



Überall für alle

**SPITEX**

Region Lenzburg

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Inhaltsverzeichnis

1. Grundsätzliches	2
2. Zielsetzung	2
3. Dienstleistungen des Krankenpflegevereins / Spitex des Bezirks Lenzburg	2
4. Erbringung der Dienstleistungen	2
4.1. Bedarfsklärung	2
4.2. Dokumentation der Dienstleistungen	2
4.3. Durchführung der Dienstleistungen	3
4.4. Zusammenarbeit mit anderen Dienstleistenden	3
4.5. Dienstleistungsgrenzen	3
4.6. Änderung von geplanten Einsätzen	3
4.7. Weitere Bestimmungen	3
5. Schweigepflicht und Datenschutz	4
6. Tarifstruktur und Rechnungsstellung	4
6.1. Grundsatz	4
6.2. Erfassung der Leistungen	4
6.3. Rechnungsstellung	4
6.4. Mahnwesen	5
7. Kündigung	5
7.1. Ordentliche Kündigung	5
7.2. Sofortige Vertragsauflösung	5
7.3. Formales	5
8. Haftung	6
9. Beschwerdeverfahren	6

## 1. Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen dem Krankenpflegeverein / der Spitex des Bezirks Lenzburg (nachfolgend Spitex genannt) und ihren Klientinnen und Klienten wird bestimmt durch:

1. die individuelle Leistungsvereinbarung (samt Beilagen) gemäss dem Formular «Leistungsvereinbarung» auf Basis einer Bedarfsklärung;
2. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen
3. die Tarifordnung

Alle drei sind Bestandteile der Klientinnen- und Klienten-Dokumentation und werden von der Klientel ausdrücklich als Bestandteil des Vertragsverhältnisses anerkannt.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen der Spitex und ihren Klientinnen und Klienten.

Soweit die individuellen Vereinbarungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen keine speziellen Regelungen vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 394ff.).

## 2. Zielsetzung

Die Spitex unterstützt die Klientinnen und Klienten mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, betreuerischen oder weiteren Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei berücksichtigt sie die eigenen Ressourcen der Klientinnen und Klienten und ihrer Angehörigen. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: „Hilfe zur Selbsthilfe“. Die bedarfsgerechten Dienstleistungen erfüllen folgende Kriterien: Zweckmässigkeit, Sicherheit und Wirtschaftlichkeit.

## 3. Dienstleistungen der Spitex des Bezirks Lenzburg

Der Umfang der Dienstleistungen wird mittels einer Bedarfsklärung ermittelt und auf dem Be-

darfsmeldeformular zuhanden der Krankenkassen sowie in der Leistungsvereinbarung zuhanden der Klientel festgehalten.

## 4. Erbringung der Dienstleistungen

### 4.1. Bedarfsklärung

Innerhalb der ersten vierzehn Tage erfolgt gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten und/oder deren Vertretung und in Rücksprache mit dem Arzt eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation sowie des individuellen Pflege- und Hilfebedarfs. Das Resultat wird schriftlich festgehalten und mittels Bedarfsmeldeformular dem Arzt zur Anordnung zugestellt.

Die ärztliche Anordnung kann bei akuten Leiden für 3 Monate, bei Langzeitkrankheiten für 6 Monate angeordnet werden. Bei Personen, die eine Hilflosenentschädigung der Alters- und Hinterlassenenversicherung, der Invalidenversicherung oder der Unfallversicherung wegen mittlerer oder schwerer Hilflosigkeit erhalten, gilt der ärztliche Auftrag bzw. die ärztliche Anordnung bezogen auf Leistungen infolge des die Hilflosigkeit verursachenden Gesundheitszustandes, in der Regel unbefristet (Art. 8a Abs. 6 und 6bis Krankenpflege-Leistungsverordnung).

Die Anordnungen können und müssen sowohl bei fortwährendem Pflege- und Hilfebedarf, wie auch bei einer Erhöhung der Leistungen der Spitex unbeschränkt wiederholt werden. Übersteigt der Bedarf an Pflegeleistungen 60 Stunden im Quartal, wird von der Spitex zusätzlich ein Gesuch bezüglich der Deckung des Bedarfs an die Krankenkasse gestellt.

