

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Spitex RegioKirchspiel
Gültig ab **1. April 2026**

Durch die Inanspruchnahme von Dienstleistungen der Spitex RegioKirchspiel werden die nachfolgenden Bedingungen akzeptiert:

1 Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex RegioKirchspiel (nachfolgend Spitex RKS) und der Klienten und Klientinnen (Personen, die Dienstleistungen der Spitex RKS in Anspruch nehmen, nachfolgend "**Klientschaft**") wird bestimmt durch

1. die gemeinsame Vereinbarung (Rahmenvereinbarung);
2. die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB); und
3. die aktuelle Tarifübersicht.

In einer individuellen Abklärung (Bedarfsabklärung) wird der Dienstleistungsumfang der Klientschaft festgelegt. Im Rahmen der gemeinsamen Vereinbarung sowie der individuellen Abklärung erbringt die Spitex RKS für die Klientschaft die entgeltliche Dienstleistung im pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuerischen Bereich. Die AGB regeln generell das Verhältnis zwischen der Spitex RKS und der Klientschaft. Die Tarifübersicht enthält die aktuellen Tarife für die verschiedenen Leistungen. Anpassungen werden jeweils schriftlich mitgeteilt. Soweit die gemeinsame Vereinbarung und die AGB nichts Spezielles vorsehen, gelten die Bestimmungen des schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag (Art. 394 ff. OR).

2 Zielsetzung

Unsere Organisation unterstützt Personen mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder betreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen der Klientschaft sowie diejenigen ihrer Vertrauenspersonen (Angehörige, Bekannte) und ihres sozialen Umfelds einbezogen und gestärkt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz Hilfe zur Selbsthilfe.

3 Dienstleistungen

3.1 Bedarfsabklärung/Umfang der Leistungen

Gemäss Art. 8a Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV), dem Administrativvertrag sowie dem Leistungsauftrag mit den Gemeinden ist die Spitex RKS verpflichtet, bei möglicher Klientschaft eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation und des individuellen Pflege- und/oder Hauswirtschaftsbedarfs vorzunehmen sowie die notwendigen Massnahmen zu planen. Dabei wird der Umfang der Dienstleistungen mit der Klientschaft vor Ort ermittelt und auf dem Leistungsplanungsblatt und dem Bedarfsmeldeformular zuhanden der Kranken- oder Unfallversicherung festgehalten. Die obligatorischen Kranken- oder Unfallversicherungen übernehmen i.d.R. die Kosten der Bedarfsabklärung. Das daraus resultierende Bedarfsmeldeformular wird vom zuständigen Arzt/von der zuständigen Ärztin unterzeichnet und anschliessend der Kranken- oder Unfallversicherung zugestellt. Diese hat grundsätzlich 14 Tage Zeit, den gemeldeten Bedarf zu beanstanden. Für einen allfällig beanstandeten Teil Leistungen der Spitex RKS übernimmt die Kranken- oder Unfallversicherung keine Kosten. Diese Leistungen gelten als Zusatzleistungen und gehen vollständig zu Lasten der Klientschaft. Die Abklärung der Dienstleistungen wird periodisch oder bei gesundheitlichen Veränderungen wiederholt. Eine Ausdehnung der Dienstleistungen erfordert i.d.R. eine erneute Abklärung. Die Versicherungen können verlangen, dass die Spitex RKS ihnen einzelne Elemente aus der Bedarfsabklärung mitteilt.

Eine ärztliche Verordnung ist notwendig:

- für bestimmte gesetzlich festgelegte pflegerische Leistungen zur Prüfung einer Kostenübernahme durch die Versicherung,
- bei Hauswirtschafts- und Betreuungsleistungen für die Kostenübernahme durch Dritte (u.a. Versicherung, AHV/IV, Sozialhilfe).

Für Leistungen gemäss Unfallversicherungsgesetz (UVG) muss vorgängig durch die Klientschaft eine Kostengutsprache der Versicherung eingeholt werden.

3.2 Durchführung der Dienstleistungen

In der Regel sind zwei Mitarbeitende für die Klientschaft als persönliche Ansprechpersonen (Fallführung und Bezugsperson) bestimmt. Beide koordinieren die Betreuungs-, Pflege- und/oder Hauswirtschaftsdienstleistungen. Die eigentlichen Einsätze werden je nach Komplexität und Dauer von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht.

