
Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Version: 1.6.RPZ-1.2

Datum: 01.06.2021

1 Zweck

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen dem Regionalen Palliative Zentrum (RPZ) der Spitex Suhrental Plus (SSP) 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).

1.1 Geltungsumfang

Diese AGB's gelten nur für die Leistungen des Regionalen Palliative Zentrums. Werden zusätzliche Leistungen durch die für Ihre Wohngemeinde zuständige Spitex erbracht, so gelten für diese Leistungen die AGB's dieser Spitex-Organisation.

2 Zielsetzung

Unsere Organisation unterstützt Sie mit pflegerischen Dienstleistungen der Palliative Care. Dabei werden Ihre eigenen Ressourcen sowie diejenigen Ihrer Angehörigen und Ihres sozialen Umfelds berücksichtigt.

3 Dienstleistungen

3.1 Bedarfsabklärung und Umfang der Leistungen

Gemäss Krankenpflege-Leistungsverordnung/KLV Art. 8), dem Administrativvertrag mit den Krankenkassen sowie dem Leistungsauftrag mit der für Ihre Wohngemeinde zuständigen Spitex-Organisation sind wir verpflichtet, bei Ihnen eine Bedarfsabklärung 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, 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
- der Spitex-Organisation, welche für Ihre Wohngemeinde zuständig ist
- 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 Palliative Pflege täglich an: Montag bis Freitag 08.00 - 12.00 Uhr und 13.30 - 16.30 Uhr, am Wochenende und an Feiertagen nach Bedarf.

Ausserhalb dieser Zeiten besteht ein Pikettendienst, welcher in Notfällen kontaktiert werden kann. Die jeweiligen Kontaktinformationen werden Ihnen von der Palliative-Care-Mitarbeiterin mitgeteilt.

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 Krankmobilen 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.

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.

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, bitten wir um Installation eines Schlüsselsafes und Übergabe des Zahlencodes an die Spitex Suhrental Plus. Sollte dieser Schlüsselsafe nicht möglich sein, können Sie unseren Mitarbeitenden einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aushändigen. Die Schlüsselübergabe wird Ihnen schriftlich quittiert. Wir können Ihnen eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung zusichern. Die Verwahrung des Schlüssels ist kostenpflichtig und wird Ihnen in Rechnung gestellt (Kosten gemäss aktuellem Tarifblatt).

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

Die Rechnungsstellung unserer Leistungen erfolgt über die für Ihre Wohngemeinde zuständige Spitex-Organisation. Diesbezüglich sind die Regelungen der entsprechenden Spitex-Organisation massgebend.

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 schriftlichen Verzichtserklärung ausdrücklich 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 SSP wird durch uns begründet.

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

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

- Fotos über den Heilungsverlauf von Wunden in der Wunddokumentation

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

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 Spitex-Organisation, welche für Ihre Wohngemeinde zuständig ist
- 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 (gesetzliche Bestimmung) 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.