### 4.2. Dokumentation der Dienstleistungen

In der Dokumentation von Pflege und Hauswirtschaft werden die gesundheitliche Situation der Klientel sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder weiteren Massnahmen einschliesslich der ärztlichen Verordnungen aufgezeichnet und ein Verlaufsbericht geführt. Die Dokumentation von Pflege und Hauswirtschaft bleibt Eigentum der Spitex, wird aber am Einsatzort nachgeführt und teilweise auch dort aufbewahrt. Die Spitex

kann keine Verantwortung übernehmen, sollten Unbefugte Einblick in die zu Hause hinterlegten Dokumentationen nehmen.

Die Einsicht in die Dokumentation wird der Klientel und ihrem Umfeld ermöglicht, sofern die gesetzlichen Bestimmungen eingehalten sind. Den Mitarbeitenden der Spitex ist der Zugang zur Dokumentation zu gewähren.

#### 4.3. Durchführung der Dienstleistungen

Die Hauswirtschaftlichen Leistungen werden von Montag bis Freitag von 8.00-17.00h, alle weiteren Dienstleistungen von Montag bis Sonntag zwischen 7.00 und 22.00h erbracht. Die Klientin bzw. der Klient sollen in der Regel bei der Durchführung der Einsätze anwesend sein.

Der Beginn der Einsätze erfolgt mit einer Toleranz von plus/minus 30 Minuten auf die vereinbarte Zeit. Im Abenddienst, an Wochenenden und Feiertagen können Abweichungen von bis zu einer Stunde auftreten. Sollten grössere Änderungen der vorgesehenen Einsatzzeit notwendig sein, werden die Klientinnen und Klienten telefonisch darüber in Kenntnis gesetzt.

Die Spitex beschäftigt sowohl weibliche als auch männliche Mitarbeitende, welche gleichermaßen die auszuführenden Dienstleistungen erbringen. Wir bieten Kontinuität in der Pflege, es besteht jedoch kein Anspruch auf eine/n bestimmte/n Mitarbeitende/n.

Die Klientinnen und Klienten dürfen einen bedarfsgerechten Einsatz von Fachpersonen erwarten, welche ihre Dienstleistungen professionell erbringen und über entsprechende Ausbildungen und/ oder Weiterbildungen verfügen. Eine angepasste Kommunikation beruht auf Gegenseitigkeit.

#### 4.4. Zusammenarbeit mit anderen Dienstleistenden

In der Regel werden die definierten Dienstleistungen durch die Spitex erbracht. Der gleichzeitige Einsatz von mehreren Mitarbeitenden und/oder von Drittorganisationen bedarf einer entsprechenden Rechnungstellung, bei der auch gleichzeitig erbrachte Dienstleistungen vollumfänglich abgerechnet werden. Bei speziellen betrieblichen Umständen bleibt der Einsatz von entsprechend

qualifiziertem Personal von Drittorganisationen vorbehalten. Die Haftung für die Mitarbeitenden von Drittorganisationen wird nicht durch die Spitex übernommen.

#### 4.5. Dienstleistungsgrenzen

Sehr gerne versucht die Spitex auf die Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten einzugehen. Ihnen kann entsprochen werden, sofern sich die Erwartungen der Klientel und Ihres Umfeldes an den oben beschriebenen Kriterien orientieren.

Die Gesundheitsdienstleistungen können nur so weit durch die Spitex übernommen werden, als dies der Gesundheitszustand der Klientinnen und Klienten zulässt und die Gesundheit der Mitarbeitenden nicht gefährdet wird. Die Spitex ist darum bemüht, die Klientinnen und Klienten frühestmöglich über die Gründe zu informieren, weshalb die Erbringung der Dienstleistungen durch andere Ressourcen erweitert bzw. übernommen werden soll. Die Verrechnbarkeit der Dienstleistungen durch die Krankenkassen ist gesetzlich geregelt.

#### 4.6. Änderung von geplanten Einsätzen

Sollten Einsätze von Seiten der Klientel abgesagt oder verschoben werden, so ist die Spitex in folgendem zeitlichen Rahmen zu informieren:

- DI, MI, DO, FR bis 10.00h des Vortages
- SA, SO, MO bis Freitag 10.00h
- Einsätze an Feiertagen sinngemäss wie SA/SO/MO

Kurzfristiger als oben erwähnte oder gar nicht abgemeldete Einsätze werden vollumfänglich verrechnet und mit einer Umtriebsentschädigung von 40.00 CHF versehen. Erfolgt eine Absage infolge einer Einweisung in ein Spital oder im Todesfall, wird von einer Verrechnung abgesehen.

Die Spitex kann in absoluten Ausnahmefällen Einsätze absagen, was jedoch zu keinem Zeitpunkt den Klienten oder die Klientin gefährden darf.

