

1. Grundsätzliches

Spitex Fricktal AG erbringt im Rahmen der Leistungsvereinbarungen entgeltliche Dienstleistungen der spitalexternen Pflege. Neben dem eigenen Einzugsgebiet, erbringt sie ihre Spezialdienstleistungen (Nachtdienst, spezialisierte palliative Pflege etc.) im Namen verschiedener Vertrags-Spitexorganisationen. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen Spitex Fricktal AG und ihren Kunden. Soweit die individuellen Vereinbarungen und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag (Art. 394ff).

Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Folgenden nur von „Kunden“ und „Mitarbeiterinnen“ gesprochen. Die männliche Form des Kunden schliesst die weibliche der „Kundin“ mit ein, die weibliche der Mitarbeiterin die männliche des „Mitarbeiters“.

2. Zielsetzung

Spitex Fricktal AG unterstützt den Kunden mit pflegerischen und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen des Kunden, seiner Angehörigen oder seines sozialen Umfeldes einbezogen und gestärkt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: Hilfe zur Selbsthilfe.

3. Dienstleistungen

3.1 Bedarfsabklärung

Gemäss Krankenpflege-Leistungsvereinbarung/KLV Art. 8, dem Administrativvertrag sowie dem Leistungsauftrag mit den Gemeinden, ist die Spitex Fricktal AG verpflichtet, eine Bedarfsabklärung für Pflege und Hauswirtschaft vorzunehmen. Dabei wird der Umfang der Dienstleistungen festgehalten.

In den ersten Tagen nach der Anmeldung findet zu Hause, zusammen mit dem Kunden und/oder dessen Vertretung, ein Gespräch statt. Dabei wird der Bedarf an Unterstützung geklärt, im Hilfe- und Pflegeplan festgehalten sowie die Bedarfsmeldung vom zuständigen Arzt bestätigt und anschliessend der Krankenkasse zugestellt. Die Krankenkassen haben grundsätzlich 14 Tage Zeit, den gemeldeten Bedarf zu beanstanden. Für den beanstandeten Teil der Leistungen übernimmt die Krankenkasse keine Kosten. Diese Leistungen gelten als Zusatzleistungen und gehen vollständig zu Lasten des Kunden.

Eine Erstabklärung inklusive administrativer Arbeiten dauert mindestens 3 Stunden. Die Bedarfsabklärung wird periodisch wiederholt und der Dienstleistungsumfang wenn nötig angepasst. Die obligatorischen Krankenkassen übernehmen lediglich die Kosten für pflegerische Leistungen. Sie können verlangen, dass einzelne Elemente daraus mitgeteilt werden.

3.2 Zusammenarbeit mit Dritten

Damit Spitex Fricktal AG eine vollumfängliche Leistung erbringen kann, arbeitet sie mit folgenden Institutionen und Personen zusammen:

- Hausarzt sowie weitere involvierte Ärzte
- Spital, Klinik oder Heim nach Entlassung
- Eigener Lieferant von Inkontinenz und medizinischem Material und Apotheken
- Angehörige und Bekannte oder gesetzliche Vertreter welche im Rahmenvertrag genannt sind.

3.3 Durchführung der Dienstleistungen

Soweit möglich nehmen wir bei der Planung Rücksicht auf Wünsche. Wir bitten um Verständnis, wenn dies nicht möglich ist. Die Einsatzzeit wird mit einem Zeitfenster von mindestens einer Stunde angegeben. Wenn vereinbart und notwendig, werden die Dienstleistungen auch nachts erbracht.

Wir bemühen uns um Kontinuität in der Pflege, es besteht jedoch kein Anspruch auf eine bestimmte Mitarbeiterin. Es kommen männliche und weibliche Fachleute zum Einsatz. Die Bezugsperson wird dem Kunden zu Beginn des Vertragsverhältnisses mitgeteilt. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeiterinnen liegt allein bei Spitex Fricktal AG.

