

Allgemeine Geschäftsbedingungen

gültig ab 01.01.2024

1. Vorbemerkungen

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die wechselseitigen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien «Kundin/Kunde» und «SPITEX Seeland AG» im Rahmen der Erbringung von Pflege- und Hilfeleistungen durch die SPITEX Seeland AG zugunsten ihrer Kundinnen und Kunden.

2. Vertragsbestandteile

Das Vertragsverhältnis zwischen der SPITEX Seeland AG und ihrer Kundin/ ihrem Kunden wird bestimmt durch

- a) die individuelle Rahmenvereinbarung
- b) die Datenschutzerklärung
- c) die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)
- d) das gültige Merkblatt des SPITEX Verbandes Kanton Bern zum Datenschutz
- e) das aktuell gültige Tarifblatt der SPITEX Seeland AG

3. Vertragsparteien

Vertragsparteien sind die SPITEX Seeland AG als Leistungserbringerin und die Kundin/ der Kunde als Leistungsbezüger: in. Bei Vorliegen einer Vormundschaft wird die Rahmenvereinbarung zwischen der Kundin/ dem Kunden und der SPITEX Seeland AG durch den Vormund unterzeichnet. Dieser stellt sicher, dass nur Leistungen vereinbart werden, für welche seitens der Kundin/ des Kunden eine ausreichend finanzielle Deckung besteht.

Wird die Rahmenvereinbarung vom Ehepartner der Kundin/ des Kunden unterzeichnet, so vermutet die SPITEX Seeland AG eine entsprechende Bevollmächtigung und betrachtet die/ den Ehepartner: in als Solidarschuldner: in. Wird die Rahmenvereinbarung mit der SPITEX Seeland AG kundenseitig von mehreren Personen unterschrieben, so gelten diese als Solidarschuldner: in.

4. Leistungen der SPITEX Seeland AG

Es ist zwischen den folgenden Leistungsarten zu unterscheiden:

- Pflegeleistungen nach KVG, die durch die Krankenversicherungen übernommen werden.
- Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen (HWSL), die durch die Kundin/ den Kunden gewünscht und deren Kosten von ihr/ihm getragen werden.
- Komfort- und Extraleistungen, die durch die Kundin/ den Kunden gewünscht und deren Kosten von ihr/ ihm getragen werden.

4.1 Pflegeleistungen nach KVG

Für eine bedarfsgerechte individuelle Pflege und Betreuung durch die SPITEX Seeland AG und aufgrund der Krankenpflege- und Leistungsverordnung wird eine Bedarfsabklärung anhand des anerkannten interRAI Home Care Schweiz Bedarfsabklärungsinstruments durchgeführt. Dabei werden gesundheitsbezogene Daten erfasst, die für Qualitätszwecke, Forschung und Projekte genutzt werden können. Mitarbeitende der SPITEX Seeland AG erbringen ihre Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen der SPITEX Seeland AG und der Kundin/ dem Kunden.

Nichtvereinbarte, weitergehende Leistungserbringungen ist den Mitarbeitenden der SPITEX Seeland AG nicht gestattet.

Die Fallführung der Kundensituation wird einem Standort der SPITEX Seeland AG zugeteilt. Die Kundin/ der Kunde hat keinen Anspruch auf den Einsatz durch bestimmte Mitarbeitende der SPITEX Seeland AG. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der SPITEX Seeland AG. Sämtliche Anliegen im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis sind an die SPITEX Seeland AG zu richten.

4.1.1 Pflegedokumentation

Im elektronischen Pflegedossier werden die gesundheitliche Situation der Kundin/ des Kunden, sowie alle pflegerischen, betreuerischen oder weiteren Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen erfasst, einschliesslich laufender Veränderungen. Die elektronischen Daten werden in einer geschützten Datenbank der SPITEX Seeland AG verwaltet und archiviert. Die Kundin/ der Kunde erhält nach schriftlicher Anfrage Einblick ins Pflegedossier. Auf Wunsch werden der Kundin/ dem Kunden einzelne Teile der Pflegedokumentation ausgedruckt und abgegeben. Dieser Vorgang wird in der Pflegedokumentation festgehalten. Mit dem Aushändigen der gewünschten Unterlagen trägt die Kundin/ der Kunde die Verantwortung über die Datensicherheit.

4.2 Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen (HWSL)

Zwischen dem Kanton Bern und der SPITEX Seeland AG besteht kein Leistungsvertrag HWSL.

