



Überall für alle

**SPITEX**

**Baden-  
Ennetbaden**

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitex Baden-Ennetbaden

### 1. Zweck

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen der Spitex Baden-Ennetbaden 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 der Leistungsvereinbarung 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 1½ Stunden oder mehr.

Die Bedarfsabklärung muss periodisch wiederholt und der Umfang der Dienstleistungen allenfalls den veränderten Umständen angepasst werden. Bei wesentlichen Veränderungen des Leistungsumfangs erfolgt eine Anpassung der Leistungsplanung (= Vertragsanpassung).

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 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 eine bestimmte Mitarbeiterin oder einen bestimmten Mitarbeiter.** Das **Weisungsrecht** gegenüber den Mitarbeitenden liegt alleine bei der zuständigen Führungsperson innerhalb unserer Organisation.

#### 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 Ferientaufenthalts 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 obliegt je nach Verrechnungssystem (siehe auch Punkt 7) bei Ihnen oder wird direkt von uns mit Ihrer Versicherung geregelt.



Überall für alle

# SPITEX

Baden-  
Ennetbaden

### 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 Wohnungszugang/-schlüssel

Unsere Mitarbeitenden sind darauf angewiesen, dass Sie ihnen Zugang zu Ihrer Wohnung gewährleisten. Falls nötig, übergeben Sie unseren Mitarbeitenden einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel. Die Schlüsselübergabe wird Ihnen schriftlich bestätigt. 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.

### 3.7 Abbestellung von Leistungen

Bitte teilen Sie uns Spitalein- oder -austritte sowie geplante Ferien so früh wie möglich mit. **Für Einsätze, welche Sie nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellen, wird eine Umtriebsentschädigung in Rechnung gestellt.** Notfallsituationen sind von dieser Regelung ausgenommen.

### 4. Pünktlichkeit der Einsätze

Wir bemühen uns, die Einsatzzeiten innerhalb des mit Ihnen vereinbarten Zeitfensters (Toleranzzeit) 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.

### 5. 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.

### 6. Personentransporte

Transporte von Klientinnen und Klienten oder deren Angehörigen durch die Spitex gehören grundsätzlich nicht zum Mindestangebot der Spitex-Leistungen. In Ausnahmefällen werden wir diese Leistung für Sie erbringen. Es gelten dafür die Richtlinien des Strassenverkehrsamts des Kantons Aargau.

### 7. Tarife und Rechnungsstellung

#### 7.1 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. Zusatzversicherung).

#### 7.2 Rechnungsstellung

Die gesetzlichen Bestimmungen und allenfalls Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang der Leistungen, welche durch die Krankenkassen übernommen werden. Die Rechnungsstellung erfolgt ab 2014 direkt an Ihre Krankenkasse. Sie erhalten eine Zusammenstellung aller von uns verrechneten Leistungen. Franchise und Selbstbehalt werden direkt von Ihrer Krankenversicherung mit Ihnen abgerechnet.



Überall für alle

**SPITEX**

**Baden-  
Ennetbaden**

### 7.3 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 (maximal Fr. 15.95 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).

## 8. Kündigung

### 8.1 Ordentliche Kündigungsfrist

Die Leistungsvereinbarung 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.

Bei zeitlich begrenzten Verträgen wird das Vertragsverhältnis mit dem vereinbarten Ende des Auftrags automatisch aufgelöst.

### 8.2 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 anderer Bezugspersonen in die Dienstleistungsabwicklung

## 9. 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.

## 10. Haftung

Verursachen Mitarbeitende unserer Organisation Schäden an Ihrem Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurück zu führen sind, müssen uns diese von Ihnen innerhalb einer Frist von 4 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.

## 11. Konflikte und Beschwerden

Treten zwischen Ihnen und Mitarbeitenden unserer Organisation Unstimmigkeiten auf, verlangen Sie eine Besprechung mit 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 (s. auch „Informationen für Klientinnen und Klienten zu den Leistungen der Versicherer“ Seite 5).

## 12. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen unserer Organisation und Ihnen ist der Sitz der Spitex Baden-Ennetbaden.

März 2014