

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitexdienste BZL (AGB)

Abschluss und Inhalt des Vertrags	<p>Das Vertragsverhältnis zwischen den Spitexdiensten BZL und der Klientin¹ wird bestimmt durch</p> <ol style="list-style-type: none"> a. die individuelle Leistungsvereinbarung b. die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung c. die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) d. das jeweils aktuelle Tarifblatt e. Informationen zu den Einsatzzeiten inklusive Zeitfenster f. das Datenschutzmerkblatt
Leistungsarten	<p>¹ Es ist zu unterscheiden zwischen den folgenden Leistungsarten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pflegeleistungen nach KVG, welche durch die Krankenversicherung übernommen werden, - Pflegeleistungen nach anderen Sozialversicherungsgesetzen (UVG, IVG, MVG) - Komfort- und Extraleistungen, welche durch die Klientin gewünscht und auch übernommen werden, - Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen (HWSL), an denen sich die Klientin in der Regel finanziell beteiligt.
Umfang und Durchführung der Leistungen	<p>¹ 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 Spitexdienste BZL gemeldet.</p> <p>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.</p> <p>³ Mitarbeitende der Spitexdienste BZL erbringen Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen den Spitexdiensten BZL und der Klientin. Eine weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden der Spitexdienste BZL nicht gestattet.</p> <p>⁴ Die Betreuung der Klientin wird einem Fachteam der Spitexdienste BZL zugeteilt. Die Klientin hat keinen Anspruch auf die Betreuung durch bestimmte Mitarbeitende der Spitexdienste BZL. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei den Spitexdiensten BZL. Sämtliche Anliegen im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis sind an die Spitexdienste BZL zu richten.</p> <p>⁵ Die Dienstleistungen werden in der Regel zwischen 7.00 und 22.00 Uhr erbracht. Nachteinsätze sind nach Absprache möglich. Für die Einsatzzeiten ist in der Regel mit einer Toleranz von 2 Stunden zu rechnen. Siehe dazu separates Infoblatt „Informationen zu den Einsatzzeiten inklusive Zeitfenster“.</p> <p>⁶ Die Spitexdienste BZL erbringen die Leistungen in der Regel selber. Unter besonderen Umständen behalten 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, teilen die Spitexdienste BZL dies zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit.</p> <p>² Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen werden der Planung der Pfl-</p>

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

gedienstleistungen untergeordnet.

**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 Spitexdienste BZL entweder durch die Klientin oder aber auf deren Anweisung hin vom Hausarzt direkt zugestellt.

² Die Klientin ermächtigt die Spitexdienste BZL 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.

Pflegedokumentation

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.

² Die Klientin ist damit einverstanden, dass die Pflegedokumentation zu Hause aufbewahrt wird und übernimmt die Verantwortung für den Datenschutz. Die Pflegedokumentation muss an dem mit den Spitexdiensten BZL abgesprochenen Ort bereitgehalten werden.

³ Die elektronischen Daten werden in einer geschützten Datenbank der Spitexdienste BZL verwaltet und archiviert. Die Klientin erhält nach schriftlicher Anfrage Einblick ins Pflegedossier.

Wohnungszugang und Schlüsselmanagement

¹ Die Klientin ist verpflichtet, den Zugang zu ihrer Wohnung für die Mitarbeitenden der Spitexdienste BZL zu gewährleisten.

² Die Spitexdienste BZL und ihre Mitarbeitenden werden ausdrücklich ermächtigt, sich im Notfall Zutritt zu den Wohnräumen der Klientin zu verschaffen.

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 von nicht beruflich an der Pflege mitwirkenden Personen (z.B. von Angehörigen) angewendet sowie wenn sie im Rahmen einer Pflegeleistung nach Art. 25a KVG verwendet werden. Die Abgabe dieser Mittel kann durch die Spitexdienste BZL erfolgen und an die Krankenversicherung verrechnet werden, wenn eine ärztliche oder chiropraktische Anordnung vorliegt.

