

1. Grundsätzliches

Spitex Fricktal AG (nachfolgend SFAG) erbringt im Rahmen der Leistungsvereinbarungen mit den Gemeinden entgeltliche Dienstleistungen der spitalexternen Pflege (Spitex) in ihrem Versorgungsgebiet. Ihre Spezialdienste Nachtdienst, Spezialisierte Palliativ Pflege (SPC) und Psychiatrische Pflege (Mind Care) sind auch im Namen verschiedener Partner-Spitex-Organisationen tätig.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie der individuelle Rahmenvertrag samt Beilagen regeln das Verhältnis zwischen SFAG 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).

2. Zielsetzung

SFAG 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), dem Administrativvertrag sowie dem Leistungsauftrag der Gemeinden ist SFAG 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 und im Hilfe- und Pflegeplan festgehalten. Die Bedarfsmeldung muss vom zuständigen Arzt bestätigt und anschliessend der Krankenkasse zugestellt werden. Die Krankenkassen haben grundsätzlich 14 Tage Zeit, den gemeldeten Bedarf zu beanstanden. Sie können verlangen, dass ihnen einzelne Elemente aus der Bedarfsabklärung mitgeteilt werden. Für den beanstandeten Teil der Leistungen übernimmt die Krankenkasse keine Kosten. Diese Leistungen gehen bis zur Anpassung der Leistungsplanung als Zusatzleistungen vollständig zu Lasten des Kunden.

Die Bedarfsabklärung umfasst zwar auch hauswirtschaftliche Leistungen. Diese werden aber von der obligatorischen Krankenversicherung nicht gedeckt. Eine Erstabklärung inklusive administrativer Arbeiten dauert i.d.R. 3 Stunden. Die Bedarfsabklärung wird periodisch wiederholt und der Dienstleistungsumfang wenn nötig angepasst.

3.2 Zusammenarbeit mit Dritten

Damit SFAG eine vollumfängliche Leistung erbringen kann, arbeitet sie insbesondere mit folgenden Institutionen und Personen zusammen:

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

3.3 Durchführung der Dienstleistungen

Soweit möglich nimmt SFAG bei der Planung Rücksicht auf zeitliche Einsatzwünsche. Die Einsatzzeit wird mit einem Zeitfenster von mindestens einer Stunde angegeben. Wenn vereinbart und notwendig, werden die Dienstleistungen auch nachts erbracht.

Die Kontinuität in der Pflege hat hohe Priorität, es besteht jedoch kein Anspruch auf bestimmte Mitarbeitende. Die Bezugsperson / Fallführende Fachperson wird dem Kunden zu Beginn des Vertragsverhältnisses bezeichnet. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt allein bei SFAG.

Einsätze, welche der Kunde nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abmeldet, 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) Mitarbeitenden, wird die Arbeitszeit von allen eingesetzten Mitarbeitenden in Rechnung gestellt.

In der Regel werden sämtliche Dienstleistungen durch Mitarbeitende der SFAG erbracht. In Ausnahmefällen kann der Einsatz durch SFAG an entsprechend qualifizierte Drittpersonen oder Drittorganisationen übertragen werden. SFAG übernimmt die Vermittlung. Für die Ausführung der Leistungen sind in diesem Fall die ausführenden Dritten verantwortlich.

3.5 Begleitete Situationen

SFAG ist ein Ausbildungsbetrieb. Begleitete Arbeitssituationen finden regelmässig statt. In diesem Fall werden die erbrachten Leistungen nicht doppelt verrechnet.

3.6 Mitwirkung des Kunden

Damit ein ungehinderter, sicherer und fachgerechter Einsatz erfolgen kann, müssen folgende Voraussetzungen gegeben sein:

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 und eine Arbeitsumgebung gelegt, die für den Gesundheitsschutz des Kunden und der Mitarbeitenden unabdingbar sind und eine angemessene und sichere Pflege erlauben (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse etc.).

3.7 Nichtraucherchutz

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

3.8 Wohnungsschlüssel und Wohnungszugang

Falls nötig hinterlegt der Kunde den Haus- und/oder Wohnungsschlüssel in einem Schlüsseltresor oder händigt ihn der SFAG aus.

