

Spitex Aare Nord
Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)
Gültig ab 01. Januar 2020

1. Zweck

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen der Spitex Aare Nord und ihren Klienten¹. Soweit die individuellen Leistungsvereinbarungen und die allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen der Schweiz. Obligationenrechts über den Auftrag /Art. 394ff).

2. Zielsetzung

Unsere Organisation unterstützt Klienten mit pflegerischen und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen im Sinne der Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden Ressourcen des Klienten, seiner Angehörigen, sowie seines sozialen Umfeldes berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz Hilfe zur Selbsthilfe.

3. Dienstleistung

3.1 Bedarfsabklärung/Umfang der Leistungen

Gemäss Krankenpflege-Leistungsverordnung /KLV Art. 8), dem Administrativvertrag sowie dem Leistungsauftrag mit den Gemeinden sind wir verpflichtet, bei dem Klienten 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 dem Klienten festgehalten.

In einem Gespräch mit dem Klienten 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 dem Klienten gemeinsam ein neuer Vertrag abgeschlossen werden.

Die Krankenkassen übernehmen die Kosten der Bedarfsabklärung.

Der Klient hat jederzeit das Recht auf die Einsicht in seine persönlichen Unterlagen.

3.2 Leistungsvereinbarung

Der Umfang der Leistungen wird in der Leistungsvereinbarung festgelegt. In der Leistungsvereinbarung werden ausserdem die Zusatz- und Extraleistungen geregelt. Darunter werden Leistungen verstanden, die vom Klienten gewünscht, jedoch nicht von der obligatorischen Krankenkasse bezahlt werden und nicht dem Tarifschutz unterliegen. Die Kosten sind vom Klienten zu bezahlen.

3.3 Elektronisches Pflegedossier

Im elektronischen Pflegedossier wird die gesundheitliche Situation der Klienten, sowie alle pflegerischen, betreuerischen oder weitere Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen erfasst, einschliesslich laufender Veränderungen. Die elektronischen Daten werden in einer geschützten Datenbank der Spitex Aare Nord verwaltet und archiviert. Klienten erhalten nach schriftlicher Anfrage Einblick in ihr Pflegedossier. Der Klient erklärt sich einverstanden, dass zur Dokumentation des Wundverlaufs Bilder gemacht werden können. Die gemachten Bilder werden nicht für kommerzielle Zwecke genutzt.

Die Dokumentation wird am Einsatzort beim Klienten nachgeführt.

3.4 Durchführung der Dienstleistungen

Der Beginn der Einsatzzeiten wird mit einer Toleranzzeit von plus oder minus 30 Minuten erbracht.

Wir bemühen uns um Kontinuität in der Pflege.

Es besteht kein Anspruch auf bestimmte Mitarbeiter¹. Die Bezugsperson wird dem Klienten zu Beginn des Vertragsverhältnisses mitgeteilt. Das Weisungsrecht gegenüber dem Mitarbeiter liegt allein bei der Spitex Aare Nord

Einsätze, die der Klient von Montag bis Freitag nicht mindestens 24 Stunden und für Wochenend- und Feiertageinsätze nicht mindestens 48 Stunden im Voraus abbestellt, werden verrechnet. Ausnahmeregelungen gelten bei Spitaleintritt und bei Todesfall.

3.5 Einsatz von mehreren Mitarbeitern und Drittorganisationen

Bedingen besondere Umstände eine Einführung in pflegerische Massnahmen oder bedingt die Pflegeplanung den gleichzeitigen Einsatz von zwei (oder mehr) Mitarbeitern, wird die Arbeitszeit von beiden in Rechnung gestellt.

In der Regel werden sämtliche Dienstleistungen durch Mitarbeiter der Spitex Aare Nord erbracht. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir qualifizierte Drittpersonen oder Drittorganisationen einbeziehen.

3.6 Begleitete Situationen

Die Spitex Aare Nord ist ein Lehrbetrieb. Deshalb können begleitete Einsätze vorkommen. Dabei werden die erbrachten Leistungen nicht doppelt verrechnet. In der Hauswirtschaft wird die begleitete Arbeitssituation jedoch doppelt verrechnet, wenn sich durch die Begleitung der Zeitaufwand reduziert.

