



## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitex Freiamt**

### **1. Zweck**

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen der Spitex Freiamt und ihren Kundinnen und Kunden. 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 wird der Dienstleistungsbedarf abgeklärt. Dabei entsteht pro Abklärung ein Zeitbedarf von mindestens zwei Stunden oder mehr.

Die Bedarfsabklärung muss maximal alle neun Monate wiederholt und der Umfang der Dienstleistungen allenfalls den veränderten Umständen angepasst werden. Die Krankenkassen übernehmen die Kosten der Bedarfsabklärung.

Diese können verlangen, dass Ihnen einzelne Elemente aus der Bedarfsabklärung mitgeteilt werden.

Sie, als Kundin oder Kunde, haben jederzeit das Recht auf Einsicht in Ihre Unterlagen.

### **3.2 Einsatzzeiten**

Unsere Dienstleistungen der Pflege werden von Montag – Freitag zwischen 07.00 – 22.00 erbracht, nachts ausschliesslich bei bestehenden Betreuungsverhältnissen. Die hauswirtschaftlichen Leistungen erbringen wir zwischen 08.00-17.00. An Wochenenden und Feiertage erfolgen Leistungen, wenn es der abgeklärte Bedarf erfordert.

### **3.3 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 30 Minuten auf die vereinbarte Zeit. Falls wir diesen Zeitrahmen einmal nicht einhalten können, werden Sie von uns telefonisch benachrichtigt.

### **3.4 Personentransporte**

Transporte von Kundinnen und Kunden oder deren Angehörigen durch die Spitex gehören grundsätzlich nicht zum Mindestangebot der Spitex-Leistungen.

### **3.5 Einsatz von Dritten**

Wir erbringen in der Regel sämtliche Leistungen selbst. Falls dies nicht möglich sein sollte, werden wir qualifizierte Drittpersonen oder Drittorganisationen beiziehen.

### **3.6 Leistungen ausserhalb Vertrag**

Unsere Mitarbeitenden erbringen ihre Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses mit Ihnen (Beilage 1). 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 zwei Jahren nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses mit unseren Mitarbeitenden.

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.

### **3.7 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 Ferientaufenthalts 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.

Spitex Freiamt, Bahnhofstrasse 6, 5610 Wohlen

Die Rückforderung bei Ihrer Versicherung obliegt je nach Verrechnungssystem (siehe auch Punkt 4) bei Ihnen oder wird direkt von uns mit Ihrer Versicherung geregelt.

### **3.8 Mitwirkung**

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).

### **3.9 Nichtraucherchutz**

Die Kundin, der Kunde ist besorgt für die Einhaltung des Nichtraucherchutzes und 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/-schlüssel**

Unsere Mitarbeitenden sind darauf angewiesen, dass Sie ihnen Zugang zu Ihrer Wohnung gewährleisten. Falls nötig, lassen Sie einen Schlüsselsafe an einer Hausausenwand oder in Ihrem Milkasten montieren, wir beraten Sie gerne. Verfügen wir über keinen Zugang zu einem 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.

### **3.11 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 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, werden gemäss dem jeweils geltenden Tarif in Rechnung gestellt. 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 (ausgenommen nicht kassenpflichtige Leistungen). 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. 15.35 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).

### **4.4 Zahlung**

Spätestens in der ersten Hälfte des Monats stellen wir Ihnen die Rechnung über die nicht kassenpflichtigen Leistungen des Vormonates zu. Die Rechnung ist innert 30 Tagen zu begleichen. Bei wiederholtem Zahlungsverzug sind wir berechtigt, nach Abklärung der Verhältnisse für die Erbringung weiterer Leistungen, Vorauszahlung oder angemessene Sicherheit zu verlangen.

## **5 Kündigung**

### **5.1 Ordentliche Kündigungsfrist**

Die Leistungsvereinbarung mit Ihnen wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrags automatisch aufgelöst. Sie kann jederzeit einseitig 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 verantwortlich sind.