Wird der Schlüssel in einem Schlüsseltresor hinterlegt, informiert der Kunde SFAG über den Code. Der Code wird im Patientendossier festgehalten. Aus Sicherheitsgründen sollte der Kunde den Code mindestens alle 2 Monate ändern und SFAG den neuen Code mitteilen. SFAG kann auf Wunsch des Kunden die Installation eines Schlüsseltresors zu Lasten des Kunden in Auftrag geben. Überlässt der Kunde einen oder mehrere Schlüssel SFAG, so ist diese für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung verantwortlich. Die Schlüsselübergabe wird schriftlich quittiert. Der Aufwand für die Schlüsselverwaltung wird dem Kunden gemäss jeweils aktuellem Tarif in Rechnung gestellt.

Verfügt SFAG über keinen Schlüssel oder kann sie den Schlüsseltresor nicht öffnen, sind die Mitarbeitenden bei Verdacht auf Gefährdung des Kunden berechtigt, 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. SFAG 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, Einsatzunterbruch oder vollständige Einstellung der pflegerischen Leistungen durch SFAG 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 Dienstleistungserbringung
- Bedingungen, die eine qualitativ vertretbare Pflege zu Hause verunmöglichen.

5. Tarife und Rechnungsstellung

5.1 Grundsatz

Alle Dienstleistungen werden dem Kunden gemäss den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gesetzlich vorgegebenen (z.B. KLV) oder durch SFAG festgelegten Tarifen in Rechnung gestellt. Diese Tarife können jederzeit ohne Zustimmung des Kunden angepasst werden.

Zu vergüten sind nebst den Behandlungsleistungen insbesondere auch:

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

5.2 Leistungserfassung

Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung, welche in der Regel direkt während dem Einsatz erfolgt. KLV-Leistungen werden pro Einsatz mit minimal 10 Minuten, anschliessend in Einheiten von 5 Minuten in Rechnung gestellt. Leistungen der Hauswirtschaft werden in 15 Minuten Einheiten erfasst. Angebrochene Einheiten werden jeweils aufgerundet.

5.3 Rechnungsstellung

a) Versicherungsleistungen

Im eigenen Versorgungsgebiet stellt SFAG die kassenpflichtigen Leistungen direkt der Kranken- oder Unfallversicherung des Kunden in Rechnung. Der Kunde erhält eine separate Zusammenstellung aller 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.

b) Nicht kassenpflichtige Leistungen

Alle übrigen Leistungen, insbesondere für Hauswirtschaft und für Material, welches nicht auf der Mittel- und Gegenstandsliste aufgenommen ist, gehen vollständig zu Lasten des Kunden und werden direkt in Rechnung gestellt.

5.4 Patientenbeteiligung

Die gesetzlich festgelegte Patientenbeteiligung für kassenpflichtige Pflegeleistungen wird unabhängig zum Selbstbehalt und der Franchise der Krankenversicherung erhoben. Sie beträgt im Kanton Aargau 20% der Kosten der erbrachten Leistungen, jedoch maximal CHF 15.35 pro Tag (Stand 2024).

5.5 Zahlung

SFAG stellt ihren Kunden in der Regel bis zum 10. Tag des Folgemonats die Rechnung über die Leistungen zu. Die Rechnung ist innert 30 Tagen zu begleichen. Bei wiederholtem oder anhaltendem Zahlungsverzug ist SFAG berechtigt, nach Abklärung der Verhältnisse für die Erbringung weiterer Leistungen Vorauszahlung oder eine angemessene Sicherheit zu verlangen oder die Leistungen einzustellen.

5.6 Leistungen bei Wohnsitz ausserhalb des Versorgungsgebietes von SFAG

Für Kunden mit Wohnsitz im Versorgungsgebiet von SFAG übernehmen die Wohnsitzgemeinden die Restkosten, welche neben Versicherungsleistung und Patientenbeteiligung anfallen. Nimmt ein Kunde mit Wohnsitz ausserhalb des Versorgungsgebietes der SFAG Leistungen in Anspruch (z.B. während eines Ferienaufenthaltes bei Verwandten), holt SFAG bei der Wohngemeinde des Kunden eine Kostengutsprache ein. Sollte diese abgelehnt werden, müssen die Restkosten vom Kunden getragen werden. Einem Kunden mit Wohnsitz im Ausland wird der Vollkostentarif in Rechnung gestellt. Der Kunde ist verpflichtet, SFAG vor Vertragsabschluss unaufgefordert über seinen Wohnsitz zu informieren.