Entsprechend besteht in diesem Bereich weder eine Leistungspflicht für die SPITEX Seeland AG, noch stellt der Kanton Beiträge für geleistete Dienste zur Verfügung. Die Kosten für die erbrachten Leistungen sind durch die Kundin/ den Kunden selbst zu tragen.

4.3 Extraleistungen

4.3.1 Komfortleistungen

Die SPITEX Seeland AG erbringt selbst oder durch Einbezug von Dritten eine breite Palette an Dienstleistungen, die nicht ärztlich verordnet, und deren Kosten durch die/den bestellende:n Kundin/ Kunden selbst zu tragen sind. Massgebend für die Leistungspflicht der SPITEX Seeland AG oder beigezogener Dritte ist die jeweilige Beauftragung im Einzelfall.

4.3.2 Notfallpauschale

Notfalleinsätze, welche mit weniger als 6 Stunden Reaktionszeit erbracht werden müssen, werden von der SPITEX Seeland AG der Kundin/ dem Kunden in Rechnung gestellt.

4.4 Grenzen der Dienstleistungen

Dienstleistungen können nur so weit übernommen oder aufrechterhalten werden, als es der Gesundheitszustand der Kundin/ des Kunden im Einzelfall erlaubt. Wenn die Pflege und Betreuung zu Hause nicht mehr tragbar sind, eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder wenn sich der Eintritt in eine stationäre Einrichtung aufdrängt, teilt die SPITEX Seeland AG dies zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit. Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen werden der Planung der Pflegedienstleistungen untergeordnet.

4.5 Leistungen Dritter

Die SPITEX Seeland AG erbringt in der Regel sämtliche vereinbarten Leistungen selbst. Unter besonderen Umständen behält sie sich jedoch vor, qualifizierte Drittpersonen oder Drittorganisationen beizuziehen und einzusetzen.

4.6 Material und Hilfsmittel

Die SPITEX Seeland AG bietet der Kundin/ dem Kunden die Möglichkeit, ausgewählte, gängige Materialien und Hilfsmittel, die von der obligatorischen Krankenkasse nicht übernommen werden und dem Tarifschutz nicht unterliegen, zu beschaffen. Die Kosten für die erwähnten Produkte gehen vollständig zulasten der Kundin/ des Kunden. Es gelten die Konditionen gemäss Preisliste der SPITEX Seeland AG. Bestelltes Material wird auf der Leistungsvereinbarung nicht aufgeführt. Die Kosten werden der Kundin/ dem Kunden mittels Kundenrechnung separat in Rechnung gestellt.

4.7 Mitführen von betriebsfremden Personen im Spitex-Fahrzeug Pflegebetrieb

Die SPITEX Seeland AG bietet keinen Fahr- und Taxidienst an. Es ist Sache der Kundin/ des Kunden, im Falle eines Transports für Besorgungen oder anderweitige Termine einen geeigneten Fahrdienst zu organisieren. Den Mitarbeitenden der SPITEX Seeland AG ist es untersagt betriebsfremde Personen im Spitex-Fahrzeug im Pflegebetrieb oder bei Dienstfahrten mit dem privaten Personenwagen mitzuführen.

5. Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Die SPITEX Seeland AG nimmt ihre Fürsorgepflicht und die Verantwortung gegenüber der Kundinnen und Kunden sowie ihren Mitarbeitenden wahr und versucht unnötige Risiken zu vermeiden. Damit die Qualität ihrer Dienstleistungen hochgehalten werden kann, legt die SPITEX Seeland AG grossen Wert auf die Sicherheit und den Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz. Kundinnen und Kunden sind aus diesem Grund gebeten, das Rauchen in Anwesenheit von Spitex-Mitarbeitenden zu unterlassen. Haustiere, die den Zugang erschweren oder die Pflegeverrichtung stören, sind in einen separaten Raum zu bringen. Zur Verfügung gestellte Geräte und Hilfsmittel, die zur Ausführung der Spitex-Tätigkeiten genutzt werden, müssen in einwandfreiem Zustand sein.

Die Kundin/ der Kunde erklärt sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Ein besonderes Augenmerk wird hierbei auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz der Kundin/ des Kunden sowie der Mitarbeitenden der SPITEX Seeland AG unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen u.ä.).

Nötigenfalls kann die SPITEX Seeland AG verlangen, dass die Bedingungen im Rahmen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes eingehalten werden.

