

**Hier bin ich zu Hause.  
Hier will ich bleiben.**

## Allgemeine Geschäftsbedingungen



**Die SPITEX AareGürbetal macht's möglich.**



## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der Spitex AareGürbetal**

### **1. Grundsätzliches**

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Dienstleistungsverhältnis zwischen der Spitex AareGürbetal und ihren Klienten. Die Spitex AareGürbetal erbringt für die Einwohner in ihrem Einzugsgebiet entgeltliche Dienstleistungen im Bereich der ambulanten Pflege und Betreuung.

### **2. Zielsetzung**

Die Spitex AareGürbetal unterstützt Klienten und deren nahestehenden Personen mit pflegerischen, betreuerischen und hauswirtschaftlichen Leistungen mit dem Ziel, ein unabhängiges und würdevolles Leben zu Hause zu ermöglichen.

### **3. Leistungsarten**

Es ist zu unterscheiden, zwischen den folgenden Leistungsarten:

- Pflegeleistungen nach KVG, welche durch die Krankenversicherung übernommen werden. Der Klient muss die Franchise und den Selbstbehalt von 10% der Krankenkassen und die Patientenbeteiligung gemäss leistungsvertraglichen Vereinbarungen selber tragen.
- Extraleistungen, welche durch den Klienten gewünscht und auch übernommen werden.
- Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen (HWSL) gemäss Tarifliste, die durch den Klienten oder durch eine Zusatz-Krankenversicherung zu tragen sind.

### **4. Dienstleistungsumfang**

Der Umfang der Dienstleistungen wird mittels einer kostenpflichtigen Bedarfsabklärung ermittelt und auf dem ärztlich unterzeichneten Bedarfsmeldeformular zuhanden der Krankenkassen festgehalten.

## **5. Dienstleistung**

### **5.1. Bedarfsabklärung**

#### **5.1.1. Pflege**

<sup>1</sup>In einer oder mehreren Besprechungen klärt die Spitex AareGürbetal beim Klienten zu Hause oder im Spital mit dem Klienten und/oder dessen Vertretung nach fachlichen Kriterien ab, welche pflegerischen Dienstleistungen wann und wie häufig notwendig sind. Sind weitere Institutionen in die Pflege und Betreuung involviert (z.B. Spital, Physiotherapie usw.), werden diese in die Abklärung mit einbezogen, damit eine optimale Koordination der Dienstleistungen organisiert werden kann.

<sup>2</sup>Das Resultat wird schriftlich festgehalten und mittels Bedarfsmeldeformular dem Arzt zur Anordnung zugestellt.

<sup>3</sup>Die ärztliche Anordnung wird gemäss den rechtlichen Vorgaben periodisch aktualisiert. Die Anordnungen werden sowohl bei fortdauerndem Pflege- und Betreuungsbedarf wie auch bei einer Erhöhung der Leistungen und des Zeitbedarfs aktualisiert. Die Krankenkasse hat grundsätzlich 14 Tage Zeit, die ärztliche Anordnung zu beanstanden.

<sup>4</sup>Falls ein Teil der Leistungen, die gemäss Spitex AareGürbetal wirksam, wirtschaftlich und zweckmässig sind, von der Krankenkasse beanstandet wird, stellt die Spitex AareGürbetal eine separate Rechnung aus. Sie unterstützt den Klienten bei Streitigkeiten im Rahmen der Möglichkeiten. Der Klient und nicht die Spitex AareGürbetal ist Gegenpartei der Krankenkassen.

<sup>5</sup>Für alle weiteren nicht krankenkassenpflichtigen Leistungen, die vom Klienten ausdrücklich gewünscht werden, stellt die Spitex AareGürbetal eine separate Rechnung aus. Diese Leistungen gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zulasten des Klienten.

#### **5.1.2. Hauswirtschaft**

<sup>1</sup>In einer Besprechung klärt die Spitex AareGürbetal zusammen mit dem Klienten und/oder dessen Vertretung nach fachlichen Kriterien ab, welche hauswirtschaftlichen Dienstleistungen wann und wie häufig notwendig sind. Die Abklärung und der damit verbundene administrative Aufwand sind kostenpflichtig. Zudem wird festgelegt, ob die Hauswirtschaftsarbeiten durch

Haushelferinnen oder durch Pflegepersonal durchgeführt werden.

<sup>2</sup>In speziellen begründeten Fällen können Zusatzleistungen ohne Bedarfsmeldeformular erbracht werden.

## **5.2. Dokumentation Pflege- und Betreuungsleistungen**

In der Pflegedokumentation werden die gesundheitliche Situation des Klienten sowie alle pflegerischen, betreuenden und weiteren Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen. Die Dokumentation der Pflege- und Betreuungsleistungen bleibt Eigentum der Spitex AareGürbetal. Für pflegerische Leistungen wird sie digital oder handschriftlich nachgeführt. Der Datenschutz ist gem. Punkt 9 hiernach gewährleistet. Für hauswirtschaftliche Leistungen wird sie handschriftlich nachgeführt und wird beim Klienten zu Hause deponiert. Die Spitex AareGürbetal weist den Klienten darauf hin, dass die Klientendokumentation in einer festen Mappe und unter Verschluss aufzubewahren ist. Die Spitex AareGürbetal kann keine Verantwortung übernehmen, wenn Unbefugte Einblick in die zu Hause hinterlegte Klientendokumentation nehmen.

