

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

---

## 1. Zweck

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen der Spitex Limmat Aare Reuss AG (LAR) und ihren Klienten. Soweit die individuellen Vereinbarungen und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Art. 394ff Schweiz. Obligationenrechts über den Auftrag.

## 2. Zielsetzung

Unsere Organisation unterstützt Sie mit pflegerischen und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen im Sinne der Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden Ihre eigenen Ressourcen, 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, dem Administrativvertrag sowie der Leistungsvereinbarung mit den Gemeinden sind wir verpflichtet, bei Ihnen eine Bedarfsabklärung für Pflege und Hauswirtschaft vorzunehmen. Dabei wird der Umfang der Dienstleistungen ermittelt und schriftlich festgehalten.

In den ersten Tagen nach der Anmeldung findet zusammen mit Ihnen und/oder Ihrer gesetzlichen Vertretung ein Gespräch statt. Dabei wird der Bedarf an Unterstützung geklärt und in der Pflegeplanung festgehalten. Es wird das Bedarfsmeldeformular erstellt und dem zuständigen Arzt zur Bestätigung zugestellt und anschliessend der Krankenkasse weitergeleitet. Die Krankenkassen haben grundsätzlich 14 Tage Zeit, den gemeldeten Bedarf zu beanstanden. Für den beanstandeten Teil der Leistungen übernimmt die Krankenkasse keine Kosten. Diese Leistungen gelten als Zusatzleistungen und gehen vollständig zu Lasten des Klienten.

Eine Erstabklärung inklusive administrativer Arbeiten dauert in der Regel drei bis vier Stunden. Die Bedarfsabklärung wird periodisch wiederholt und der Dienstleistungsumfang wenn nötig angepasst. Die obligatorischen Krankenkassen können Einsicht in die Dokumente der Bedarfsabklärung verlangen.

### 3.2 Zusammenarbeit mit Dritten

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

Damit die Spitex Limmat Aare Reuss AG eine vollumfängliche Leistung erbringen kann, arbeitet sie mit folgenden Institutionen und Personen zusammen:

- Hausarzt sowie weitere involvierte Ärzte
- Spital, Klinik oder Heim nach Entlassung oder bei Einweisungen
- Eigener Lieferant von Inkontinenz-Produkten und medizinischem Material
- Apotheken
- Angehörige, Bezugspersonen oder gesetzliche Vertreter, welche in der Rahmenvereinbarung benannt wurden

### 3.3 Durchführung der Dienstleistungen

Soweit möglich nehmen wir bei der Planung der Einsätze Rücksicht auf Wünsche. Wir bitten um Verständnis, wenn dies nicht immer möglich ist. Wir bemühen uns um Kontinuität in der Pflege, es besteht jedoch kein Anspruch auf eine bestimmte Fachperson, oder eine begrenzte Anzahl von Fachpersonen. Ebenso behält sich die Spitex LAR das Recht vor, Fachpersonen aller Nationalitäten, Geschlechts- und Religionszugehörigkeiten einzusetzen. Es kommen männliche und weibliche Fachleute zum Einsatz. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt allein bei Spitex Limmat Aare Reuss AG.

### 3.4 Einsatz von mehreren Mitarbeitenden, begleitete Arbeitssituationen

Bedingen besondere Umstände eine Einführung in pflegerische Massnahmen oder den gleichzeitigen Einsatz von zwei (oder mehr) Mitarbeitenden, wird die Arbeitszeit für sämtliche Mitarbeitenden in Rechnung gestellt.

Die Spitex Limmat Aare Reuss AG ist ein Ausbildungsbetrieb. Begleitete Arbeitssituationen gehören deshalb zum Tagesgeschäft. In diesem Fall werden die erbrachten Leistungen nicht doppelt verrechnet.

### **3.5 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.

### **3.6 Leistungen bei ausserkantonalem Wohnsitz**

Haben Sie Ihren 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 Wohnkanton eine Kostengutsprache ein. Werden von diesen nicht alle anfallenden Restkosten übernommen, sind Sie verpflichtet, diese selbst zu tragen.

