

VEREIN SPITEX MUTSCHELLEN-REUSSTAL

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1/2022

1. ZWECK

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen der Spitex Mutschellen-Reusstal 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/Art. 394 ff).

2. ZIELSETZUNG

Unsere Organisation unterstützt Sie mit Pflegeeinsätzen und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen im Sinne der Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden Ihre eigenen Ressourcen sowie diejenigen Ihrer Angehörigen und Ihres sozialen Umfeldes berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz Hilfe zur Selbsthilfe.

3. DIENSTLEISTUNGEN

3.1. Bedarfsabklärungen/Umfang der Leistungen

Gemäss Krankenpflege-Leistungsverordnung/KLV Art. 8, einem Administrativvertrag sowie dem Leistungsauftrag mit den Gemeinden ist die Spitex Mutschellen-Reusstal verpflichtet, eine Bedarfsabklärung bei Ihnen 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 2 Stunden oder mehr.

Die Bedarfsabklärung muss periodisch wiederholt und der Umfang der Dienstleistungen allenfalls den veränderten Umständen angepasst werden. Bei substantziellen Veränderungen des Leistungsumfangs muss mit Ihnen ein neuer Vertrag abgeschlossen werden.

Die Krankenkassen übernehmen die Kosten der Bedarfsabklärung für pflegerische Leistungen und können verlangen, dass Ihnen einzelne Elemente aus der Bedarfsabklärung mitgeteilt werden.

Als Klientin oder Klient haben Sie jederzeit das Recht auf Einsicht in Ihre Unterlagen.

3.2. Einsatzzeiten

Haushalt-Einsätze werden von Montag bis Freitag von 8 bis 17 Uhr erbracht, vornehmlich am Vormittag.

Pflegerische Leistungen erbringen wir von 7 bis 22 Uhr. An Wochenenden und Feiertagen erfolgen nur pflegerische Einsätze. Dies nur dann, wenn es der abgeklärte Bedarf erfordert.

Pikettdienst (keine KLV-Leistung) kann in besonderen Fällen in der Nacht angeboten werden, jedoch nur, wenn keine anderen Lösungsmöglichkeiten vorhanden sind und der durch die Spitex Mutschellen-Reusstal abgeklärte Bedarf es erfordert.

Ist eine umfassende Betreuung nötig, kann ein Verbleib zu Hause nur sichergestellt werden, wenn Angehörige oder zusätzliche externe Dienste (z.B. Sitzwache) Betreuungsaufgaben übernehmen.

3.3. 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 nicht einhalten können, werden Sie von uns telefonisch benachrichtigt.

3.4. Einsatz von Dritten

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

3.5. 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.

3.6. 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 der Organisation. Ihre Bezugsperson wird Ihnen zu Beginn des Vertragsverhältnisses mitgeteilt.

3.7. 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 eine Kostengutsprache ein. Werden von dieser nicht alle anfallenden Restkosten übernommen, sind Sie verpflichtet, diese selbst zu übernehmen.

Die Rückforderung bei Ihrer Versicherung obliegt je nach Verrechnungssystem (siehe auch Punkt 4) bei Ihnen oder wird direkt von uns mit Ihrer Versicherung geregelt.

3.8. Mitwirkung

Mit den von Ihnen unterzeichneten Vereinbarungen erklären Sie sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden. Für Ihre Pflege notwendige Artikel 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 kassenpflichtige Artikel verwendet.

Sie passen bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Damit der Gesundheitsschutz 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).

3.9. Nichtraucherchutz

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

3.10. Wohnungszugang/-schlüssel

Unsere Mitarbeitenden sind darauf angewiesen, dass Sie ihnen Zugang zu Ihrer Wohnung gewähren. Vorzugsweise lassen Sie einen Schlüsselsafe an einer Hausaussenwand oder in Ihrem Milchkasten montieren, wir beraten Sie gerne. Als Übergangslösung händigen Sie unseren Mitarbeitenden einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe wird Ihnen schriftlich quittiert. Wir sind für die sorgfältige Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Verfügen wir über keinen Zugang zu einem 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.

3.11. Abbestellung von Leistungen

Einsätze an Werktagen, welche Sie nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellen und Einsätze an Wochenenden und Feiertagen, die nicht mindestens 48 Stunden im Voraus abbestellt werden, müssen wir Ihnen in Rechnung stellen. Bitte teilen Sie uns Spital-Ein- oder -Austritte sowie geplante Ferien so früh wie möglich mit. Ausnahmen bilden dabei Notfallsituationen oder ein Todesfall.

4. TARIFE UND RECHNUNGSSTELLUNG

4.1. Grundsatz

Alle unsere Dienstleistungen, inklusive administrative Erfassung und allfällige Abklärungen bei Ärztinnen und Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten zu Ihren Gunsten sowie Leistungen von in unserem Auftrag tätigen Dritten, werden in Rechnung gestellt.

Nicht-kassenpflichtige 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, 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; dies zusätzlich zum normalen Selbstbehalt und der Franchise (Patientenbeteiligung siehe separates Tarifblatt). Ausgenommen sind Kinder und Jugendliche bis zum vollendeten 18. Altersjahr und Abrechnungen über IV, MV, UV (gemäss IVG, MVG, UVG). Die Rechnungsstellung der Patientenbeteiligung erfolgt direkt über unsere Organisation.

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 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 der Arbeitssicherheit nicht mehr zumutbar oder 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 Ihre personenbezogenen Daten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, im Besonderen an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen sowie Amtsstellen. Sie erklären sich durch Ihre Unterschrift mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden.

7. HAFTUNG

Verursachen Mitarbeitende unserer Organisation Schäden an Ihrem Wohnungsmobilien, die vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind, müssen diese 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 Haftung für beispielsweise unfallbedingte körperliche Schäden, die nicht durch die Mitarbeitenden verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

8. GESCHENKE

Unsere Mitarbeitenden freuen sich, wenn Sie mit unseren Dienstleistungen zufrieden sind. Sie werden nach den Anstellungsbedingungen des Spitex Verband Aargau entlohnt. Zusätzliche Geschenke sind nicht nötig.

9. 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 oder einen Teil davon ab, können Sie von der Krankenversicherung eine beschwerdefähige Verfügung verlangen.

Sie haben folgende rechtlichen Möglichkeiten:

- Wenden Sie sich an eine Beratungsstelle (siehe rechts)
- 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 Einsprache-Entscheid 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.

Ombudsstelle für pflegebedürftige Menschen Kanton Aargau

Schachenallee 29
5000 Aarau
Sekretariat: 062 823 11 42
E-Mail: ombudsstellen-ag-so@hin.ch
www.ombudsstelle-ag.ch

Ombudsfrau Krankenversicherung

Postfach 3565
Morgartenstrasse 9
6002 Luzern
www.om-kv.ch
Telefon: 041 226 10 10

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

Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen unserer Organisation und Ihnen ist der Sitz der Spitex Mutschellen-Reusstal in 5620 Bremgarten.



Überall für alle

SPITEX
Mutschellen-Reusstal

Spitex Mutschellen-Reusstal

Fliederweg 1
5620 Bremgarten