6. Zugang zur Wohnung

Die Kundin/ der Kunde ist verpflichtet, den Zugang zu ihrer/ seiner Wohnung für die Mitarbeitenden der SPITEX Seeland AG zu gewährleisten. Die SPITEX Seeland AG kann nur im Notfall und gegen Verrechnung einer Gebühr die Schlüssel der Kundin/ des Kunden in ihren eigenen Räumlichkeiten aufbewahren.

Die SPITEX Seeland AG und ihre Mitarbeitenden werden ausdrücklich ermächtigt, im Notfall Zutritt zu den Wohnräumen der Kundin/ des Kunden zu erlangen.

7. Kosten der Leistungen und Kostenübernahme

7.1 Pflegeleistungen/ Patientenbeteiligung

Nebst dem Selbstbehalt von 10% und der Franchise fällt bei Pflegebedürftigen mit vollendetem 65. Altersjahr zusätzlich eine Patientenbeteiligung von maximal CHF 15.35 pro Tag an.

Bei Pflegeleistungen kürzer als 60 Minuten pro Tag erfolgt die Verrechnung im Verhältnis zur Dauer der Leistung. Die Patientenbeteiligung wird von der Spitex vollumfänglich an den Kanton abgegeben. Sie ist unter den «krankheitsbedingten Pflegekosten» steuerlich absetzbar (siehe gültiges Tarifblatt der SPITEX Seeland AG).

7.2 Hauswirtschaft

Kosten für Hauswirtschaftsleistungen gehen vollständig zulasten der Kundin/ des Kunden. Die Kundin/ der Kunde selbst für die Geltendmachung einer möglichen, anteiligen Kostenübernahme durch eine allenfalls bestehende Zusatzversicherung oder für die Verrechnung an die Ergänzungsleistungen (EL) der Ausgleichskasse verantwortlich (siehe gültiges Tarifblatt der SPITEX Seeland AG).

7.3 Individuell vereinbarte Leistungen

Die SPITEX Seeland AG erbringt auch Leistungen ausserhalb des kantonalen Leistungsauftrags. Gegenstand und Aufwand derartiger Leistungen werden individuell vereinbart und die Kosten sind durch die Kundin/ den Kunden zu tragen.

7.4 Kundinnen/ Kunden mit Wohnsitz ausserhalb des Kantons Bern oder im Ausland

Für Kundinnen/ Kunden mit ausser-kantonalem oder ausländischem Wohnsitz besteht für die SPITEX Seeland AG gemäss Leistungsvertrag mit dem Kanton Bern keine Leistungs- bzw. Aufnahmepflicht. Die anfallenden Kosten sind durch die Kundin/ den Kunden zu tragen.

7.4.1 Kundinnen/ Kunden mit Wohnsitz ausserhalb des Kantons Bern

Werden die Leistungen vorübergehend zugunsten einer Person mit Wohnsitz ausserhalb des Kantons Bern erbracht (z.B. während eines Ferienaufenthaltes, Pflegeaufenthalt etc.), gehen die Kosten der Restfinanzierung vollständig zu Lasten des Wohnkantons der betreuten Person. Die Spitex Seeland AG rechnet die Kosten direkt mit den Behörden des Wohnkantons ab.

7.4.2 Kundinnen/ Kunden mit Wohnsitz im Ausland

Für Kundinnen/ Kunden mit Wohnsitz im Ausland wird die Restfinanzierung von CHF 120.00/Std. der Kundin/ dem Kunden in Rechnung gestellt. Die SPITEX Seeland AG behält sich vor, in begründeten Fällen eine Depot-Zahlung zu verlangen. Schuldner ist in jedem Fall die Kundin/ der Kunde.

Eine allfällige Rückerstattung der Kosten in ihrem/ seinem Wohnland obliegt der Kundin/ dem Kunden.

8. Rechnungstellung

Kassenpflichtige Leistungen werden entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen und allfälligen Verträgen zwischen den Leistungserbringenden und den Versicherungen geregelt. Mit der Krankenversicherung wird im System des Tiers Payant abgerechnet. Die SPITEX Seeland AG schickt diese Rechnungen direkt den Versicherern.

Die Kosten für Hauswirtschafts- und Extraleistungen sowie die Patientenbeteiligung werden der Kundin/ dem Kunden direkt in Rechnung gestellt. Rechnungen der SPITEX Seeland AG sind jeweils innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.

