

# Allgemeine G E S C H Ä F T S B E D I N G U N G E N

## am.pm. Spitex GmbH (AGB) für Klienten

Stand: 1. Januar 2017

### 1 Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen unserer Organisation und Ihnen als Kundin oder Kunde wird bestimmt:

1. durch die individuelle Leistungsvereinbarung (samt Beilagen) gemäss dem Formular «Leistungsvereinbarung» auf Basis einer Bedarfsabklärung
2. durch die allgemeinen Geschäftsbedingungen

Die individuelle Leistungsvereinbarung und die AGB sind Bestandteile der Kundendokumentation und werden von Ihnen ausdrücklich als integrierenden Vertragsbestandteil des Vertragsverhältnisses anerkannt.

Im Rahmen der Leistungsvereinbarung erbringt die am.pm. Spitex GmbH für die Einwohnerinnen und Einwohner im Kanton Aargau entgeltliche Dienstleistungen in den Bereichen Pflege und Hauswirtschaft.

### 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 Durchführung der Dienstleistungen

Die Dienstleistungen werden tagsüber an allen Wochentagen, abends und nachts ausschliesslich bei bestehenden Betreuungsverhältnissen erbracht. Der Beginn der Einsatzzeiten wird mit einer Toleranzzeit von plus oder minus 30 Minuten erbracht.

### **3.2 Bedarfsabklärung/Umfang der Leistungen**

Gemäss Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV Art. 8), einem Administrativvertrag sowie dem Leistungsauftrag mit den Gemeinden sind wir verpflichtet, bei Ihnen eine umfassende Bedarfsabklärung der Gesamtsituation und des individuellen Pflege- und Hilfsbedarfs 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 1 Stunde oder mehr.

Die Bedarfsabklärung muss max. alle sechs Monate wiederholt und der Umfang der Dienstleistungen allenfalls den veränderten Umständen angepasst werden. Bei substantiellen Veränderungen des Leistungsumfangs muss mit Ihnen ein neuer Vertrag abgeschlossen werden.

Die Krankenkassen übernehmen die Kosten der Bedarfsabklärung. Diese können verlangen, dass ihnen einzelne Elemente aus der Bedarfsabklärung mitgeteilt werden.

Sie, als Kundin oder Kunde, haben jederzeit das Recht auf Einsicht in Ihre Unterlagen.

### **3.3 Dienstleistungen Pflege**

Dienstleistungen können wir nur soweit übernehmen oder aufrechterhalten, als es Ihr Gesundheitszustand angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitextätigkeit erlaubt. Wir teilen Ihnen zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn Ihre Pflege aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr machbar ist, eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt. Wir können zu einer sinnvollen Lösung beitragen.

### **3.4 Dienstleistungen Hauswirtschaft**

Die Haushaltsreinigung und die Wäschepflege werden nach Bedarf mit der Fachfrau für Hauswirtschaft abgesprochen.

### **3.5 Dokumentation Pflege und Hauswirtschaft**

In der Dokumentation Pflege und Hauswirtschaft wird Ihre gesundheitliche Situation, sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder weiteren Massnahmen, inkl. ärztliche Verordnungen, aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen. Die Dokumentation Pflege und Hauswirtschaft bleibt Eigentum der am.pm. Spitex GmbH, wird aber am Einsatzort nachgeführt und kann auch dort aufbewahrt werden. Wir als Organisation können keine Verantwortung übernehmen, wenn Unbefugte Einblick in die bei Ihnen zu Hause stationierte Kundendokumentation nehmen.

### **3.6 Einsatz von Dritten**

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

### **3.7 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 am.pm. Spitex GmbH 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. Ihre Bezugsperson wird Ihnen zu Beginn des Vertragsverhältnisses mitgeteilt.

Transporte von Kundinnen und Kunden gehören prinzipiell nicht zu den Spitex-Kerndienstleistungen.

### **3.8 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 Ferienaufenthalts bei Verwandten), so holen wir bei Ihrer Wohnsitzgemeinde oder Ihrem Wohnsitzkanton 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 4) bei Ihnen oder wird direkt von uns mit Ihrer Versicherung geregelt.