Einsätze, welche der Kunde nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt, werden in Rechnung gestellt. Ausnahmeregelungen gelten bei notfallmässigem Spitaleintritt und bei Todesfall.

3.4 Einsatz von mehreren Mitarbeitenden und von Drittorganisationen

Bedingen besondere Umstände eine Einführung in pflegerische Massnahmen oder bedingt die Pflegeplanung den gleichzeitigen Einsatz von zwei (oder mehr) Mitarbeiterinnen, wird die Arbeitszeit von beiden in Rechnung gestellt.

In der Regel werden sämtliche Dienstleistungen durch Mitarbeiterinnen von Spitex Fricktal AG erbracht. Sollte dies nicht möglich sein, bleibt der Einsatz entsprechend qualifizierter Drittpersonen oder Drittorganisationen vorbehalten. Spitex Fricktal AG übernimmt die Vermittlung. Für die Ausführung der Leistungen sind alleine die Dritten verantwortlich.

3.5 Begleitete Situationen

Spitex Fricktal AG ist ein Ausbildungsbetrieb. Begleitete Arbeitssituationen gehören zur Tagesordnung. In diesem Fall werden die erbrachten Leistungen nicht doppelt verrechnet.

3.6 Mitwirkung des Kunden

Damit ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz erfolgen kann, ist der Gesundheitsschutz des Kunden, der Angehörigen und der Mitarbeiterinnen in folgenden Punkten zu berücksichtigen:

Der Kunde erklärt sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Besonderen Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz des Kunden und der Mitarbeiterinnen unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, die eine angemessene und sichere Pflege erlauben, aber auch geeignetes Putzmaterial).

3.7 Nichtrauchererschutz

Der Kunde ist besorgt für die Einhaltung des Nichtrauchererschutzes der Mitarbeiterinnen. Er verzichtet vor und während des Spitex-Einsatzes auf das Rauchen in der eigenen Wohnung und lüftet ausgiebig vor deren Eintreffen.

3.8 Wohnungsschlüssel und Wohnungszugang

Falls nötig händigt der Kunde, Spitex Fricktal AG, einen oder mehrere Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe wird schriftlich quittiert. Spitex Fricktal AG ist für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Der Aufwand für die Schlüsselverwaltung wird dem Kunden in Rechnung gestellt. Verfügt Spitex Fricktal AG über keinen Schlüssel, sind die Mitarbeitenden berechtigt, bei Verdacht auf Gefährdung des Kunden, eine Türöffnung einzuleiten. Die Kosten für die Notöffnung trägt der Kunde.

4. Dienstleistungsgrenzen

Der Dienstleistungsumfang wird grundsätzlich im Rahmen der Bedarfsabklärung vereinbart. Dienstleistungen können nur soweit übernommen werden, als es der Gesundheitszustand des Kunden und die allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitex-Organisation erlauben. Spitex Fricktal AG teilt dem Kunden zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn die Pflege zu Hause nicht mehr machbar ist, eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt.

In folgenden Situationen kann ein sofortiger Einsatzabbruch oder ein Einsatzunterbruch durch Spitex Fricktal AG erfolgen:

- Bedrohung, Beschimpfung oder Belästigung des Personals
- Gefährdung der Arbeitssicherheit des Personals
- wiederholte Verweigerung von notwendigen Pflege- und Betreuungsmassnahmen
- Unsachgemässe Einmischung der Angehörigen und/oder weiterer Bezugspersonen des Kunden in die Dienstleistungsabwicklung
- Bedingungen, die eine qualitativ vertretbare Pflege zu Hause unmöglich machen.

5. Tarife und Rechnungsstellung

5.1 Grundsatz

Alle Dienstleistungen von Spitex Fricktal AG werden dem Kunden gemäss den jeweils geltenden Tarifen in Rechnung gestellt. Zu vergüten sind insbesondere:

- Administrative Datenerfassung (Hilfe- und Pflegeplan)
- Bedarfsabklärung
- Abklärung und Koordination mit Ärzten, Apotheken und weiteren Diensten (zugunsten des Kunden).

