

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Spitex Biel-Bienne Regio AG

Abschluss und Inhalt des Vertrags

Das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex Biel-Bienne Regio AG und der Klientin¹ wird bestimmt durch

- a. die individuelle Leistungsvereinbarung,
- 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 Beiträge der Krankenversicherung mitfinanziert werden,
- Pflegeleistungen nach anderen Sozialversicherungsgesetzen (UVG, IVG, MVG),
- Komfort- und Extraleistungen, welche durch die Klientin gewünscht und auch übernommen werden (unter Vorbehalt der Beteiligung der Zusatzversicherung),

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 Bedarfsmeldformular. 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 Biel-Bienne Regio AG 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 Biel-Bienne Regio AG erbringen Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen der Spitex Biel-Bienne Regio AG und der Klientin. Eine weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden der Spitex Biel-Bienne Regio AG nicht gestattet.

⁴ Die Betreuung der Klientin wird einem Fachteam der Spitex Biel-Bienne Regio AG zugeteilt. Die Klientin hat keinen Anspruch auf die Betreuung durch bestimmte Mitarbeitende der Spitex Biel-Bienne Regio AG. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Spitex Biel-Bienne Regio AG. Sämtliche Anliegen im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis sind an die Spitex Biel-Bienne Regio AG zu richten.

⁵ Die Dienstleistungen werden in der Regel zwischen 6.00 und 23.00 Uhr erbracht. Nachteinsätze sind nach Absprache möglich. Für die Einsatzzeiten ist in der Regel mit einer Toleranz von +/- 60 Minuten zu rechnen.

⁶ Die Spitex Biel-Bienne Regio AG erbringt die Leistungen in der Regel selber. Unter besonderen Umständen behält sie sich aber vor, qualifizierte Drittpersonen oder -organisationen beizuziehen und einzusetzen.

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

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

oder wenn sich der Eintritt in eine stationäre Einrichtung aufdrängt, teilt die Spitex Biel-Bienne Regio AG dies zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit.

**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 Biel-Bienne Regio AG entweder durch die Klientin oder aber auf deren Anweisung hin von der Hausärztin direkt zugestellt.

² Die Klientin ermächtigt die Spitex Biel-Bienne Regio AG 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.

**Pflegedoku-
mentation**

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 Biel-Bienne Regio AG verwaltet und archiviert. Die Klientin erhält nach schriftlicher Anfrage Einblick ins Pflegedossier.

**Wohnungs-
zugang und
Schlüssel-
management**

¹ Die Klientin ist verpflichtet, den Zugang zu ihrer Wohnung für die Mitarbeitenden der Spitex Biel-Bienne Regio AG zu gewährleisten.

² Die Spitex Biel-Bienne Regio AG und ihre Mitarbeitenden werden ausdrücklich ermächtigt, sich im Notfall Zutritt zu den Wohnräumen der Klientin zu verschaffen.

³ Muss im Notfall eine Blaulicht-Organisation (z.B. Ambulanz, Polizei, Feuerwehr) durch die Spitex organisiert werden, gehen die Kosten zu Lasten der Klientin.

⁴ Falls nötig, übergibt die Klientin Spitex Biel-Bienne Regio AG den Haus- bzw. Wohnungsschlüssel. Die Schlüsselübergabe ist schriftlich zu quittieren. Spitex Biel-Bienne Regio AG ist für eine sorgfältige Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Jegliche Verantwortung für Schlüssel, welche von der Klientin im Brief-/Milchkasten, unter der Fussmatte o.a. deponiert werden, wird abgelehnt. Für die Verwaltung der Schlüssel bei der Spitex Biel-Bienne Regio AG wird eine monatliche Gebühr erhoben. Die Klientin kann alternativ zur Schlüsselverwaltung auf eigene Kosten durch ein Fachgeschäft einen Schlüsseltresor montieren lassen.

**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 Biel-Bienne Regio AG erfolgen und an die Krankenversicherung verrechnet werden, wenn eine ärztliche oder chiropraktische Anordnung vorliegt.

Falls notwendige Produkte nicht fristgerecht vor Ort sind, behält sich die Spitex Biel-Bienne Regio AG vor, diese direkt abzugeben und der Klientin in Rechnung zu stellen.