### **3.9 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, aber auch geeignetes Putzmaterial).

### **3.10 Wohnungszugang/-schlüssel**

Unsere Mitarbeitenden sind darauf angewiesen, dass Sie ihnen Zugang zu Ihrer Wohnung gewährleisten. Falls nötig, händigen Sie unseren Mitarbeitenden einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe wird Ihnen schriftlich quittiert. Wir sind für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Verfügten 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.

### **3.11 Abbestellung von Leistungen**

Einsätze an Werktagen, sowie an Wochenenden und Feiertagen, welche nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt werden, müssen wir Ihnen in Rechnung stellen.

Bitte teilen Sie uns Spitalein-oder -Austritte sowie geplante Ferien so früh wie möglich mit. Ausnahmen bilden Notfallsituationen sowie 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 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. Privatversicherung).

### 4.2 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 direkt an Ihre Krankenkasse. Sie erhalten eine separate Zusammenstellung aller von uns verrechneten Leistungen. Franchise und Selbstbehalt werden direkt von Ihrer Krankenversicherung mit Ihnen abgerechnet. Nichtkassenpflichtige Leistungen stellen wir Ihnen direkt in Rechnung.

### 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 KrankenpflegeLeistungsverordnung (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).

### 4.4 Zahlung

Spätestens in der ersten Hälfte des Monats stellen wir Ihnen die Rechnung über die nicht kassenpflichtigen Leistungen des Vormonates zu. Die Rechnung ist innert 30 Tagen zu begleichen. Bei wiederholtem Zahlungsverzug sind wir berechtigt, nach Abklärung der Verhältnisse für die Erbringung weiterer Leistungen, Vorauszahlung oder angemessene Sicherheit zu verlangen.

## 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 mindestens 5 Tagen schriftlich gekündigt werden. Massgebend ist die Postaufgabe oder die Übergabe der Kündigung an eine Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter.

### 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 sowie aus Gründen der Arbeitssicherheit nicht mehr 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 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.

## 7 Haftung

Verursachen Mitarbeitende unserer Organisation Schäden an Ihrem Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind, müssen diese von Ihnen 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 weitere Haftung (z.B. für unfallbedingte körperliche Schäden, die nicht durch die Mitarbeitenden verursacht worden sind), ist ausgeschlossen.

## 8 Geschenke an Mitarbeitende

Es kommt immer wieder vor, dass Klienten/Patienten den Mitarbeitenden Geld oder Geschenke zustecken. Damit es diesbezüglich nicht zu Ungerechtigkeiten oder Streitigkeiten kommt, sind folgende Regelungen einzuhalten:

### Spendengelder und Trinkgelder

Sämtliche Geldbeträge gehören in die Mitarbeiterkasse. Beträge über Fr. 500. – sind abzulehnen. Die Geschäftsleitung führt Buch über die Mitarbeiterkasse. Das Geld wird für gemeinschaftsfördernde Aktivitäten, spontane Geschenke oder spezielle Personalwünsche verwendet.

### Zuwendungen in grösserem Umfang

Eine problematische Situation kann entstehen, wenn Klienten/Patienten einzelne Mitarbeitende mit grossen Beträgen oder gar Erbanteilen begünstigen. Hierbei sind auch Angehörige betroffen, und es können daraus rechtliche Streitigkeiten entstehen. Um solche Streitigkeiten zu vermeiden, ist es den Mitarbeitenden untersagt, im Zusammenhang mit ihrer beruflichen Tätigkeit von Bewohnern, Lieferanten oder anderen Drittpersonen für sich oder Angehörige Geschenke (ausgenommen sind übliche Gelegenheitsgeschenke wie Bücher, Werbeartikel eines Lieferanten etc.), Provisionen, sonstige Vergünstigungen sowie insbesondere Vermächnisse und Erbschaften anzunehmen oder zu verlangen. Über diesbezügliche Angebote ist der Geschäftsführer zu informieren.

## 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 der von uns erbrachten Leistungen oder eines Teils davon ab, können Sie von der Krankenversicherung eine beschwerdefähige Verfügung verlangen.

Sie haben folgende rechtliche Möglichkeiten:

- Verlangen Sie eine Erklärung (Versicherungen haben eine gesetzliche Auskunftspflicht)
- Wenden Sie sich an eine Beratungsstelle
- 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 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.**