3.7 Mitwirken des Klienten

Der Klient passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Damit der Gesundheitsschutz des Klienten, wie auch unserer Mitarbeiter gewährleistet ist, ist es unabdingbar, dass wir die notwendigen Hilfsmittel verwenden können (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, geeignetes Putzmaterial, usw.).

3.8 Pflege- und Verbandsmaterial

Die für die Pflege notwendigen Pflegeartikel werden vom Klienten via Rezept besorgt.

3.9 Zutrittsmanagement

Der Klient ist dafür verantwortlich, den Mitarbeitenden der Spitex Aare Nord den Zutritt zu seiner Wohnung zu gewährleisten. Er hat die Möglichkeit, die Türe selbständig zu öffnen oder eine Option zur Sicherstellung des Zutritts installieren zu lassen (Schlüsseltresor, Badge usw.). Die Spitex Aare Nord arbeitet im Bereich des Zutrittsmanagements mit Schlüssel Steffen aus der Region zusammen. Auf Wunsch des Klienten kann die Spitex Aare Nord die Angaben an Schlüssel Steffen weitergeben. Die Beratung und die Installation sind für den Klienten kostenpflichtig und werden durch Schlüssel Steffen direkt in Rechnung gestellt. Der Klient kann auch seinen Wohnungsschlüssel kostenpflichtig im Betrieb deponieren. Die Übergabe von Schlüsseln, Schlüsseltresorcodes ist schriftlich zu quittieren. Die Spitex Aare Nord ist

für die sorgfältige und sichere Aufbewahrung des Schlüssels und Schlüsseltresorcodes verantwortlich. Wird der Schlüsseltresor entgegen der Empfehlung der Spitex Aare Nord durch den Klienten unfachmännisch hinterlegt oder der Code des Schlüsseltresores weitergegeben, so lehnt die Spitex Aare Nord jegliche Haftung ab.

Wenn der Verdacht besteht, dass dem Klienten etwas zugestossen sein könnte, wir über keinen Wohnungsschlüssel verfügen und die persönliche Ansprechperson des Klienten nicht erreichbar ist, sind unsere Mitarbeiter berechtigt, die Wohnungstür durch Fachleute öffnen zu lassen. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten des Klienten.

4 Dienstleistungsgrenzen

Der Dienstleistungsumfang wird grundsätzlich im Rahmen der Bedarfsabklärung vereinbart.

4.1 Dienstleistungsabbruch

Dienstleistungen können nur soweit übernommen werden, wie es der Gesundheitszustand des Klienten und die Leistungsvereinbarungen einer Spitex-Tätigkeit erlaubt. Die Spitex Aare Nord teilt dem Klienten zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn die Pflege zu Hause nicht mehr machbar ist, eine gesundheitliche Gefährdung besteht 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
- Wiederholte Verweigerung von notwendigen Pflege- und Betreuungsmassnahmen
- Unsachgemässe Einmischung der Angehörigen und/oder weiterer Bezugspersonen des Klienten in die Dienstleistungsabwicklung
- Bedingungen, die eine qualitativ vertretbare Pflege zu Hause nicht (mehr) ermöglichen
- Nichtbezahlung der Rechnungen

5. Tarife und Rechnungsstellung

5.1 Grundsatz

Alle unsere Dienstleistungen inklusive administrative Erfassung und allfällige Abklärungen bei Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten zugunsten des Klienten, sowie Leistungen von in unserem Auftrag tätigen Dritten, werden gemäss dem jeweils geltenden Tarif in Rechnung gestellt.

Nichtkassenpflichtige Leistungen wie z.B. Hauswirtschaft, werden dem Klienten direkt in Rechnung gestellt und gehen vollständig zu Lasten des Klienten. Vorbehalten bleibt die Leistungspflicht Dritter (z.B. Zusatzversicherung).

5.2 Rechnungsstellung und Kostenübernahme durch Versicherer

Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung, welche jeweils im Einsatz elektronisch mittels Smartphone erfolgt. Allfällige Beanstandungen sind an die Geschäftsleitung zu richten.

