

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Spitex AareBielersee (Gültig ab 1.04.2020)

## 1 Grundsätzliches

### Vertrag

Das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex AareBielersee und ihren Klienten<sup>1</sup> wird bestimmt durch:

1. die individuelle Leistungsvereinbarung im Rahmen der Hilfe- und Pflegeplanung auf der Basis der Bedarfsabklärung interRAI
2. die allgemeinen Geschäftsbedingungen
3. das jeweils aktuelle Tarifblatt
4. weitere Richtlinien, insbesondere das Datenschutzblatt

Die oben erwähnten Dokumente sind Bestandteile der Klientendokumentation und werden von der Klientin ausdrücklich als Bestandteil des Vertragsverhältnisses anerkannt.

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen der Spitex AareBielersee und ihren Klienten. Im Rahmen der kantonalen Leistungsvereinbarung erbringt die Spitex AareBielersee für die Klienten entgeltliche Dienstleistungen im pflegerischen, betreuerischen und hauswirtschaftlichen Bereich.

### Leistungsarten

Es ist zu unterscheiden zwischen den folgenden Leistungsarten:

- Pflegeleistungen nach KVG, welche durch die Krankenversicherung übernommen werden
- Pflegeleistungen nach anderen Sozialversicherungsgesetzen (UVG, IVG, MVG)
- Zusatzleistungen, welche durch die Klientin gewünscht und selber bezahlt werden
- Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen (HWSL), an denen sich die Klientin in der Regel finanziell beteiligt.

## 2 Organisatorisches

### Einsatzplanung

Zuständig für die Einsatzplanung ist die Planerin in Zusammenarbeit mit der Stützpunktleitung. Sie vermeidet unnötigen Personalwechsel und unnötige Verschiebungen der Einsatzzeit. Die Klientin muss während des Spitex-Einsatzes anwesend sein.

### Einsatzzeiten

Die Spitex AareBielersee bietet ihre Dienstleistungen täglich von 7 bis 22 Uhr an. Die Wirtschaftlichkeit der Dienstleistungen wird bei der Planung mitberücksichtigt.

Ein Pikettdienst steht während 24 Stunden für unsere Klienten zur Verfügung.

Die abgemachten Einsatzzeiten sind Richtzeiten. Unvorhergesehene Zeitverschiebungen des Einsatzbeginns (**+/- ½ Stunde**) müssen in Kauf genommen werden.

### Klientendokumentation

Im elektronischen Patientendossier werden die gesundheitliche Situation der Klientin sowie alle pflegerischen, betreuerischen oder weitere Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen erfasst, ein-

<sup>1</sup> Aus Gründen der Lesbarkeit wird im vorliegenden Dokument lediglich die weibliche Form verwendet. Die weibliche Form schliesst andere Formen ein.

schliesslich laufender Veränderungen.

Die elektronischen Daten werden in einer geschützten Datenbank der Spitex AareBielersee verwaltet und archiviert. Die Klientin erhält nach schriftlicher Anfrage Einblick ins Patientendossier.

### **Mitwirken der Klientin**

Ein fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Klientin und die Mitarbeitenden der Spitex AareBielersee gemeinsam dazu beitragen. Klienten und Mitarbeitende begegnen sich gegenseitig mit Respekt und Achtung. Die Klientin erklärt sich mit der Verwendung des von Spitex AareBielersee eingesetzten Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Sie achtet auf den Gesundheitsschutz der Spitex-Mitarbeitenden und vermeidet Belastungen, z.B. durch intensives Rauchen. Besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz und die Arbeitssicherheit der Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B. Hebe- und Transferlifte, Pflegebetten, aber auch geeignetes Putzmaterial und Handschuhe).

### **Wohnungszugang**

Die Klientin ist verpflichtet, den Zugang zu ihrer Wohnung für die Mitarbeitenden der Spitex AareBielersee zu gewährleisten.

Die Spitex AareBielersee und ihre Mitarbeitenden werden ausdrücklich ermächtigt, sich im Notfall Zutritt zu den Wohnräumen der Klientin zu verschaffen.

### **Lehrbetrieb**

Die Spitex AareBielersee ist ein Lehrbetrieb und wird vom Kanton Bern zur Ausbildung verpflichtet. Es ist möglich, dass Lernende unter der Anleitung von Fachpersonal zum Einsatz kommen.

