

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitex Biel-Bienne Regio (AGB)

Abschluss und Inhalt des Vertrags	<p>Das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex Biel-Bienne Regio und der Klientin¹ wird bestimmt durch</p> <ol style="list-style-type: none"> die individuelle Leistungsvereinbarung, die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung, die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), das jeweils aktuelle Tarifblatt, <p>weitere Richtlinien und Merkblätter, insb. Datenschutzmerkblatt.</p>
Leistungsarten	<p>¹ Es ist zu unterscheiden zwischen den folgenden Leistungsarten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pflegeleistungen nach Bundesgesetz über die Krankenversicherung (KVG), welche durch die Krankenversicherung übernommen werden, - Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen (HWSL), an denen sich die Klientin in der Regel finanziell beteiligt, - Komfort- und Extraleistungen, welche durch die Klientin gewünscht und selbst finanziert werden.
Umfang und Durchführung der Leistungen	<p>¹ Der Umfang der Leistungen bestimmt sich 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 gemeldet.</p> <p>² Die neue Leistungsplanung wird dem Hausarzt zur Unterschrift vorgelegt und der Krankenkasse zu Abrechnungszwecken zugestellt.</p> <p>³ Mitarbeitende der Spitex Biel-Bienne Regio erbringen Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen der Spitex Biel-Bienne Regio und der Klientin. Eine weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden der Spitex Biel-Bienne Regio nicht gestattet.</p> <p>⁴ Die Betreuung der Klientin wird einem Fachteam der Spitex Biel-Bienne Regio zugeteilt. Die Klientin hat keinen Anspruch auf die Betreuung durch bestimmte Mitarbeitende der Spitex Biel-Bienne Regio. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Spitex Biel-Bienne Regio. Sämtliche Anliegen im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis sind an die Spitex Biel-Bienne Regio zu richten.</p> <p>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 +/- 120 Minuten zu rechnen.</p> <p>⁶ Die Spitex Biel-Bienne Regio erbringt die Leistungen in der Regel selber. Unter besonderen Umständen behält sie sich aber vor, qualifizierte Drittpersonen oder -organisationen beizuziehen und einzusetzen.</p>
Dienstleistungsgrenzen	<p>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 Biel-Bienne Regio dies zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit.</p>
Mitwirkung der Klientin	<p>¹ Ein fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Klientin und die Mitarbeitende der Spitex Biel-Bienne Regio zusammenarbeiten. Klientin und Mitarbeitende begegnen sich mit Respekt und Achtung. Die Klientin erklärt sich mit der Verwendung des von Spitex Biel-Bienne Regio 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 sowie der Hauswirtschaft werden bei der Klientin aufbewahrt, diese Materialkosten gehen zu Lasten der Klientin.</p>

