

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der SPITEX Lotzwil und Umgebung (Nachfolgend SPITEX genannt)

## 1. Abschluss und Inhalt des Auftrages

Das Auftragsverhältnis zwischen der SPITEX und der Klientin wird bestimmt durch

- die individuelle Rahmenvereinbarung,
- die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung,
- die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB),
- dass jeweils aktuelle Tarifblatt,
- weitere Richtlinien und Merkblätter, insb. Datenschutzmerkblatt.

## 2. 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)
- Extraleistungen, welche durch die Klientin gewünscht und auch übernommen werden.
- Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen (HWSL), an denen sich die Klientin in der Regel finanziell beteiligt.

## 3. Umfang und Durchführung der Leistungen

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

1 diese Änderung der Krankenkasse gemeldet.

Die neue Leistungsplanung wird dem Hausarzt zur Unterschrift vorgelegt und der Krankenkasse bzw. der zuständigen Sozialversicherung zu Abrechnungszwecken zugestellt.

Mitarbeitende der SPITEX erbringen Leistungen im Rahmen der Vereinbarung zwischen der SPITEX und der Klientin. Eine weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden der SPITEX nicht gestattet.

Die Klientin hat keinen Anspruch auf die Betreuung durch bestimmte Mitarbeitende der SPITEX.

Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der SPITEX. Sämtliche Anliegen im Zusammenhang mit der Vereinbarung sind an die SPITEX zu richten.

## 4. Dienstleistungsgrenzen

Dienstleistungen können nur übernommen oder aufrechterhalten werden, wenn der Gesundheitszustand der Klientin dies erlaubt. Sind die Pflege und Betreuung zu Hause nicht mehr möglich und eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder wenn sich der Eintritt in eine stationäre Einrichtung aufdrängt, teilt die SPITEX dies zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit.

Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen werden der Einsatzplanung untergeordnet.

## 5. Detailliertes Arztzeugnis

Die Klientin 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 entweder durch die Klientin oder aber auf deren Anweisung hin von der Hausärztin direkt zugestellt.

Die Klientin ermächtigt die SPITEX ausdrücklich, die ihr in diesem Zusammenhang bekannten Daten

- 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.

## **6. Pflegedokumentation**

In der Dokumentation Pflege- und Betreuungsleistungen werden die gesundheitliche Situation der Klientin sowie alle pflegerischen, betreuenden oder weiteren Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen, aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen.

Die Pflegedokumentation muss an dem mit der SPITEX abgesprochenen Ort bereitgehalten werden.

### **VARIANTE BEI ELEKTRONISCHEM PFLEGEDOSSIER**

Im elektronischen Pflegedossier werden die gesundheitliche Situation der Klientin sowie alle pflegerischen, betreuenden oder weiteren Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen, erfasst, einschliesslich laufender Veränderungen.

Die elektronischen Daten werden in einer geschützten Datenbank der SPITEX verwaltet und archiviert. Die Klientin erhält nach Anfrage ein Einblick ins Pflegedossier.

## **7. Wohnungszugang und Schlüsselmanagement**

Die Klientin ist verpflichtet den Zugang zu ihrer Wohnung für die Mitarbeitenden der SPITEX zu gewährleisten.

Eine Schlüsselbox ist zu installieren, damit die SPITEX rund um die Uhr Notfalleinsätze leisten kann. Die Kosten hierfür gehen zu Lasten der Klientin. Die Schlüsselbox kann bei der SPITEX Lotzwil bezogen werden.

Für Schäden infolge des Verlustes oder Entwendung des Schlüssels haftet die SPITEX nur bei vorsätzlicher oder grober Fahrlässigkeit ihrer Mitarbeitenden. Wir empfehlen in jedem Fall den Abschluss einer Hausratversicherung, in der die Schäden aufgrund von Diebstahl abgedeckt sind. Verfügt die Klientin über keine Schlüsselbox, kann die SPITEX keine Notfalleinsätze sicherstellen. Muss die SPITEX dennoch notfallmässig in Absprache mit den Angehörigen in die Wohnung eindringen, trägt die Klientin die Kosten für die Notöffnung.

## **8. Terminvereinbarung**

Die Termine für den Einsatzbeginn werden in Absprache vereinbart, wobei der Einsatzbeginn morgens bis 12 Uhr um plus / minus 30 Minuten, ab 13 Uhr um plus / minus 1 Stunde abweichen kann.