Die Rückforderung bei Ihrer Versicherung liegt bei Ihnen oder wird direkt von uns mit Ihrer Versicherung geregelt.

### **3.7 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. Ebenso verpflichten Sie sich, die für unsere Einsätze benötigten Hilfsmittel (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, geeignetes Reinigungsmate-

rial etc.) zur Verfügung zu stellen – bei der Organisation dieser unterstützen und beraten wir Sie gern. Sollte der Gesundheitsschutz unserer Mitarbeitenden gefährdet sein (z.B. durch Fehlen der benötigten Hilfsmittel, unzumutbare hygienische Verhältnisse etc.), werden wir die Einsätze pausieren, bis die Situation geregelt wurde.

### **3.8 Wohnungszugang/-schlüssel**

Unsere Mitarbeitenden sind darauf angewiesen, dass Sie ihnen zuverlässig Zugang zu Ihrer Wohnung gewährleisten können. Falls nötig, unterstützen wir Sie bei der Organisation eines Schlüsseltresores, worin der Haus- bzw. Wohnungsschlüssel sicher aufbewahrt werden kann. Der Schlüsseltresor ist Ihr Eigentum und muss deshalb von Ihnen finanziert werden. Der Code für den Schlüsseltresor wird bei der Spitex Limmat Aare Reuss AG sicher hinterlegt und keiner anderen Person weitergegeben.

Sollten unsere Mitarbeitenden den Verdacht haben, dass Ihr Wohl gefährdet ist, sind sie berechtigt, den Code des Schlüsseltresores an die Polizei herauszugeben, um ein Aufbrechen der Tür zu vermeiden. Steht uns in diesem Fall kein Haus- bzw. Wohnungsschlüssel zur Verfügung, sind unsere Mitarbeitenden berechtigt, die Wohnungstür durch Fachleute öffnen zu lassen. Die Kosten für diese notfallmässige Türöffnung gehen zu Ihren Lasten.

### **3.9 Abbestellung von Leistungen**

Bitte teilen Sie uns Abwesenheiten jeder Art so früh wie möglich mit. Für Einsätze, welche Sie nicht mindestens 24 Stunden im Voraus absagen, wird Ihnen eine Umtriebsentschädigung in Rechnung gestellt. Notfallsituationen sind von dieser Regelung ausgenommen.

### **3.10 Pünktlichkeit der Einsätze**

Wir bemühen uns, die Einsatzzeiten innerhalb des mit Ihnen vereinbarten Zeitfensters einzuhalten. Falls wir diesen Zeitrahmen nicht einhalten können, bemühen wir uns, Sie telefonisch zu informieren.

## **4. Pflege- und Verbandsmaterial**

Die für Ihre Pflege notwendigen Pflegeartikel (persönliche Utensilien) müssen von Ihnen zur Verfügung gestellt werden. Wundverbands- und Inkontinenzmaterial werden gemäss gesetzlichen Vorgaben, und nach Absprache mit Ihnen, von uns organisiert und mittels Rezept direkt über unseren Vertriebspartner zu Ihnen nach Hause geliefert. Die Spitex LAR organisiert Pflege- und Verbandsmaterialien ausschliesslich über ihre Partnerorganisationen. Allfällige Bestellungen bei anderen Anbietern, müssen vom Kunden selbstständig organisiert werden. Anfallende Rezeptgebühren werden Ihnen von Ihrem behandelnden Arzt in Rechnung gestellt. Besteht der Kunde auf Produkte, deren Preis über dem gesetzlich festgelegten Höchstvergütungsbetrag liegt, trägt der Kunde die anfallenden Kosten.

## 5. Personentransporte

Transporte von Klienten oder deren Angehörigen durch die Spitex gehören grundsätzlich nicht zum Angebot der Spitex-Leistungen. Begleitung von Klienten im Rahmen von therapeutischen Massnahmen mit den öffentlichen Verkehrsmitteln oder dem Taxi müssen vom Klienten finanziert werden.