## **5.3. Durchführung der Dienstleistungen**

Es wird angestrebt, dass der Beginn der Einsatzzeiten mit einer Toleranzzeit von plus oder minus 15 Minuten stattfindet. Es besteht kein Anspruch auf bestimmte Mitarbeitende. Einsätze, welche der Klient von Montag bis Freitag nicht mindestens 24 Stunden und für Wochenend- und Feiertageinsätze nicht mindestens 48 Stunden im Voraus abbestellt, werden dem Klienten verrechnet. Ausnahmeregelungen gelten bei Spitaleintritt oder bei Todesfall. Nicht stattgefundene Einsätze werden dem Klienten im Rahmen der vereinbarten Zeit in Rechnung gestellt, wenn

- a) die Absage kurzfristiger als oben erwähnt erfolgt
- b) niemand zu Hause ist
- c) die Türe nicht geöffnet wird
- d) die Mitarbeitenden weggeschickt werden

### **5.3.1. Pflege**

Die Dienstleistungen werden zwischen 06.00 und 23.00 Uhr erbracht. Bei gegebenen pflegerischen Indikationen steht ein Nachtpikett zur Verfügung.

### **5.3.2. Hauswirtschaft**

<sup>1</sup>Die Einsätze erfolgen Montag bis Freitag zwischen 08.00h und 18.00h.

<sup>2</sup>Während der Dienstleistungserbringung gilt für den Klienten eine Anwesenheitspflicht

### **5.4. Einsatz von mehreren Mitarbeitern**

<sup>1</sup>Bei pflegerischen oder betreuerischen Indikationen, die zur Sicherheit des Klienten oder der Mitarbeiter mehrere Personen erfordern, wird der Zeitaufwand aller eingesetzten Mitarbeiter verrechnet.

<sup>2</sup>Die Spitex AareGürbetal ist berechtigt, Lernende und Praktikanten zu Schulungszwecken von qualifizierten Mitarbeitern begleiten zu lassen. In diesem Fall wird nur die Arbeitszeit von einer Person in Rechnung gestellt.

### **5.5. Mitwirkung des Klienten**

<sup>1</sup>Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn der Klient und die Mitarbeiter der Spitex AareGürbetal dazu beitragen. Der Klient erklärt sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Dies gilt insbesondere für den Einsatz von Hilfsmitteln, die für den Gesundheitsschutz des Klienten und der Mitarbeiter unabdingbar sind, z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, die eine angemessene Pflege erlauben sowie geeignetes Putzmaterial.

<sup>2</sup>Leitungspersonen der Spitex AareGürbetal sind berechtigt, zu Qualitätssicherungszwecken oder bei Unstimmigkeiten einen Kontrollbesuch zu vereinbaren und durchzuführen.

## **5.6. Haus- bzw. Wohnungsschlüssel**

<sup>1</sup>Es besteht die Möglichkeit, bei der Spitex einen Schlüsseltresor zu kaufen, diesen an einer gut zugänglichen und beleuchteten Stelle installieren zu lassen und auf eigenes Risiko den Schlüssel darin zu hinterlegen.

<sup>2</sup>Werden Schlüssel anderweitig deponiert, z.B. im Briefkasten oder unter dem Blumentopf, übernimmt die Spitex AareGürbetal keine Haftung.

## **5.7. Eindringen in die Wohnung**

<sup>1</sup>Finden die Mitarbeiter die Wohnungstür bei einem planmässigen Einsatz verschlossen vor und wurde der Spitex AareGürbetal kein Wohnungsschlüssel übergeben (Ziffer 5.6. hiervor), ist die Spitex AareGürbetal berechtigt, die Wohnungstüre unter Beizug der Polizei von Fachleuten öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dem Klienten könnte etwas zugestossen sein.

<sup>2</sup>Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten des Klienten.

## **6. Dienstleistungsgrenzen**

<sup>1</sup>Der Dienstleistungsumfang wird grundsätzlich im Rahmen der Bedarfsabklärung vereinbart.

<sup>2</sup>Die Spitex AareGürbetal teilt dem Klienten zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, falls seine Pflege oder Betreuung nicht mehr machbar sind, eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegesituation aufdrängt. Die Spitex AareGürbetal trägt im Bedarfsfall zu einer passenden Lösung im Rahmen ihrer Möglichkeiten bei.

## **7. Preise und Rechnungstellung**

<sup>1</sup>Die Kosten für Hauswirtschafts- und Extraleistungen werden vom Klienten gemäss dem jeweils geltenden Tarif getragen. Eine Tarifliste wird abgegeben.

