

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Version: 1.4

Datum: 01.06.2018

1 Zweck

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen der SpiteX Suhrental Plus und ihren Klientinnen und Klienten. Soweit der Rahmenvertrag und die 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 und Umfang der Leistungen

Gemäss Krankenpflege-Leistungsverordnung /KLV Art. 8), dem Administrativvertrag mit den Krankenkassen sowie dem Leistungsauftrag mit Ihrer Wohnortgemeinde sind wir verpflichtet, bei Ihnen eine Bedarfsabklärung für Pflege und Hauswirtschaft vorzunehmen.

Dabei wird der Umfang der Dienstleistungen in Rücksprache mit dem zuständigen Arzt ermittelt und auf dem Bedarfsmeldeformular zuhanden der Krankenkassen sowie in der Pflegeplanung festgehalten. Für eine gute und auf Sie zugeschnittene Leistungserbringung sind wir darauf angewiesen, dass Sie uns offen und ehrlich informieren.

Eine Erstabklärung inkl. administrativer Arbeiten dauert mindestens drei Stunden. Sie muss periodisch wiederholt werden. Die Krankenkassen übernehmen die Kosten der Bedarfsabklärung. Auf Verlangen müssen wir einzelne Elemente der Bedarfsabklärung Ihrer Krankenkasse mitteilen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

3.2 Leistungen ausserhalb des Vertrages

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.

3.3 Zusammenarbeit mit Dritten

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

- Ihrem Hausarzt sowie allfällig weitere involvierte Ärzte
- dem Spital, Heim oder der Klinik nach Ihrer Entlassung
- Apotheken (wir verkaufen keine Medikamente)
- Angehörige und Bekannte, welche Sie uns vorgängig nennen.

3.4 Mitarbeitende

Es besteht kein Anspruch auf die Betreuung durch eine bestimmte Mitarbeiterin bzw. einen bestimmten Mitarbeiter.

Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt alleine bei der zuständigen Führungsperson innerhalb der Spitex.

3.5 Zeitliche Grenzen der Einsätze

Wir bieten die Grund- und Behandlungspflege an 365 Tagen an: Montag bis Freitag 07.00 - 12.00 Uhr und 13.30 - 22.00 Uhr, am Wochenende und an Feiertagen nach Bedarf.

Hauswirtschaftliche Leistungen erbringen wir an den Werktagen: Montag bis Freitag 07.30 - 12.00 Uhr und 13.30 - 17.00 Uhr.

Soweit möglich, nehmen wir bei der Einsatzplanung auf Ihre Wünsche im Rahmen des Machbaren Rücksicht. Sollten wir Ihre Wünsche nicht berücksichtigen können, bitten wir Sie um Verständnis.

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 30 Minuten auf

die vereinbarte Zeit. Falls wir diesen Zeitrahmen nicht einhalten können, werden Sie von uns telefonisch benachrichtigt.

3.6 Mitwirkung und Hilfsmittel

Damit wir die Dienstleistungen korrekt erbringen können und der Gesundheitsschutz von Ihnen, Ihren Angehörigen und unseren Mitarbeitenden gewährleistet ist, sind folgende Punkte zu berücksichtigen:

- Wir können unser übliches Pflegematerial verwenden.
- Für pflegerische Einsätze stehen die notwendigen Krankenmobilen zur Verfügung. (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Arbeitsbereiche). Ein Teil der Hilfsmittel können wir Ihnen vermieten. Bei allen anderen Hilfsmitteln können wir Sie über die Bezugsquellen informieren.
- Kleine bauliche Anpassungen zu Ihrer und unserer Sicherheit (z.B. Haltegriffe im Bad/WC) werden durch Sie vollzogen.
- Für hauswirtschaftliche Einsätze stehen funktionierende Haushaltgeräte sowie die dafür notwendigen Reinigungsutensilien und -mittel zur Verfügung.

3.7 Leistungen durch Angehörige oder durch die KlientInnen selber

Es liegt in Ihrem Ermessen, Leistungen die durch die Spitex erbracht werden könnten, selber oder durch Angehörige bzw. von Ihnen bestimmte Personen zu erbringen. Die Verantwortung für diese Leistungen liegt nicht bei der Spitex Suhrental Plus. Je nach Ausmass entsprechender Eigenleistungen müssen Sie eine Verzichtserklärung unterzeichnen.

3.8 Abbestellen 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 Rechnung stellen (eine Hauspflegestunde für Nichtmitglieder). Diese Regelung wenden wir bei KlientInnen mit geistiger Beeinträchtigung nicht an.

Bitte teilen Sie uns zudem Spitalein- oder -austritte sowie geplante Ferien so früh wie möglich mit. Ausnahmen bilden Notfallsituationen sowie Todesfall.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

3.9 Nichtraucherschutz

Die KlientInnen ist besorgt für die Einhaltung des Nichtraucherschutzes unserer Mitarbeitenden. Er/sie verzichtet vor und während des Einsatzes der Spitex-Mitarbeitenden auf das Rauchen in der eigenen Wohnung und lüftet diese ausgiebig vor deren Eintreffen.