Arbeiten die nicht an eine bestimmte Zeit gebunden sind, werden am Nachmittag ausgeführt (z.B. Medikamente richten, Verbandswechsel, Duschen, Hauswirtschaft etc).

Private Termine wie Arzt, Coiffure, Physiotherapie, Fusspflege etc. sind ausserhalb der SPITEX - Einsatzzeiten zu legen.

Die SPITEX erbringt die Leistungen in der Regel selbst. Unter besonderen Umständen behält sie sich aber vor, qualifizierte Drittpersonen oder -organisationen beizuziehen und einzusetzen.

## **9. Abbestellung von Leistungen**

Die SPITEX ist frühestmöglich über Verschiebungen oder Absagen von Einsätzen zu informieren, spätestens jedoch wie folgt:

- Einsätze am Di / Mi / Do / Fr bis 12.00 Uhr des Vortages
- Einsätze am Sa / So / Mo bis am Freitag 12.00 Uhr.
- Einsätze an Feiertagen bis 12.00 Uhr des vorangegangenen Arbeitstages.

Im Falle eines Spitaleintritts oder bei Todesfall erfolgt keine Verrechnung.

## **10. Absagepauschale**

Für die Einsätze an Werktagen, welche nicht wie in Punkt 9. beschrieben, abbestellt, wird eine Absagepauschale von Fr. 30.- in Rechnung gestellt.

Wird ein Notfalleinsatz, welcher ausserhalb der regulären Pflegezeiten (ab 19Uhr) über die Pikettnummer aufgegeben, wird eine Einsatzpauschale von CHF 5.00 verrechnet.

## **11. Material und Hilfsmittel**

Pflegematerial und Hilfsmittel aus der Mittel- und Gegenständeliste (MiGeL) werden nur dann von der Krankenversicherung übernommen, wenn diese von der Klientin selbst oder von nicht beruflich an der Pflege mitwirkenden Personen (z.B. von Angehörigen) angewendet werden. Die Abgabe dieser Mittel kann durch die SPITEX erfolgen und an die Krankenversicherung verrechnet werden, wenn eine ärztliche Anordnung vorliegt. 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 Transferhilfe und rutschfeste Unterlagen, etc.).

Die SPITEX bietet den Klienten die Möglichkeit ausgewählte gängige Materialien und Hilfsmittel, welche von der obligatorischen Krankenkasse bzw. der zuständigen Sozialversicherung nicht übernommen werden und dem Tarifschutz nicht unterliegen, bei ihr zu beziehen.

Die Kosten für die erwähnten Produkte gehen vollständig zulasten der Klientin. Es gelten die Konditionen gemäss Preisliste der SPITEX. Bestelltes Material wird auf der Leistungsvereinbarung nicht aufgeführt.

Die Kosten werden der Klientin separat in Rechnung gestellt.

## **12. Kosten der Leistungen und Kostenübernahme**

Die Kosten für Leistungen nach dem KVG richten sich nach den Bestimmungen der KLV. Kosten der Pflegeleistungen, die von den obligatorischen Krankenpflegeversicherungen nicht übernommen werden und von der Klientin ausdrücklich erwünscht sind, gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zulasten der Klientin.

Vorbehalten bleibt die Leistungspflicht Dritter (z.B. Privatversicherung).

Die Kostenübernahme für Leistungen nach anderen Sozialversicherungsgesetzen (UVG, IVG, MVG) richtet sich nach den Bestimmungen dieser Gesetze und den geltenden Tarifverträgen.

Für Extraleistungen und HWSL gelten die Tarife gemäss den aktuellen Tarifblättern der SPITEX sowie der Selbstbehalt.

Die Patientenbeteiligung wird der Klientin in Rechnung gestellt.

Die Klientin anerkennt die Vergütung für die vereinbarten und durch die SPITEX erbrachten Leistungen zu schulden, unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten besteht.

Für die Leistungen nach dem KVG gilt der Tarifschutz nach Art. 44 KVG.

## **13. Rechnungstellung und Fälligkeit**

Die gesetzlichen Bestimmungen und die Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang jener Leistungen, deren Bezahlung von der Krankenversicherung übernommen werden. Soweit möglich stellt die SPITEX die kassenpflichtigen Pflegeleistungen direkt der Krankenversicherung der Klientin in Rechnung.