5.2 Leistungserfassung

Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung, welche elektronisch, direkt im Einsatz erfolgt. Für Leistungen der Krankenpflege werden mindestens 10 Minuten verrechnet. Angebrochene Einheiten werden jeweils auf 5 Minuten aufgerundet. Leistungen der Hauswirtschaft werden in 15 Minuten Einheiten erfasst. Angebrochene Einheiten werden jeweils aufgerundet.

5.3 Rechnungsstellung

a) Versicherungsleistungen

Im eigenen Einzugsgebiet stellt die Spitex Fricktal AG die kassenpflichtigen Leistungen, wenn möglich, direkt der Kranken- oder Unfallversicherung des Kunden in Rechnung. Der Kunde erhält eine separate Zusammenstellung aller von uns verrechneten Leistungen. Franchise und Selbstbehalt rechnet die Versicherung direkt mit dem Kunden ab. Die gesetzlichen Bestimmungen und die Verträge mit den Krankenversicherungen regeln Art und Umfang der Leistungen, welche durch die Versicherungen übernommen werden. Lehnt die Versicherung die Kostenübernahme von Leistungen ab, so werden diese dem Kunden in Rechnung gestellt.

Erbringt Spitex Fricktal AG Leistungen für eine Vertrags-Spitexorganisation, ist diese für die Rechnungsstellung zuständig.

b) Nicht kassenpflichtige Leistungen

Alle übrigen Leistungen, insbesondere für Hauswirtschaft, Material und Patientenbeteiligung, gehen vollständig zu Lasten des Kunden und werden ihm direkt in Rechnung gestellt.

5.4 Patientenbeteiligung

Die gesetzlich festgelegte Patientenbeteiligung für kassenpflichtige Pflege-Leistungen beträgt im Kanton Aargau 20% (der Kosten der erbrachten Leistungen), jedoch maximal CHF 15.95 pro Tag. Sie wird unabhängig zum Selbstbehalt und der Franchise der Krankenversicherung erhoben.

5.5 Zahlung

Spitex Fricktal AG stellt ihren Kunden in der Regel bis Mitte des Folgemonats die Rechnung über die Leistungen zu. Die Rechnung ist innert 30 Tagen zu begleichen.

Bei wiederholtem oder anhaltendem Zahlungsverzug ist Spitex Fricktal AG berechtigt, nach Abklärung der Verhältnisse für die Erbringung weiterer Leistungen eine Vorauszahlung, eine angemessene Sicherheit oder den Abbruch der Leistung zu verlangen.

5.6 Leistungen bei Wohnsitz ausserhalb des Versorgungsgebietes von Spitex Fricktal AG

Bei Inanspruchnahme von Leistungen eines Kunden, mit Wohnsitz ausserhalb des Versorgungsgebietes von Spitex Fricktal AG gelten besondere Bedingungen betreffend Kostenübernahme (z.B. während eines Ferienaufenthaltes bei Verwandten).

Dazu holt Spitex Fricktal AG bei der entsprechenden Wohngemeinde eine Kostengutsprache ein.

Sollte diese ganz oder teilweise abgelehnt werden, müssen die Restkosten vom Kunden getragen werden. Einem Kunden mit Wohnsitz im Ausland wird der Vollkostentarif in Rechnung gestellt.

6. Ablehnen des Spitex-Auftrages und Kündigung

6.1 Ablehnung von Spitex-Leistungen aufgrund Liste säumiger Versicherter

Gemäss Einführungsgesetz zum Krankenversicherungsgesetz (EG KVG) werden im Kanton Aargau Versicherte, die trotz Betreibung ihrer Zahlungspflicht gegenüber Krankenversicherern nicht nachgekommen sind, auf einer Liste säumiger Versicherter erfasst.