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.

SFAG klärt vor Erbringung der Dienstleistungen ab, ob Neukunden auf der Liste säumiger Versicherter aufgeführt sind. Wenn dem so ist, erbringt sie nur gegen Vorauszahlung die minimal notwendige Versorgungsleistung. Die Vorauszahlung muss für den sonst von der Versicherung übernommenen Beitrag (Art. 7 Abs. 2 lit.a-c KLV) sowie für die Patientenbeteiligung geleistet werden.

Sind bestehende Kunden neu auf der Liste säumiger Versicherter aufgeführt, erfolgt die Rechnungstellung 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 SFAG die Erbringung von weiteren Leistungen ab.

6.2 Ordentliche Kündigungsfrist

Das Vertragsverhältnis 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).

SFAG trägt in diesen Fällen nach Möglichkeit zu einer sinnvollen Alternativlösung bei.

6.4 Formlose Vertragsauflösung

Der Vertrag endet ohne förmliche Kündigung, wenn der Kunde verstirbt.

7. Datenschutz und Datensicherheit**7.1 Schweigepflicht**

SFAG verpflichtet alle Mitarbeitenden zur Einhaltung der Schweigepflicht und der geltenden Datenschutzbestimmungen.

7.2 Umgang mit Kundendaten

Für die Erfüllung des Pflegeauftrages und Abwicklung des Vertragsverhältnisses wird für jeden Kunden eine persönliche Dokumentation geführt. Zweck und Umgang mit diesen Daten werden im Merkblatt über den Datenschutz für Klientinnen und Klienten von Spitex Fricktal AG beschrieben, welches in der jeweils von SFAG aktualisierten Form Bestandteil des Vertrages zwischen SFAG und dem Kunden/der Kundin bildet.

8. Haftung

Für Schäden, die Mitarbeitende bei einer zur Vertragserfüllung gehörenden Verrichtung verursachen, haften sowohl SFAG wie die Mitarbeitenden nur im Falle von Absicht oder grober Fahrlässigkeit. Bei grobfahrlässigen oder vorsätzlich verursachten Sachschäden, z.B. am Wohnungsmobilien, entschädigt SFAG die Reparaturkosten oder, wenn tiefer, den Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Der Kunde hat den Schaden sofort, spätestens aber innert Wochenfrist anzumelden. Altersbedingte Materialermüdung beziehungsweise Abnutzung sind von der Haftung ausgeschlossen.

Jegliche weitere Haftung ist soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen.

9. Keine Annahme weiterer Arbeiten durch Mitarbeitende

Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, neben den mit der SFAG vereinbarten Leistungen weitere Leistungen mit dem Kunden zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die nicht von SFAG angeboten werden.

10. Geschenke an Mitarbeitende

Den Mitarbeitenden ist es untersagt, von Kunden oder deren Angehörigen Geld, Gutscheine oder andere Geschenke oder andere Vorteile für die persönliche Verwendung anzunehmen. Ebenso ist es nicht gestattet, Erbschaften und/oder Vermächtnisse von Kunden anzunehmen. Wünscht ein Kunde, seinen Dank durch Spenden oder Legate zum Ausdruck zu bringen, fällt dies in die Zuständigkeit der Arbeitgeberin.

Mit kleineren Zuwendungen, welche Mitarbeitenden im Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit von dritter Seite zukommen, ist wie folgt zu verfahren:

- Kleinere Sachgeschenke im Wert von bis zu CHF 20.00 dürfen behalten werden
- Geldgeschenke und Trinkgelder werden der Arbeitgeberin zuhanden der Personalkasse übergeben, welche gesellschaftliche Tätigkeiten, Ausbildungen oder andere Leistungen zugunsten aller Mitarbeitenden finanziert,

11. Konflikte und Beschwerden

11.1 Unstimmigkeiten mit Mitarbeitenden

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

11.2 Unstimmigkeiten in der Dokumentation und des Datenschutzes

Das Vorgehen bei Unstimmigkeiten, die die Kundendokumentation oder andere den Datenschutz betreffende Fragen betreffen, wird im Merkblatt über den Datenschutz für Klientinnen und Klienten von Spitex Fricktal AG dargelegt.

12. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten zwischen SFAG und deren Kunden ist der Sitz von SFAG.