

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der SPITEX Region Köniz AG (AGB)

<b>Abschluss und Inhalt des Vertrags</b>	Das Vertragsverhältnis zwischen der SPITEX Region Köniz AG und der Kundin <sup>1</sup> wird bestimmt durch <ul 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><li>e. Datenschutzmerkblatt.</li></ul>
<b>Leistungsarten</b>	Es ist zu unterscheiden zwischen den folgenden Leistungsarten: <ul style="list-style-type: none"><li>- Pflegeleistungen nach KVG, welche durch Beiträge der Krankenversicherung mitfinanziert werden,</li><li>- Pflegeleistungen nach anderen Sozialversicherungsgesetzen (UVG, IVG, MVG),</li><li>- Komfort- und Extraleistungen, welche durch die Kundin gewünscht und auch übernommen werden (unter Vorbehalt der Beteiligung der Zusatzversicherung),</li><li>- Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen (HWSL), welche durch die Kundin gewünscht und auch übernommen werden,</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 Region Köniz AG gemeldet.</p> <p><sup>2</sup> Änderungen in der Leistungsplanung werden mit der Kundin abgesprochen. Die neue Leistungsplanung wird dem Hausarzt zur Unterschrift vorgelegt und der Krankenkasse bzw. der zuständigen Sozialversicherung zu Abrechnungszwecken zugestellt.</p> <p><sup>3</sup> Mitarbeitende der SPITEX Region Köniz AG erbringen Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen der SPITEX Region Köniz AG und der Kundin. Eine weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden der SPITEX Region Köniz AG nicht gestattet.</p> <p><sup>4</sup> Die Betreuung der Kundin wird einem Kreis/Team der SPITEX Region Köniz AG zugeteilt. Die Klientin hat keinen Anspruch auf die Betreuung durch bestimmte Mitarbeitende der SPITEX Region Köniz AG. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der SPITEX Region Köniz AG. Sämtliche Anliegen im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis sind an die SPITEX Region Köniz AG zu richten.</p> <p><sup>5</sup> 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 +/- 60 Minuten zu rechnen.</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>Dienstleistungsgrenzen</b>	<p><sup>6</sup> Die SPITEX Region Köniz erbringt die Leistungen in der Regel selber. Unter besonderen Umständen behält sie sich aber vor, qualifizierte Drittpersonen oder -organisationen beizuziehen und einzusetzen.</p> <p><sup>1</sup> Dienstleistungen können nur soweit übernommen oder aufrechterhalten werden, als es der Gesundheitszustand der Kundin im Einzelfall erlaubt. Wenn die Pflege und Betreuung zu Hause nicht mehr machbar sind, eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder wenn sich der Eintritt in eine stationäre Einrichtung aufdrängt, teilt die SPITEX Region Köniz AG dies zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit.</p> <p><sup>2</sup> Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen werden der Planung der Pflegeleistungen untergeordnet.</p>
<b>Detailliertes Arztzeugnis</b>	<p><sup>1</sup> Die Kundin 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 Region Köniz AG entweder durch die Klientin oder aber auf deren Anweisung hin von der Hausärztin direkt zugestellt.</p> <p><sup>2</sup> Die Kundin ermächtigt die SPITEX Region Köniz 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>Pflegedokumentation</b>	<p><sup>1</sup> Im elektronischen Pflegedossier werden die gesundheitliche Situation der Kundin sowie alle pflegerischen, betreuerischen oder weiteren Massnahmen, inkl. Ärztlicher Verordnungen, erfasst, einschliesslich laufender Veränderungen.</p> <p><sup>2</sup> Die elektronischen Daten werden in einer gesch�tzten Datenbank der SPITEX Region Köniz AG verwaltet und archiviert. Die Kundin erhält auf Anfrage Einblick ins Pflegedossier.</p>
<b>Wohnungszugang und Schlüsselmanagement</b>	<p><sup>1</sup> Die Kundin ist verpflichtet, den Zugang zu ihrer Wohnung für die Mitarbeitenden der SPITEX Region Köniz AG zu gewährleisten.</p> <p><sup>2</sup> Die SPITEX Region Köniz und ihre Mitarbeitenden werden ausdrücklich ermächtigt, sich im Notfall Zutritt zu den Wohnräumen der Klientin zu verschaffen.</p>
<b>Material und Hilfsmittel</b>	<p><sup>1</sup> Pflegematerial und Hilfsmittel aus der Mittel- und Gegenst�ndeliste (MiGeL) werden nur dann von der Krankenversicherung übernommen, wenn diese von der Klientin selbst oder mit Hilfe einer nicht beruflich an der Pflege mitwirkenden Person (z.B. Angehörigen) angewendet sowie wenn sie im Rahmen einer Pflegeleistung nach Art. 25a KVG verwendet werden. Die Abgabe dieser Mittel kann durch die SPITEX Region Köniz AG erfolgen und an die Krankenversicherung verrechnet werden, wenn eine ärztliche oder chiropraktische Anordnung vorliegt. Materialkosten, welche von der Krankenversicherung nicht vollständig übernommen werden, gehen zu Lasten des Kunden.</p> <p><sup>2</sup> Die SPITEX Region Köniz bietet der Klientin die Möglichkeit, ausgewählte gängige Materialien und Hilfsmittel, welche von der obligatorischen Krankenkasse bzw. der zuständigen Sozialversicherung</p>