- Nichtbezahlung der Rechnungen trotz mehrfacher Mahnung
- Unsachgemässer Einmischung Ihrer Angehörigen oder von anderen Bezugspersonen in die Dienstleistungsabwicklung

## **6 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 Betreibung 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 allfällige Kundinnen und Kunden 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 Kundinnen und Kunden** neu auf der Liste säumiger Versicherter aufgeführt, erfolgt die Rechnungsstellung für bereits erbrachte Leistungen direkt an die Kundinnen und Kunden und nicht an die Krankenkasse. Weitere Leistungen dürfen nur gegen Vorauszahlung erbracht werden.

## **7 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 (Beilage). Der Verein Spitex Freiamt erhebt von den Mitgliedern ausschliesslich diejenigen Personendaten, die zur Erfüllung des Vereinszwecks notwendig sind.

## **8 Geschenke an Mitarbeitende**

Wenn Sie mit unseren Dienstleistungen zufrieden sind, danken Sie den Mitarbeitenden für Ihren Einsatz. Zusätzliche Geschenke sind nicht nötig. Unsere Mitarbeitenden werden nach den Anstellungsbedingungen des Spitex Verband Aargau entlohnt. Gemäss diesen Bestimmungen dürfen unsere Mitarbeitenden von Kundinnen und Kunden oder von deren Angehörigen kein Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch annehmen. Weitergehende Zuwendungen können mittels Spende in den Vereinsfonds ausgerichtet werden.

## **9 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.

## **10 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 innert 30 Tagen 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, 5000 Aarau, 5000 Aarau, Telefon 062 823 11 66, [www.patientenstelle-aargau-solothurn.ch](http://www.patientenstelle-aargau-solothurn.ch)
- Ombudsstelle für pflegebedürftige Menschen Kanton Aargau, Schachenallee 29, 5000 Aarau . Telefon 062 823 11 42. [ombudsstellen-ag-so@hin.ch](mailto:ombudsstellen-ag-so@hin.ch)

(Bei Streitigkeiten zwischen Leistungserbringer (Spitex) und Versicherer kann das Kantonale Schiedsgericht beigezogen werden. Dieses hat lediglich Empfehlungscharakter.)

## **11 Gerichtsstand**

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

Ersetzt die Version vom 1. April 2017

In Kraft: 1. Mail 2018

Spitex Freiamt, Bahnhofstrasse 6, 5610 Wohlen

## **Beilage**

Rahmenvereinbarung zwischen der Spitex Freiamt,  
Bahnhofstrasse 6, 5610 Wohlen

und.....  
Name und Vorname der Kundin / des Kunden (Blockschrift),  
Kundennummer

Die Spitex Freiamt vereinbart mit Ihnen, dass sie ihre Dienstleistungen gemäss der jeweiligen aktuellen Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung erbringt. In der Leistungsplanung sind die Leistungen detailliert geregelt (u.a. Art und Dauer) und ärztlich verordnet. Änderungen in der Leistungsplanung sind zwischen unserer Organisation und Ihnen jeweils zu vereinbaren und schriftlich von einem Arzt / einer Ärztin verordnet. Unsere Mitarbeitenden dürfen das Leistungsvolumen längerfristig nicht ohne Rücksprache mit Ihnen ausdehnen oder abändern. Bei substantiellen Veränderungen des Leistungsumfangs wird Ihnen deshalb ein neuer Vertrag zur Unterschrift vorgelegt. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei unserer Organisation. Sämtliche Anliegen in Bezug auf diese Vereinbarung können Sie direkt an die zuständige Führungsperson unserer Organisation richten. Die obligatorische Krankenpflegeversicherung übernimmt nicht in jedem Fall sämtliche Leistungen der Spitex. Mit dieser Vereinbarung erklären Sie sich ausdrücklich bereit, dass Sie alle mit Ihnen vereinbarten Leistungen gemäss Leistungsplanung wünschen. Sie erklären sich damit auch bereit, die Kosten für die von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung nicht übernommenen Leistungen selbst zu tragen. Unsere Tarife richten sich nach dem jeweils aktuellen Tarifblatt.