## **3**

### **Dienstleistungsumfang**

Der Umfang der Leistungen bestimmt sich – insbesondere in Bezug auf die KVG-Leistungen – nach der jeweils aktuellen Leistungsplanung sowie dem Bedarfsmeldeformular. Verändert sich der Leistungsbedarf dauerhaft, wird eine neue Bedarfsabklärung mit Leistungsplanung vorgenommen. Verändert sich der Bedarf im Verlaufe des Einsatzes vorübergehend während mehreren Tagen, und übersteigt er die verordnete Anzahl Stunden wesentlich, wird diese Änderung dem Versicherer durch die Spitex AareBielersee gemeldet.

Änderungen in der Leistungsplanung sind von der Klientin durch Unterschrift zu bestätigen. Die neue Leistungsplanung wird dem Hausarzt zur Unterschrift vorgelegt und der Krankenkasse bzw. der zuständigen Sozialversicherung zu Abrechnungszwecken zugestellt.

Mitarbeitende der Spitex AareBielersee erbringen Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen der Spitex AareBielersee und der Klientin. Eine weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden der Spitex AareBielersee nicht gestattet.

Die Betreuung der Klientin wird einem Fachteam der Spitex AareBielersee zugeteilt. Die Klientin hat keinen Anspruch auf die Betreuung durch bestimmte Mitarbeitende der Spitex AareBielersee. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Spitex AareBielersee. Sämtliche Anliegen im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis sind an die Spitex AareBielersee zu richten. Die Spitex AareBielersee erbringt die Leistungen in der Regel selber. Unter besonderen Umständen behält sie sich aber vor, qualifizierte Drittpersonen oder -organisationen beizuziehen und einzusetzen.

## **4**

### **Ärztliches Zeugnis**

Die Spitex AareBielersee veranlasst die Erstellung des detaillierten Arztzeugnisses gemäss Vorgaben der Gesundheits-, Sozial und Integrationsdirektion des Kantons Bern (GSI), welches von dieser für die Abgeltung der hauswirtschaftlichen und sozialbetreuerischen Leistungen verlangt wird, bei ihrer Hausärztin. Das detaillierte Arztzeugnis wird der Spitex AareBielersee entweder durch die Klientin oder aber auf deren Anweisung hin von der Hausärztin direkt zugestellt.

Die Klientin ermächtigt die Spitex AareBielersee ausdrücklich, die ihr in diesem Zusammenhang bekannten Daten aus dem ärztlichen Zeugnis

- während der Dauer der Leistungserbringung zu verwenden
- für die Rechnungsstellung und Abrechnung der Abgeltungen der GSI zu verwenden und dieser im Fall von Kontrollen oder Inspektionen zugänglich zu machen
- weiteren zuständigen Behörden bekanntzugeben, sofern dies gesetzlich oder vertraglich verlangt ist.

## **5 Grenzen der Dienstleistung**

Dienstleistungen können nur soweit übernommen oder aufrechterhalten werden, als es der Gesundheitszustand der Klientin im Einzelfall erlaubt. Wenn die Pflege und Betreuung zu Hause nicht mehr machbar ist, eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder wenn sich der Eintritt in eine stationäre Einrichtung aufdrängt, teilt die Spitex AareBielersee dies zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit.

Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen werden der Planung der Pflegedienstleistungen untergeordnet.

## **6 Tarife & Rechnungsstellung**

### **Grundsatz**

Die Kosten für Leistungen nach dem Bundesgesetz über die Krankenversicherung KVG richten sich nach den Bestimmungen der Krankenpflege Leistungsverordnung KLV. Kosten der Pflegeleistungen, die von den obligatorischen Krankenpflegeversicherungen nicht übernommen werden und die mit der Klientin vereinbart wurden, gehen vollständig zu Lasten der Klientin. Es gelten keine besonderen Tarife für Vereinsmitglieder.

### **Einsatz von mehreren Mitarbeitenden der Spitex AareBielersee**

Bedingen besondere Umstände, eine Einführung in pflegerische Massnahmen oder bedingt die Pflegeplanung den gleichzeitigen Einsatz von zwei Mitarbeitenden, wird die Arbeitszeit von beiden in Rechnung gestellt. Dies gilt nicht, wenn Lernende im Hinblick auf eine gezielte Lernsituation als Zweitperson dabei sind oder neue Mitarbeitende während der Einführung.