Die Spitex RKS bemüht sich um Kontinuität und nimmt soweit möglich Rücksicht auf die Wünsche der Klientschaft. Aus organisatorischen Gründen können Wünsche nach bestimmten Mitarbeitenden jedoch nicht berücksichtigt werden. Es kommen Fachpersonen mit unterschiedlichen Geschlechteridentitäten zum Einsatz. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt und verbleibt ausschliesslich bei der Spitex RKS.

3.3 Mitwirkung der Klientschaft

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Klientschaft dazu beiträgt und die Arbeit der Mitarbeitenden der Spitex RKS zulässt. Alle Beteiligten begegnen sich gegenseitig mit Respekt und Achtung. Das Einverständnis zur Verwendung des von Spitex RKS eingesetzten Pflegematerials wird vorausgesetzt. Bei Bedarf passt die Klientschaft die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Die Spitex RKS berät diesbezüglich gerne.

Die Klientschaft hat den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden zu respektieren. Besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für ein fachgerechtes Handeln sowie den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, Hebe- und Transferlifte, rutschfeste Unterlagen, aber auch geeignetes Reinigungsmaterial und Handschuhe). Aus Hygienegründen verwenden alle Mitarbeitenden regelmässig Händedesinfektionsmittel.

Die Klientschaft muss die Spitex RKS über eine allfällige Patientenverfügung informieren. Falls gewünscht, wird diese zu gegebener Zeit berücksichtigt.

3.4 Nichtraucher- und Persönlichkeitsschutz, allgemeiner Schutz der Mitarbeitenden

Die Klientschaft ist für die Einhaltung des Nichtraucherschutzes der Mitarbeitenden besorgt. Die Klientschaft hat während des Spitex-Einsatzes auf das Rauchen in der eigenen Wohnung zu verzichten sowie vorgängig ausgiebig zu lüften.

Die Klientschaft hat der Spitex RKS den Einsatz eines Videoüberwachungssystems vorgängig zu melden. Um die Persönlichkeit aller Beteiligten zu schützen und zu wahren, ist die Videoüberwachung während jedes Einsatzes zu deaktivieren. Falls dies nicht möglich ist, ist der Einsatz so zu organisieren, dass die Mitarbeitenden der Spitex RKS weder gefilmt noch akustisch aufgenommen werden können.

Haustiere sind während des Einsatzes wegzuschliessen.

Die Spitex RKS ist verpflichtet, die psychische, physische und sexuelle Integrität ihrer Mitarbeitenden und Klientschaft zu schützen. Die Klientschaft ist dafür besorgt, dass die Persönlichkeitsrechte der Mitarbeitenden bei jedem Einsatz geschützt sind. Bei der Verletzung der psychischen, physischen oder sexuellen Integrität der Mitarbeitenden können die Einsätze/Leistungen sofort ausgesetzt werden.

3.5 Zutritt /Wohnungszugang/-schlüssel

Die Klientschaft ist dafür verantwortlich, den Mitarbeitenden den Zutritt zur Wohnung zu gewährleisten. Bei Bedarf wird ein Haus- bzw. Wohnungsschlüssel sicher in einem Schlüsselsafe ausserhalb der Wohnung deponiert. Auf Wunsch der Klientschaft kann die Spitex RKS bei der Organisation der Installation eines Schlüsselsafes behilflich sein. Der Vertrag für die Installation kommt zwischen dem betreffenden Installateur und der Klientschaft direkt zustande. Die Spitex RKS schliesst jegliche Haftung für Diebstahl oder Aufbruch des Schlüsselsafes, sowie die Entwendung des Schlüssels aus dem Safe aus. Verfügt die Spitex RKS bei einem Einsatz über keinen Zugang zum Schlüssel und besteht der Verdacht, dass eine Notlage vorliegen könnte, sind die Mitarbeitenden von der Spitex RKS berechtigt, die Wohnungstüre durch Fachpersonen öffnen zu lassen oder selbst in die Wohnung einzudringen. Die Kosten für das Öffnen der Türe bei Verdacht einer Notlage gehen zu Lasten der Klientschaft

3.6 Pflege- und Verbandsmaterial

Die Spitex RKS besorgt die für die Pflege notwendigen Materialien und verrechnet sie der Klientschaft zu marktüblichen Preisen. Wenn immer möglich, werden kassenpflichtige Artikel verwendet. Hilfsmittel und Materialkosten werden gemäss aktueller Tarifübersicht verrechnet.

