

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitex Kelleramt

Inhaltsverzeichnis

1.	Zweck.....	2
2.	Begriffe.....	2
3.	Zielsetzung.....	2
4.	Anmeldung.....	2
5.	Bedarfsabklärung / Leistungsumfang.....	2
6.	Dokumentation.....	2
7.	Einsatzzeiten.....	2
8.	Pünktlichkeit der Einsätze.....	2
9.	Unsere Personal.....	2
10.	Hygienerichtlinien.....	2
11.	Bezugsperson.....	2
12.	Weisungsrecht.....	3
13.	Leistungen ausserhalb Vertrag.....	3
14.	Personentransporte.....	3
15.	Ablösung Leistungen anderer Anbieter.....	3
16.	Einsatz von Dritten.....	3
17.	Leistungen bei ausserkantonalem Wohnsitz.....	3
18.	Mitwirkung.....	3
19.	Nichtraucherschutz.....	3
20.	Haustiere.....	3
21.	Weitergehende und bedürfnisorientierte Haushilfearbeiten.....	3
22.	Wohnungszugang/-schlüssel.....	3
23.	Gefährdung des Kunden oder Dritten.....	3
24.	Notfälle.....	3
26.	Abbestellung von Leistungen.....	4
27.	Patientenbeteiligung.....	4
28.	Rechnungsstellung.....	4
29.	Ordentliche Kündigungsfrist.....	4
30.	Sofortige Vertragsauflösung.....	4
31.	Schweigepflicht / Datenschutz.....	4
32.	Haftung.....	4
33.	Geschenke an Mitarbeitende.....	4
34.	Spende in die Personalkasse oder allgemeine Spende.....	4
35.	Konflikte und Beschwerden.....	5
36.	Gerichtsstand.....	5



1. Zweck

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln das Verhältnis zwischen der Spitex Kelleramt und ihren Klientinnen und Klienten. Soweit die individuellen Vereinbarungen und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag (OR Art. 394ff).

2. Begriffe

Sofern in Unterlagen der Spitex Kelleramt nur die weibliche oder männliche Form verwendet wird, gilt diese jeweils auch für das andere Geschlecht.

3. Zielsetzung

Die Spitex Kelleramt unterstützt ihre Klienten im Sinne der Hilfe und Pflege zu Hause gemäss Pflegegesetz und der Pflegeverordnung des Kantons Aargau. Das Leistungsvolumen orientiert sich am Leistungsauftrag mit den Gemeinden im Einzugsgebiet. Dabei werden die Ressourcen der Klienten sowie diejenigen der Angehörigen und des sozialen Umfelds berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz „Hilfe zur Selbsthilfe“.

4. Anmeldung

Die Spitex-Anmeldung sollte mindestens 24 Stunden vor dem ersten Einsatz erfolgen. Für Anmeldungen auf ein Wochenende oder auf Feiertage benötigen wir 48 Stunden Vorlaufzeit. Die Durchführung von kurzfristig angemeldeten Einsätzen können wir nicht garantieren. Der Überweiser hat der Spitex-Organisation einen aktuellen Überweisungsrapport, mit allen für den Einsatz benötigten Informationen vorgängig zuzustellen. Notwendiges Material und Medikamente müssen beim Ersteinsatz vor Ort sein. Ebenfalls ist der Überweiser verantwortlich, dass dem Klienten ein Rezept für das benötigte Material und die Medikamente sowie weitere wichtige Informationen wie Verbandsbeschreibung, Arzttermine etc. mitgegeben werden. Leistungen zum Organisieren von nicht vorhandenen Materialien, Medikamenten und Unterlagen können nicht über die Versicherung abgerechnet werden, sondern werden direkt an den Klienten verrechnet.

5. Bedarfsabklärung / Leistungsumfang

Gemäss Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV Art. 8), einem Administrativvertrag mit den Krankenkassen sowie dem Leistungsauftrag mit den Gemeinden sind wir verpflichtet bei allen Klienten eine Bedarfsabklärung für die Hilfe und Pflege vorzunehmen. Die Abklärung findet bis spätestens 10 Tage nach dem Ersteinsatz statt. Dabei wird in einem Gespräch mit dem Klienten und in Rücksprache mit dem überweisenden Arzt der Leistungsumfang ermittelt. Dieser Leistungsumfang wird auf dem Bedarfsmeldeformular sowie in einer Rahmenvereinbarung (Vertrag) mit Ihnen festgehalten. Bei kassenpflichtigen Leistungen sind wir verpflichtet, das Bedarfsmeldeformular dem Versicherer zuzustellen.

