Überall für alle
SPITEX
Bürglen
im Gesundheitszentrum
Studen

Allgemeine Geschäftsbedingungen der SPITEX Bürglen (AGB)

Abschluss und Inhalt des Vertrags

Das Vertragsverhältnis zwischen der SPITEX Bürglen und der Klientin[1] wird bestimmt durch

a. die individuelle Rahmenvereinbarung,
b. die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung,
c. die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB),
d. das jeweils aktuelle Tarifblatt,
e. weitere Richtlinien und Merkblätter, insb. Datenschutzmerkblatt.

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)
- Komfort- und 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.

Umfang und Durchführung der Leistungen

[1] 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 Bürglen gemeldet.

[2] 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.

[3] Mitarbeitende der SPITEX Bürglen erbringen Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen der SPITEX Bürglen und der Klientin. Eine weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden der SPITEX Bürglen nicht gestattet.

[4] Die Betreuung der Klientin wird einem Fachteam der SPITEX Bürglen zugeteilt. Die Klientin hat keinen Anspruch auf die Betreuung durch bestimmte Mitarbeitende der SPITEX Bürglen. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der SPITEX Bürglen. Sämtliche Anliegen im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis sind an die SPITEX Bürglen zu richten.

[5] Die Dienstleistungen werden in der Regel zwischen 7.00 und 23.00 Uhr erbracht. Nachteinsätze sind nach Absprache möglich. Für die Einsatzzeiten ist in der Regel mit einer Toleranz von +/- 30 Minuten zu rechnen.

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

[1] Aus Gründen der Lesbarkeit wird im vorliegenden Dokument teilweise lediglich die weibliche Form verwendet. Die weibliche Form schliesst andere Formen mit ein.

Dienstleistungsgrenzen

[1] 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 Bürglen dies zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit.

[2] Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen werden der Planung der Pflegedienstleistungen untergeordnet.

Detailliertes Arztzeugnis

[1] 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 Bürglen entweder durch die Klientin oder aber auf deren Anweisung hin vom Hausarzt direkt zugestellt.

[2] Die Klientin ermächtigt die SPITEX Bürglen 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.

Pflegedokumentation

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

[2] Die elektronischen Daten werden in einer geschützten Datenbank der SPITEX Bürglen verwaltet und archiviert. Die Klientin erhält nach schriftlicher Anfrage Einblick ins Pflegedossier.

Wohnungs-zugang und Schlüssel-management

[1] Die Klientin ist dafür verantwortlich, den Mitarbeitenden von SPITEX Bürglen den Zutritt zu ihrer bzw. seiner Wohnung zu gewährleisten. Sie hat die Möglichkeit, die Türe selbstständig zu öffnen oder eine Option zur Sicherstellung des Zutritts installieren zu lassen (Schlüsseltresor Badges usw.). SPITEX Bürglen arbeitet im Bereich des Zutrittsmanagements mit Vitatel AG zusammen. Auf Wunsch der Klientin, kann SPITEX Bürglen die Klientenangaben an Vitatel AG weitergeben. Die Beratung und Installation sind für die Klientin kostenpflichtig und werden durch Vitatel in Rechnung gestellt. Die Klientin kann in Ausnahmefällen benötigte Wohnungschlüssel kostenpflichtig im Zentrum der SPITEX Bürglen deponieren. Die Übergabe von Schlüsseln oder Schlüsseltresorcodes ist schriftlich zu quittieren. SPITEX Bürglen ist für die sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel, des Schlüsseltresorcodes oder Badges verantwortlich. Wird der Schlüssel entgegen der Empfehlung von SPITEX Bürglen unfachmännisch hinterlegt oder der Code des Schlüsseltresors weitergegeben, so lehnt SPITEX Bürglen jegliche Haftung ab.

[2] Die SPITEX Bürglen und ihre Mitarbeitenden werden ausdrücklich ermächtigt, sich im Notfall Zutritt zu den Wohnräumen der Klientin zu verschaffen. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten des Klienten.

Material und Hilfsmittel

[1] Pflegematerial und Hilfsmittel aus der Mittel- und Gegenständeliste (MiGeL) werden nur dann von der Krankenversicherung übernommen, wenn diese von der Klientin selbst oder mit Hilfe einer nicht beruflich an der Pflege mitwirkenden Person (z.B. Angehörigen) angewendet sowie wenn sie im Rahmen einer Pflegeleistung nach Art. 25a KVG verwendet werden. Die Abgabe dieser Mittel kann durch die SPITEX Bürglen erfolgen und an die Krankenversicherung verrechnet werden, wenn eine ärztliche oder chiropraktische Anordnung vorliegt.

