

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitex Niesen (AGB)

<b>Abschluss und Inhalt des Vertrags</b>	<p>Das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex Niesen und der Klientin<sup>1</sup> wird bestimmt durch</p> <ol style="list-style-type: none"><li>die individuelle Leistungsvereinbarung,</li><li>die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung,</li><li>die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB),</li><li>das jeweils aktuelle Tarifblatt,</li><li>weitere Richtlinien und Merkblätter, insb. Datenschutzmerkblatt.</li></ol>
<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 KVG, welche durch die Krankenversicherung übernommen werden,</li><li>- Pflegeleistungen nach anderen Sozialversicherungsgesetzen (UVG, IVG, MVG)</li><li>- Komfort- und Extraleistungen, welche durch die Klientin gewünscht und auch übernommen werden,</li><li>- Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen (HWSL), an denen sich die Klientin in der Regel finanziell beteiligt.</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 Niesen gemeldet.</p> <p><sup>2</sup> 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 Niesen erbringen Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen der Spitex Niesen und der Klientin. Eine weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden der Spitex Niesen nicht gestattet.</p> <p><sup>4</sup> Die Betreuung der Klientin wird einem Fachteam der Spitex Niesen zugeteilt. Die Klientin hat keinen Anspruch auf die Betreuung durch bestimmte Mitarbeitende der Spitex Niesen. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Spitex Niesen. Sämtliche Anliegen im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis sind an die Spitex Niesen zu richten.</p> <p><sup>5</sup> Die Dienstleistungen werden in der Regel zwischen 7.00 und 22.00 Uhr erbracht. Für die Einsatzzeiten ist in der Regel mit einer Toleranz von +/- 30 Minuten zu rechnen.</p> <p><sup>6</sup> Die Spitex Niesen 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 Niesen dies zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit.</p> <p><sup>2</sup> Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen werden der Planung der Pflegedienstleistungen untergeordnet.</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 Spitex Niesen 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 beim Hausarzt der Klientin.</p> <p><sup>2</sup> Die Klientin ermächtigt die Spitex Niesen 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 GEF 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 Klientin 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 geschützten Datenbank der Spitex Niesen verwaltet und archiviert. Die Klientin erhält nach schriftlicher Anfrage Einblick ins Pflegedossier.</p>
<b>Wohnungszugang und Schlüsselmanagement</b>	<p><sup>1</sup> Die Klientin ist verpflichtet, den Zugang zu ihrer Wohnung für die Mitarbeitenden der Spitex Niesen zu gewährleisten.</p> <p><sup>2</sup> Die Spitex Niesen 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 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 werden. Die Abgabe dieser Mittel kann durch die Spitex Niesen erfolgen und an die Krankenversicherung verrechnet werden, wenn eine ärztliche Anordnung vorliegt.</p> <p><sup>2</sup> Die Spitex Niesen bietet der Klientin die Möglichkeit, ausgewählte gängige Materialien und Hilfsmittel, welche von der obligatorischen Krankenkasse bzw. der zuständigen Sozialversicherung 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><sup>3</sup> Die Kosten für die erwähnten Produkte gehen vollständig zulasten der Klientin. Es gelten die Konditionen gemäss Preisliste der Spitex Niesen. Bestelltes Material wird auf der Leistungsvereinbarung nicht aufgeführt. Die Kosten werden der Klientin separat in Rechnung gestellt.</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> Für Extraleistungen und HWSL gelten die Tarife gemäss den aktuellen Tarifblättern der Spitex Niesen.</p>

<sup>4</sup> Die Klientin anerkennt, die Vergütung für die vereinbarten und durch die Spitex Niesen erbrachten Leistungen zu schulden, unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten besteht.

<sup>5</sup> Für die Leistungen nach dem KVG gilt der Tariftschutz nach Art. 44 KVG.

**Rechnungsstellung 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 Klientin direkt in Rechnung gestellt. Die Vergütung ist jeweils innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum fällig.

<sup>3</sup> Wird die Vereinbarung mit der Spitex Niesen klientenseitig von mehreren Personen unterschrieben, so gelten diese als Solidarschuldner.

**Abbestellung von Leistungen**

<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, behält sich die Spitex Niesen vor, der Klientin Rechnung zu stellen.

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

**Schweigepflicht und Datenschutz**

<sup>1</sup> Die Spitex Niesen 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 Niesen von der Schweigepflicht.

<sup>2</sup> 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 Spitex Niesen auszuschalten.

<sup>3</sup> Die Verwendung von Aufzeichnungsgeräten während der Einsätze von Mitarbeitenden der Spitex Niesen stellt einen Grund für den Abbruch des Einsatzes dar.

**Haftung für Sachschäden**

<sup>1</sup> Die Spitex Niesen haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, 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> Der Vertrag und die dazu gehörenden Vereinbarungen gelten während der Dauer der Leistungserbringung.

<sup>2</sup> In besonderen Fällen behält sich die Spitex Niesen 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 Niesen richtet sich nach den Richtlinien für den Abbruch von Spitex-Einsätzen, Empfehlungen des Vorstands Spitex Verband Kanton Bern (2019).

**Beschwerde-  
system**

<sup>1</sup> Die Spitex Niesen 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.

<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 Niesen 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**

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der Spitex Niesen und der Klientin ist der Sitz der Spitex Niesen.

Spitex Niesen, August 2019