

Frick, Juni 2021

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitex Regio Frick**

**Geschätzte Klientin**  
**Geschätzter Klient**  
**Geschätzte Angehörige**

Wir werden alles daran setzen, bei Ihnen Arbeit in guter Qualität zu leisten. Dabei ist uns wichtig, Sie über Ihre Rechte und Pflichten genau zu informieren. Unser Leistungsvolumen orientiert sich am Leistungsauftrag mit der/den Gemeinde/n in unserem Einzugsgebiet. Wenn Sie Ihren Wohnsitz in einem anderen Kanton haben, gelten separate Regelungen mit Ihrer Wohnsitzgemeinde.

### **Ihre Rechte**

Sie haben das Recht auf eine qualitativ gute Pflege und hauswirtschaftliche Dienstleistungen sowie auf eine professionelle Beratung. Ebenso haben Sie das Recht, in Absprache mit der behandelnden Ärztin oder dem behandelnden Arzt jederzeit die Einsätze bei Ihnen unter Berücksichtigung der untenstehenden Absageregeln zu stoppen. Um unsere Arbeit zielgerichtet, fachkompetent, effizient und wirtschaftlich gestalten zu können, sind wir auf Ihre Mithilfe angewiesen.

### **Unsere Erwartungen**

Sie beteiligen sich soweit wie möglich aktiv an den Massnahmen der Bedarfsabklärung und halten sich an gegenseitige Absprachen und Vereinbarungen. Dazu gehört bei Bedarf die Zusammenarbeit mit folgenden Institutionen und Personen: Krankenkassen, Ärztinnen und Ärzte, Spitäler, Heime, Apotheken, Gesundheits- und Sozialinstitutionen.

Wir freuen uns, wenn Sie mit unseren Dienstleistungen zufrieden sind. Ihre direkte Ansprechperson ist die Geschäftsleiterin Frau Daniela Teutsch oder die Leitung Administration Frau Ida Wunderlin. Nehmen Sie bei Problemen in jedem Fall Kontakt mit ihnen auf.

Im Namen der Spitex Regio Frick

Daniela Teutsch  
Geschäftsleiterin

Erstelldatum: 10.06.2021 ersetzt Version vom: 2019 nächste Evaluation: Juni 2023	Erstellt durch: teu Quelle: SVAG 2013 Freigabe durch: teu
--	---

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitex Regio Frick

## 1. Zweck

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen der Spitex Regio Frick 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 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 oder der zuweisenden Ärztin 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 1 ½ Stunden oder mehr.

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 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 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 Bezugspersonen werden Ihnen zu Beginn des Vertragsverhältnisses mitgeteilt.

### 3.3 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.

### 3.4 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 und verlangen können wie beispielsweise ein Pflegebett, Patientenheber, eine Anziehhilfe für Kompressionsstrümpfe (Doff n' Donner der Firma Sigvaris), rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, aber auch geeignetes Putzmaterial. Wir sind als Arbeitgeberin gesetzlich verpflichtet, der Gesundheit der Mitarbeitenden vorzusorgen. Dazu gehört, dass sie Pflege- und hauswirtschaftliche Leistungen hygienisch aber auch ergonomisch durchführen können.**

### 3.5 Wohnungszugang/-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 sind für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Wenn der Verdacht besteht, dass Ihnen etwas zugestossen sein könnte, wir Sie und ihre Angehörigen nicht erreichen und über keinen Wohnungsschlüssel verfügen, sind unsere Mitarbeitenden berechtigt, die Wohnungstür durch Fachleute öffnen zu lassen. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Ihren Lasten.

### 3.6 Abbestellung von Leistungen

Einsätze an Werktagen, welche Sie nicht **mindestens 24 Stunden im Voraus** abbestellen und Einsätze an **Wochenenden und Feiertagen, die nicht mindestens 48 Stunden im Voraus** abbestellt werden, müssen wir Ihnen Rechnung stellen. Bitte teilen Sie uns Spitälein- 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**

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

Die individuellen Zusatzversicherungsverträge 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 der Zusatzversicherung 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.

