

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitex Biel-Bienne Regio AG

<b>Abschluss und Inhalt des Vertrags</b>	<p>Das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex Biel-Bienne Regio AG und der Klientin<sup>1</sup> wird bestimmt durch</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. die individuelle Leistungsvereinbarung,</li> <li>b. die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung,</li> <li>c. die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB),</li> <li>d. das jeweils aktuelle Tarifblatt,</li> </ol> <p>weitere Richtlinien und Merkblätter, insb. Datenschutzmerkblatt.</p>
<b>Leistungsarten</b>	<p><sup>1</sup> Es ist zu unterscheiden zwischen den folgenden Leistungsarten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pflegeleistungen nach Bundesgesetz über die Krankenversicherung (KVG), welche durch die Krankenversicherung übernommen werden,</li> <li>- Pflegeleistungen nach anderen Sozialversicherungsgesetzen (UVG, IVG, MVG)</li> </ul>
<b>Umfang und Durchführung der Leistungen</b>	<p><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 Biel-Bienne Regio AG gemeldet.</p> <p><sup>2</sup> Die neue Leistungsplanung wird dem Hausarzt zur Unterschrift vorgelegt und der Krankenkasse zu Abrechnungszwecken zugestellt.</p> <p><sup>3</sup> 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.</p> <p><sup>4</sup> 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.</p> <p><sup>5</sup> 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 ab dem Einsatztermin zu rechnen.</p> <p><sup>6</sup> 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.</p>
<b>Dienstleistungsgrenzen</b>	<p><sup>1</sup> 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 Biel-Bienne Regio AG dies zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit.</p>
<b>Mitwirkung der Klientin</b>	<p><sup>1</sup> Ein fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Klientin und die Mitarbeitende der Spitex Biel-Bienne Regio AG zusammenarbeiten. Klientin und Mitarbeitende begegnen sich mit Respekt und Achtung. Die Klientin erklärt sich mit der Verwendung des von Spitex Biel-Bienne Regio AG eingesetzten oder empfohlenen Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Sie achtet auf den Gesundheitsschutz der Spitex-Mitarbeitenden und unterlässt Belastungen z.B. durch intensives Rauchen. Besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B. elektrisches Pflegebett, geeignetes Putzmaterial und Handschuhe). Aus Hygienegründen verwenden alle Mitarbeitende ein Händedesinfektionsmittel. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege werden bei der Klientin aufbewahrt, diese Materialkosten gehen zu Lasten der Klientin.</p>

<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.

<b>Detailliertes Arztzeugnis</b>	<p><sup>1</sup> Die Klientin veranlasst die Erstellung des detaillierten Arztzeugnisses durch die Spitex in Zusammenarbeit mit dem zuständigen Arzt, gemäss Vorgaben der Gesundheits- Sozial- und Integrationsdirektion des Kantons Bern (GSI)</p> <p><sup>2</sup> Die Klientin ermächtigt die Spitex Biel-Bienne Regio AG ausdrücklich, die ihr in diesem Zusammenhang bekannten Daten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- während der Dauer der Leistungserbringung zu verwenden;</li> <li>- für die Rechnungsstellung und Abrechnung der Abgeltungen der GSI zu verwenden und dieser im Fall von Kontrollen oder Inspektionen zugänglich zu machen;</li> <li>- weiteren zuständigen Behörden bekanntzugeben, sofern dies gesetzlich oder vertraglich verlangt ist.</li> </ul>
<b>Pflege- dokumentation</b>	<p><sup>1</sup> Im elektronischen Pflegedossier werden die gesundheitliche Situation der Klientin sowie alle pflegerischen, betruerischen oder weiteren Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen, erfasst, einschliesslich laufender Veränderungen.</p> <p><sup>2</sup> 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.</p>
<b>Wohnungs- zugang</b>	<p><sup>1</sup> Die Klientin ist verpflichtet, den Zugang zu ihrer Wohnung für die Mitarbeitenden der Spitex Biel-Bienne Regio AG zu gewährleisten.</p> <p><sup>2</sup> Die Spitex Biel-Bienne Regio AG und ihre Mitarbeitenden werden ausdrücklich ermächtigt, sich im Notfall Zutritt zu den Wohnräumen der Klientin zu verschaffen. Bei einer notfallmässigen Öffnung der Wohnung durch Dritte trägt die Klientin die Kosten.</p> <p><sup>3</sup> Muss im Notfall eine Blaulicht-Organisation (z.B. Ambulanz, Polizei, Feuerwehr) durch die Spitex organisiert werden, gehen die Kosten zu Lasten der Klientin.</p>
<b>Schlüssel- management</b>	<p><sup>1</sup> 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.</p>
<b>Pflegematerial und Hilfsmittel</b>	<p>Die Kosten für das Material, welches von der Spitex-Pflegefachperson angewendet wird, werden nur bedingt von der Krankenkasse übernommen.</p> <p>Ungedeckte Kosten können entstehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wenn der definierte Höchstvergütungsbetrag (HVB) der Produkte überschritten wird</li> <li>- wenn das verwendete Produkt nicht auf der Mittel- und Gegenstandsliste (MiGel) aufgeführt ist</li> </ul> <p>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.</p>
<b>Kosten der Leistungen und Kostenübernahme</b>	<p><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).</p> <p><sup>2</sup> Die Kostenübernahme für Leistungen nach anderen Sozialversicherungsgesetzen (UVG, IVG, MVG) richtet sich nach den Bestimmungen dieser Gesetze und den geltenden Tarifverträgen.</p> <p><sup>3</sup> 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.</p> <p><sup>4</sup> Werden die Leistungen der Spitex Biel-Bienne Regio AG vorübergehend zugunsten einer Klientin mit Wohnsitz ausserhalb des Kantons Bern erbracht, (z.B. während eines Ferienaufenthalts oder für Bürgerinnen der EU/EFTA), so gehen die Restkosten vollständig zulasten der Klientin. Die Rückforderung von der Versicherung und/oder vom Wohnkanton oder -staat obliegt der Klientin.</p> <p><sup>5</sup> Für die Leistungen nach dem KVG gilt der Tarifschutz nach Art. 44 KVG.</p>
<b>Leistungs- erfassung</b>	<p><sup>1</sup> 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.</p>
<b>Rechnungsstellung und Fälligkeit</b>	<p><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 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.</p> <p><sup>2</sup> Wird die Vereinbarung mit der Spitex Biel-Bienne Regio AG Klientenseitig von mehreren Personen unterschrieben, so gelten diese als Solidarschuldner.</p>