Lehnt die Krankenversicherung die Kostenübernahme von Leistungen ab, so werden sie der Klientin in Rechnung gestellt. Die Krankenversicherung übernimmt die Kosten nur, wenn die Prämien und Kostenbeteiligung beglichen werden (Art. 64, Abs.7

KVG). Die Kosten für Hauswirtschafts- sowie für Extraleistungen werden der Klientin direkt in Rechnung gestellt. Die Vergütung ist jeweils innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum fällig.

## **14. Rechnungsstellung bei Unfallklienten nicht über Krankenkasse versichert**

Die gesetzlichen Bestimmungen und der Tarifvertrag mit den Unfallversicherern regeln Art und Umfang der Leistungen, welche durch die Unfallversicherung übernommen werden. Die Rechnungsstellung erfolgt direkt an Ihre Unfallversicherung. Sie erhalten eine separate Zusammenstellung aller von uns verrechneten Leistungen.

Grundpflege, welche in den Bereich der Hilfslosenentschädigung fällt, wird direkt durch den Klienten bezahlt (Ausnahme siehe Leistungskatalog).

## **15. Schweigepflicht und Datenschutz**

Die SPITEX 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, insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen, staatliche Stellen und Aufsichtsbehörden. Die Klientin erklärt sich mit dieser Verwendung von Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet. Die Klientin entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber der SPITEX 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 auszuschalten. Die Verwendung von Aufzeichnungsgeräten während der Einsätze von Mitarbeitenden der SPITEX stellt einen Grund für den Abbruch des Einsatzes dar.

## **16. Haftung für Sachschäden**

Die SPITEX haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grob-fahrlässig durch ihre Mitarbeitenden verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind.

Der Umfang der Haftung bestimmt sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes.

## **17. Auftragskündigung**

### **17.1 Ordentliche Kündigungsfrist:**

Der Pflegeauftrag wird mit dem vereinbarten Ende des Auftrages automatisch aufgelöst. Er kann auch jederzeit gegenseitig mindestens 24 Stunden vor Einsatz gekündigt werden. Die Kündigung des Auftrages kann mündlich oder schriftlich erfolgen.

### **17.2 Sofortige Auftragsauflösung:**

In besonderen Fällen ist die Möglichkeit einer sofortigen Auftragsauflösung vorbehalten, insbesondere gemäss den in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgeführten Gründen: Ablehnung / Abbruch der Leistungserbringung:

- Nicht bezahlten der Rechnung trotz erfolgter zweiter Mahnung.
- unsachgemässer Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen der Kundin in die Dienstleistungsabwicklung.
- Auftreten von Verhältnissen oder Verhalten seitens der Klientin, welche die Erbringung der Dienstleistungen aus Sicht der SPITEX unzumutbar machen.
- In Betracht kommen fachliche oder medizinische Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, eine gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden oder mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Personen oder Organisation.

## **18. Bargeldvorschüsse**

- Sieht die Leistungsplanung Einkäufe für die Klientin vor, so sind die Bargeldvorschüsse für den Einkauf sowie das Rückgeld gegenseitig zu quittieren.
- Es ist den SPITEX - Mitarbeitenden untersagt Klientinnen in privaten Fahrzeugen zu transportieren.
- Wird die Vereinbarung mit der SPITEX klientenseitig von mehreren Personen unterschrieben, so gelten diese als Solidarschuldner.

## 19. Rauchen

Während den Einsätzen darf in den Räumen, in der sich die Mitarbeiterin aufhält nicht geraucht werden.

30 Minuten vor Eintreffen der SPITEX werden die Räumlichkeiten gründlich gelüftet und die Aschenbecher geleert.

Die SPITEX hat das Recht Fenster zu öffnen in denen sie arbeiten. Dabei wird darauf geachtet, dass die Klientin nicht friert.

## 20. Annahme von Geschenken

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

## 21. Lehrbetrieb

Als Lehrbetrieb setzen wir die Lernenden kompetenzgerecht ein. Die Einsätze erfolgen allein oder in Begleitung einer Fachperson.

## 22. Beschwerde-System

Die SPITEX 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 mit Antrag auf Fallbereinigung an.
- Kommt keine Einigung zustande, sind beide Parteien befugt den Vorstand anzurufen, der sich um eine gütliche Regelung des Streits bemüht.

## 23. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der SPITEX und der Klientin ist der Sitz des Gerichtsstandes Emmental-Oberaargau in Burgdorf.

Ich habe die **AGB** und **Datenschutzbestimmungen** gelesen und bin damit einverstanden.

Datum:

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Klient/in

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Fallführung SPITEX