Die Bedarfsabklärung muss periodisch wiederholt und der Umfang der Dienstleistungen allenfalls den veränderten Umständen angepasst werden. Bei substantiellen Veränderungen des Leistungsumfangs muss eine neue Vereinbarung abgeschlossen werden.

Die für eine Bedarfsabklärung benötigte Zeit stellen wir dem Klienten in Rechnung. Dies sind:

- für Pflegeleistungen mindestens 2 Stunden
- für Haushilfeleistungen mindestens 1 Stunde

Die Versicherungen übernehmen die Kosten der Bedarfsabklärung, sofern es sich bei unserem Leistungsumfang um kassenpflichtige Leistungen handelt. Die Versicherer können verlangen, dass einzelne Elemente aus der Bedarfsabklärung durch uns offengelegt werden.

6. Dokumentation

Wir führen für alle Klienten eine individuelle Haushilfe- und/oder Pflegedokumentation (Kardex). Diese werden im Spitexbüro in einem abgeschlossenen Aktenschrank aufbewahrt und zu den jeweiligen Einsätzen mitgenommen. Die Einträge und Anpassungen im Kardex werden während dem Einsatz oder im Spitexbüro erledigt. Die dafür benötigte Zeit wird weiterverrechnet. Die Klienten, haben jederzeit das Recht auf Einsicht ihrer eigenen Unterlagen.

7. Einsatzzeiten

Unsere Dienstleistungen bieten wir wie folgt an:

- Pflege: von Montag – Freitag zwischen 7.00 und 22.00 Uhr
- Haushilfe: von Montag – Freitag zwischen 8.00 und 17.00 Uhr

Einsätze werden nur ausgeführt, wenn die Klienten anwesend sind. Für Reinigungsdienstleistungen wird eine Mindesteinsatzdauer von 1 Stunde vorausgesetzt. Wir garantieren keine „Wunsch“-Einsatzzeiten, da dies von der Planung her nicht möglich ist. An Wochenenden und Feiertagen erfolgen nur Leistungen, wenn es der abgeklärte Bedarf erfordert und notwendige Haushilfeleistungen nur in Zusammenhang mit einem Pflegeeinsatz.

8. Pünktlichkeit der Einsätze

Wir bemühen uns, die vereinbarten Einsatzzeiten einzuhalten. Wir benötigen jedoch einen zeitlichen Spielraum von plus/minus 30 Minuten auf die vereinbarte Zeit. Falls wir diesen Zeitrahmen einmal nicht einhalten können, benachrichtigen wir die betroffenen Klienten telefonisch.

9. Unsere Personal

Die Spitex Kelleramt beschäftigt Personal, das über die entsprechenden Kompetenzen für die auszuführenden Arbeiten verfügt. Die Pflegeleistungen werden von Fachpersonen mit entsprechendem Ausbildungsabschluss erbracht, die Mindestqualifikationen ergeben sich gemäss §38 VBOB. Die Spitex Kelleramt ermöglicht den Mitarbeitenden angemessene Weiterbildungen. Die Anstellungsbedingungen richten sich nach den Empfehlungen des Spitex Verbandes Aargau.

10. Hygienerichtlinien

Die Mitarbeitenden sind verpflichtet, die vorgeschriebenen Hygiene-Richtlinien einzuhalten.

11. Bezugsperson

Es besteht kein Anspruch auf die Betreuung durch eine bestimmte Haushilfe- oder Pflegefachperson. Es können weibliche oder männliche Mitarbeitende eingesetzt werden. Bei einer längeren Betreuung, wird jedoch eine Bezugsperson zugeteilt

12. Weisungsrecht

Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt alleine bei der zuständigen Führungsperson innerhalb unserer Organisation.

13. Leistungen ausserhalb Vertrag

Unsere Mitarbeitenden erbringen ihre Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses. Es ist unseren Mitarbeitenden nur nach Rücksprache und Bewilligung der Leitung gestattet, Leistungen ausserhalb des festgelegten Leistungsumfanges anzubieten.