<b>Abbestellung von Leistungen</b>	<p><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 Biel-Bienne Regio AG der Klientin Rechnung.</p> <p><sup>2</sup> Im Falle eines Spitaleintritts oder bei Todesfällen erfolgt keine Verrechnung.</p>
<b>Schweigepflicht und Datenschutz</b>	<p><sup>1</sup> 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 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 Biel-Bienne Regio AG von der Schweigepflicht.</p> <p><sup>2</sup> Es ist der Klientin nicht gestattet, Mitarbeitende der Spitex Biel-Bienne Regio AG beim Verrichten der Pflegeleistungen 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.</p> <p><sup>3</sup> Die Verwendung von Aufzeichnungsgeräten während den Einsätzen von Mitarbeitenden der Spitex Biel-Bienne Regio AG stellt einen Grund für den Abbruch des Einsatzes dar.</p>
<b>Haftung für Sachschäden</b>	<p><sup>1</sup> 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.</p> <p><sup>2</sup> Der Umfang der Haftung bestimmt sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes.</p>
<b>Haftung für körperliche Schäden</b>	<p><sup>3</sup> Jegliche weitere Haftung, beispielsweise für körperlichen Schaden bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch das Spitexpersonal verursacht werden, ist ausgeschlossen.</p>
<b>Annahme von Geschenken</b>	<p><sup>1</sup> Den Mitarbeitenden ist es untersagt, von Klientin oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch anzunehmen, soweit diese über kleine Aufmerksamkeiten 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 Fonds Spitex Biel-Bienne Regio AG zu übergeben.</p>
<b>Vertragskündigung</b>	<p><sup>1</sup> Die Kündigung des Vertrags bedarf der schriftlichen Form.</p> <p><sup>2</sup> Vereinbarungen können unter Einhaltung einer Frist von 5 Arbeitstagen gekündigt werden.</p> <p><sup>3</sup> In besonderen Fällen behält sich die Spitex Biel-Bienne Regio AG 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 Biel-Bienne Regio AG richtet sich nach den Richtlinien für den Abbruch von Spitex-Einsätzen, Empfehlungen des Vorstands SPITEX-Verband Kanton Bern (2019).</p>
<b>Beschwerden</b>	<p><sup>1</sup> Die Spitex Biel-Bienne Regio AG verfügt über ein System zur Entgegennahme, Bearbeitung und Erfassung von Beschwerden. Die Mitarbeitenden sind grundsätzlich verpflichtet, Beschwerden von Klientin und Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten.</p> <p><sup>2</sup> Kann die Beschwerde nicht zur Zufriedenheit beider Parteien behoben werden, wird das folgende Verfahren angewendet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beide Parteien sprechen die Leitung der Spitex Biel-Bienne Regio AG mit Antrag auf Fallbereinigung an.</li> <li>- Kommt keine Einigung zustande, sind beide Parteien befugt, den Verwaltungsrat anzurufen, der sich um eine gütliche Regelung des Streits bemüht.</li> </ul>
<b>Gerichtsstand</b>	<p>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.</p>

Biel-Bienne, 01.06.2022