3.7 Transportdienste

Die Mitarbeitenden der Spitex RKS übernehmen keine Transport- oder Fahrdienste.

4 Organisation der Einsätze

4.1 Allgemeines

Für die Organisation der Dienstleistungen ist die Spitex RKS zuständig. Sie ist bestrebt, die mit der Klientschaft vereinbarten Einsatzzeiten einzuhalten. Für die Planung benötigt sie einen zeitlichen Spielraum (Toleranzzeit) von 2 Stunden, den sie der Klientschaft kommuniziert. Sollte diese Toleranzzeit nicht eingehalten werden können, wird die Klientschaft telefonisch benachrichtigt. Es besteht kein Anspruch auf den Einsatz bestimmter Mitarbeitenden. Während den Einsätzen und der Toleranzzeit ist die Klientschaft verpflichtet, zu Hause zu sein, Ausnahmen sind nur nach Absprache möglich. Im Rahmen des Ausbildungsauftrages und des Qualitätsmanagements erfolgt die situative Begleitung der Mitarbeitenden durch Fachpersonen im Einsatz.

4.2 Absage von Einsätzen/Abbestellung von Leistungen

Einsätze sind mindestens 24 Stunden im Voraus abzusagen. Werden sie nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt, wird der Klientschaft eine Unkostenpauschale gemäss Tarifblatt in Rechnung gestellt. Ausnahmen bilden Notfallsituationen. Die Klientschaft ist verpflichtet, Spital Ein- oder Austritte, geplante Ferien sowie andere Abwesenheiten so früh wie möglich mitzuteilen.

4.3 Zusammenarbeit mit Dritten

In der Regel werden alle Dienstleistungen durch Mitarbeitende der Spitem RKS abgedeckt. Unter besonderen Umständen bleibt der Einsatz entsprechend qualifiziertem Personal von Drittorganisationen vorbehalten. Die Spitem RKS vermittelt auf Klientschaftswunsch Dienstleistungen, die nicht durch die Spitem RKS angeboten werden. Für die Ausführung ist der jeweilige Dienstleister verantwortlich.

Damit die Spitem RKS eine vollumfängliche Leistung erbringen kann, arbeitet sie mit folgenden Institutionen und Personen zusammen:

- Hausarzt/Hausärztin sowie weitere involvierte Fach- und Spezialärzte und -ärztinnen
- Spital, Klinik oder Heim
- Lieferanten von medizinischem Material sowie Apotheken
- Vertrauenspersonen oder gesetzliche Vertreter/Vertreterinnen, welche im Rahmenvertrag genannt sind.

4.4 Einsatz von zwei oder mehr Mitarbeitenden

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 in Rechnung gestellt.

Die Spitem RKS ist ein Ausbildungsbetrieb. Begleitete Arbeitssituationen sind jederzeit möglich. In diesem Fall werden die erbrachten Leistungen nicht doppelt verrechnet.

4.5 Leistungen ausserhalb des Vertrags

Die Mitarbeitenden erbringen ihre Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen der Spitem RKS und der Klientschaft. Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, bei der Klientschaft Leistungen ausserhalb des Auftrags der Spitem RKS zu erbringen. Dies gilt auch für Leistungen, die von der Spitem RKS nicht angeboten werden. Das Konkurrenzverbot gilt für die Dauer von sechs Monaten nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses mit den Mitarbeitenden.

4.6 Beschränkungen der Leistungen

Die Dienstleistungen können nur so weit erbracht werden, als es der Gesundheitszustand der Klientschaft angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitem-Tätigkeit erlaubt. Die Spitem RKS teilt zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn die Pflege und Betreuung aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr vertretbar ist, z.B. weil eine gesundheitliche Gefährdung möglich ist oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt. Die Klientschaft nimmt zur Kenntnis, dass die Menge der Leistungen durch die Versicherer und/oder kantonalen Vorgaben beschränkt ist. Leistungen, welche über diese Beschränkung hinausgehen, werden vorgängig geregelt.