14. Personentransporte

Transporte von Klienten oder Angehörigen ist unseren Mitarbeitenden nicht gestattet. Wir vermitteln gerne eine entsprechende Adresse.

15. Ablösung Leistungen anderer Anbieter

Unsere Organisation erbringt keine Wochenend-, Feiertags- und Ferienablosungen für Leistungen, die sonst von privaten Spitex-Anbietern oder anderen Institutionen erbracht werden.

16. Einsatz von Dritten

Wir erbringen in der Regel sämtliche Leistungen selbst. Zeitintensive oder fachlich anspruchsvolle Pflegesituationen bedürfen einer speziellen Abklärung. Je nach Kapazitäten oder fachlichen Möglichkeiten müssen wir andere Leistungserbringer beiziehen, oder die Einsätze an qualifizierte Drittpersonen oder Drittorganisationen (z.B. Onko-, Kinder-, Psychiatriespitex) delegieren.

Bei Haushilfeeinsätzen arbeiten wir auf Basis einer Leistungsvereinbarung mit der Pro Senectute zusammen.

17. Leistungen bei ausserkantonalem Wohnsitz

Hat ein Klient seinen Wohnsitz in einem anderen Kanton und werden vorübergehend Leistungen unserer Spitex in Anspruch genommen (z.B. während eines Ferienaufenthalts bei Verwandten), so holen wir bei der Wohnsitzgemeinde oder im Wohnsitzkanton eine Kostengutsprache ein. Diesen Mehraufwand stellen wir mit einer Pauschale in Rechnung. Werden von der Wohnsitzgemeinde nicht alle anfallenden Restkosten übernommen, ist der Leistungsbezüger verpflichtet, diese selbst zu tragen. Die Rückforderung bei der Versicherung obliegt je nach Verrechnungssystem bei Klienten oder wird von uns direkt mit der Versicherung geregelt.

18. Mitwirkung

Die Klienten haben eine Mitwirkungspflicht, das heisst, sie sind dazu verpflichtet, nach ihren Möglichkeiten dazu beizutragen, dass die Dienstleistung nach dem Grundsatz der Notwendigkeit, Zweckmässigkeit und Wirtschaftlichkeit stattfinden kann. Die Klienten erklären sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden und passen bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an.

Damit der Gesundheitsschutz der Klienten wie auch von unseren Mitarbeitenden gewährleistet ist, müssen die notwendigen Hilfsmittel (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, Anziehhilfen, Transferhilfen, aber auch geeignetes Putzmaterial und funktionstüchtige Geräte) vorhanden sein. Die hygienischen Verhältnisse in der Wohnung müssen für die Ausführung der Pflegemassnahmen und für unsere Mitarbeitenden zumutbar sein. Ebenfalls setzen wir eine Wohnungstemperatur zwischen 20 und 23 Grad voraus.

19. Nichtraucherchutz

Wir erwarten, dass während unseres Besuches auf das Rauchen verzichtet wird. Auch ist die Wohnung vor und während unserem Einsatz ausreichend zu lüften.

20. Haustiere

Es gibt Personen, die grundsätzlich Angst vor Tieren haben oder allergisch reagieren. Haustiere sind während unserem Einsatz in einem anderen Raum unterzubringen.

Die Betreuung von Haustieren sowie die Reinigung von deren Rückständen fällt nicht in unseren Aufgabenbereich, respektive wird, wenn der Einsatz übernommen wird, zu einem höheren Tarif verrechnet.

21. Weitergehende und bedürfnisorientierte Haushilfearbeiten

Die Spitex-Mitarbeitenden sind keine Raumpfleger oder Raumpflegerinnen. Der Leistungsumfang im Haushilfebereich der Spitex umfasst nur die täglich anfallenden Haushaltsarbeiten (Wochenkehr). Weitergehende oder bedürfnisorientierte Haushilfearbeiten, die wir im Rahmen der normalen, durch die Gemeinden subventionierten Haushilfeleistungen nicht anbieten können, verrechnen wir zu einem höheren Tarif. Solche Dienstleistungen können wir jedoch nur bei genügend personellen Ressourcen und nur bei Klienten erbringen, welche bereits andere Spitexleistungen bei uns beziehen.