## 6. Tarife und Rechnungsstellung

### 6.1 Rechnungsstellung

Alle unsere Dienstleistungen inklusive administrative Erfassung, 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 Ihnen direkt in Rechnung gestellt und gehen vollständig zu Ihren Lasten. Vorbehalten bleibt die Leistungspflicht Dritter (z.B. Zusatzversicherung nach VVG).

Die gesetzlichen Bestimmungen und allenfalls Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang der Leistungen, welche durch die Krankenversicherer übernommen werden. Die Rechnungsstellung erfolgt direkt an Ihre

Krankenkasse oder Unfallversicherung. Sie erhalten eine Zusammenstellung aller von uns verrechneten Leistungen. Franchise und Selbstbehalt werden direkt von Ihrer Krankenversicherung mit Ihnen abgerechnet.

### 6.2 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 an Sie erfolgt direkt über unsere Organisation.

Ausgenommen sind Kinder und Jugendliche bis zum vollendeten 18. Altersjahr und Abrechnungen über Invalidenversicherung, Militärversicherung, Unfallversicherung (gemäss IVG, MVG, UVG).

### 6.3 Zahlung

Die Spitex Limmat Aare Reuss AG stellt ihren Klienten in der Regel bis Mitte des Folgemonats die Rechnung über die Leistungen zu. Die Rechnung ist innert 30 Tagen zu begleichen. Bei wiederholtem oder anhaltendem Zahlungsverzug ist die Spitex Limmat Aare Reuss AG berechtigt, nach Abklärung der Verhältnisse für die Erbringung weiterer Leistungen eine Vorauszahlung, eine angemessene Sicherheit oder den Abbruch der Leistungen zu verlangen.

## 7. Kündigung

### 7.1 Ordentliche Kündigungsfrist

Der Leistungsauftrag wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrages automatisch aufgelöst. Es kann jederzeit unter Einhaltung einer Frist von mindestens drei Tagen gekündigt werden (schriftliche Kündigung empfehlenswert). Im Falle einer kurzfristigen Änderung der ärztlichen Verordnung darf die Kündigungsfrist unterschritten werden.

Der Vertrag endet ohne förmliche Kündigung, wenn der Klient verstorben ist.

## 7.2 Sofortige Vertragsauflösung

In besonderen Fällen behalten wir uns die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung vor:

- Bedingungen, welche eine Leistungserbringung bei Ihnen zu Hause nicht (mehr) ermöglichen
- Umstände, 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 zweimaliger Mahnung
- Unsachgemässer Einmischung Ihrer Angehörigen oder anderer Bezugspersonen in die Dienstleistungsabwicklung

## 7.3 Ablehnung von Spitex-Leistungen aufgrund säumiger Versicherter

Gemäss Einführungsgesetz zum Krankenversicherungsgesetz (EG KVG) werden im Kanton Aargau Versicherte, die trotz Betreibung ihrer Zahlungsverpflichtung gegenüber Krankenversicherern nicht nachgekommen sind, auf einer Liste säumiger Versicherter erfasst.

Die Non-Profit-Spitex klärt vor Erbringung der Dienstleistungen ab, ob Neuklienten auf der Liste säumiger Versicherter aufgeführt sind. Wenn dem so ist, erbringt die Spitex nur gegen Vorauszahlung die minimal notwendige Versorgungsleistung. Die Vorauszahlung muss für den Versichererbetrag (Krankenleistungs-Verordnung (KLV) Art. 7 Abs. 2 lit. a-c) sowie für die Patientenbeteiligung geleistet werden.

Sind bestehende Klienten neu auf der Liste säumiger Versicherter aufgeführt, erfolgt die Rechnungsstellung für bereits erbrachte Leistungen direkt an den Klienten und nicht an die Krankenkasse. Weitere Leistungen werden nur gegen Vorauszahlung erbracht.

Wird die Vorauszahlung nicht geleistet, lehnt die Spitex Limmat Aare Reuss AG die Erbringung von (weiteren) Leistungen ab.