Spitex Freiamt, Bahnhofstrasse 6, 5610 Wohlen

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten die beidseitigen Rechte und Pflichten. Sie bestätigen hiermit, dass Sie die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) unserer Organisation kennen und damit einverstanden sind.

Integrierende Bestandteile dieser Vereinbarung sind:

- die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung
- die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)
- das jeweils aktuelle Tarifblatt Pflege und Hauswirtschaft
- die Merkblätter zu den gesetzlichen Datenschutzbestimmungen
- die Angaben zu Reanimation
- .....

### **Bestätigung**

Ich bestätige, das „Merkblatt über den Datenschutz für Klientinnen und Klienten“ erhalten zu haben und über meine Datenschutzrechte aufgeklärt worden zu sein.

### **Zustimmung zur Weitergabe von Daten**

Ich ermächtige die Spitex Freiamt, im laufenden Pflegeverhältnis, längstens aber für 2 Jahre, Kundendaten an folgende Personen weiterzugeben und diese Personen im Bedarfsfall über die Hilfe und Pflege zu informieren (z.B. Hausarzt/Hausärztin, weitere berechnigte Personen, u.s.w.):

- Hausärztin / Hausarzt /Spezialärztin / Spezialarzt  
.....
- Versicherer (Krankenkasse).....
- Sozialversicherung (sva) .....
- .....
- .....

Diese Zustimmung kann jederzeit widerrufen werden.

Spitex Freiamt, Bahnhofstrasse 6, 5610 Wohlen

## **Entscheidung Reanimation**

Unter Reanimation versteht man der praktische Einsatz von Massnahme, um einen Herz-, Atem- oder Kreislaufstillstand zu beenden. Durch Wiederbelebungsmaßnahmen wird dem Körper geholfen, seine überlebenswichtigen Funktionen wiederaufzunehmen. Stellen Pflegefachpersonen einen Herz-Kreislaufstillstand fest, so müssen sie den Notarzt benachrichtigen und Massnahmen der Reanimation einleiten. Das im gesamten Medizin-und Gesundheitsrecht zentrale Selbstbestimmungsrecht gewährleistet den Kunden, frei darüber zu entscheiden, ob dieser Eingriff vorgenommen werden darf oder nicht. Die Kundin, der Kunde kann den Entscheid jederzeit widerrufen.

Reanimation: Ja  Nein

Patientenverfügung vorhanden: Ja  Nein

Patientenverfügung befindet sich (Ort)

.....

Diese Rahmenvereinbarung wird im Doppel ausgestellt und unterschrieben. Mit Ihrer Unterschrift bestätigen Sie die Entgegennahme oben erwähnter Dokumente. Ein Exemplar ist für Sie bestimmt, das andere wird von uns aufbewahrt. Mit nachfolgender Unterschrift bestätige ich die oben aufgeführten Punkte und erteile die Zustimmung zur Weitergabe von Daten an die oben aufgeführten Personen.Kundin / Kunde, oder die mit der Vertretung betraute oder bevollmächtigte Person

.....

Ort und Datum Name und Vorname Unterschrift

Spitex Freiamt, Bahnhofstrasse 6, 5610 Wohlen

Die/Der unterzeichnende Spitexmitarbeitende bestätigt, das „Merkblatt über den Datenschutz für Klientinnen und Klienten“ an die Klientin/den Klienten ausgehändigt zu haben und sie/ihn über ihre/seine Datenschutzrechte aufgeklärt zu haben:

Mitarbeiterin / Mitarbeiter der Spitex Freiamt

.....

Ort und Datum Name und Vorname Unterschrift

**Bemerkungen:**