² Ungedeckte Kosten können entstehen:

- wenn der definierte Höchstvergütungsbetrag (HVB) der Produkte überschritten wird

- wenn das verwendete Produkt nicht auf der Mittel- und Gegenstandsliste (MiGel) aufgeführt ist

³ Die Kosten für die in Absatz 2 erwähnten Produkte gehen vollständig zulasten der Klientin. Es gelten die Konditionen gemäss Preisliste der Spitex Biel-Bienne Regio AG. Bestelltes Material wird auf der Leistungsvereinbarung nicht aufgeführt. Die Kosten werden der Klientin separat in Rechnung gestellt.

Kosten der Leistungen und Kostenübernahme / Leistungserfassung

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 gelten die Tarife gemäss den aktuellen Tarifblättern der Spitex Biel-Bienne Regio AG.

⁴ Die Klientin anerkennt, die Vergütung für die vereinbarten und durch die Spitex Biel-Bienne Regio AG erbrachten Leistungen zu schulden, unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten besteht.

⁵ Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung von Spitex Biel-Bienne Regio AG mit einem elektronischen Erfassungssystem. Allfällige Beanstandungen sind innert fünf Tagen nach Rechnungserhalt der Administration zu melden.

⁶ Für die Leistungen nach dem KVG gilt der Tarifschutz nach Art. 44 KVG.

Rechnungsstellung 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 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 Biel-Bienne Regio AG 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 Biel-Bienne Regio AG der Klientin Rechnung.

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

Schweigepflicht und Datenschutz

¹ Die Spitex Biel-Bienne Regio AG 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 und der gesetzlichen Aufgaben der Spitex-Organisation 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 ihrer Daten ausdrücklich einverstanden. Sie willigt insbesondere auch in die Bearbeitung der bei der Bedarfsabklärung erhobenen Daten (interRAI-Daten) in pseudonymisierter Form (der Name ist nicht erkennbar) im System

HomeCare-Data ein. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet. Die Klientin entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber der Spitex Biel-Bienne Regio AG von der Schweigepflicht. Die Klientin nimmt zur Kenntnis, dass die Spitex Biel-Bienne Regio AG in bestimmten Fällen der Meldepflicht untersteht bzw. ein Melderecht hat (z.B. bei ungewöhnlichen Todesfällen, bestimmten übertragbaren Krankheiten, Selbst- oder Fremdgefährdung).

² 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 Biel-Bienne Regio AG auszuschalten.

³ Die Verwendung von Aufzeichnungsgeräten während der Einsätze von Mitarbeitenden der Spitex Biel-Bienne Regio AG stellt einen Grund für den Abbruch des Einsatzes dar.

**Haftung für
Sachschäden /
körperliche
Schäden**

¹ Die Spitex Biel-Bienne Regio AG 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 sind.

³ Jegliche weitere Haftung, beispielsweise für körperlichen Schaden bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch das Spitexpersonal verursacht werden, ist ausgeschlossen.

**Annahme von
Geschenken**

Den Mitarbeitenden ist es untersagt, Geschenke oder Hinterlassenschaften anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Wenn die Klientin darauf besteht, werden Beträge von Fr. 10.—bis 100.— in die Teamkasse abgegeben, Beträge ab Fr. 100.— sind der Geschäftsleitung zu Gunsten des Vereins Spitex Biel-Bienne Regio zu übergeben.

Vertragskündigung

¹ Die Kündigung des Vertrags bedarf der schriftlichen Form.

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

³ Bei Vorliegen schwerwiegender Gründe kann der Einsatz abgebrochen werden. Der Einsatzabbruch richtet sich nach den Vorgaben des Meldeformulars Einsatzabbruch in Spitex-Organisationen wird der GSI mitgeteilt. Schwerwiegende Gründe liegen z.B. vor, wenn Rechnungen wiederholt nicht bezahlt werden oder wenn durch das Verhalten der Klientin oder deren Angehörigen die Weiterführung der Einsätze unzumutbar wird.

Beschwerdesystem

¹ Die Spitex Biel-Bienne Regio AG 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 Leitung der Spitex Biel-Bienne Regio AG 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 Biel-Bienne Regio AG und der Klientin ist der Sitz der Spitex Biel-Bienne Regio AG.