## 8. Schweigepflicht und Datenschutz

Alle unsere Mitarbeitenden sind zur Beachtung und Einhaltung der gesetzlichen Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet.

### 8.1 Datenerfassung und Dokumentation

Soweit es für die Erfüllung des Pflegeauftrages nötig ist, wird von jedem Klienten eine persönliche Dokumentation geführt. Diese ermöglicht es, nachträglich die Leistungen nachzuvollziehen, diese zu verrechnen und gegenüber den Versicherern zu begründen.

Dokumentiert werden:

- Gesundheitliche Situation, pflegerischer Verlauf und persönliche Daten des Klienten, welche Relevanz für den Pflege- und/oder Hauswirtschaftsauftrag haben
- Administrative Daten für die Rechnungsstellung und Buchführung
- Daten zu Planungszwecken

Die Daten werden elektronisch sowie teilweise in Papierform abgelegt.

### 8.2 Einsichtsrecht

Auf schriftliches Verlangen wird dem Klienten Einsicht in die erwähnten Daten gewährt.

Die Einsichtnahme wird in den Büroräumlichkeiten der Spitex vorgenommen.

### 8.3 Weitergabe von Daten

Soweit dies zur Erfüllung und administrativen Bearbeitung des Pflege- und/oder Hauswirtschaftsauftrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Klienten an Dritte übermittelt werden. Im Besonderen sind dies Kranken-/Unfallversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen als Nachfolgeorganisationen, Kontroll-, Schlichtungs- und Stellen sowie IT- oder andere Dienstleistungserbringer. Der Klient erklärt sich mit der vorgenannten Verwendung seiner Daten ausdrücklich einverstanden.

## 9. Haftung

Verursachen Mitarbeitende unserer Organisation Schäden an Ihrem Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind, müssen uns diese innerhalb einer Frist von vier Tagen 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 der zuständigen Führungsperson. Grundsätzlich sind alle Mitarbeitenden der Spitex Limmat Aare Reuss AG verpflichtet, Beschwerden von Klienten und Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten.

### 10.1 Unstimmigkeiten mit der Krankenkasse und Unfallversicherung

Lehnt der Versicherer die Kostenübernahme der erbrachten Spitex-Leistungen oder eines Teils davon ab, hat der Klient folgende rechtliche Möglichkeiten:

- Verlangen einer Erklärung (Versicherungen haben eine gesetzliche Auskunftspflicht)
- Kontaktaufnahme zu einer Beratungsstelle
- Verlangen einer schriftlichen, beschwerdefähigen Verfügung. In dieser muss der Versicherer den Entscheid begründen und auf Rechtsmittel verweisen.
- Gegen die Verfügung kann innert 30 Tagen schriftlich Einsprache erhoben werden. Daraufhin muss der Versicherer einen begründeten Einsprache-Ent-

scheid mit Hinweis auf weitere Rechtsmittel erstellen.

- Gegen den Einsprache-Entscheid kann eine schriftliche Beschwerde beim kantonalen Versicherungsgericht eingereicht werden.
- Gegen das Urteil kann innert 30 Tagen eine Beschwerde beim eidgenössischen Versicherungsgericht in Luzern eingereicht werden. Dessen Entscheid ist endgültig.

Folgende Stellen beraten bei Unstimmigkeiten mit den Versicherern:

- Patientenstelle Aargau Solothurn
- Ombudsmann Krankenversicherung

### 10.2 Aufzeichnung von Pflegehandlungen

Eine Videoüberwachung- oder Aufzeichnung von Pflegehandlungen und Pflegenden ist unrechtmässig, strafbar (Art. 179quater StGB) und daher untersagt. Die Spitex LAR behält sich vor, bei Nichtbeachten oder Zuwiderhandlungen Pflegehandlungen nicht zu erbringen.

## 11. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen unserer Organisation und Ihnen ist der Sitz der Spitex Limmat Aare Reuss AG.

*Im Dokument wird die männliche Form verwendet. Sie gilt sinngemäss für alle Geschlechter.*