.7 Wohnungszugang/-schlüssel

Unsere Mitarbeitenden sind darauf angewiesen, dass Sie ihnen Zugang zu Ihrer Wohnung gewährleisten. Wir empfehlen Ihnen, einen Schlüssel in einem Schlüsselsafe zu hinterlegen und bitten Sie,

uns den Code mitzuteilen. Der Code wird in Ihrem Klienten Dossier festgehalten. Aus Sicherheitsgründen sollten Sie den Code alle 2 Monate ändern und uns den neuen Code umgehend mitteilen. Wir empfehlen, eine Liste mit Personen/Institutionen zu führen, welche über den Safecode verfügen. Sollte es nicht möglich sein mit einem Schlüsselsafe zu arbeiten, 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. Der Aufwand für die Schlüsselverwaltung wird Ihnen gemäss Tarifordnung in Rechnung gestellt.

Auf Ihren Wunsch hin, können wir gerne die Installation eines Schlüsselsafes für Sie organisieren. Der Vertrag für die Installation kommt zwischen dem betreffenden Installateur und Ihnen direkt zustande. Die Spitex Region Brugg AG schliesst jegliche Haftung für Diebstahl oder Aufbruch des Schlüsselsafes, sowie die Entwendung des Schlüssels aus dem Safe aus.

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 die Notöffnung der Türe gehen zu Ihren Lasten.

### 3.8 Pflege- und Verbandsmaterial

Auf Wunsch besorgen wir gerne für Sie die für Ihre Pflege notwendigen Materialien. Bei fehlendem Material bringen unsere Mitarbeitenden entsprechenden Ersatz mit. Wir verrechnen Ihnen diesen zu marktüblichen Preisen. Wenn immer möglich, werden kassenpflichtige Artikel verwendet.

### 3.9 Transportdienste

Unsere Mitarbeitenden übernehmen keine Transport- oder Fahrdienste.

### 3.10 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 und Klienten oder von deren Angehörigen kein Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch

annehmen soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. 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 mittels Spenden oder mit einer Mitgliedschaft beim Gönnerverein unterstützen. Wir geben Ihnen diesbezüglich gerne Auskunft.

### **3.11 Abbestellung von Leistungen**

Für Einsätze an Werktagen, welche Sie nicht mindestens 24 Stunden im Voraus absagen und für Einsätze an Wochenenden und Feiertagen, die nicht mindestens 48 Stunden im Voraus abbestellt werden, müssen wir Ihnen eine Unkostenpauschale in Rechnung stellen. Ausnahmen bilden Notfallsituationen sowie Todesfall. Bitte teilen Sie uns Spitalein- oder austritte, geplante Ferien sowie andere Abwesenheiten so früh wie möglich mit.

## **4 Tarife und Rechnungsstellung**

### **4.1 Grundsatz**

Alle unsere Dienstleistungen, inklusive administrative Erfassung, allfällige Abklärungen und Koordination mit Ärztinnen und Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten zugunsten von Ihnen, sowie Leistungen von in unserem Auftrag tätigen Dritten, wird gemäss dem jeweils geltenden Tarif in Rechnung gestellt.

Nichtkassenpflichtige Leistungen wie Hauswirtschaft, Material und Patientenbeteiligung werden Ihnen direkt in Rechnung gestellt und gehen vollständig zu Ihren Lasten. Eine allfällige Leistungspflicht Dritter wird von Ihnen direkt eingefordert.

### **4.2 Leistungserfassung**

Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung, welche elektronisch direkt im Einsatz erfolgt. Leistungen der Krankenpflege werden in 5 Minuten Einheiten, Leistungen der Hauswirtschaft in 15 Minuten Einheiten erfasst. Angebrochene Einheiten werden aufgerundet.

### **4.3 Kostenübernahme bei ausserkantonalem Wohnsitz oder Wohnsitz im Ausland**

Als Klient/Klientin sind Sie verpflichtet, uns vor Vertragsabschluss unaufgefordert über Ihren gesetzlichen Wohnsitz zu informieren.