#### 4.7. Weitere Bestimmungen

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Klientel und die Mitarbeitenden der Spitex dazu beitragen.

Die Klientin / der Klient erklärt sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung

den Handlungs-notwendigkeiten an. Besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz der Klientinnen und Klienten sowie der Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, die eine angemessene Pflege erlauben, aber auch geeignetes Putzmaterial).

Bei Bedarf händigen die Klientinnen und Klienten eine genügende Anzahl Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe ist schriftlich zu quittieren. Die Spitex ist für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich.

Ebenfalls empfiehlt die Spitex die Miete von Schüsselsafes, welche vor Ort durch die Spitex-Mitarbeitenden montiert werden.

Wird der Schlüssel entgegen der Empfehlung der Spitex anderweitig deponiert, trägt die Klientel die alleinige Verantwortung für die sichere Aufbewahrung des Schlüssels und haftet für mögliche Folgen.

Finden die Mitarbeitenden die Wohnungstür bei einem planmässigen Einsatz unerwarteterweise verschlossen vor und wurde der Spitex kein Wohnungsschlüssel übergeben, ist die Spitex berechtigt, die Wohnungstüre von der Polizei öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, der Klientel könnte etwas zugestossen sein. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten der Klientel. Vorbehalten werden Fälle, in denen Bezugspersonen (Angehörige, Beistände, etc.) innert nützlicher Frist erreicht werden und die Wohnung öffnen können.

Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, Leistungen mit den Klientinnen und Klienten ausserhalb des Auftrages zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die von der Spitex nicht angeboten werden. Dieses Verbot gilt ebenfalls während zwei Jahren (Art. 340a OR) nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses einer/eines Mitarbeitenden. Transporte von Klientinnen und Klienten und deren Angehörigen in Spitex eigenen Autos oder in den Privatautos sind den Mitarbeitenden untersagt.

Den Mitarbeitenden ist es untersagt, von Klientinnen und Klienten oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaf-

ten für den persönlichen Gebrauch anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit (Wert maximal 20.00 CHF) hinausgehen.

## 5. Schweigepflicht und Datenschutz

Die Spitex verpflichtet die Mitarbeitenden zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Soweit es zur Erfüllung des Vertrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten von Klientinnen und Klienten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, und zwar insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen sowie staatliche Stellen. Die Klientel erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden.

Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet.

Die Klientel entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber der Spitex von der Schweigepflicht.

## 6. Tarifstruktur und Rechnungsstellung

### 6.1. Grundsatz

Alle Dienstleistungen der Spitex inklusive der administrativen Erfassung und allfälliger Abklärungen mit der Ärzteschaft, den Spitälern, Apotheken u.a., werden mit den jeweiligen Tarifen abgegolten, sofern sie im Sinne der Dienstleistungserbringung zu Gunsten der Klientel erfolgen.

### 6.2. Erfassung der Leistungen

Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeitenden ihre Arbeitsleistungen mit den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung vorhandenen Instrumenten und Hilfsmitteln fest.

Allfällige Beanstandungen sind innerhalb von zwei Monaten nach Rechnungsstellung an die Spitex zu richten.

### 6.3. Rechnungsstellung

Die Leistungen nach Art. 7 KLV sind krankenkassenpflichtig und werden nur dann übernommen,

wenn die Prämien und Kostenbeteiligungen bezahlt werden (Art. 64a Abs. 7 KVG).

Sollte die Krankenkasse aufgrund ausstehender Prämien oder Kostenbeteiligungen die Leistungen einstellen, so ist die Spitex berechtigt, die Begleichung der Rechnungen direkt bei der Klientel einzufordern.

Die Klientel der Spitex muss die Jahresfranchise, den Selbstbehalt von mindestens 10% und die Patientenbeteiligung von maximal 15.95 CHF (Stand Feb. 2015) übernehmen.

Die Patientenbeteiligung entfällt unter folgenden Bedingungen:

- Nach einem Spitalaufenthalt durch die Spitalärzteschaft angeordnete Akut- und Übergangspflege mit einer Dauer von maximal 14 Tagen
- Wenn die Leistungen statt durch die Krankenversicherung durch eine andere Versicherung übernommen wird (IV, EO, UV, vergleichbar)
- Bei minderjährigen Klientinnen und Klienten

Alle anderen Leistungen, welche nicht durch die obligatorische Krankenversicherung gedeckt sind, werden den Klientinnen und Klienten direkt in Rechnung gestellt.