22. Wohnungszugang/-schlüssel

Unsere Mitarbeitenden sind darauf angewiesen, dass der Zugang zur Wohnung gewährleistet wird. Falls nötig, händigen die Klienten unseren Mitarbeitenden einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe wird 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 unserem Klienten etwas zugestossen sein könnte. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten des Klienten.

23. Gefährdung des Kunden oder Dritten

Gefährdet der Klient sich oder sein Umfeld, orientiert die Spitex den Hausarzt und bei Bedarf die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Die Spitex orientiert die den Klienten nach Möglichkeit vorgängig darüber.

24. Notfälle

Bei Notfällen ist der Hausarzt, die medizinische Notfallnummer 0900 401 501 oder der Sanitätsnotruf 144 zu benachrichtigen. Die Spitex kann keine Notfalleinsätze leisten.

26. Abbestellung von Leistungen

Einsätze an Werktagen, welche nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt wurden und für Einsätze an Wochenenden und Feiertagen, die nicht mindestens 48 Stunden im Voraus abbestellt werden, müssen wir den Klienten in Rechnung stellen. Ausnahmen bilden Notfallsituation. Alle Termine, Spitalein- oder -austritte sowie geplante Ferien sind uns so früh wie möglich mitzuteilen. Kurzfristige Einsatz- und Änderungswünsche können nicht zugesichert werden, da unsere Planung sehr komplex, und unser Personal nicht auf Abruf verfügbar ist.

27. 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 an die Klienten erfolgt direkt über unsere Spitex.

Ausgenommen sind Kinder und Jugendliche bis zum vollendeten 18. Altersjahr und Abrechnungen über die Invaliden-Militär und Unfallversicherung. (gemäss IVG, MVG, UVG).

28. Rechnungsstellung

Die gesetzlichen Bestimmungen und allenfalls Verträge mit den Krankenkassen regeln Art und Umfang der Leistungen, welche durch die Versicherungen übernommen werden. Die Rechnungsstellung der kassenpflichtigen Leistungen erfolgt zu den jeweils geltenden, durch den Bundesrat festgelegten Tarifen direkt an den jeweiligen Versicherer.

Für die Haushilfeleistungen, nicht eingehaltene oder zu spät abgesagte Termine, sowie andere nicht kassenpflichtigen Dienstleistungen (z.B. das Organisieren von Medikamenten, Pflegematerial, Verordnungen und Hilfsmitteln und Materialien) stellen wir die Rechnung direkt an den Klienten oder an die angegebene Rechnungsadresse zu. Diese Tarife werden durch die Spitex Kelleramt festgelegt und in einem Tarifblatt aufgeführt.

Je nach Versicherung (Privatversicherung/Unfallversicherung etc.) kann die Rückvergütung von Haushilfekosten direkt bei der Versicherung geltend gemacht werden. Wir empfehlen unseren Klienten mit der Versicherung vorgängig abzuklären, welche Kosten übernommen werden.

Pflege- und Hilfsmittel, welche von der Spitex gemietet oder gekauft werden, erhalten die Klienten eine Rechnung. Gegen Einreichung einer entsprechenden ärztlichen Verordnung, beteiligt sich der Versicherer eventuell an den Kosten. die Patientenbeteiligung

29. Ordentliche Kündigungsfrist

Die Rahmenvereinbarung (Vertrag) wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrags automatisch aufgelöst. Sie kann jederzeit gegenseitig unter Einhaltung einer Informationsfrist von mindestens 7 Tagen beendet werden.

30. Sofortige Vertragsauflösung

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

- Bedingungen, welche eine qualitative Leistungserbringung beim Klienten 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 der Angehörigen oder von anderen Bezugspersonen in die Dienstleistungsabwicklung.

31. Schweigepflicht / Datenschutz

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

Die Klienten erklären sich einverstanden, dass personenbezogene Daten von gespeichert oder an Dritte (im Besonderen an Versicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen sowie an Amtsstellen) übermittelt werden dürfen, soweit es zur Erfüllung des Pflegeauftrags erforderlich ist.