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

Detailliertes Arztzeugnis	<p>¹ Die Klientin veranlasst die Erstellung des detaillierten Arztzeugnisses gemäss Vorgaben der Gesundheits-, Erziehungs- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern (GEF), 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 entweder durch die Klientin oder aber auf deren Anweisung hin vom Hausarzt direkt zugestellt.</p> <p>² Die Klientin ermächtigt die Spitex Biel-Bienne Regio ausdrücklich, die ihr in diesem Zusammenhang bekannten Daten</p> <ul style="list-style-type: none"> - während der Dauer der Leistungserbringung zu verwenden; - für die Rechnungsstellung und Abrechnung der Abgeltungen der GEF 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	<p>¹ In der Dokumentation Pflege- und Betreuungsleistungen werden die gesundheitliche Situation der Klientin, sowie alle pflegerischen, betreuerischen oder weiteren Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen, aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen.</p> <p>² Die Klientin ist damit einverstanden, dass Teile der Pflegedokumentation zu Hause aufbewahrt werden und übernimmt die Verantwortung für den Datenschutz. Die Pflegedokumentation muss an dem mit der Spitex Biel-Bienne Regio abgesprochenen Ort bereitgehalten werden.</p>
Wohnungs- zugang und Schlüssel- management	<p>¹ Die Klientin ist verpflichtet, den Zugang zu ihrer Wohnung für die Mitarbeitenden der Spitex Biel-Bienne Regio zu gewährleisten.</p> <p>² Die Spitex Biel-Bienne Regio 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>³ Muss im Notfall eine Blaulicht-Organisation (z.B. Ambulanz, Polizei, Feuerwehr) durch die Spitex organisiert werden, gehen die Kosten zu Lasten der Klientin.</p>
Schlüsseltresor	<p>¹ Falls nötig, übergibt die Klientin Spitex Biel-Bienne Regio drei Haus- bzw. Wohnungsschlüssel. Die Schlüsselübergabe ist schriftlich zu quittieren. Spitex Biel-Bienne Regio ist für eine sorgfältige Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Jegliche Verantwortung für Schlüssel, welche von den Klienten im Brief-/Milchkasten, unter der Fussmatte o.a. deponiert werden, wird abgelehnt. Für die Verwaltung der Schlüssel bei der Spitex Biel-Bienne Regio wird eine monatliche Gebühr erhoben. Die Klientin kann alternativ zur Schlüsselverwaltung auf eigene Kosten durch ein Fachgeschäft einen Schlüsseltresor montieren lassen.</p>
Material und Hilfsmittel	<p>¹ Die Spitex Biel-Bienne Regio bietet der Klientin die Möglichkeit, ausgewählten gängigen Materialien und Hilfsmittel, welche von der obligatorischen Krankenkasse nicht übernommen werden und dem Tarifschutz nicht unterliegen, bei ihr zu beziehen. Bei Bestellungen über einem Wert von CHF 100.- erhält die Klientin eine schriftliche Bestätigung.</p> <p>² Die Kosten für die erwähnten Produkte gehen vollständig zulasten der Klientin. Es gelten die Konditionen gemäss Preisliste der Spitex Biel-Bienne Regio. Bestelltes Material wird auf der Leistungsvereinbarung nicht aufgeführt. Die Kosten werden der Klientin separat in Rechnung gestellt.</p>
Kosten der Leis- tungen und Kosten- übernahme	<p>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).</p> <p>² Die Klientin anerkennt, die Vergütung für die vereinbarten und durch die Spitex Biel-Bienne Regio erbrachten Leistungen zu schulden, unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten besteht.</p> <p>³ Werden die Leistungen der Spitex Biel-Bienne Regio vorübergehend zugunsten einer Klientin mit Wohnsitz ausserhalb des Kantons Bern erbracht, (z.B. während eines Feriaufenthalts 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>⁴ Für die Leistungen nach dem KVG gilt der Tarifschutz nach Art. 44 KVG.</p>
Leistungs- erfassung	<p>¹ Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung von Spitex Biel-Bienne Regio mit einem elektronischen Erfassungssystem. Allfällige Beanstandungen sind innert fünf Tagen nach Rechnungserhalt der Administration zu melden.</p>

Rechnungsstellung und Fälligkeit	<p>¹ Art und Umfang von Leistungen, die von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung übernommen werden, werden in den gesetzlichen Bestimmungen und allfälligen Verträge 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>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.</p> <p>³ Wird die Vereinbarung mit der Spitex Biel-Bienne Regio klientenseitig von mehreren Personen unterschrieben, so gelten diese als Solidarschuldner.</p>
Abbestellung von Leistungen	<p>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 der Klientin Rechnung.</p> <p>² Im Falle eines Spitaleintritts oder bei Todesfällen erfolgt keine Verrechnung.</p>
Schweigepflicht und Datenschutz	<p>¹ Mitarbeitende der Spitex Biel-Bienne Regio verpflichten sich zur Beachtung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen gemäss Datenschutzrichtlinie der Spitex Biel-Bienne Regio. Alle Angaben werden vertraulich behandelt.</p> <p>² Es ist der Klientin nicht gestattet, Mitarbeitende der Spitex Biel-Bienne Regio 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 auszuschalten.</p> <p>³ Die Verwendung von Aufzeichnungsgeräten während den Einsätzen von Mitarbeitenden der Spitex Biel-Bienne Regio stellt einen Grund für den Abbruch des Einsatzes dar.</p>
Haftung für Sachschäden	<p>¹ Die Spitex Biel-Bienne Regio haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch ihre Mitarbeitenden verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind.</p> <p>² Der Umfang der Haftung bestimmt sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes.</p>
Haftung für körperliche Schäden	<p>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.</p>
Annahme von Geschenken	<p>¹ Den Mitarbeitenden ist es untersagt, von Klienten oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch 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 Fonds Spitex Biel-Bienne Regio zu übergeben.</p>
Vertragskündigung	<p>¹ Die Kündigung des Vertrags bedarf der schriftlichen Form.</p> <p>² Vereinbarungen können unter Einhaltung einer Frist von 5 Arbeitstagen gekündigt werden.</p> <p>³ In besonderen Fällen behält sich die Spitex Biel-Bienne Regio 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 richtet sich nach den Richtlinien für den Abbruch von Spitex-Einsätzen, Spitex-Verband des Kantons Bern, vom Januar 2015.</p>
Beschwerdesystem	<p>¹ Die Spitex Biel-Bienne Regio 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.</p> <p>² Kann die Beschwerde nicht zur Zufriedenheit beider Parteien behoben werden, wird das folgende Verfahren angewendet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beide Parteien sprechen die Leitung der Spitex Biel-Bienne Regio 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	<p>Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der Spitex Biel-Bienne Regio und der Klientin ist der Sitz der Spitex Biel-Bienne Regio.</p>

Biel-Bienne, 01. September 2017