

Betreuung im Alltag (Individuelle bedürfnisabgestützte Dienstleistung)
Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)
Gültig ab 01. Oktober 2018

1. Zweck

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen der Spitex Aare Nord in Bezug auf ihre zusätzlichen individuellen bedürfnisabgestützten Dienstleistungen und ihren Kunden¹. Soweit die individuelle Einsatzvereinbarung und die allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen der Schweiz. Obligationenrechts über den Auftrag (Art. 394ff).

2. Zielsetzung

Mit den individuellen bedürfnisabgestützten Dienstleistungen wird das Ziel verfolgt, dass Betroffene länger in ihrem gewohnten Umfeld leben können. Der Erhalt und die Förderung der Selbständigkeit des Kunden im Alltag soll gefördert werden. Pflegende Angehörige sollen unterstützt werden, damit einer Überforderung entgegengewirkt wird. Die Spitex Aare Nord übernimmt stellvertretend für die pflegenden Angehörigen die Betreuung und die Alltagsgestaltung. Diese Dienstleistung unterstützt Menschen, die zu Hause leben. Durch regelmässige Kontakte soll einer Vereinsamung vorgebeugt werden.

3. Dienstleistung

3.1 Einsatzvereinbarung/Umfang der Leistungen

Der Umfang der Leistungen wird bei der Bedarfsabklärung/Erstabklärung in der Einsatzvereinbarung festgelegt.

Die Kosten sind vom Kunden zu bezahlen. Die Kosten decken alle Leistungen, die vom Kunden gewünscht, jedoch nicht von der obligatorischen Krankenkasse bezahlt werden und nicht dem Tarifschutz unterliegen.

3.2 Durchführung der Dienstleistungen

Nach der Bedarfsabklärung wird gemeinsam der erste Einsatz vereinbart.

Es werden nur die Dienstleistungen, welche auf der Einsatzvereinbarung vereinbart wurden, ausgeführt.

Das Weisungsrecht gegenüber dem Mitarbeiter¹ liegt allein bei der Spitex Aare Nord. Einsätze, die der Kunde nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt, werden verrechnet. Ausnahmeregelungen gelten bei Spitaleintritt oder bei Todesfall.

4 Dienstleistungsgrenzen

Der Dienstleistungsumfang wird grundsätzlich im Rahmen der Einsatzvereinbarung vereinbart.

4.1 Dienstleistungsabbruch

Dienstleistungen können nur soweit übernommen werden, wie es der Gesundheitszustand des Kunden und die Einsatzvereinbarung erlauben. Die Spitex Aare Nord teilt dem Kunden zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn eine individuelle bedürfnisabgestützte Dienstleistung nicht mehr ermöglicht werden kann, eine gesundheitliche Gefährdung besteht

¹ Es sind stets Personen männlichen und weiblichen Geschlechts gleichermaßen gemeint, aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet.

oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt. In folgenden Situationen kann ein sofortiger Einsatzabbruch oder -unterbruch durch die Spitex Aare Nord erfolgen:

- Bedrohung, Beschimpfung oder Belästigung der Mitarbeiter
- Gefährdung der Arbeitssicherheit der Mitarbeiter
- Bedingungen, die eine qualitativ vertretbare Dienstleistung nicht mehr ermöglichen
- Nichtbezahlung der Rechnungen

5. Tarife und Rechnungsstellung

5.1 Grundsatz

Die Dienstleistungen sind eine nichtkassenpflichtige Leistung und werden den Kunden direkt in Rechnung gestellt.

5.2 Rechnungsstellung

Die Spitex Aare Nord stellt dem Kunden monatlich Rechnung über die erbrachten Leistungen.

Die Rechnung ist innert 30 Tagen zu begleichen. Bei wiederholtem oder anhaltendem Zahlungsverzug ist die Spitex Aare Nord berechtigt, für die Erbringung weiterer Dienstleistungen eine Vorauszahlung oder angemessene Sicherheit zu verlangen.

6. Kündigung

6.1 Ordentliche Kündigungsfrist

Die Einsatzvereinbarung mit dem Kunden wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrages automatisch aufgelöst. Sie kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens 5 Tagen schriftlich gekündigt werden. In Ausnahmefällen ist ein sofortiger Dienstleistungsabbruch seitens der Spitex möglich (siehe 4.1).

7. Schweigepflicht und Datenschutz

Die Spitex Aare Nord verpflichtet alle Mitarbeiter zur Einhaltung der Schweigepflicht und der geltenden Datenschutzbestimmungen gemäss den Vorgaben des Departements Gesundheit und Soziales Kanton Aargau.

8. Geschenke an Mitarbeiter

Die Mitarbeiter der Spitex Aare Nord dürfen vom Kunden oder dessen Angehörigen kein Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch annehmen. Wenn der Kunde seine Zufriedenheit mittels Geldbetrag ausdrücken will, so fliesst dieser in die Personalkasse und kommt allen Mitarbeitern zu Gute.

Gerne kann der Kunde die Spitex-Organisation auch direkt mittels Spende unterstützen. Die Spitex Aare Nord gibt den Kunden diesbezüglich gerne Auskunft.

¹ Es sind stets Personen männlichen und weiblichen Geschlechts gleichermaßen gemeint, aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet.

9. Keine Annahme weiterer Arbeiten durch die Mitarbeiter

Es ist den Mitarbeitern der Spitex Aare Nord nicht gestattet, weitere Leistungen ausserhalb des Arbeitseinsatzes mit den Kunden zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die nicht von der Spitex Aare Nord angeboten werden.

10. Haftung

Verursachen Mitarbeiter der Spitex Aare Nord Schäden an Wohnungsmobiliar des Kunden, haftet die Spitex Aare Nord. Die Spitex Aare Nord haftet für Schäden gemäss OR Art. 41ff. und hat diesbezüglich eine Haftpflichtpolice abgeschlossen. Schadensforderungen sind der Spitex Aare Nord innerhalb von 4 Arbeitstagen nach Feststellung schriftlich einzureichen.

11. Konflikte und Beschwerden

Treten zwischen dem Kunden und den Mitarbeitern der Spitex Aare Nord Unstimmigkeiten auf, kann der Kunde eine Besprechung mit der Geschäftsleitung verlangen. Grundsätzlich sind alle Mitarbeiter der Spitex Aare Nord verpflichtet, Beschwerden des Kunden und Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten.

12. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen dem Kunden und der Spitex Aare Nord ist der Sitz der Spitex Aare Nord in Küttigen.

13. Vertragsbestandteil

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind fester Bestandteil der mit dem Kunden abgeschlossenen Einsatzvereinbarung. Mit Unterzeichnung der Einsatzvereinbarung anerkennt der Kunde die Bestimmungen der AGB.

¹ Es sind stets Personen männlichen und weiblichen Geschlechts gleichermassen gemeint, aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet.