

Allgemeine Geschäftsbedingungen

SPITEX REGION LENZBURG

Gültig ab 01.03.2026

Inhalt

1. Zweck.....	3
2. Zielsetzung.....	3
3. Dienstleistungen.....	3
3.1 Bedarfsabklärung und Leistungsumfang.....	3
3.2 Einsatzzeiten und Pünktlichkeit.....	4
3.3 Zusammenarbeit mit externen Stellen.....	4
3.4 Organisation und Durchführung der Einsätze	4
3.5 Einsatz von mehreren Mitarbeiter:innen und begleitete Arbeitssituationen.....	4
3.6 Tätigkeiten ausserhalb des Leistungsauftrages	5
3.7 Geschenke an Mitarbeitende	5
3.8 Mitwirkung	5
3.9 Persönlichkeitsschutz	5
3.10 Wohnungszugang.....	5
3.11 Abbestellungen von Leistungen	6
4. Pflege- und Verbandmaterial.....	6
5. Tarife und Rechnungsstellung.....	6
5.1 Grundsatz.....	6
5.2 Leistungserfassung.....	7
5.3 Kostenübernahme bei Wohnsitz ausserhalb der Vertragsgemeinden oder ausserkantonalem Wohnsitz sowie Wohnsitz im Ausland	7
5.4 Patientenbeteiligung	7
5.5 Rechnungsstellung	7
5.6 Zahlungsfristen	8
6. Kündigung.....	8
6.1 Ordentliche Kündigung	8
6.2 Formlose Kündigung.....	8
6.3 Fristlose Kündigung	8
6.4 Versicherte mit Zahlungsrückständen	8
7. Datenschutz und Schweigepflicht.....	8
7.1 Dokumentation.....	8
8. Haftung	9
9. Beschwerden und Konflikte	9
9.1 Unstimmigkeiten mit den Mitarbeiter:innen der Spitex Region Lenzburg.....	9
9.2 Unstimmigkeiten mit den Kranken- und Unfallversicherungen	9
10. Gerichtsstand	10

1. Zweck

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die Rechte und Pflichten zwischen der Spitex Region Lenzburg und ihren Klientinnen und Klienten. Soweit die individuellen Vereinbarungen und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts, vor allem über den Auftrag Art. 394 ff. Die Leistungen der Familienhilfe Lenzburg unterstehen denselben Bedingungen.

Bestandteil dieser AGB sind das Merkblatt über den Datenschutz und das Tarifblatt; beide Dokumente ergänzen und erläutern die in diesen AGB festgelegten Regelungen und gelten als integraler Bestandteil der AGB.

Im Weiteren wird der Oberbegriff «Klient:innen» verwendet und umfasst Klientinnen und Klienten.

2. Zielsetzung

Unsere Organisation unterstützt Sie mit pflegerischen, betreuerischen und hauswirtschaftlichen Leistungen 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 der «Hilfe zur Selbsthilfe».

3. Dienstleistungen

3.1 Bedarfsabklärung und Leistungsumfang

Gemäss der Krankenpflege-Leistungsverordnung KLV Art. 8, dem Administrativvertrag mit den Krankenkassen bzw. Unfallversicherungen sowie den Leistungsvereinbarungen mit den Vertragsgemeinden sind wir verpflichtet, eine umfassende Abklärung des individuellen Pflege- und/oder Hauswirtschaftsbedarfes vorzunehmen.

In einem Gespräch mit Ihnen wird der Dienstleistungsbedarf ermittelt und schriftlich im Bedarfsmeldeformular festgehalten. Dieses wird dem behandelnden Arzt zur Bestätigung vorgelegt und anschliessend der Kranken- oder Unfallversicherung übermittelt. Diese haben grundsätzlich 14 Tage Zeit, den gemeldeten Bedarf zu beanstanden oder abzulehnen. In diesem Fall übernimmt die Kranken- resp. Unfallversicherung keine Kosten. Die erbrachten Leistungen gehen diesfalls als Zusatzleistung zu Ihren Lasten. Sie verpflichten sich mit Anerkennung dieser AGB demzufolge zu deren Bezahlung.

Klient:innen sind verpflichtet, vor Inanspruchnahme von Hauswirtschaftsleistungen abzuklären, ob diese durch ihre Zusatzversicherung bei der Krankenkasse gedeckt sind; bei bestehender Deckung stellt die Spitex ein entsprechendes Bedarfsmeldeformular zur Einreichung bei der Krankenkasse aus.

Die Bedarfsabklärung inklusive Administrationsaufwand dauert in der Regel 2 - 3 Stunden oder mehr.

Die Bedarfsabklärung muss periodisch wiederholt und der Umfang der Dienstleistungen allenfalls den veränderten Umständen angepasst werden.

Die Kranken- bzw. Unfallversicherungen übernehmen die Kosten der Bedarfsabklärung. Die Versicherungen können verlangen, dass ihnen einzelne Elemente aus der Bedarfsabklärung mitgeteilt werden.

3.2 Einsatzzeiten und Pünktlichkeit

Unser Ziel ist es, die mit Ihnen vereinbarten Einsatzzeiten einzuhalten. Zur Planung behalten wir uns einen zeitlichen Spielraum (Toleranzzeit) von **2 Stunden** vor, den wir mit Ihnen abstimmen. Sollten wir diesen nicht einhalten können, werden wir Sie informieren.

3.3 Zusammenarbeit mit externen Stellen

Die Spitex Region Lenzburg erbringt in der Regel alle ihre Leistungen selbst. Falls dies nicht möglich sein sollte, ziehen wir qualifizierte Drittpersonen oder Drittorganisationen zu.

Zu den regelmässigen Kooperationspartnern zählen insbesondere folgende Institutionen und Personen:

- Hausärzte sowie weiteres medizinisches Fachpersonal
- Apotheken und Lieferanten von Hilfsmitteln
- Spitäler und andere Institutionen des Gesundheits- und Sozialwesens
- Partnerorganisation für Lieferung von Wundversorgung-/Inkontinenz- und Verbandsmaterial
- Angehörige, Bezugspersonen oder gesetzliche Vertreter, sofern sie im Merkblatt über den Datenschutz für Klient:innen aufgeführt sind

3.4 Organisation und Durchführung der Einsätze

Soweit möglich nehmen wir bei der Planung der Einsätze Rücksicht auf Wünsche. Wir bitten um Verständnis, wenn dies nicht immer möglich ist. Wir streben nach Kontinuität in der Pflege, es besteht jedoch kein Anspruch auf eine bestimmte Fachperson oder eine begrenzte Anzahl von Fachpersonen. Ebenso behält sich die Spitex Region Lenzburg das Recht vor, Fachpersonen aller Nationalitäten, Geschlechts- und Religionszugehörigkeiten einzusetzen. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeiter:innen liegt allein bei der Spitex Region Lenzburg.

3.5 Einsatz von mehreren Mitarbeiter:innen und begleitete Arbeitssituationen

Ist für bestimmte pflegerische Massnahmen oder Sicherheitsaspekte der gleichzeitige Einsatz von zwei (oder mehr) Mitarbeiter:innen notwendig, wird die Arbeitszeit für sämtliche Mitarbeiter:innen in Rechnung gestellt.

Die Spitex Region Lenzburg ist ein Ausbildungsbetrieb. Begleitete Arbeitssituationen mit Lernenden und Studierenden gehören deshalb zum Tagesgeschäft. In diesem Fall werden die erbrachten Leistungen nicht doppelt verrechnet.

3.6 Tätigkeiten ausserhalb des Leistungsauftrages

Unsere Mitarbeiter:innen erbringen ihre Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses mit Ihnen. Es ist unseren Mitarbeiter:innen nicht gestattet, bei Ihnen Leistungen ausserhalb des Auftrages der Spitex Region Lenzburg zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die von uns nicht angeboten werden. Dieses Verbot gilt weiter während zwei Jahren nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses mit unseren Mitarbeiter:innen.

3.7 Geschenke an Mitarbeitende

Die Mitarbeiter:innen der Spitex Region Lenzburg dürfen von Klient:innen oder deren Angehörigen kein Geld oder anderweitige geldwerte Geschenke bzw. Hinterlassenschaften/Legate für den persönlichen Gebrauch annehmen. Wenn die Klient:innen ihre Zufriedenheit mittels Geldbetrag ausdrücken wollen, so fliesst dieser in die Personalkasse und kommt allen Mitarbeiter:innen der Spitex Region Lenzburg zugute.

3.8 Mitwirkung

Wir sind darauf angewiesen, dass Sie die Wohnungseinrichtung bei Bedarf unseren Handlungsnotwendigkeiten anpassen. Damit der Gesundheitsschutz von Ihnen wie auch von unseren Mitarbeiter:innen gewährleistet ist, ist es unabdingbar, dass wir die notwendigen Hilfsmittel verwenden können (z. B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse sowie geeignetes Reinigungsmaterial). Sollten unsere Mitarbeiter:innen gefährdet sein – beispielsweise aufgrund fehlender Hilfsmittel bzw. unzumutbaren hygienischen Bedingungen bzw. Haustiere, welche den Zutritt erschweren – können Einsätze ausgesetzt werden.

3.9 Persönlichkeitsschutz

Wir schützen die psychische, physische und sexuelle Integrität unserer Klient:innen wie auch der Mitarbeiter:innen. Sie sind dafür verantwortlich, dass die Persönlichkeitsrechte unserer Mitarbeiter:innen bei jedem Einsatz geschützt sind. Wir weisen darauf hin, dass wir bei Verletzung der persönlichen Integrität unserer Mitarbeiter:innen die Einsätze/Leistungen per sofort aussetzen. Die Spitex stellt in solch einem Fall die minimal erforderlichen Voraussetzungen sicher, die sich aus der Leistungsvereinbarung sowie zur Verhinderung akuter Gefährdungen ergeben.

Sie sind für die Einhaltung des Nichtraucherstatus unserer Mitarbeiter:innen bei Ihnen zu Hause zuständig. Sie verzichten vor und während des Spitex-Einsatzes auf das Rauchen in der eigenen Wohnung und lüften ausgiebig vor deren Eintreffen.

Ebenfalls stellen Sie sicher, dass sich Ihre Haustiere während des Einsatzes unserer Mitarbeiter:innen in einem separaten Raum befinden.

3.10 Wohnungszugang

Unsere Mitarbeiter:innen sind darauf angewiesen, dass Sie ihnen Zugang zu Ihrer Wohnung gewähren. Sie stellen diesen daher sicher; vorzugsweise lassen Sie einen Schlüsselsafe montieren, wir beraten Sie gerne.

Wenn der Verdacht besteht, dass Ihnen etwas zugestossen sein könnte und wir verfügen über keinen Zugang zu einem Wohnungsschlüssel, sind unsere Mitarbeiter:innen berechtigt, die Polizei zu informieren. Diesfalls gehen allfällig damit verbundene Kosten bzw. Gebühren zu Ihren Lasten.

3.11 Abbestellungen von Leistungen

Vereinbarte Termine sind einzuhalten. Sollten Einsätze von Seiten der Klient:innen abgesagt oder verschoben werden, ist die Spitex gemäss den Regelungen auf dem Tarifblatt rechtzeitig telefonisch zu informieren. Notfälle sind davon ausgenommen. **Einsätze, die kurzfristiger als auf dem Tarifblatt erwähnt oder gar nicht abgemeldet werden, stellen wir Ihnen gemäss Tarifblatt in Rechnung.**

Spitalein- oder -austritte, geplante Ferien sowie andere Abwesenheiten sind so früh wie möglich mitzuteilen.

Absagen sind entweder in schriftlicher Form via Mail oder telefonisch über die Hauptnummer der Spitex Region Lenzburg mitzuteilen:

- Mail: info@spitex-lenzburg.ch
- Tel: 062 891 90 79

4. Pflege- und Verbandmaterial

Persönliche Pflegeartikel stellen Sie selbst zur Verfügung. Wundversorgungs-, Inkontinenz- und Verbandmaterial werden gemäss gesetzlichen Vorgaben über unsere Partnerorganisationen organisiert und Ihnen direkt geliefert. Produkte, deren Kosten den maximal vergütbaren Betrag übersteigen, werden Ihnen direkt in Rechnung gestellt (Überbetrag).

5. Tarife und Rechnungsstellung

5.1 Grundsatz

Sämtliche Leistungen, einschliesslich administrativer Bürotätigkeiten, Erfassungen, allfälliger Abklärungen und Koordination 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.

Kassenpflichtige Leistungen werden direkt Ihrer Kranken- oder Unfallversicherung in Rechnung gestellt (tiers payant).

Nichtkassenpflichtige Leistungen wie Hauswirtschaft, Materialkosten und Patientenbeteiligung werden Ihnen direkt in Rechnung gestellt und gehen vollständig zu Ihren Lasten, es sei denn, sie werden von einer Zusatzversicherung getragen. In begründeten Fällen behalten wir uns vor, einen Kostenvorschuss zu verlangen.

Franchise und Selbstbehalt werden Ihnen direkt durch den Versicherer belastet.

5.2 Leistungserfassung

Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung, welche elektronisch direkt im Einsatz erfolgt. Leistungen der Krankenpflege werden in 5 Minuten Einheiten, Leistungen der Hauswirtschaft in 15 Minuten Einheiten erfasst. Angebrochene Einheiten werden aufgerundet.

5.3 Kostenübernahme bei Wohnsitz ausserhalb der Vertragsgemeinden oder ausserkantonalem Wohnsitz sowie Wohnsitz im Ausland

Als Klient:in sind Sie verpflichtet, uns vor Vertragsabschluss unaufgefordert über Ihren gesetzlichen Wohnsitz zu informieren.

Wohnen Sie ausserhalb unserer Vertragsgemeinden oder ausserhalb des Kantons Aargau und nehmen Sie unsere Leistungen nur vorübergehend in Anspruch (z. B. während eines Ferienaufenthaltes bei Verwandten), holen wir bei Ihrer Wohnsitzgemeinde eine Kostengutsprache ein. Sollte diese abgelehnt oder nur teilweise übernommen werden, erklären Sie sich ausdrücklich bereit, die Restkosten (Differenz zwischen dem Versichererbeitrag und unserem Vollkostensatz) selbst zu tragen. Klient:innen mit Wohnsitz im Ausland wird der Vollkostentarif in Rechnung gestellt. Wir behalten uns vor, eine Anzahlung in angemessenem Rahmen zu verlangen.

5.4 Patientenbeteiligung

Im Kanton Aargau wird für pflegerische Leistungen der Spitex eine Patientenbeteiligung von 20% pro rata temporis pro Leistungsart gemäss § 12a Abs. 2 PflG (Pflegegesetz) erhoben. Als Maximalbetrag gilt der Höchstbetrag gemäss Art. 25a Abs. 5 KVG (Krankenversicherungsgesetz), zusätzlich zum normalen Selbstbehalt und der Franchise Ihrer Versicherung.

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

Bitte informieren Sie uns, wenn Sie von einem zusätzlichen Anbieter Pflegeleistungen beziehen, um doppelte Erhebungen der Patientenbeteiligung zu verhindern. Doppelt bezahlte Beträge können im Nachhinein nicht zurückerstattet werden.

5.5 Rechnungsstellung

Die gesetzlichen Bestimmungen und Verträge mit den Kranken- und Unfallversicherern regeln Art und Umfang der Leistungen, welche durch diese übernommen werden. Die Rechnungsstellung erfolgt direkt an Ihre Kranken- resp. Unfallversicherung (tiers payant). Sie erhalten eine Zusammenstellung aller von uns verrechneten Leistungen. Franchise und Selbstbehalt werden direkt von Ihrer Kranken- resp. Unfallversicherung mit Ihnen abgerechnet. Lehnen Kranken- resp. Unfallversicherung die Kostenübernahme ab, so werden Ihnen diese in Rechnung gestellt.

5.6 Zahlungsfristen

Rechnungen sind innerhalb von **30 Tagen** zu bezahlen. Bei wiederholtem Zahlungsverzug können Vorauszahlungen oder Sicherheiten verlangt werden. In schwerwiegenden Fällen kann die Leistungserbringung unterbrochen werden.

Die Mahnfristen und -gebühren sind dem jeweils aktuellen Tarifreglement zu entnehmen.

6. Kündigung

6.1 Ordentliche Kündigung

Das Vertragsverhältnis mit Ihnen wird automatisch mit dem vereinbarten Ende des Auftrages beendet. Vor diesem Zeitpunkt, wie auch bei unbefristeten Verträgen, kann der Vertrag einseitig unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von mindestens **2 Arbeitstagen** schriftlich gekündigt werden.

6.2 Formlose Kündigung

Der Vertrag endet ohne förmliche Kündigung mit dem Tod des Klienten.

6.3 Fristlose Kündigung

Eine sofortige Vertragsauflösung behalten wir uns vor, wenn

- der Gesundheitsschutz der Mitarbeiter:innen gefährdet ist
- Leistungen nicht mehr verantwortbar erbracht werden können
- wiederholte Zahlungsverweigerung trotz Mahnungen vorliegt
- Angehörige oder Drittpersonen den Einsatzablauf unzumutbar beeinträchtigen, so dass die vertragsgemässe Erbringung nicht mehr möglich ist
- jegliche Formen von Gewalt oder nicht zumutbarem Verhalten seitens der Klient:innen gegenüber unseren Mitarbeiter:innen oder der Organisation (wie u.a. verbale bzw. sexuelle Belästigung)

6.4 Versicherte mit Zahlungsrückständen

Klient:innen auf der Liste säumiger Versicherter erhalten Leistungen nur gegen Vorauszahlung der gesetzlich vorgesehenen Kostenanteile. Erfolgen keine Vorauszahlungen, kann die Leistungserbringung verweigert werden.

7. Datenschutz und Schweigepflicht

Alle unsere Mitarbeiter:innen sind zur Beachtung und Einhaltung der gesetzlichen Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet.

7.1 Dokumentation

Soweit es zur Erfüllung und administrativen Bearbeitung des Pflegeauftrags erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden. Im Besonderen sind dies Kranken- und Unfallversicherer, Ärzte, Kliniken, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen sowie Amtsstellen. Zudem

bestätigen Sie, die Regelungen im *Merkblatt über den Datenschutz für Klienten* zur Kenntnis genommen zu haben, und erteilen am Eintrittstag mit Ihrer Unterschrift auf dem Formular *Bestätigung Klienten zum Merkblatt Datenschutz für Klienten* Ihr Einverständnis zu dessen Inhalt sowie zur Verarbeitung und Verwendung Ihrer Daten und Informationen.

8. Haftung

Schäden an Ihrem Mobiliar bzw. Ihren Immobilien, die durch vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verhalten unserer Mitarbeiter:innen verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind, müssen von Ihnen innerhalb einer Frist von vier Tagen der Spitex schriftlich 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 unsere Mitarbeiter:innen verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit, indirekte und Folgeschäden wird wegbedungen.

9. Beschwerden und Konflikte

9.1 Unstimmigkeiten mit den Mitarbeiter:innen der Spitex Region Lenzburg

Treten zwischen Ihnen und den Mitarbeiter:innen der Spitex Region Lenzburg Unstimmigkeiten auf, informieren Sie uns umgehend. Sie können eine Besprechung mit der zuständigen Führungsperson und/oder der Geschäftsleitung verlangen. Der Spitex Region Lenzburg ist es wichtig, eine Lösung zu finden.

9.2 Unstimmigkeiten mit den Kranken- und Unfallversicherungen

Lehnt der Versicherer die Kostenübernahme der von uns erbrachten Leistungen oder einen Teil davon ab, haben Sie folgende rechtliche Möglichkeiten:

- Verlangen Sie eine Erklärung (Versicherungen haben eine gesetzliche Auskunftspflicht).
- Wenden Sie sich an eine der nachstehend aufgeführten Beratungsstellen.
- Verlangen Sie eine schriftliche, beschwerdefähige Verfügung. In dieser Verfügung muss die Kasse 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 Versicherung muss darauf einen Einsprache-Entscheid schreiben mit Begründung und Hinweis auf die weiteren Rechtsmittel.
- Sind Sie damit nicht einverstanden, können Sie eine schriftliche Beschwerde beim kantonalen Versicherungsgericht einreichen.
- Sind Sie mit diesem Urteil nicht einverstanden, können Sie innerhalb von 30 Tagen eine Beschwerde beim Eidgenössischen Versicherungsgericht in Luzern einreichen. **Dessen Entscheid ist endgültig.**

Beratungen erhalten Sie z. B. bei:

- Patientenstelle AG/SO: 062 823 11 66
- Ombudsstelle Krankenversicherung: 041 226 10 10
- Bei Streitigkeiten zwischen Leistungserbringer (Spitex) und Versicherer kann das Kantonale Schiedsgericht beigezogen werden. Dieses hat lediglich Empfehlungscharakter.

10. Gerichtsstand

Gerichtsstand für Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis zwischen unserer Organisation und Ihnen ist der Sitz der Spitex Region Lenzburg.

Beilagen:

- Tarifblatt
- Merkblatt über den Datenschutz

01.01.2026 / gültig ab 01.03.2026