### **4.3 Patientenbeteiligung**

Im Kanton Aargau werden für die pflegerischen 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 Besondere Dienste**

Es gibt Dienstleistungen, welche nicht von der Krankenkasse übernommen und nicht der Spitex belastet werden können; so beispielsweise das längere Suchen nach Gegenständen wie Wäsche etc., welche für den Klienten/ die Klientin wichtig sind, längeres Warten, Botengänge nach Absprache (zusätzlich mit Wegpauschale von Fr. 5.-) und anderes mehr. Diese Dienstleistungen werden als „Nicht-kassenpflichtige Leistungen“ auf der Rechnung ausgewiesen.

## **5. Kündigung**

### **5.1. Ordentliche Kündigungsfrist**

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.

### **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 verantwortbar sind; beispielsweise durch Verzicht eines Pflegebetts.
- Nichtbezahlung der Rechnungen trotz mehrfacher Mahnungen.
- 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, Spitäler, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen sowie an Amtsstellen. Sie erklären sich durch Ihre Unterschrift mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden.

## **7. Haftung**

Verursachen Mitarbeitende unserer Organisation Schäden an Ihrem Wohnungsmobilien, 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 Ihren Bezugspersonen 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**

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 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, Bahnhofstr. 18, Postfach 3534, 5001 Aarau, Telefon 062 823 11 66, [www.patientenstelle-aargau-solothurn.ch](http://www.patientenstelle-aargau-solothurn.ch)
- Ombudsstelle Krankenversicherung, Morgartenstrasse 9, 6002 Luzern
- [info@om-kv.ch](mailto:info@om-kv.ch), Tel. 041 226 10 10 (09.00 – 11.30 Uhr)
- 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 Regio Frick.

## **Optionen/Individuelle Regelungen**

### **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 den vereinbarten Zeitrahmen. Falls wir diesen nicht einhalten können, werden Sie von uns telefonisch benachrichtigt.

## **Einsatzzeiten**

Unsere Dienstleistungen werden von Montag – Sonntag zwischen 07.00 Uhr und 22.00 Uhr erbracht. An Wochenenden und Feiertagen erfolgen pflegerische Leistungen und nur, wenn es der abgeklärte Bedarf erfordert.

Nach Möglichkeit wird bei der Einsatzplanung auf Ihre gewohnten Lebensumstände Rücksicht genommen. Dies kann aber je nach Pflegeaufwand und nach den zur Verfügung stehenden Ressourcen nicht immer gewährleistet werden.

## **Pflege- und Verbandsmaterial**

Die für Ihre Pflege notwendigen Pflegeartikel müssen von Ihnen via Rezept besorgt werden. Bei fehlendem Material bringen unsere Mitarbeitenden entsprechenden Ersatz mit. Die Verrechnung erfolgt zu marktüblichen Preisen. Wenn immer möglich, werden kassenzulässige Artikel verwendet.

## **Personentransporte**

Transporte von Klientinnen und Klienten oder deren Angehörigen durch die Spitex gehören nicht zum Mindestangebot der Spitex-Leistungen. Wir arbeiten mit Partnerorganisationen zusammen.

**Anmerkung für die Organisationen:** In Rechnung gestellte Transporte von KlientInnen können nur in Ausnahmefällen und bei vorhandenen Zeit- und Personal- Ressourcen durchgeführt werden. Es handelt sich dabei um eine sogenannte Gefälligkeit und es muss keine andere Transportmöglichkeit vorhanden sein.

Beachten Sie dazu die Verkehrszulassungsverordnung des Kantons Aargau, Art. 25. Die Versicherungsfrage muss zwingend mit ihrer Versicherungsgesellschaft geregelt werden.

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

## **Nichtraucherschutz/ Coronamassnahme**

Wir bitten Sie, vor und nach dem Besuch des Spitexpersonals ihre Wohnung zu lüften und während der Anwesenheit unserer Mitarbeitenden in ihrer Wohnung/ ihrem Haus das Rau-

chen zu unterlassen. Neben der Coronaschutzmassnahme schützen Sie auch die Nicht-rauchenden und deren Kleidung, welche den Rauchgeruch sofort annehmen. Dieser kann sehr unangenehm für die nachfolgenden Klienten und Klientinnen sein. Besten Dank.

### **Ablösung Leistungen anderer Anbieter**

Unsere Organisation erbringt keine Wochenend- und Ferienablösungen für Leistungen, die sonst von privaten Spitex-Anbietern oder anderen Institutionen für Sie erbracht werden.

Frick, im Juni 2021

Daniela Teutsch  
Spitex Regio Frick