[2] Die SPITEX Bürglen bietet der Klientin 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.

[3] Die Kosten für die in Absatz 2 erwähnten Produkte gehen vollständig zulasten der Klientin. Es gelten die Konditionen gemäss Preisliste der SPITEX Bürglen. Bestelltes Material wird auf der Leistungsvereinbarung nicht aufgeführt. Die Kosten werden der Klientin separat ausgewiesen in Rechnung gestellt.

Kosten der Leistungen und Kostenübernahme

[1] 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).

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

[3] Für Extraleistungen und HWSL gelten die Tarife gemäss den aktuellen Tarifblättern der SPITEX Bürglen.

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

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

Rechnungstellung und Fälligkeit

[1] Art und Umfang von Leistungen, die von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung bzw. von der zuständigen Sozialversicherung übernommen werden, werden in den gesetzlichen Bestimmungen und allfälligen Verträgen zwischen den Leistungserbringern und den Versicherungen geregelt. Mit der Krankenversicherung wird im System des Tiers Payant abgerechnet, d.h. die Rechnungsstellung erfolgt direkt an die Krankenkasse.

[2] Die Kosten für Hauswirtschafts- sowie für Komfort- und Extraleistungen werden der Klientin direkt in Rechnung gestellt. Die Vergütung ist jeweils innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum fällig.

[3] Wird die Vereinbarung mit der SPITEX Bürglen klientenseitig von mehreren Personen unterschrieben, so gelten diese als Solidarschuldner.

Abbestellung von Leistungen

[1] Für Einsätze an Werktagen, die die Klientin nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt und Einsätze an Wochenenden und Feiertagen, die nicht mindestens 48 Stunden im Voraus abbestellt werden, stellt SPITEX Bürglen der Klientin Rechnung.

[2] Im Falle eines Spitaleintritts oder bei Todesfällen erfolgt keine Verrechnung.

Schweige-pflicht und Datenschutz

[1] Die SPITEX Bürglen 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 Amtsstellen 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 Bürglen von der Schweigepflicht.

[2] Es ist der Klientin nicht gestattet, Mitarbeitende der SPITEX Bürglen 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 Bürglen auszuschalten.

[3] Die Verwendung von Aufzeichnungsgeräten während der Einsätze von Mitarbeitenden der SPITEX Bürglen stellt einen Grund für den Abbruch des Einsatzes dar.

Haftung für Sachschäden

[1] Die SPITEX Bürglen haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch ihre Mitarbeitenden verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind.

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

Annahme von Geschenken

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

Vertragskündigung

[1] Die Kündigung des Vertrags bedarf der schriftlichen Form.

[2] Vereinbarungen können unter Einhaltung einer Frist von 5 Arbeitstagen gekündigt werden.

[3] In besonderen Fällen behält sich die SPITEX Bürglen vor, den Vertrag fristlos zu kündigen (z.B. bei Nichtbezahlung von Rechnungen oder bei Auftreten von unzumutbaren Verhältnissen oder Verhaltens seitens der Klientin). Die Kündigung seitens der SPITEX Bürglen richtet sich nach den Richtlinien für den Abbruch von Spitex-Einsätzen, Empfehlungen des Vorstands SPITEX Verband Kanton Bern (2019).

[4] bei unsachgemässer fachlicher Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen der Klientin in die Dienstleistungsabwicklung.

[5] bei Verhältnissen bei der Klientin, welche die Erbringung von Dienstleistungen für Mitarbeitende der SPITEX Bürglen unzumutbar machen (namentlich latenter Gewaltbereitschaft der Klientin, verwahrloste oder unhygienische Wohnverhältnisse, fehlende Hilfsmittel oder ähnliche Fälle)

Beschwerdesystem

[1] Die SPITEX Bürglen 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.

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

- Beide Parteien sprechen die Geschäftsleitung der SPITEX Bürglen 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.

Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der SPITEX Bürglen und der Klientin ist der Sitz der in jedem Fall Biel.

SPITEX Bürglen, Februar 2023