### **Rechnungsstellung und Fälligkeit**

Die Rechnungen werden monatlich erstellt. Die krankenkassenpflichtigen Leistungen rechnen wir direkt mit der zuständigen Krankenkasse ab (Tiers Payant). Die Klientin erhält von uns eine Kopie der in Rechnung gestellten Leistungen.

Nicht kassenpflichtige Leistungen werden der Klientin in Rechnung gestellt. Die Zahlung ist spätestens 30 Tage nach Erhalt der Rechnung fällig und zwar unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (Krankenkasse, Ergänzungsleistungen, Fürsorgeleistungen...) besteht. Falls eine Zusatzversicherung besteht, übernimmt diese allenfalls nicht kassenpflichtige Leistungen. Die Abklärungen betreffend den Leistungen aus der Zusatzversicherung ist Sache der Klientin. Die Spitex AareBielersee behält sich vor, Rechnungsausstände durch Drittstellen einzufordern. Wird die Vereinbarung mit der Spitex AareBielersee klientenseitig von mehreren Personen unterschrieben, so gelten diese als Solidarschuldner.

## **7 Schweigepflicht & Datenschutz**

Die Spitex AareBielersee verpflichtet die Mitarbeitenden zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Alle Angaben werden vertraulich behandelt. Soweit es für die Erfüllung des Vertrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten der Klientin gespeichert oder an Dritte übermittelt werden und zwar insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen, staatliche Stellen und Aufsichtsbehörden. Die Klientin erklärt sich mit dieser Verwendung von Daten durch die Unterschrift der Leistungsvereinbarung ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet. Die Klientin entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber der Spitex AareBielersee von der Schweigepflicht.

Es ist der Klientin nicht gestattet, Mitarbeitende der Spitex beim Verrichten der Pflegeleistungen oder der hauswirtschaftlichen oder sozialbetreuerischen Leistungen zu filmen oder andere visuelle oder akustische Aufzeichnungen zu machen. Sofern sich in den Räumlichkeiten der Klientin Kameras befinden, sind diese während des Einsatzes von der Mitarbeitenden der Spitex AareBielersee auszuschalten.

Die Verwendung von Aufzeichnungsgeräten während der Einsätze von Mitarbeitenden der Spitex AareBielersee stellt einen Grund für den Abbruch des Einsatzes dar.

## **8 Kündigung**

Die Leistungsvereinbarung kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 24 Stunden schriftlich oder mündlich gekündigt werden. Mit dem vereinbarten Ende des Einsatzes wird die Leistungsvereinbarung automatisch aufgelöst.

Die Kündigung seitens der Spitex AareBielersee richtet sich nach den Richtlinien für den Abbruch von Spitex-Einsätzen, Empfehlungen des Vorstands SPITEX Verband Kanton Bern (2019).

## **9 Haftung**

Spitex AareBielersee haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch ihre Mitarbeitenden verursacht worden sind und nicht auf altersbedingte Materialabnutzung zurück zu führen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes.

## **10 Annahme von Geschenken**

Den Mitarbeitenden ist es untersagt, Geschenke oder Hinterlassenschaften anzunehmen, soweit diese über geringfügige Aufmerksamkeiten hinausgehen. Weitergehende Zuwendungen können mittels Spende ausgerichtet werden.

## **11 Beschwerdeverfahren**

Die Spitex AareBielersee verfügt über ein System zur Entgegennahme, Bearbeitung und Erfassung von Beschwerden. Die Mitarbeitenden sind grundsätzlich verpflichtet, Beschwerden von Klienten und Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten.

Kann die Beschwerde nicht zur Zufriedenheit beider Parteien behoben werden, wird das folgende Verfahren angewendet:

- Beide Parteien sprechen die Leitung der Spitex AareBielersee mit Antrag auf Fallbereinigung an.
- Kommt keine Einigung zustande, sind beide Parteien befugt, den Vorstand beizuziehen, der sich um eine gütliche Regelung des Streits bemüht.

## **12 Gerichtsstand**

Gerichtsstand für sämtliche rechtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen Spitex AareBielersee und der Klientin ist in jedem Fall Biel.