5 Tarife und Rechnungsstellung

5.1 Grundsatz

Alle Dienstleistungen, inklusive administrative Erfassung, allfällige Abklärungen und Koordination mit Ärzten/Ärztinnen, Apotheken und weiteren Diensten zugunsten der Klientschaft sowie Leistungen von im Auftrag der Spitem RKS tätigen Dritten, werden gemäss dem jeweils geltenden Tarif in Rechnung gestellt. Nichtkassenpflichtige Leistungen wie Hauswirtschaft, Material und Patientenbeteiligung werden der Klientschaft direkt in Rechnung gestellt und gehen vollständig zu deren Lasten. Eine allfällige Leistungspflicht Dritter kann die Klientschaft sodann selbständig geltend machen. Die gesetzlichen Bestimmungen und die Branchenverträge mit Versicherungen regeln Art und Umfang der Leistungen, deren Bezahlung von der Versicherung übernommen wird.

5.2 Leistungserfassung

Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeitenden ihre Arbeitszeit und -leistung elektronisch fest. Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung, welche elektronisch direkt im Einsatz erfolgt. Pflegerische Leistungen werden in 5 Minuten Einheiten, Leistungen der Hauswirtschaft in 15 Minuten Einheiten erfasst. Angebrochene Einheiten werden aufgerundet.

5.3 Kostenübernahme bei ausserkantonalem Wohnsitz oder Wohnsitz im Ausland

Die Klientschaft ist verpflichtet, die Spitex RKS vor Vertragsabschluss unaufgefordert über ihren gesetzlichen Wohnsitz zu informieren. Hat sie Wohnsitz ausserhalb des Kantons Aargau und nimmt sie vorübergehend Leistungen der Spitex RKS in Anspruch (z.B. während eines Ferienaufenthalts bei Verwandten), holt die Spitex RKS bei der Wohnsitzgemeinde eine Kostengutsprache ein. Sollte diese abgelehnt oder nur teilweise gutgeheissen werden, werden die Restkosten (Differenz zwischen dem Versichererbeitrag und dem Vollkostensatz) durch die Klientschaft getragen. Klientschaft mit Wohnsitz im Ausland wird der Vollkostentarif in Rechnung gestellt.

5.4 Patientenbeteiligung (nachfolgend "PaBe")

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, zusätzlich zum normalen Selbstbehalt und der Franchise der Versicherung. Die Rechnungsstellung der PaBe erfolgt direkt durch die Spitex RKS. Ausgenommen von der PaBe sind Kinder und Jugendliche bis zum vollendeten 18. Altersjahr und Abrechnungen über IV, MV, UV (gemäss IVG, MVG, UVG).

Die Klientschaft hat die Spitex RKS zu informieren, wenn sie von einem zusätzlichen Anbieter Pflegeleistungen bezieht, damit abgesprochen werden kann, wer die PaBe erhebt. Doppelt bezahlte Beträge können im Nachhinein nicht zurückerstattet werden.

5.5 Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt i.d.R. bis Mitte des Folgemonats. Die gesetzlichen Bestimmungen und allenfalls Verträge mit den Kranken- und Unfallversicherer regeln Art und Umfang der Leistungen, welche durch diese übernommen werden. Die Rechnungsstellung erfolgt direkt an die Kranken- oder Unfallversicherung. Die Klientschaft erhält eine Zusammenstellung aller von der Spitex RKS verrechneten Leistungen. Franchise und Selbstbehalt werden direkt vom Kranken- oder Unfallversicherer mit der Klientschaft abgerechnet. Lehnt die Kranken- oder Unfallversicherung die Kostenübernahme von Leistungen ab, so werden diese der Klientschaft in Rechnung gestellt.

Pflegeleistungen nach Krankenversicherungsgesetz (KVG) werden in der Regel direkt der Krankenpflegeversicherung in Rechnung gestellt. Die Klientschaft erhält eine Kopie der Rechnung. Die obligatorische Krankenpflegeversicherung übernimmt die Kosten nur, wenn die Prämien und die Kostenbeteiligung beglichen werden. Klientschaftseitig ausdrücklich gewünschte Pflegeleistungen, die von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung nicht übernommen werden, gelten als Extraleistungen und werden direkt der Klientschaft in Rechnung gestellt. Leistungen nach Unfall-, Invaliden- oder Militärversicherungsgesetz werden gemäss den gültigen Vereinbarungen direkt den jeweiligen Versicherungen in Rechnung gestellt. Eine allfällige Patientenbeteiligung wird der Klientschaft in Rechnung gestellt.