² Die Spitexdienste BZL bietet der Klientin die Möglichkeit, ausgewählte gängige Materialien, welche von der obligatorischen Krankenkasse bzw. der zuständigen Sozialversicherung nicht übernommen werden und dem Tarifschutz nicht unterliegen, bei ihr zu beziehen.

³ Die Kosten für die in Absatz 2 erwähnten Produkte gehen vollständig zulasten der Klientin. Bestelltes Material wird auf der Leistungsvereinbarung nicht aufgeführt. Die Kosten werden der Klientin separat in Rechnung gestellt.

⁴ Die Spitexdienste BZL bietet der Klientin die Möglichkeit, Hilfsmittel für maximal einen Monat auszuleihen. Hilfsmittel müssen grundsätzlich von der Klientin selbst bei einer Abgabestelle für Hilfsmittel bezogen werden.

⁵ Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Klientin und die Mitarbeiterinnen der Spitexdienste BZL gemeinsam dazu beitragen. Die Klientin

erklärt sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Besonderen Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz der Klientin und der Mitarbeiterinnen unabdingbar sind (z. B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, die eine angemessene Pflege erlauben, aber auch geeignetes Putzmaterial).

Kosten der Leistungen und Kostenübernahme

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 (z.B. eine Blutentnahme zum Arzt bringen oder Abholen von Medikamenten in der Apotheke). 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 und HWSL gelten die Tarife gemäss den aktuellen Tarifblättern der Spitexdienste BZL.

⁴ Die Klientin anerkennt, die Vergütung für die vereinbarten und durch die Spitexdienste BZL erbrachten Leistungen zu schulden, unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten besteht.

⁵ 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 Hauswirtschafts- sowie 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 den Spitexdiensten BZL 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, stellen die Spitexdienste BZL der Klientin Rechnung.

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

Schweigepflicht und Datenschutz

¹ Die Spitexdienste BZL verpflichten 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. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet. Die Klientin entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber der Spitexdienste BZL von der Schweigepflicht.

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 Spitexdienste BZL auszuschalten.

³ Die Verwendung von Aufzeichnungsgeräten während der Einsätze von Mitarbeitenden der Spitexdienste BZL stellt einen Grund für den Abbruch des Einsatzes dar.

Haftung für Sachschäden

¹ Die Spitexdienste BZL haften 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.

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

¹ Der Vertrag endet wenn die Klientin keinen Bedarf mehr an den Leistungen der Spitexdienste BZL hat. Diese kann mündlich erfolgen unter Einhaltung, der unter „Abbestellung der Leistungen“ (siehe weiter oben), genannten Bedingungen.

² Die Spitexdienste BZL behalten sich vor, in gewissen Situationen den Vertrag zu kündigen (z.B. bei Nichtbezahlung von Rechnungen oder bei Auftreten von unzumutbaren Verhältnissen oder Verhaltens seitens der Klientin). Die Kündigung seitens der Spitexdienste BZL richtet sich nach den Richtlinien für den Abbruch von Spitex-Einsätzen, Empfehlungen des Vorstands SPITEX Verband Kanton Bern (2019). In besonderen Fällen (z.B. akute Gefährdung der Mitarbeitenden durch Bedrohung) behalten sich die Spitexdienste BZL vor, den Vertrag fristlos aufzulösen. Die Kündigungen erfolgen jeweils in schriftlicher Form. Eine Kündigung durch die Spitexdienste BZL zieht, gemäss oben genannter Richtlinie für den Abbruch von Spitex-Einsätzen, eine Meldung an die Gesundheits – Soziale und Integrationsdirektion (GSI) mit sich.

Beschwerdesystem

¹ Die Spitexdienste BZL verfügen 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 Spitexdienste BZL mit Antrag auf Fallbereinigung an.
- Kommt keine Einigung zustande, sind beide Parteien befugt, die Direktion anzurufen, die sich um eine gütliche Regelung des Streits bemüht.

Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen den Spitexdiensten BZL und der Klientin ist der Sitz der Spitexdienste BZL.