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 der Preisliste (entsprechender Lieferant und SPITEX Region Köniz AG). Bestelltes Material wird auf der Leistungsvereinbarung nicht aufgeführt. Die Kosten werden der Klientin 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 Kundin ausdrücklich erwünscht sind, gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zulasten der Kundin. 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 Extraleistungen und HWSL gelten die Tarife gemäss den aktuellen Tarifblättern der SPITEX Region Köniz AG.

<sup>4</sup> Die Kundin anerkennt, die Vergütung für die vereinbarten und durch die SPITEX Region Köniz AG 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 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 Kundin direkt in Rechnung gestellt. Die Vergütung ist jeweils innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum fällig.

<sup>3</sup> Wird die Leistungsvereinbarung mit der SPITEX Region Köniz AG kundinnenseitig von mehreren Personen unterschrieben, so gelten diese als Solidarschuldner.

## **Abbestellung von Leistungen**

<sup>1</sup> Für Einsätze, die von der Klientin nicht mindestens 48 Stunden im Voraus abbestellt werden, stellt SPITEX Region Köniz AG der Kundin Rechnung.

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

## **Schweigepflicht und Datenschutz**

<sup>1</sup> Die SPITEX Region Köniz 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 und der gesetzlichen Aufgaben der SPITEX-Organisation erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten der Kundin gespeichert oder an Dritte übermittelt werden und zwar insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Lieferanten/Dienstleister, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen, staatliche Amtsstellen und Aufsichtsbehörden. Die Kundin erklärt sich mit dieser Verwendung ihrer Daten ausdrücklich einverstanden. Sie willigt insbesondere auch in die Bearbeitung der bei der Bedarfsabklärung erhobenen Daten (interRAI-Daten) in pseudonymisierter Form (Name ist

nicht erkennbar) im System HomeCare-Data ein. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet. Die Kundin entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber der SPITEX Region Köniz AG von der Schweigepflicht. Die Klientin nimmt zur Kenntnis, dass die SPITEX Region Köniz AG in bestimmten Fällen einer Meldepflicht untersteht bzw. ein Melderecht hat (z.B. bei ungewöhnlichen Todesfällen, bestimmten übertragbaren Krankheiten, Selbst- oder Fremdgefährdung).

<sup>2</sup> Es ist der Kundin 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 SPITEX Region Köniz AG auszuschalten.

<sup>3</sup> Die Verwendung von Aufzeichnungsgeräten während der Einsätze von Mitarbeitenden der SPITEX Region Köniz AG stellt einen Grund für den Abbruch des Einsatzes dar.

#### **Haftung für Sachschäden**

<sup>1</sup> Die SPITEX Region Köniz AG haftet für Schäden am Wohnungsmobilien, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch ihre Mitarbeitenden verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind.

<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 kann in mündlicher oder schriftlicher Form erfolgen.

<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 durch das Verhalten der Klientin oder deren Angehörigen die Weiterführung der Einsätze unzumutbar wird.

#### **Beschwerdesystem**

<sup>1</sup> Die SPITEX Region Köniz AG verfügt über ein System zur Entgegennahme, Bearbeitung und Erfassung von Beschwerden. Die Mitarbeitenden sind grundsätzlich verpflichtet, Beschwerden von Kundinnen 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 Leitung der SPITEX Region Köniz AG mit Antrag auf Fallbereinigung an.
- Kommt keine Einigung zustande, sind beide Parteien befugt, den Verwaltungsrat zu informieren, der sich um eine gütliche Regelung des Streits bemüht.
- Der Kundin steht es jederzeit frei, sich an die Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen

(Tel. 031 372 27 27 oder per E-Mail [info@ombudsstellebern.ch](mailto:info@ombudsstellebern.ch))  
zu wenden.

**Gerichtsstand**

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der SPITEX Region Köniz AG und der Kundin ist der Sitz der SPITEX Region Köniz AG.

SPITEX Region Köniz AG, Oktober 2023