Haben Sie Wohnsitz ausserhalb des Kantons Aargau und werden von Ihnen vorübergehend Leistungen unserer Organisation in Anspruch genommen (z.B. während eines Ferienaufenthalts bei Verwandten), holen wir bei Ihrer Wohnsitzgemeinde eine Kostengutsprache ein. Sollte diese abgelehnt – oder nur teilweise übernommen werden – erklären Sie sich ausdrücklich bereit, die Restkosten (Differenz zwischen dem Versichererbeitrag und unserem Vollkostensatz) selber zu tragen. Klienten mit Wohnsitz im Ausland wird der Vollkostentarif in Rechnung gestellt. Wir behalten uns vor eine Anzahlung in angemessenem Rahmen zu verlangen.

### **4.4 Patientenbeteiligung (PaBe)**

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 CHF 15.35 pro Tag; zusätzlich zum normalen Selbstbehalt und der Franchise Ihrer Versicherung). Die Rechnungsstellung der Patientenbeteiligung erfolgt direkt durch 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.

### **4.5 Rechnungsstellung**

Die gesetzlichen Bestimmungen und allenfalls Verträge mit den Kranken- und Unfallversicherer regeln Art und Umfang der Leistungen, welche durch diese übernommen werden. Die Rechnungsstellung erfolgt direkt an Ihre Kranken- oder Unfallversicherung. Sie erhalten eine Zusammenstellung aller von uns verrechneten Leistungen. Franchise und Selbstbehalt werden direkt von Ihrem Kranken- oder Unfallversicherer mit Ihnen abgerechnet. Lehnt die Kranken- oder Unfallversicherung die Kostenübernahme von Leistungen ab, so werden Ihnen diese in Rechnung gestellt.

## 4.6 Zahlung

In der Regel stellen wir Ihnen die Rechnung über die Leistungen bis Mitte des Folgemonats zu. Die Rechnung ist innert 30 Tagen zu begleichen. Bei wiederholtem oder anhaltendem Zahlungsverzug sind wir berechtigt, für die Erbringung weiterer Leistungen, Vorauszahlung oder eine angemessene Sicherheit zu verlangen oder die Leistungen einzustellen.

## 5 Kündigung

### 5.1 Ordentliche Kündigungsfrist

Das Vertragsverhältnis mit Ihnen wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrags automatisch aufgelöst. Es kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens fünf Arbeitstagen schriftlich gekündigt werden. Erfolgt die Kündigung des Klienten/der Klientin zur Unzeit bleibt ein Schadenersatz vorbehalten.

### 5.2 Formlose Vertragsauflösung

Der Vertrag endet ohne förmliche Kündigung, wenn der Klient/die Klientin verstirbt.

### 5.3 Dienstleistungsgrenzen

Der Dienstleistungsumfang wird grundsätzlich im Rahmen der Bedarfsabklärung vereinbart. Dienstleistungen können nur soweit übernommen werden, als es der Gesundheitszustand des Klienten/der Klientin und die allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitex Organisation erlauben. Wir teilen Ihnen mit, wenn die Pflege zu Hause nicht mehr machbar ist, eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt.

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
- Wiederholte Verweigerung von notwendigen Pflege- und Betreuungsmassnahmen
- Beschimpfung oder Belästigung des Personals
- 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
- Unsachgemässe Einmischung von Vertrauenspersonen 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 und administrativen Bearbeitung des Pflegeauftrags erforderlich ist, dürfen Ihre personenbezogenen Daten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden. Im Besonderen sind dies Kranken- und Unfallversicherer, Ärzte und Ärztinnen, Kliniken, Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen, Amtsstellen sowie andere Dienstleistungserbringer. Sie erklären sich durch Ihre Unterschrift mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden.

### 6.1 Meldepflicht

Laut Art. 443 ZGB und §46 EG ZGB sind unsere Mitarbeitenden verpflichtet gefährdete Personen an die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) zu melden, wenn sich die Situation nicht im Gespräch mit Ihnen oder Ihren Vertrauenspersonen lösen lässt.

