



Überall für alle

**SPITEX**  
AareBielersee

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Spitex AareBielersee (AGB)

**Abschluss und Inhalt des Vertrags** Das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex AareBielersee und der Klientin<sup>1</sup> wird bestimmt durch

- die individuelle Leistungsvereinbarung,
- die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung,
- die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB),
- das jeweils aktuelle Tarifblatt,
- 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),
- Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen (HWSL), an denen sich die Klientin in der Regel finanziell beteiligt.

### **Umfang und Durchführung der Leistungen**

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Änderungen in der Leistungsplanung sind von der Klientin durch Unterschrift zu bestätigen. Die neue Leistungsplanung wird dem Hausarzt oder dem behandelnden Arzt zur Unterschrift vorgelegt und der Krankenkasse bzw. der zuständigen Sozialversicherung zu Abrechnungszwecken zugestellt.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> Die Dienstleistungen werden in der Regel zwischen 06:00 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.

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



Überall für alle

**SPITEX**  
AareBielersee

<sup>6</sup> Die Spitex AareBielersee erbringt die Leistungen in der Regel selbst. Unter besonderen Umständen behält sie sich aber vor, qualifizierte Drittpersonen oder -organisationen beizuziehen und einzusetzen.

### **Dienstleistungs- grenzen**

<sup>1</sup> Dienstleistungen können nur so weit 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.

<sup>2</sup> Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen werden der Planung der Pflegedienstleistungen untergeordnet.

### **Detailliertes Arztzeugnis**

<sup>1</sup> 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 AareBielersee entweder durch die Klientin oder aber auf deren Anweisung hin vom Hausarzt direkt zugestellt.

<sup>2</sup> Die Klientin ermächtigt die Spitex AareBielersee 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**

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

<sup>2</sup> Die elektronischen Daten werden in einer geschützten Datenbank der Spitex AareBielersee verwaltet und archiviert. Die Klientin erhält nach schriftlicher Anfrage Einblick ins Pflegedossier.

### **Wohnungs- zugang und Schlüssel- management**

<sup>1</sup> Die Klientin ist verpflichtet, den Zugang zu ihrer Wohnung für die Mitarbeitenden von Spitex AareBielersee 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 AareBielersee arbeitet im Bereich des Zutrittsmanagements mit Vitatel AG zusammen. Auf Wunsch der Klientin, kann Spitex AareBielersee die Klientenangaben an Vitatel AG weitergeben. Die Beratung und Installation sind für die Klientin kostenpflichtig und werden durch Vitatel AG in Rechnung gestellt. Die Klientin kann in Ausnahmefällen benötigte Wohnungsschlüssel



Überall für alle

**SPITEX**

AareBielersee

kostenpflichtig im Zentrum der Spitex AareBielersee deponieren. Die Übergabe von Schlüsseln oder Schlüsseltresorcodes ist schriftlich zu quittieren. Spitex AareBielersee ist für die sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel, des Schlüsseltresorcodes oder Badges verantwortlich. Wird der Schlüssel entgegen der Empfehlung von Spitex AareBielersee unfachmännisch hinterlegt oder der Code des Schlüsseltresors weitergegeben, so lehnt Spitex AareBielersee jegliche Haftung ab.

<sup>2</sup> Die Spitex AareBielersee 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 der Klientin.

### **Material und Hilfsmittel**

<sup>1</sup> Pflegematerial und Hilfsmittel aus der Mittel- und Gegenständeliste (MiGeL) werden von der Krankenversicherung übernommen.

Die Abgabe dieser Mittel kann durch die Spitex AareBielersee erfolgen und an die Krankenversicherung verrechnet werden, wenn eine ärztliche oder chiropraktische Anordnung vorliegt.

<sup>2</sup> Die Spitex AareBielersee 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.

<sup>3</sup> Die Kosten für die in Absatz 2 erwähnten Produkte gehen vollständig zulasten der Klientin. Es gelten die Konditionen gemäss Preisliste der Spitex AareBielersee. Bestelltes Material wird auf der Leistungsvereinbarung nicht aufgeführt. Die Kosten werden der Klientin separat in Rechnung gestellt.