3.10 Wohnungszugang und 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 können Ihnen eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung zusichern.

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.

4 Tarife und Rechnungsstellung

4.1 Grundsatz

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

4.2 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 mindestens 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 mit mindestens 15 Minuten in Rechnung gestellt.

4.3 Rechnungsstellung

a) Krankenkassenleistungen

Die Spitex Suhrental Plus verrechnet über Tiers payant. Das heisst, die Rechnung wird von uns direkt an Ihre Krankenkasse gesandt. Sie erhalten eine separate Zusammenstellung aller von uns verrechneten Leistungen. Franchise und Selbstbehalt werden direkt von Ihrer Krankenversicherung mit Ihnen abgerechnet. Die gesetzlichen Bestimmungen und Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang der Leistungen, welche durch die Krankenkassen übernommen werden.

b) Nicht kassenpflichtige Leistungen

Nicht kassenpflichtige Leistungen (z.B. Hauswirtschaft, Patientenbeteiligung, Material usw.) werden Ihnen direkt in Rechnung gestellt und gehen vollständig zu Ihren Lasten. Vorbehalten bleibt die Leistungspflicht Dritter (z.B. Zusatzversicherung für hauswirtschaftliche Leistungen). Die Frist zur Bezahlung beträgt 30 Tage.

4.4 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). 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).

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

5 Ablehnen des Spitex-Auftrages und Kündigung

5.1 Ordentliche Kündigung

Der Leistungsvertrag wird mit dem vereinbarten Auftragsende automatisch aufgelöst.

Der Vertrag kann zudem jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von 5 Tagen schriftlich gekündigt werden.

Bei einer Ablehnung der Leistungserbringung durch Sie, müssen Sie uns dies mit einer Verzichtserklärung bestätigen.

5.2 Ablehnen des Auftrages oder sofortige Kündigung infolge inakzeptablen Verhältnissen

In besonderen Fällen behalten wir uns das Recht einer Ablehnung des Auftrages oder sofortigen Vertragsauflösung vor. Namentlich bei:

- Bedingungen bei Ihnen zu Hause, die eine qualitative Leistungserbringung nicht (mehr) ermöglichen
- Umstände, welche für unsere Mitarbeitenden gesundheitlich und/oder psychisch nicht zumutbar sind (wie z.B. Androhung von Gewalt, Beschimpfungen und sexuelle Übergriffe)
- Arbeitssicherheit der Mitarbeitenden ist nicht mehr gewährleistet (wie z.B. wenn die für unsere Arbeit benötigten Hilfsmittel nicht zur Verfügung gestellt werden)
- Rechnungen werden trotz mehrfacher Mahnung nicht bezahlt.
- Unsachgemässe Einmischung (Ihrerseits) von Angehörigen oder von anderen Bezugspersonen in unsere Arbeit

Eine Ablehnung bzw. Kündigung der Leistungserbringung durch die Spitex Suhrental Plus wird durch uns begründet.

5.3 Ablehnung von Spitex-Leistungen aufgrund Liste säumiger Versicherter

Ab 1. Juli 2014 werden im Kanton Aargau gemäss Einführungsgesetz zum Krankenversicherungsgesetz (EG KVG) Versicherte, die trotz Betreuung ihrer Zahlungsverpflichtung gegenüber den Krankenversicherern nicht nachkommen, auf einer Liste säumiger Versicherter erfasst.

Die Non-Profit-Spitex muss deshalb vor Erbringung ihrer Leistungen abklären, ob neue

KlientInnen auf der Liste säumiger Versicherter erscheinen. Sind diese auf der Liste säumiger Versicherter aufgeführt, darf die Spitex nur gegen Vorauszahlung 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.

Sind bestehende KlientInnen neu auf der Liste säumiger Versicherter aufgeführt, erfolgt die Rechnungsstellung für bereits erbrachte Leistungen direkt an die KlientInnen und nicht an die Krankenkasse. Weitere Leistungen dürfen nur gegen Vorauszahlung erbracht werden.

Wird die Vorauszahlung nicht bezahlt, kann die Spitex Suhrental Plus die Erbringung von (weiteren) Leistungen ablehnen.

6 Datenschutz und -sicherheit

6.1 Schweigepflicht

Alle unsere Mitarbeitenden sind zur Beachtung und Einhaltung der gesetzlichen Schweigepflicht sowie den geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet.

6.2 Datenerfassung und Dokumentation

Soweit es zur Erfüllung des Pflegeauftrages erforderlich ist, führen wir von Ihnen eine persönliche Dokumentation. Diese ermöglicht es, nachträglich alle Leistungen nachzuvollziehen, diese zu verrechnen und gegenüber den Versicherern zu begründen.