Die Non-Profit-Spitex klärt vor Erbringung der Dienstleistungen ab, ob Neukunden auf der Liste säumiger Versicherter aufgeführt sind. Wenn dem so ist, erbringt die Spitex nur gegen Vorauszahlung die minimal notwendige Versorgungsleistung. Die Vorauszahlung muss für den Versichererbetrag (Krankenleistungsverordnung (KLV) Art. 7 Abs. 2 lit.a-c) sowie für die Patientenbeteiligung geleistet werden.

Sind bestehende Kunden neu auf der Liste säumiger Versicherter aufgeführt, erfolgt die Rechnungsstellung für bereits erbrachte Leistungen direkt an den Kunden und nicht an die Krankenkasse. Weitere Leistungen werden nur gegen Vorauszahlung erbracht.

Wird die Vorauszahlung nicht geleistet lehnt Spitex Fricktal AG die Erbringung von (weiteren) Leistungen ab.

6.2 Ordentliche Kündigungsfrist

Das Vertragsverhältnis (Rahmenvereinbarung mit Hilfe- und Pflegeplanung) wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrages automatisch aufgelöst. Es kann ausserdem jederzeit unter Einhaltung einer Frist von mindestens 5 Tagen schriftlich gekündigt werden.

6.3 Sofortige Vertragsauflösung

In besonderen Fällen ist die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung vorbehalten, namentlich bei:

- Nichtbezahlen der Rechnung trotz zweimaliger Mahnung
- Unzumutbarkeit der Leistungserbringung (Ziff 4 Abs. 2).

Spitex Fricktal AG trägt dann nach Möglichkeit zu einer sinnvollen Alternativlösung bei. Dazu wird das weitere Vorgehen rechtzeitig mit den Beteiligten besprochen.

6.4 Formlose Vertragsauflösung

Der Vertrag endet ohne förmliche Kündigung wenn der Kunde verstirbt.

7. Datenschutz und Datensicherheit

7.1 Schweigepflicht

Spitex Fricktal AG verpflichtet alle Mitarbeitenden zur Einhaltung der Schweigepflicht und der geltenden Datenschutzbestimmungen.

7.2 Datenerfassung und Dokumentation

Soweit es für die Erfüllung des Pflegeauftrages nötig ist, wird von jedem Kunde eine persönliche Dokumentation geführt. Diese ermöglicht es, nachträglich die Leistungen nachzuvollziehen, diese zu verrechnen und gegenüber den Versicherern zu begründen.

Dokumentiert werden:

- Gesundheitliche Situation, pflegerischer Verlauf und persönliche Daten des Kunden für die Kundendokumentation
- Administrative Daten für die Rechnungsstellung und Buchführung
- Daten zu Planungszwecken.

Die Daten werden sowohl elektronisch wie auch physisch abgelegt.

7.3 Einsichtsrecht

Auf schriftliches Verlangen wird dem Kunden Einsicht in die erwähnten Daten gewährt. Er kann Auskunft darüber verlangen, welche Daten erfasst und verwaltet werden. Die Einsichtnahme kann aufgeschoben, eingeschränkt oder verweigert werden wenn überwiegend öffentliche oder private Interessen oder gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen.

Die Einsichtnahme wird im Standort vorgenommen. Bei aufwändigem Verfahren kann eine Abgeltung in Rechnung gestellt werden.

7.4 Weitergabe von Daten

Soweit dies zur Erfüllung und administrativen Bearbeitung des Pflegeauftrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Kunden an Dritte übermittelt werden. Im Besonderen sind dies Kranken-/Unfallversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen als Nachfolgeorganisationen, Kontroll-, Schlichtungs- und Stellen sowie IT- oder andere Dienstleistungserbringer. Der Kunde erklärt sich mit der vorgenannten Verwendung seiner Daten ausdrücklich einverstanden.

7.5 Archivierung

Spitex Fricktal AG ist verpflichtet, Kundendaten während mindestens zehn Jahren aufzubewahren. Anschliessend werden die Daten vernichtet bzw. gelöscht.