### **Kosten der Leistungen und Kostenübernahme**

<sup>1</sup> 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).

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

<sup>3</sup> Für die Ergänzenden Dienstleistungen gelten die Tarife gemäss den aktuellen Tarifblättern der Spitex AareBielersee, bzw. der SPITEXTRApus GmbH.

<sup>4</sup> Die Klientin anerkennt, die Vergütung für die vereinbarten und durch die Spitex AareBielersee erbrachten Leistungen zu schulden, unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten besteht.

<sup>5</sup> Für die Leistungen nach dem KVG gilt der Tarifschutz nach Art. 44 KVG.

### **Rechnungstellung und Fälligkeit**

<sup>1</sup> Art und Umfang von Leistungen, die von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung bzw. von der zuständigen Sozialversicherung übernommen werden, werden in den gesetzlichen Bestimmungen und allfälligen



Überall für alle

**SPITEX**

AareBielersee

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.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Wird die Vereinbarung mit der Spitex AareBielersee klientenseitig von mehreren Personen unterschrieben, so gelten diese als Solidarschuldner.

### **Abbestellung von Leistungen**

<sup>1</sup> 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 AareBielersee der Klientin Rechnung.

<sup>2</sup> Im Falle eines Spitaleintritts oder bei Todesfällen erfolgt keine Verrechnung.

### **Schweige- pflicht und Datenschutz**

<sup>1</sup> 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 ausdrücklich einverstanden. Sie willigt insbesondere auch in die Bearbeitung der bei der Bedarfsabklärung erhobenen Daten (interRAI-Daten) in pseudonomisierter 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 AareBielersee von der Schweigepflicht. Die Klientin nimmt zur Kenntnis, dass die Spitex AareBielersee in bestimmten Fällen der Meldepflicht untersteht bzw. ein Melderecht hat (z.B. bei ungewöhnlichen Todesfällen, bestimmten übertragbaren Krankheiten, Selbst- oder Fremdgefährdung).

<sup>2</sup> Es ist der Klientin nicht gestattet, Mitarbeitende der Spitex AareBielersee 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.

<sup>3</sup> Die Verwendung von Aufzeichnungsgeräten während der Einsätze von Mitarbeitenden der Spitex AareBielersee stellt einen Grund für den Abbruch des Einsatzes dar.

### **Haftung für Sachschäden**

<sup>1</sup> Die Spitex AareBielersee haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch ihre Mitarbeitenden verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind.



Überall für alle

**SPITEX**

AareBielersee

<sup>2</sup> 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 blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Weitergehende Zuwendungen können mittels Spende ausgerichtet werden.

#### **Vertragskündigung**

<sup>1</sup> Die Kündigung des Vertrags bedarf der schriftlichen Form.

<sup>2</sup> Vereinbarungen können unter Einhaltung einer Frist von 5 Arbeitstagen gekündigt werden.

<sup>3</sup> Bei Vorliegen schwerwiegender Gründe kann der Einsatz abgebrochen werden. Der Einsatzabbruch richtet sich nach den Vorgaben des Meldeformulars Einsatzabbruch in Spitex-Organisationen und wird der GSI mitgeteilt. Schwerwiegende Gründe liegen z.B. vor, wenn Rechnungen wiederholt nicht bezahlt werden oder wenn das Verhalten der Klientin oder deren Angehörigen die Weiterführung der Einsätze unzumutbar wird. (latente Gewaltbereitschaft der Klientin, verwahrloste oder unhygienische Wohnverhältnisse, fehlende Hilfsmittel etc.)

#### **Beschwerdesystem**

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Kann die Beschwerde nicht zur Zufriedenheit beider Parteien behoben werden, wird das folgende Verfahren angewendet:

- Beide Parteien sprechen die Geschäftsleitung der Spitex AareBielersee 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 AareBielersee und der Klientin ist der Sitz der Spitex AareBielersee.

Spitex AareBielersee, Dezember 2024