Für erbrachte Hauswirtschafts- und Unterstützungsleistungen kann bei einer allfälligen Zusatzversicherung der Krankenkasse um Rückerstattung ersucht werden. Die Entscheidung über eine teilweise oder vollständige Kostenübernahme der Hauswirtschafts- und Unterstützungsleistungen obliegt ausschliesslich der Zusatzversicherung. Kosten, die nicht von der Zusatzversicherung getragen werden, sind von der Klientschaft selbst zu tragen. Gleiches gilt, wenn keine Zusatzversicherung besteht.

5.6 Beanstandungen

Allfällige Beanstandungen der Rechnung sind bis spätestens zwei Monate nach Rechnungserhalt schriftlich an die Spitex RKS zu richten. Danach gilt die Rechnung als genehmigt.

5.7 Zahlung, Zahlungsverzug

Die Rechnung ist innert 30 Tagen zu begleichen unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (z.B. Zusatzversicherung, Ergänzungsleistungen) besteht. Bei wiederholtem oder anhaltendem Zahlungsverzug ist die Spitex RKS berechtigt, für die Erbringung weiterer Leistungen, Vorauszahlung oder eine angemessene Sicherheit zu verlangen oder die Leistungen einzustellen. Bei Zahlungsverzögerungen können Mahngebühren und Verzugszinsen in der Höhe von bis zu 5% erhoben werden.

6 Vertragsbeendigung

6.1 Ordentliche Kündigungsfrist

Jede Partei kann das Vertragsverhältnis jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens 24 Stunden von Montag bis Freitag (ausgenommen sind gesetzliche Feiertage) kündigen. Erfolgt die Kündigung durch die Klientschaft zur Unzeit, bleibt ein Schadenersatz vorbehalten.

6.2 Form der Kündigung

Die Kündigung durch Spitex RKS erfolgt schriftlich per Brief. Die Kündigung durch die Klientschaft kann schriftlich per Brief oder per E-Mail an spitex-regiokirchspiel@spitex-hin.ch erfolgen.

6.3 Automatische Vertragsauflösung

Der Vertrag endet automatisch ohne Kündigung mit Ablauf der vereinbarten Dauer, bei Umzug aus dem Einzugsgebiet der Spitex RKS, bei Eintritt in eine stationäre Institution oder im Todesfall.

6.4 Dienstleistungsgrenzen und fristlose Vertragsauflösung

Der Dienstleistungsumfang wird grundsätzlich im Rahmen der Bedarfsabklärung vereinbart. Dienstleistungen können nur soweit übernommen werden, als es der Gesundheitszustand der Klientschaft und die allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitex Organisation erlauben. Die Spitex RKS teilt mit, wenn die Pflege zu Hause nicht mehr machbar ist, für die Klientschaft eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt.

In besonderen Fällen behält sich die Spitex RKS die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung vor. Gründe für eine Vertragsauflösung mit sofortiger Wirkung sind namentlich:

- Bedingungen, welche eine qualitative Leistungserbringung zu Hause nicht (mehr) ermöglichen
- Wiederholte Verweigerung von notwendigen Pflege- und Betreuungsmassnahmen
- Beschimpfung oder Belästigung der Mitarbeitenden
- Umstände, 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
- Unsachgemässe Einmischung von Vertrauenspersonen in die Dienstleistungsabwicklung

7 Datenschutz

7.1 Datenerfassung und -dokumentation

Die Spitex RKS erfasst, speichert und bearbeitet Personendaten soweit eine gesetzliche Bestimmung dies erlaubt oder verlangt oder es zur Erbringung der Dienstleistungen, für die Qualitätssicherung, die Rechnungsstellung oder zur Durchsetzung bzw. Abwehr einer Forderung über den Rechtsweg erforderlich ist. Für die Erfüllung des Pflegeauftrages und Abwicklung des Vertragsverhältnisses wird von der Klientschaft eine persönliche Dokumentation geführt. Diese ermöglicht es nachträglich, die Leistungen nachzuvollziehen, diese zu verrechnen und gegenüber den Versicherern zu begründen. Die Spitex RKS dokumentiert gesundheitliche sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuenden Massnahmen, einschliesslich laufender Veränderungen und allfälliger ärztlicher Verordnungen. Die Dokumentation erfolgt elektronisch. Elektronische Daten werden in einem geschützten System von der Spitex RKS verwaltet. Die Dokumentation ist Eigentum der Spitex RKS. Unterlagen, die sich bei der Klientschaft befinden, sind nach Beendigung des Auftrages vollständig an die Spitex RKS zurückzugeben.