Klientinnen und Klienten mit ausländischem Wohnsitz sind verpflichtet, einen angemessenen Vorschuss zu leisten.

Die Rechnung wird jeweils bis zum 15. des Monats für die erbrachten Dienstleistungen des Vormonats zugestellt. Die Rechnung ist innerhalb von 30 Tagen zu begleichen.

#### 6.4. Mahnwesen

Bei einem Zahlungsrückstand gelten folgende Richtlinien:

Zahlungsverzug 31-45 Tage:

1. Mahnung Mahngebühr 5.00 CHF

Zahlungsverzug 45-60 Tage:

2. Letzte Mahnung Mahngebühr 25.00 CHF

Zahlungsverzug >60 Tagen:  
Der Rechtsweg wird beschriftet

Klientinnen und Klienten, welche mit den Zahlungen im Verzug sind haben die Möglichkeit, eine Abzahlungsvereinbarung mit der Spitex einzugehen. In diesem Falle beträgt die monatliche Rate mindestens 50.00 CHF. Für die Erstellung der Abzahlungsvereinbarung wird eine einmalige Aufwandsentschädigung von 10.00 CHF verrechnet und der Verzugszins zu 5.00% in Rechnung gestellt.

Bei wiederholtem Zahlungsverzug ist die Spitex des Bezirks Lenzburg berechtigt, nach Abklärung der Verhältnisse für die Erbringung weiterer Leistungen Vorauszahlungen oder angemessene Sicherheiten zu verlangen.

## 7. Kündigung

### 7.1 Ordentliche Kündigung

Der Vertrag erlischt mit dem vereinbarten Ende eines Auftrages. Die Klientel kann einseitig mit einer Frist von mindestens drei Werktagen den Auftrag kündigen.

### 7.2. Sofortige Vertragsauflösung

Eine Vertragsauflösung ist durch die Spitex in folgenden oder vergleichbaren Fällen möglich:

- Nichtbezahlen der Rechnung trotz letzter Mahnung
- Unsachgemässe Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen bei Erbringung der Dienstleistungen
- Bei Auftreten von Verhältnissen oder Verhaltensweisen seitens der Klientinnen und Klienten, welche die Erbringung der Dienstleistungen für die Mitarbeitenden unzumutbar machen
- Diskriminierung, rassistischen Äusserungen, verbaler Gewalt oder Androhung von körperlicher Gewalt, sexuelle Übergriffe oder vergleichbarer Vorkommnisse

### 7.5. Formales

Die Kündigung des Vertrages muss in schriftlicher Form erfolgen. Das Vertragsverhältnis endet ohne Kündigung bei Wegzug aus Einzugsgebiet, nicht

planmässigem Eintritt ins Alters- und Pflegeheim, Ableben.

## 8. Haftung

Die Spitex haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeitenden verursacht worden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Jegliche weitere Haftung, beispielsweise für körperliche Schäden bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch das Spitexpersonal verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

## 9. Beschwerdeverfahren

Die Spitex und deren Mitarbeitende sind verpflichtet, Beschwerden von Klientinnen und Klienten und deren Angehörigen entgegenzunehmen. Diese sind an die Geschäftsleitung weiterzuleiten. Kann die Beschwerde nicht zur Zufriedenheit beider Parteien behoben werden, wird das folgende Verfahren angewendet:

1. Beide Parteien sprechen die Geschäftsleitung der Spitex des Bezirks Lenzburg auf Fallbereinigung an.
2. Kommt keine Einigung zustande, können sich die Parteien an folgende Stellen wenden:

Für Seniorinnen und Senioren:

Ombudsstelle für pflegebedürftige Menschen  
Kanton Aargau  
Bahnhofstrasse 18  
Postfach 3534  
5001 Aarau

Tel. 062 823 11 42

Für alle anderen Klientinnen und Klienten:  
SPO Patientenschutz  
Häringstrasse 20  
8001 Zürich

Tel. 044 252 54 22  
spo@spo.ch

Es wird nach einer Schlichtung zwischen den Parteien gesucht. Gerichtsstand für sämtliche rechtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der Spitex des Bezirks Lenzburg und den Klientinnen und Klienten ist in jedem Fall Lenzburg.

Die vorliegenden AGB's sind im Februar 2015 durch den Vorstand genehmigt worden.

Spitex Region Lenzburg  
5600 Lenzburg

Tel: 062 891 90 79  
Fax: 062 892 30 81

Email: info@spitex-lenzburg.ch  
Homepage: www.spitex-lenzburg.ch

SPITEX Region Lenzburg - Überall für alle