Für die Dokumentation erfassen und verwalten wir Daten in folgenden Systemen:

- Persönliche und krankheitsbedingte Daten für die Klientendokumentation
- administrative Daten für die Rechnungsstellung und Buchführung
- Einsatzdaten zu Planungszwecken
- Fotos über den Heilungsverlauf von Wunden in der Wunddokumentation

Die Daten werden sowohl elektronisch wie auch schriftlich (papiergebunden) abgelegt.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

6.3 Einsichtsrecht

Auf Verlangen wird Ihnen Einsicht in alle Sie betreffenden Daten gewährt. Sie können Auskunft darüber verlangen, welche Daten über Sie erfasst und verwaltet werden. Auf Antrag stellen wir Ihnen eine Kopie unserer Dokumentation zur Verfügung.

Die Einsichtnahme kann nur im Spitex-Zentrum erfolgen. Zudem kann diese eingeschränkt, aufgeschoben oder verweigert werden, wenn überwiegende öffentliche oder private Interessen sowie gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen.

Für die Einsichtnahme und allfällige Kopien wird eine Abgeltung in Rechnung gestellt.

6.4 Weitergabe von Daten

Soweit zur Erfüllung des Pflegeauftrages erforderlich, dürfen notwendige personenbezogene Daten von Ihnen an Dritte übermittelt werden, im Besonderen an

- Krankenkasse(n)
- Ihren Hausarzt sowie allfällig weitere involvierte Ärzte
- die Sozialversicherungsanstalt (SVA), *sofern* Sie Hilflosenentschädigung beantragen
- die sozialen Dienste Ihrer Wohngemeinde, *sofern* Sie Ergänzungsleistungen beantragen
- An Spitäler, Heime und weitere Einrichtungen des Gesundheitswesens, *sofern* Sie in diese verlegt werden
- In medizinischen Notfällen können Daten an weitere Medizinalpersonen (z.B. Notfallarzt, Ambulanz, Spital) weitergegeben werden
- Weitere von Ihnen gewünschte Vertrauenspersonen gemäss Rahmenvertrag.

Es ist nicht vorgesehen, dass wir Daten an weitere Stellen - auch Familienangehörige (einschliesslich Ehepartner und Kinder) - weiterleiten. Sollten wir dies tun müssen, werden wir Sie informieren und von Ihnen ein schriftliches Einverständnis einholen.

6.5 Archivierung

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

Mit Ihrer schriftlichen Einwilligung können wir auf die Aufbewahrung verzichten, wenn:

- a) die Dokumentation an eine andere medizinische Einrichtung gegeben wird;
- b) Sie die Aufbewahrung der Dokumentation auf eigenen Wunsch und in eigener Verantwortung übernehmen.

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

6.6 Datensicherheit und -verantwortung

Für die Führung, Verwaltung und Sicherung Ihrer Daten sind wir vollumfänglich verantwortlich. Wir versichern Ihnen, dass diese innerhalb der Spitex Suhrental Plus in jeder Hinsicht sicher aufbewahrt werden.

7 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 vier 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 verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

8 Konflikte und Beschwerden

8.1 Unstimmigkeiten mit Mitarbeitenden

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

8.2 Unstimmigkeiten in der Dokumentation sowie des Datenschutzes

Sie haben Anspruch, dass unrichtige oder nicht notwendige Daten über Sie berichtigt oder vernichtet werden. Kann weder die Richtigkeit noch die Unrichtigkeit von Daten bewiesen werden, so können Sie den Eintrag eines Bestreitungsvermerks in unserer Dokumentation verlangen.

Die Beseitigung von Unstimmigkeiten im Datenschutz müssen Sie schriftlich beantragen. Sollte keine Einigung gefunden werden bzw. der Antrag von uns abgelehnt werden, sind Sie berechtigt, innert 20 Tagen nach Erhalt der Mitteilung die zuständige kantonale Stelle, um Schlichtung anzurufen:

Beauftragte für Öffentlichkeit / Datenschutz
Bahnhofplatz 13, 5201 Brugg
Tel.: 062 835 45 60
E-Mail: oedb@ag.ch

8.3 Unstimmigkeiten mit der Krankenkasse

Lehnt der Krankenversicherer die Kostenübernahme der von uns erbrachten Leistungen oder eines Teils davon ab, haben Sie folgende rechtliche 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 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 *nicht* einverstanden, können Sie eine schriftliche Beschwerde beim kant. Versicherungsgericht einreichen.
- Sind Sie mit diesem Urteil *nicht* einverstanden, können Sie innert 30 Tagen eine Beschwerde beim eidg. Versicherungsgericht in Luzern einreichen. *Desen Entscheid ist endgültig.*

Bei Unstimmigkeiten mit der Krankenkasse stehen Ihnen folgende Stellen zur Verfügung:

Patientenstelle Aargau Solothurn
Bahnhofstr. 18, 5001 Aarau
Tel.: 062 823 11 66
www.patientenstelle-aargau-solothurn.ch

Ombudsmann Krankenversicherung
Morgartenstrasse 9, 6002 Luzern
Tel.: 041 226 10 10
E-Mail: info@om-kv.ch

9 Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag ist der Hauptsitz der Spitex Suhrental Plus in Muhen.