

Spitex Mittleres Wynental

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Geschätzte Klientin
Geschätzter Klient

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 den Gemeinden in unserem Einzugsgebiet. Wenn Sie Wohnsitz in einem anderen Kanton haben, gelten separate Regelungen mit Ihrer Wohnsitzgemeinde.

Ihre Rechte

Sie haben das Recht auf die bestmögliche Pflege und Betreuung sowie auf eine professionelle und freundliche Beratung. Ebenso haben Sie das Recht, 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 Personen und Institutionen: Ärztinnen und Ärzte, Spitäler, Heime, Apotheken, Gesundheitsbehörden, Sozialbehörden und Sozialinstitutionen.

Wir freuen uns, wenn Sie mit unseren Dienstleistungen zufrieden sind. Ihre direkte Ansprechperson ist die Einsatzleitung der Spitex. Gerne nehmen wir uns Zeit für Ihre Anliegen.

Spitex Mittleres Wynental



Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitex Mittleres Wynental

Der besseren Lesbarkeit wegen ist bewusst die männliche Schreibweise gewählt worden.

1. Zweck

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen der Spitex Mittleres Wynental und ihren 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 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 Klient, haben jederzeit das Recht auf Einsicht in Ihre Unterlagen.

3.2 Einsatz von Dritten

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

3.3 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. Dieses Verbot gilt während sechs Monaten nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses mit unseren Mitarbeitenden.

Es besteht kein Anspruch auf die Betreuung durch einen bestimmten Mitarbeitenden. Das **Weisungsrecht** gegenüber den Mitarbeitenden liegt alleine bei der zuständigen Führungsperson innerhalb unserer Organisation. Ihre Bezugsperson wird Ihnen zu Beginn des Vertragsverhältnisses mitgeteilt.

3.4 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 Wohnskanton 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.

3.5 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).

3.6 Nichtraucherchutz

Der Klient ist besorgt für die Einhaltung des Nicht-raucherschutzes und verzichtet vor und während des Einsatzes der Spitex Mitarbeitenden auf das Rauchen in der eigenen Wohnung und lüftet diese ausgiebig vor deren Eintreffen.

3.7 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. 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

Einsätze, welche Sie nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellen, müssen wir Ihnen in 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 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

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 Rechnungsstellung 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 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. 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 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.
- Nichtbezahlung der Rechnungen trotz mehrfacher Mahnung
- 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.

7. Haftung

Verursachen Mitarbeitende unserer Organisation Schäden an Ihrem Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen 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

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, Bahnhofstr. 18, Postfach 3534, 5001 Aarau, Telefon 062 823 11 66, www.patientenstelle-aargau-solothurn.ch
- Ombudsman Krankenversicherung, Morgartenstrasse 9, 6002 Luzern info@omkv.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 Mittleres Wynental.

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

Einsatzzeiten

Unsere Dienstleistungen werden zu den normalen Arbeitszeiten von Montag – Freitag zwischen 7.00 Uhr bis ca. 21.00 Uhr (Ausnahmen können besprochen werden) erbracht. An Wochenenden und Feiertagen erfolgen nur pflegerische Leistungen und nur, wenn es der abgeklärte Bedarf erfordert.

In besonderen Fällen kann man sich gerne bei der Einsatzleitung der Spitex melden.

Pflege- und Verbandsmaterial

Die für Ihre Pflege notwendigen Pflegeartikel müssen von Ihnen via Rezept besorgt werden. Bei fehlendem Material bestellen wir direkt über die Firma LifestageSolutions zu Ihnen nach Hause. Die Verrechnung erfolgt zu marktüblichen Preisen. Wenn immer möglich, werden kassenzulässige Artikel verwendet.

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

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.