



Überall für alle

**SPITEX**

Gränichen

Geschätzte Klientin  
Geschätzter Klient

Wir werden alles daransetzen, bei ihnen Arbeit in guter Qualität zu leisten. Dabei ist uns wichtig, sie über ihre Rechte und Pflichten genau zu informieren. Unser Leistungsvolumen orientiert sich am Leistungsauftrag mit der Einwohnergemeinde Gränichen für deren Einwohner und Einwohnerinnen. Wenn sie gesetzlichen Wohnsitz in einer anderen Gemeinde haben, gelten separate Regelungen mit ihrer Wohnsitzgemeinde.

### **Ihre Rechte**

Sie haben das Recht auf die bestmögliche Pflege und Betreuung sowie auf eine professionelle Beratung. Ebenso haben sie das Recht, jederzeit die Einsätze bei ihnen unter Berücksichtigung der untenstehenden Absageregeln zu stoppen. Um unsere Arbeit zielgerichtet, fachkompetent, effizient und wirtschaftlich gestalten zu können, sind wir auf ihre Mithilfe angewiesen.

### **Unsere Erwartungen**

Sie beteiligen sich soweit wie möglich aktiv an den Massnahmen der Bedarfsabklärung und halten sich an gegenseitige Absprachen und Vereinbarungen. Dazu gehört bei Bedarf die Zusammenarbeit mit folgenden Personen und Institutionen: Ärztinnen und Ärzte, Spitäler, Heime, Apotheken, Gesundheitsbehörden, Sozialbehörden und Sozialinstitutionen.

Wir freuen uns, wenn sie mit unseren Dienstleistungen zufrieden sind. Ihre direkte Ansprechperson ist die Geschäftsleitung. Nehmen sie bei Problemen in jedem Fall mit ihr Kontakt auf.

**SPITEX GRÄNICHEN**

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitex Gränichen**

### **1. Zweck**

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen der Spitex Gränichen und ihren Klientinnen und Klienten. Soweit die individuellen Vereinbarungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlagen die Bestimmungen des Schweiz. Obligationenrechts über den Auftrag / Art. 394ff).

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

Gemäss Krankenpflege-Leistungsverordnung / KLV Art. 8), einem Administrativ-vertrag sowie dem Leistungsauftrag mit der Gemeinde Gränichen sind wir verpflichtet, bei ihnen eine Bedarfsabklärung 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 Krankenkasse sowie in der Leistungsvereinbarung (Vertrag) mit ihnen festgehalten.

In einem Gespräch mit ihnen wird der Dienstleistungsbedarf abgeklärt. Die Bedarfsabklärung muss periodisch wiederholt und der Umfang der Dienstleistungen allenfalls den veränderten Umständen angepasst werden.

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

Sie als Klientin oder Klient, haben jederzeit das Recht auf Einsicht in ihre Unterlagen (siehe Merkblatt RAI-Home-Care).

#### **3.2 Einsatz von Dritten**

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

#### **3.3 Einsatz von Dritten**

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 unserer Organisation.

#### **3.4 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.

#### **3.5 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, hygienische Verhältnisse, aber auch geeignetes Putzmaterial).

#### **3.6 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 schriftlich quittiert. Wir sind für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Verfügen wir über keinen Wohnungsschlüssel oder steckt der Schlüssel von innen im Schloss, 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. Unsere Mitarbeitenden behalten ihre Strassenschuhe aus Sicherheitsgründen an.

#### **3.7 Abbestellung von Leistungen**

Für Einsätze, welche sie nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellen, müssen wir ihnen Rechnung stellen. Bitte teilen sie uns Spitalein- oder -austritte sowie geplante Ferien so früh wie möglich mit. Ausnahmen bilden Notfallsituationen sowie Todesfall.

### **3.8 Einsatzzeiten**

Unsere Dienstleistungen werden zu den normalen Arbeitszeiten von Montag – Freitag zwischen 07.00 – 19.00 Uhr erbracht. An Wochenenden und Feiertagen erfolgen nur pflegerische Leistungen und nur, wenn es der abgeklärte Bedarf erfordert.

### **3.9 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 einmal nicht einhalten können, werden sie von uns telefonisch benachrichtigt.

### **3.10 Pflege- und Verbandsmaterial**

Die für ihre Pflege notwendigen Pflegeartikel müssen von ihnen teilweise via Rezept besorgt werden. Weiteres Pflegematerial bringen unsere Mitarbeitenden mit. Die Verrechnung erfolgt zu marktüblichen Preisen. Wenn immer möglich, werden kassenzulässige Artikel verwendet. Verbandsmaterial (MiGel) ist anteilmässig im Tarif enthalten.

### **3.11 Personentransporte**

Transporte von Klientinnen und Klienten oder deren Angehörigen durch die Spitex gehören nicht zum Mindestangebot der Spitex-Leistungen.

### **3.12 Geschenke an Mitarbeitende**

Wenn sie mit unseren Dienstleistungen zufrieden sind, danken sie den Mitarbeitenden für ihren Einsatz. Unsere Mitarbeitenden werden nach den Anstellungsbedingungen der Spitex Gränichen entlohnt. Gemäss diesen Bestimmungen dürfen unsere Mitarbeitenden von Klientinnen und Klienten oder von deren Angehörigen kein Geld bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch annehmen.

## **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, Patientenbeteiligung, Mahlzeitendienst etc. 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 auf Anfrage eine Kopie der Rechnung. Franchise und 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 (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 Informationen zur Rechnungsstellung / Zahlungskonditionen**

Die Zahlungsfrist für unsere Rechnungen beträgt 30 Tage. Bei Nichteinhaltung dieser Frist wird eine Mahnung mit Mahngebühren zugestellt. Danach wird ohne weitere Mitteilung die Betreibung eingeleitet.

## **5. Kündigung**

### **5.1 Ordentliche Kündigungsfrist**

Die Leistungsvereinbarung mit ihnen wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrags automatisch aufgelöst.

### **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 Wohnungsmobilien, die vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurück zu führen sind, müssen diese von ihnen innerhalb einer Frist von 4 Tagen der Geschäftsleitung 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. Konflikte und Beschwerden**

Treten zwischen ihnen und Mitarbeitenden unserer Organisation Unstimmigkeiten auf, verlangen sie eine Besprechung mit der Geschäftsleitung.

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 (siehe unten stehend)
- 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 Einspracheentscheid schreiben mit der 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.

Beratungen erhalten sie z.B. bei:

- Patientenstelle Aargau Solothurn, Bahnhofstrasse 18, Postfach 3534, 5001 Aarau, Telefon 062 823 11 66, [www.patientenstelle-aargau-solothurn.ch](http://www.patientenstelle-aargau-solothurn.ch)
- Ombudsstelle Krankenversicherung, Morgartenstrasse 9, Postfach 3565, 6002 Luzern, Telefon 041 226 10 10 (09.00 – 11.30 Uhr), [www.secure.om-kv.ch](http://www.secure.om-kv.ch)

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

## **9. Gerichtsstand**

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen unserer Organisation und Ihnen ist in Gränichen.