Mit der schriftlichen Einwilligung des Kunden kann Spitex Fricktal AG auf die Aufbewahrung verzichten, wenn:

- die Dokumentation an eine andere medizinische Einrichtung gegeben wird
- der Kunde die definitive Aufbewahrung auf eigenen Wunsch und auf eigene Verantwortung übernimmt.

8. Haftung

Spitex Fricktal AG haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch Mitarbeitende verursacht worden sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung sind von der Haftung ausgeschlossen.

Jegliche weitere Haftung, beispielsweise für körperliche Schäden bedingt durch Unfälle, ist ausgeschlossen soweit gesetzlich zulässig.

9. Keine Annahme weiterer Arbeiten durch Mitarbeitende

Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, weitere Leistungen ausserhalb des Arbeitseinsatzes mit dem Kunden zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die nicht von Spitex Fricktal AG angeboten werden.

10. Geschenke an Mitarbeitende

Den Mitarbeitenden ist es untersagt, von Kunden oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen.

11. Konflikte und Beschwerden

11.1 Unstimmigkeiten mit Mitarbeitenden

Treten Unstimmigkeiten zwischen dem Kunden und einem Mitarbeitenden auf, bittet Spitex Fricktal AG den Kunden, eine Besprechung mit seiner Bezugsperson oder der zuständigen Teamleiterin zu verlangen. Grundsätzlich sind alle Mitarbeitenden von Spitex Fricktal AG verpflichtet, Beschwerden von Kunden und Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten.

11.2 Unstimmigkeiten in der Dokumentation und des Datenschutzes

Der Kunde hat Anspruch, dass unrichtige oder nicht notwendige Daten berichtigt oder vernichtet werden. Kann weder die Richtigkeit noch die Unrichtigkeit bewiesen werden, kann der Kunde schriftlich einen Bestreitungsvermerk in der Dokumentation verlangen.

Kann sich der Kunde bezüglich des Datenschutzes nicht mit der Spitex Fricktal AG einigen, ist er berechtigt innert 20 Tagen die zuständige kantonale Stelle um Schlichtung anzurufen:

Beauftragte für Öffentlichkeit/Datenschutz
Bahnhofplatz 13, 5201 Brugg
Tel.: 062 835 45 60
E-Mail: oebd@ag.ch

11.2 Unstimmigkeiten mit der Kranken- und Unfallkassen

Lehnt der Versicherer die Kostenübernahme der erbrachten Spitex-Leistungen oder eines Teils davon ab, hat der Kunde folgende rechtliche Möglichkeiten:

- Verlangen einer Erklärung. Versicherungen haben eine gesetzliche Auskunftspflicht.
- An eine Beratungsstelle wenden (siehe unten)
- Verlangen einer schriftlichen, beschwerdefähigen Verfügung. In dieser muss die Kasse ihren Entscheid begründen und auf Rechtsmittel verweisen.
- Gegen die Verfügung kann innert 30 Tagen schriftlich Einsprache erhoben werden. Daraufhin muss die Versicherung einen begründeten Einspracheentscheid mit Hinweis auf weitere Rechtsmittel schreiben.
- Gegen den Einspracheentscheid kann eine schriftliche Beschwerde beim kantonalen Versicherungsgericht eingereicht werden.
- Gegen das Urteil kann innert 30 Tagen eine Beschwerde beim eidgenössischen Versicherungsgericht in Luzern eingereicht werden. Dessen Entscheid ist endgültig.

Folgende Stellen beraten bei Unstimmigkeiten mit den Kranken- und Unfallkassen:

Patientenstelle Aargau Solothurn
Bahnhofstrasse 18, 5001 Aarau
Tel.: 062 823 11 66
www.patientenstelle-aargau-solothurn.ch

Ombudsmann Krankenversicherung
Morgartenstrasse 9, 6002 Luzern
Tel.: 041 226 10 10
E-Mail: info@om-kv.ch

12. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten zwischen Spitex Fricktal AG und deren Kunden, ist der Sitz von Spitex Fricktal AG.

Münchwilen, den 24.08.17