

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

1. Zweck

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen der Spitex Muri und Umgebung und ihren Klientinnen und Klienten. Soweit die individuellen Vereinbarungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen 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, 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 Bedarfsformular zuhanden der Krankenkasse sowie in der Leistungsvereinbarung (Vertrag) mit Ihnen festgehalten. In einem Erstgespräch mit Ihnen wird der Dienstleistungsbedarf abgeklärt. Die Bedarfsabklärung muss periodisch wiederholt und der Umfang der Dienstleistungen allenfalls den veränderten Umständen angepasst werden. Bei substantiellen Veränderungen des Leistungsumfangs muss mit Ihnen ein neuer Vertrag abgeschlossen werden.

Die Krankenkassen übernehmen die Kosten der Bedarfsabklärung. Diese können verlangen, dass Ihnen einzelne Elemente aus der Bedarfsabklärung mitgeteilt werden. Sie, als Klientin oder Klient, haben jederzeit das Recht auf Einsicht in Ihre Unterlagen.



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 zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die von uns nicht angeboten werden. Es besteht kein Anspruch auf die Betreuung durch eine bestimmte Mitarbeiterin oder einen bestimmten Mitarbeiter. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt alleine bei der zuständigen Führungsperson innerhalb unserer Organisation. Ihre Bezugsperson wird Ihnen zu Beginn des Vertragsverhältnisses mitgeteilt.

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, Alters- und Pflegeheim, Rehaklinik
- Apotheken sowie Lieferanten von medizinischem Material
- Vertrauenspersonen oder gesetzliche Vertreterinnen und Vertreter welche im Rahmenvertrag genannt sind

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

3.4 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, aber auch geeignetes Putzmaterial).

3.5 Nichtraucherchutz

Die Klientin/der Klient ist besorgt für die Einhaltung des Nichtraucherschutzes und verzichtet vor und während des Einsatzes der Spitex Mitarbeiterin auf das Rauchen in der eigenen Wohnung und lüftet diese ausgiebig vor deren Eintreffen.

3.6 Leistungen bei ausserkantonalem Wohnsitz

Haben Sie Wohnsitz in einem anderen Kanton und werden von Ihnen vorübergehend Leistungen unserer Organisation in Anspruch genommen (z.B. während eines Ferienaufenthalts bei Verwandten), so holen wir bei Ihrer Wohnsitzgemeinde oder Ihrem Wohnsitzkanton eine Kostengutsprache ein. Werden von diesen nicht alle anfallenden Restkosten übernommen, sind Sie verpflichtet, diese selbst zu tragen. Die Rückforderung bei Ihrer Versicherung obliegt je nach Verrechnungssystem (siehe auch Punkt 4) bei Ihnen oder wird direkt von uns mit Ihrer Versicherung geregelt.

3.7 Wohnungszugang/Schlüssel

Unsere Mitarbeitenden sind darauf angewiesen, dass Sie ihnen Zugang zu Ihrer Wohnung gewährleisten. Sie haben die Möglichkeit die Türe selbständig zu öffnen oder eine Option zur Sicherstellung des Zutritts installieren zu lassen. Die Spitex Muri und Umgebung arbeitet im Bereich des Zutrittsmanagements mit Schlüsselboxen oder der Übergabe von Schlüsseln (die Übergabe ist jeweils schriftlich zu quittieren). Für die sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel oder des Schlüsselboxcodes ist die Spitex Muri und Umgebung verantwortlich. Wir empfehlen Ihnen, einen Schlüssel in 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 Monaten ändern und uns den neuen **Code**



umgehend mitteilen. Wir empfehlen, eine Liste mit Personen zu führen, welche über den Schlüsselbox **Code** verfügen.

Auf ihren Wunsch, können wir gerne die Installation eines Schlüsselsafes für Sie organisieren. Der Vertrag für die Installation kommt zwischen dem betreffenden Installateur/Firma und Ihnen direkt zustande. Die SpiteX Muri und Umgebung 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 das Öffnen der Türe gehen zu Ihren Lasten.

3.8 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 eine Unkostenpauschale von CHF 60 in Rechnung stellen. Bitte teilen Sie uns Spital ein- oder -austritte sowie geplante Ferien so früh wie möglich mit. Ausnahmen bilden Notfallsituationen sowie Todesfall.