Die Spitex RKS erfasst, speichert und bearbeitet insbesondere folgende Personendaten der Klientschaft: Name, Geburtsdatum, Post- und E-Mail-Adresse, Telefonnummern, Versicherungsnummer, medizinische Angaben wie Diagnosen, Behandlungen, therapeutische und pflegerische Massnahmen, Therapiepläne, Heilmittelbedarf, Rezepte, persönliche und familiäre Verhältnisse, persönliche Präferenzen, biografische Angaben, Gewohnheiten, Hobbys, Rituale. Zur Dokumentation z.B. des Wundheilungsverlaufs kann es notwendig sein, Bilder oder Videos zu erstellen, welche ausschliesslich für die Erbringung der Dienstleistung und zur Qualitätssicherung verwendet werden.

7.2 Weitergabe von Daten

Von der Schweigepflicht sind die Spitex RKS und die Mitarbeitenden befreit und dürfen insbesondere Personendaten der Klientschaft an Dritte übermitteln, soweit dies für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlich ist. Dritte sind insbesondere Versicherer, Spitäler, Ärztinnen und Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Apotheken, Behörden (z.B. Gesundheitsdepartement, Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB, Gerichte) sowie Dritte, welche Kundendienstleistungen erbringen. Die Einwilligung zur Erteilung von erforderlichen medizinischen Angaben an Weiterbehandelnde wird vermutet.

Die Weitergabe von Personendaten an Kontaktpersonen und Angehörige ist nur mit schriftlichem Einverständnis der Klientschaft oder deren gesetzlicher Vertretung möglich. Die Klientschaft entbindet mit Eingehen des Vertragsverhältnisses mit der Spitex RKS die behandelnde Ärzteschaft bzw. weitere Fachpersonen im Gesundheitswesen gegenüber der Spitex RKS von ihrer Schweigepflicht, soweit die Bekanntgabe entsprechender Informationen zur Erfüllung des Auftrages notwendig erscheint. Die Spitex RKS ist ermächtigt, mit den von der Klientschaft, Kontaktpersonen oder

gesetzlichen Vertretern im Kontakt mit der Spitex RKS verwendeten oder angegebenen Kontaktdaten zu kommunizieren. Die Kommunikation kann via Post, Telefon und elektronische Kommunikationskanäle (z.B. verschlüsselte E-Mail) sowie über andere Übermittlungs- und Transportarten erfolgen.

7.3 Datenschutzrechte

Auf schriftliches Verlangen erhält die Klientschaft Einsicht in die Daten und Dokumentation, Auskunft oder kann eine Kopie davon verlangen, sofern keine schutzwürdigen Interessen Dritter oder rechtlichen Bestimmungen dem Begehren entgegenstehen. Die Klientschaft hat ein Recht auf Löschung der Daten, sofern diese nicht mehr benötigt werden. Die Klientschaft hat ein Recht auf Berichtigung der Daten. Kann weder die Richtigkeit noch die Unrichtigkeit bewiesen werden, kann schriftlich ein Bestreitungsvermerk in der Dokumentation verlangt werden.

Die Klientschaft hat ein Recht auf jederzeitigen Widerruf der Einwilligung, sofern Daten basierend auf der Einwilligung bearbeitet werden. Die Klientschaft hat ein jederzeitiges Recht auf Beschwerde beim Eidgenössischen und/oder kantonalen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten, sofern sie der Meinung ist, dass Daten nicht datenschutzkonform bearbeitet werden.

Fragen zur Bearbeitung von Personendaten sind zu richten an spitex-regiokirchspiel@spitex-hin.ch z.H. der Datenschutzbeauftragten Person der Spitex RKS. Diese Person ist für die Datenbearbeitung zuständig und kann bei Fragen zur Datenbearbeitung und zur Durchsetzung der Datenschutzrechte kontaktiert werden.

7.4 Meldepflicht

Gemäss Art. 443 ZGB sind die Mitarbeitenden verpflichtet, gefährdete Personen an die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) zu melden, wenn sich die Situation nicht im Gespräch mit der Klientschaft oder deren Vertrauenspersonen lösen lässt.