32. Haftung

Verursachen Mitarbeitende unserer Spitex vorsätzlich oder grobfahrlässig Schäden am Wohnungsmobiliar oder der Ausstattung, muss uns dies innerhalb einer Frist von 5 Tagen gemeldet werden. Für Schäden, welche auf altersbedingte Materialermüdung, Abnutzung oder bereits vorbestandene Mängel zurück zu führen sind, übernehmen wir keine Verantwortung. 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. Die Spitex schliesst eine Haftung aus, wenn vorgängig darauf verwiesen wurde, beispielsweise Schmuck, Brillen, Perücken, Kunstnägeln, etc. vor der Pflege abzulegen oder zu entfernen. Wertvolle Gegenstände und Kostbarkeiten sind während der Einsätze der Spitex sicher aufzubewahren.

33. Geschenke an Mitarbeitende

Unsere Mitarbeitenden freuen sich über ein „Danke“, wenn Sie mit der Hilfe und Pflege zufrieden sind. Zusätzliche Geschenke sind nicht nötig. Unsere Mitarbeitenden werden nach den Anstellungsbedingungen des Spitex Verband Aargau entlohnt. Gemäss diesen Bestimmungen ist es unseren Mitarbeitenden untersagt, von Dritten Geschenke, Trinkgelder und Vergünstigungen entgegen zu nehmen oder sich solche zusichern zu lassen. Davon ausgenommen sind übliche Höflichkeitsgeschenke von geringem Wert.

34. Spende in die Personalkasse oder allgemeine Spende

Wir freuen uns, wenn unsere Klienten mit unseren Dienstleistungen zufrieden sind und uns weiterempfehlen oder wir mit einer Spende berücksichtigt werden. In diesem Fall danken wir für die Mitteilung, ob es sich um eine allgemeine Spende für den Verein Spitex Kelleramt oder um eine Spende zugunsten der Personalkasse handelt. Alle Geldspenden, welche direkt an unseren Mitarbeitenden übergeben werden, gehen in die Personalkasse. Naturalspenden werden von unseren Mitarbeitenden ebenfalls im Spitexbüro abgegeben. Über die Verwendung der Spenden zugunsten der Personalkasse, entscheiden die Mitarbeitenden gemeinsam.

35. Konflikte und Beschwerden

Treten zwischen Klienten und Mitarbeitenden unserer Organisation Unstimmigkeiten auf, kann eine Besprechung mit der Bezugsperson oder mit der zuständigen Führungsperson verlangt werden. Auch ist die Kontaktaufnahme mit der Geschäftsleitung oder mit dem Vorstand des Vereins Spitex Kelleramt möglich.

Lehnt der Versicherer die Kostenübernahme der von uns erbrachten Leistungen oder eines Teils davon ab, kann von der Versicherung eine beschwerdefähige Verfügung verlangt werden.

Dabei bestehen folgende rechtliche Möglichkeiten:

- Erklärung verlangen (Versicherungen haben eine gesetzliche Auskunftspflicht)
- sich an eine Beratungsstelle wenden (siehe unten)
- eine schriftliche, beschwerdefähige Verfügung verlangen. In dieser Verfügung muss die Versicherung ihren Entscheid begründen und auf die Rechtsmittel verweisen.
- Wer mit der Verfügung der Versicherung nicht einverstanden ist, muss dagegen schriftlich innerhalb von 30 Tagen Einsprache erheben.
- Die Versicherung muss darauf einen Einspracheentscheid schreiben mit Begründung und Hinweis auf die weiteren Rechtsmittel.
- Wer mit dem Einspracheentscheid nicht einverstanden ist, kann eine schriftliche Beschwerde beim kantonalen Versicherungsgericht einreichen.
- Wer mit diesem Urteil nicht einverstanden ist, kann innert 30 Tagen eine Beschwerde beim Eidgenössischen Versicherungsgericht in Luzern einreichen. Dessen Entscheid ist endgültig.

Beratungen werden angeboten von:

- Patientenstelle Aargau Solothurn, Bahnhofstrasse 18, Postfach 3534, 5001 Aarau, Telefon 062 823 11 66, www.patientenstelle-aargau-solothurn.ch
- Ombudsmann Krankenversicherung, Morgartenstrasse 9, 6002 Luzern info@om-kv.ch, Tel. 041 226 10 10 (09.00 – 11.30 Uhr)

Bei Streitigkeiten zwischen der Spitex und der Versicherungen kann das Kantonale Schiedsgericht beigezogen werden. Dieses hat lediglich Empfehlungscharakter.

36. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten im Zusammenhang mit den Spitex-Leistungen ist der Sitz der Spitex Kelleramt.