4. Tarife und Rechnungstellung

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, werden gemäss dem jeweils geltenden Tarif in Rechnung gestellt.

Nichtkassenpflichtige Leistungen wie Bsp. Hauswirtschaft, wird Ihnen direkt in Rechnung gestellt und gehen vollständig zu Ihren Lasten oder allenfalls zu Lasten Ihrer Zusatzversicherung.

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 Rechnungsstellung

a) *Tiers garant (Rechnungsstellung direkt an Sie)*

Die gesetzlichen Bestimmungen und allenfalls Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang der Leistungen, welche durch die Krankenkassen übernommen werden. Die Rechnungsstellung erfolgt an Sie persönlich oder an die angegebene Zahlungsadresse. Die Rückvergütung können Sie bei Ihrer Krankenkasse geltend machen.

b) *Tiers payant (direkt an Krankenversicherung)*

Die gesetzlichen Bestimmungen und allenfalls Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang der Leistungen, welche durch die Krankenkassen übernommen werden. Die Rechnungstellung erfolgt direkt an Ihre Krankenkasse. Sie erhalten eine separate Zusammenstellung aller von uns verrechneten Leistungen. Franchise und Selbstbehalt werden direkt von Ihrer Krankenversicherung mit Ihnen abgerechnet.

c) *Nichtkassenpflichtige 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 Dritte (z.B. Zusatzversicherung für hauswirtschaftliche Leistungen). Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage.



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 Fr. 15.35 pro Tag; zusätzlich zum normalen Selbstbehalt und der Franchise). 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).

5. Kündigung

5.1 Ordentliche Kündigung

Die Leistungsvereinbarung mit Ihnen wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrags automatisch aufgelöst. Sie kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens 5 Tagen schriftlich gekündigt werden.

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

5.2 Ablehnen des Auftrages oder sofortige Kündigung infolge inakzeptabler Verhältnisse

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
- Umstände, 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 einer Zahlungserinnerung und eines Mahnschreibens
- 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.

Siehe Beiblätter:

- Information für Datenschutz für Kunde
- Information zum Datenschutz für Dritte (Angehörigen, Beistand)
- Einwilligungserklärung zur Datenverarbeitung/- übermittlung für Kunden

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 4 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

8.1 Unstimmigkeiten mit Mitarbeitenden

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

8.2 Unstimmigkeiten in der Dokumentation sowie des Datenschutzes

Sie haben das Recht, dass fehlerhafte Daten über ihre Person korrigiert, ergänzt oder vernichtet werden. Kann weder die Richtigkeit noch die Unrichtigkeit von Daten bewiesen werden, so können Sie den Eintrag eines Bestreitungsvermerk in unsere Dokumentation verlangen.

Die Beseitigung von Unstimmigkeiten im Datenschutz müssen Sie schriftlich beantragen. Sollte keine Einigung gefunden 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, 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

Tel. 041 226 10 10 (09.00 – 11.30 Uhr)



9. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen unserer Organisation und Ihnen ist der Sitz der Spitex Muri und Umgebung.

10. Optionen/ Individuelle Regelungen

10.1 Pünktlichkeit der Einsätze

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. Falls wir diesen Zeitrahmen einmal nicht einhalten können, werden Sie von uns telefonisch benachrichtigt.

10.2 Einsatzzeiten

Unsere Dienstleistungen werden zu den normalen Arbeitszeiten von Montag – Freitag zwischen 07.30 – 22.00 Uhr erbracht. An Wochenenden und Feiertagen erfolgen nur pflegerische Leistungen und nur, wenn es der abgeklärte Bedarf erfordert.

10.3 Personentransporte

Transporte von Klientinnen und Klienten oder deren Angehörigen durch die Spitex gehören grundsätzlich nicht zum Mindestangebot der Spitex-Leistungen und dürfen deshalb von unseren Mitarbeitenden nicht durchgeführt werden.

10.4 Geschenke an Mitarbeitende

Wenn Sie mit unseren Dienstleistungen zufrieden sind, danken Sie den Mitarbeitenden für Ihren Einsatz. Zusätzliche Geschenke sind nicht nötig. Gemäss Personalreglement dürfen unsere Mitarbeitenden von Klientinnen oder Klienten oder von deren Angehörigen kein Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch annehmen.

1. November 2024