Die gesetzlichen Bestimmungen und die Verträge mit den Krankenversicherungen regeln Art und Umfang jener Leistungen, deren Kosten von den Versicherungen übernommen werden.

Die Spitex Aare Nord stellt die kassenpflichtigen Leistungen, wenn immer möglich direkt der Kranken- oder Unfallversicherung des Klienten in Rechnung. Lehnt die Versicherung die Kostenübernahme von Leistungen ab, so werden diese dem Klienten in Rechnung gestellt.

5.3 Patientenkosten

Die gesetzlich festgelegte Patientenbeteiligung für kassenpflichtige Pflege-Leistungen erfolgt nach den aktuellen kantonalen Richtlinien. Sie wird zusätzlich zum normalen Selbstbehalt und der Franchise der Krankenversicherung erhoben. Die Rechnungsstellung erfolgt durch die Spitex Aare Nord.

5.4 Rechnungsstellung

Die Spitex Aare Nord stellt dem Klienten 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 Leistungen eine Vorauszahlung oder angemessene Sicherheit zu verlangen.

6. Kündigung

6.1 Ordentliche Kündigungsfrist

Die Leistungsvereinbarung mit dem Klienten wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrags 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. Soweit dies zur Erfüllung und administrativen Bearbeitung des Pflegeauftrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Klienten an Dritte übermittelt werden. Im Besonderen sind dies Kranken-/Unfallversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll-, Schlichtungs- und Amtsstellen sowie IT- oder andere Dienstleistungserbringer. Der Klient erklärt sich mit der vorgenannten Verwendung seiner Daten ausdrücklich einverstanden.

8. Nichtraucherchutz

Der Klient ist besorgt für die Einhaltung des Nichtraucherchutzes und verzichtet vor und während des Einsatzes der Mitarbeiter auf das Rauchen in der eigenen Wohnung und lüftet diese ausgiebig vor deren Eintreffen.

9. Geschenke an Mitarbeiter

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

Gerne kann der Klient unsere Organisation auch direkt mittels Spende unterstützen. Wir geben Ihnen diesbezüglich gerne Auskunft.

10. Keine Annahme weiterer Arbeiten durch die Mitarbeiter

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

11. Leistungen bei ausserkantonalem Wohnsitz

Hat der Klient Wohnsitz in einem anderen Kanton und werden vom Klienten vorübergehend Leistungen unserer Organisation in Anspruch genommen (z.B. während eines Ferienaufenthalts bei Verwandten), so holen wir bei seiner Wohnsitzgemeinde oder Wohnsitzkanton eine Kostengutsprache ein. Werden von diesen nicht alle anfallenden Restkosten übernommen, ist der Klient verpflichtet, diese selbst zu tragen.

Die Rückforderung bei der Versicherung obliegt je nach Verrechnungssystem (siehe auch Punkt 5) dem Klienten oder wird direkt von uns mit der Versicherung des Klienten geregelt.

12. Haftung

Verursachen Mitarbeiter der Spitex Aare Nord Schäden an Wohnungsmobilien des Klienten, haftet die Spitex Aare Nord. Die Spitex Aare Nord haftet für Schäden gemäss OR Art. 41ff. Unsere Organisation hat eine Haftpflichtpolice abgeschlossen. Schadensforderungen sind unserer Organisation innerhalb von 4 Arbeitstagen nach Feststellung schriftlich einzureichen.

13. Konflikte und Beschwerden

Treten zwischen dem Klienten und den Mitarbeitern der Spitex Aare Nord Unstimmigkeiten auf, kann der Klient eine Besprechung mit der Bezugsperson oder der zuständigen Führungsperson verlangen. Grundsätzlich sind alle Mitarbeiter der Spitex Aare Nord verpflichtet, Beschwerden des Klienten und Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten. Lehnt der Krankenversicherer die Kostenübernahme der von uns erbrachten Leistungen oder einen Teil davon ab, kann der Klient von der Krankenversicherung eine beschwerdefähige Verfügung verlangen.

14. Gerichtsstand

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