### 6.2 Datenerfassung und Dokumentation

Für die Erfüllung des Pflegeauftrages und Abwicklung des Vertragsverhältnisses wird von jedem Kunden/jeder Kundin eine persönliche Dokumentation geführt. Diese ermöglicht es nachträglich, die Leistungen nachzuvollziehen, diese zu verrechnen und gegenüber den Versicherern zu begründen. Dokumentiert werden:

- Gesundheitliche Situation und persönliche Daten des Kunden/der Kundin für die Klientendokumentation
- Administrative Daten für die Rechnungsstellung und Buchführung
- Daten zu Planungszwecken

Die Daten werden elektronisch abgelegt.

### 6.3 Akten Einsichtsrecht

Sie können Auskunft darüber verlangen, welche Daten über Sie erfasst und verwaltet werden. Auf schriftliches Verlangen wird Ihnen Einsicht in die

Sie betreffenden Daten gewährt. Die Einsichtnahme oder Herausgabe der Daten kann aufgeschoben, eingeschränkt oder verweigert werden, wenn diese überwiegenden öffentlichen oder privaten Interessen oder gesetzlichen Bestimmungen entgegenstehen.

#### 6.4 Archivierung

Wir sind gesetzlich dazu verpflichtet, die Kundendaten während 20 Jahren aufzubewahren. Anschliessend werden die Daten vernichtet, beziehungsweise gelöscht.

### 7 Haftung

Wir haften für Schäden an Ihrem Wohnungsmobilien die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch Mitarbeitende verursacht worden sind. Diese müssen von Ihnen innerhalb einer Frist von vier Tagen nach Kenntnisnahme des Schadens der zuständigen Teamleitung 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 den zugewiesenen Ansprechpersonen oder der zuständigen Teamleitung. Grundsätzlich sind alle Mitarbeitenden verpflichtet, Beschwerden von Klienten/Klientinnen und Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten.

#### 8.1 Unstimmigkeiten in der Dokumentation und dem Datenschutz

Sie können verlangen, dass unrichtige Daten berichtigt und nicht notwendige Daten vernichtet werden. Kann weder die Richtigkeit noch die Unrichtigkeit bewiesen werden, können Sie schriftlich einen Bestreitungsvermerk in der Dokumentation verlangen. Lehnen wir den Antrag ab, sind Sie berechtigt, innert 20 Tagen nach Erhalt der Mitteilung die zuständige kantonale Stelle zur Schlichtung anzurufen:

Beauftragte(r) für Öffentlichkeit und Datenschutz

Bahnhofplatz 13

5201 Brugg

Tel.: 062 835 45 60

E-Mail: [oebd@ag.ch](mailto:oebd@ag.ch)

#### 8.2 Unstimmigkeiten mit den Kranken-/Unfallversicherungen

Lehnt der Versicherer die Kostenübernahme der von uns erbrachten Leistungen oder eines Teils davon ab, haben Sie folgende rechtlichen Möglichkeiten:

- Verlangen Sie eine Erklärung (Krankenkassen und Unfallversicherungen haben eine gesetzliche Auskunftspflicht).
- Wenden Sie sich an eine Beratungsstelle (siehe unten).
- Verlangen Sie eine schriftliche, beschwerdefähige Verfügung. In dieser Verfügung muss die Kasse ihren Entscheid begründen und auf die Rechtsmittel verweisen.
- Wenn Sie mit der Verfügung der Kranken-/Unfallversicherung nicht einverstanden sind, muss dagegen schriftlich innerhalb von 30 Tagen Einsprache erhoben werden. Die Kranken-/Unfallversicherung 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

Schachenallee 29

5001 Aarau

Telefon 062 823 11 66

E-Mail: [patientenstelle-ag-so@hin.ch](mailto:patientenstelle-ag-so@hin.ch)

[www.patientenstelle-aargau-solothurn.ch](http://www.patientenstelle-aargau-solothurn.ch)

Ombudsstelle Krankenversicherung

Morgartenstrasse 9

6002 Luzern

Telefon 041 226 10 10 (09.00 - 11.30 Uhr)

[www.om-kv.ch](http://www.om-kv.ch) (Kontaktformular)

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.

Spitex Region Brugg AG  
Schwimmbadstrasse 4  
5210 Windisch  
056 556 00 00

01. Juli 2022