7.5 Archivierung

Die Spitex RKS ist gesetzlich dazu verpflichtet, die Klientschaftsdaten während 20 Jahren aufzubewahren. Anschliessend werden die Daten vernichtet, beziehungsweise gelöscht. Werden Daten vor Ablauf dieser Frist nicht mehr benötigt, werden diese früher gelöscht oder anonymisiert.

8 Haftung

Die Spitex RKS haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar der Klientschaft, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch Mitarbeitende verursacht worden sind. Allfällige Schäden müssen innerhalb einer Frist von vier Tagen nach Kenntnisnahme des Schadens gemeldet werden. Der Umfang der Haftung bestimmt sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Sachschäden, die auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind, sind von der Haftung ausgenommen. Jegliche weitere Haftung (z.B. für unfallbedingte körperliche Schäden, die nicht durch die Mitarbeitenden verursacht worden sind), ist ausgeschlossen.

9 Geschenke an Mitarbeitende

Die Spitex RKS freut sich, wenn die Klientschaft mit ihren Dienstleistungen zufrieden ist. Dennoch dürfen die Mitarbeitenden von der Klientschaft oder deren Angehörigen kein Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch annehmen. Geldbeträge, mit denen die Klientschaft ihre Zufriedenheit ausdrückt, fliessen in die Mitarbeitendenkasse und kommen allen Mitarbeitenden zugute. Die Spitex RKS freut sich, wenn sie mittels Spenden oder mit einer Vereinsmitgliedschaft unterstützt wird. Sie gibt diesbezüglich gerne Auskunft.

10 Konflikte

10.1 Rückmeldungen, Beschwerden

Rückmeldungen können online über die Homepage der Spitex RKS abgegeben werden. Weiter sind alle Mitarbeitenden verpflichtet, Beschwerden entgegenzunehmen und an die vorgesetzte Stelle weiterzuleiten. Die Klientschaft kann sich direkt an die zuständige vorgesetzte Stelle bei der Spitex RKS wenden oder ein Beschwerdeformular ausfüllen, das ihr ausgehändigt werden kann. Kommt keine Einigung zustande, wird die Geschäftsführung der Spitex RKS beigezogen. Ist eine Konfliktbereinigung nicht möglich, kann die «kantonale Ombudsstelle für pflegebedürftige Menschen im Kanton Aargau», ombudsstelle-ag.ch, beratend einbezogen werden (keine Gerichtsinstanz). Die Dienstleistung ist kostenlos.

10.2 Unstimmigkeiten mit den Kranken-/ Unfallversicherungen

Lehnt der Versicherer die Kostenübernahme der von der Spitex RKS erbrachten Leistungen oder eines Teils davon ab, bestehen folgende rechtlichen Möglichkeiten:

- Verlangen einer Erklärung (Krankenkassen und Unfallversicherungen haben eine gesetzliche Auskunftspflicht)
- Wenden an eine Beratungsstelle:

Patientenstelle Aargau Solothurn
Schachenallee 29 C
5000 Aarau
Telefon 062 823 11 66
E-Mail: patientenstelle-ag-so@hin.ch
www.patientenstelle-aargau-solothurn.ch

Ombudsstelle Krankenversicherung
Postfach 519
6002 Luzern
Telefon 041 226 10 10 (09.00 - 11.30 Uhr)
www.om-kv.ch (Kontaktformular)

- Verlangen einer schriftlichen, beschwerdefähigen Verfügung. In dieser Verfügung muss die Versicherung ihren Entscheid begründen und auf die Rechtsmittel verweisen. Die Verfügung und allfällige weitere Entscheide können grundsätzlich im Rechtsmittelverfahren überprüft werden lassen.

Die Spitex RegioKirchspiel erbringt keine rechtliche Beratung, haftet nicht für die obigen Angaben und den angegebenen Rechtsmittelweg. Sie empfiehlt für das Vorgehen gegen Versicherer und/oder das Beschreiten des Rechtsmittelweges, rechtlichen Beistand beizuziehen.

11 Gerichtsstand, Anwendbares Recht

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten ist das Bezirksgericht Zurzach. Auf sämtliche Geschäftsbeziehungen mit der Spitex RKS ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar.

Spitex RegioKirchspiel

Industriestrasse 7
5314 Kleindöttingen
Telefon 056 245 48 10
spitex-regiokirchspiel@spitex-hin.ch
www.spitex-regiokirchspiel.ch