9. Abbestellen von Leistungen und Fehlbesuchen

Für Einsätze an Werktagen, die die Kundin/ der Kunde nicht mindestens 12 Stunden im Voraus und Einsätze an Wochenenden und Feiertagen, die nicht mindestens 48 Stunden im Voraus abbestellt werden, stellt die SPITEX Seeland AG der Kundin/ dem Kunden Rechnung (Absagepauschale). Die Absage hat telefonisch oder schriftlich an den zuständigen Standort zu erfolgen. Mitteilungen und Absagen an pflegende Mitarbeitende während des Einsatzes können nicht berücksichtigt werden. Absagepauschalen werden von der Krankenkasse nicht übernommen. Ausgenommen sind Kundinnen/ Kunden mit Demenz, Spitaleintritt, Ableben.

10. Annahme von Geschenken

Den Mitarbeitenden der SPITEX Seeland AG ist es untersagt, Geschenke oder Hinterlassenschaften anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Weitergehende Zuwendungen können mittels einer Spende ausgerichtet werden.

11. Schweigepflicht und Datenschutz

Die SPITEX Seeland AG verpflichtet ihre Mitarbeitenden zur Beachtung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Alle Informationen werden vertraulich behandelt.

Soweit es für die Erfüllung des Vertrags erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten der Kundin/ des Kunden oder an Dritte übermittelt werden; insbesondere an Krankenversicherer, Ärztinnen und Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen, staatliche Amtsstellen und Aufsichtsbehörden. Die Kundin/ der Kunde entbindet die behandelnden Ärztinnen/ Ärzte gegenüber der SPITEX Seeland AG von deren Schweigepflicht.

Es ist der Kundin/ dem Kunden nicht gestattet, Mitarbeitende der SPITEX Seeland AG beim Verrichten der Pflegeleistungen oder hauswirtschaftlichen oder sozialbetreuerischen Leistungen zu filmen oder andere visuelle/ akustische Aufzeichnungen zu machen. Sofern sich in den Räumlichkeiten der Kundin/ des Kunden Kameras befinden, sind diese während des Einsatzes von Mitarbeitenden der SPITEX Seeland AG auszuschalten.

12. Ombudsstelle

Bei Streitigkeiten zwischen der SPITEX Seeland AG und der Kundin/ dem Kunden, steht der Kundin/ dem Kunden das Einleiten eines Vermittlungsverfahrens bei der Ombudsstelle offen.

Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen
Bümplizstrasse 128
3018 Bern

13. Haftung

Die SPITEX Seeland AG haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die ihre Mitarbeitenden vorsätzlich oder grobfahrlässig verursachen und die nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bestimmt sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstands. Jegliche weitere Haftung (z.B. für unfallbedingte körperliche Schäden, die nicht durch Mitarbeitende der SPITEX Seeland AG verursacht worden sind) ist ausgeschlossen.

14. Beschwerden

Die SPITEX Seeland AG verfügt über ein System zur Entgegennahme, Bearbeitung und Erfassung von Beschwerden. Die Mitarbeitenden sind grundsätzlich verpflichtet, Beschwerden der Kundin/ des Kunden und Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten. Kann die Beschwerde nicht zur Zufriedenheit beider Parteien behoben werden, sprechen beide Parteien die Geschäftsleitung der SPITEX Seeland AG mit Antrag auf Fallbereinigung an.

14.1 Kündigung durch die Kundin/ den Kunden

Die Rahmenvereinbarung kann unter Einhaltung einer Frist von 10 Arbeitstagen gekündigt werden. Der Zusatz Todesfall erlischt.

14.2 Abbruch von Leistungen durch die SPITEX Seeland AG

In besonderen Fällen behält sich die SPITEX Seeland AG vor, den Vertrag fristlos zu kündigen (z.B. bei Nichtbezahlen von Rechnungen, bei Auftreten von unzumutbaren Verhältnissen, einem unzumutbaren Verhalten von Seiten der Kundin/ des Kunden oder bei Vorliegen einer gesundheits-schädigenden Situation für die Spitex-Mitarbeitenden). Die Kündigung seitens der SPITEX Seeland AG orientiert sich an den Richtlinien für den Abbruch von Spitex-Einsätzen und den Empfehlungen des Vorstands des SPITEX Verbands Kanton Bern (2019). Die Kündigung des Vertrags bedarf der schriftlichen Form.

15. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der SPITEX Seeland AG und der Kundin/ dem Kunden ist der Sitz der SPITEX Seeland AG in Aarberg.