<sup>2</sup>Kassenpflichtige Leistungen aus dem Bereich Gesundheits- und Krankenpflege werden der Spitex AareGürbetal direkt von der Krankenkasse vergütet (System des Tiers payant). Davon ausgenommen ist die Patientenbeteiligung gemäss Leistungsvertrag mit dem Kanton Bern. Diese stellt die Spitex

AareGürbetal dem Klienten direkt in Rechnung. Die Franchise und der Selbstbehalt von 10% werden dem Klienten durch die Krankenkasse in Rechnung gestellt.

<sup>3</sup>Alle anderen vom Klienten ausdrücklich gewünschten Leistungen im Bereich Pflege und Betreuung (Extraleistungen) werden vom Klienten gemäss dem jeweils geltenden Tarif getragen.

<sup>4</sup>Die Kosten für hauswirtschaftliche Leistungen werden dann von der Krankenkasse im Rahmen der Leistungspflicht übernommen, wenn eine entsprechende Zusatzversicherung besteht, die diese Kosten trägt. Diese Leistungen werden dem Klienten in Rechnung gestellt. Er rechnet selber mit der Krankenkasse ab.

### **7.1. Ausserkantonale Klienten**

<sup>1</sup>Werden die Leistungen der Spitex AareGürbetal vorübergehend zugunsten eines Klienten mit Wohnsitz ausserhalb des Kantons Bern erbracht (z. Bsp. während eines Ferienaufenthalts), werden die kassenpflichtigen Leistungen mit dessen Krankenkasse direkt abgerechnet (System tiers payants). Die restlichen Kosten (Vollkosten abzüglich Tarif Krankenkasse) werden dem Klienten direkt in Rechnung gestellt. Die Rückforderung vom Wohnkanton obliegt dem Klienten. Die Spitex AareGürbetal kann hier im Rahmen ihrer Möglichkeiten Hilfestellung bieten.

<sup>2</sup>Die Spitex AareGürbetal behält sich vor, einen Kostenvorschuss zu verlangen. Es besteht keine Dienstleistungspflicht, solange ein verfügbarer Kostenvorschuss nicht geleistet ist.

### **7.2. Nicht in der Schweiz wohnhafte Klienten**

<sup>1</sup>Klienten, die nicht in der Schweiz wohnhaft sind und nicht in der Schweiz krankenversichert sind, werden die Vollkosten direkt verrechnet. Die Rückforderung von der Versicherung und/oder vom Herkunftsstaat obliegt dem Klienten.

<sup>2</sup>Die Spitex AareGürbetal behält sich vor, einen Kostenvorschuss zu verlangen. Es besteht keine Dienstleistungspflicht, solange ein verfügbarer Kostenvorschuss nicht geleistet ist.

### **7.3. Leistungserfassung**

Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeitenden ihre Arbeitsleistung mit einer Leistungserfassung fest. Diese erfolgt in der Regel elektronisch.

#### **7.3.1. Pflege**

Pro Einsatz wird eine Mindestzeit von 10 Minuten verrechnet. Anschliessend erfolgt die Verrechnung in 5-Minuten-Einheiten nach Aufwand.

#### **7.3.2. Hauswirtschaft**

<sup>1</sup>Die Mindest-Einsatzzeit beträgt 30 Minuten. Bei kombinierten Einsätzen von Pflege und Hauswirtschaft kann die Mindestzeit unterschritten werden. Die Einsatzzeiten werden in Viertelstunden-Schritten abgerechnet.

<sup>2</sup>Pro Hauswirtschaftseinsatz erhebt die Spitex AareGürbetal eine Wegpauschale von Fr. 5.00. Dies gilt auch, wenn der Einsatz mit der Pflege kombiniert wird.

<sup>3</sup>Nutzen die Mitarbeiter für eine notwendige Besorgung einen Personenwagen, werden dem Klienten pro gefahrenen Kilometer CHF 0.70 in Rechnung gestellt (ab Wohnort Klient bis zurück zum Wohnort Klient). Chauffeurdienste der Mitarbeiter mit dem Fahrzeug des Klienten sind nicht zulässig.

<sup>4</sup>Bei der Anmeldung für hauswirtschaftliche Dienstleistungen wird eine Viertelstunde für Planung und Administration in Rechnung gestellt. Die Spitex AareGürbetal behält sich vor, bei häufigen Anrufen und Terminverschiebungen durch den Klienten, diese Zeit zusätzlich in Rechnung zu stellen.

<sup>5</sup>Für den administrativen Aufwand im Zusammenhang mit dem Bedarfsmeldeformular (Versand an Arzt und an Versicherungen) verrechnet die Spitex AareGürbetal eine halbe Stunde Aufwand beim erstmaligen Erstellen und bei jeder Neuüberprüfung des Bedarfsmeldeformulars.

#### **7.4. Rechnungsstellung**

<sup>1</sup>Die Pflichtleistungen nach Krankenversicherungsgesetz (KVG) werden von der Spitex AareGürbetal direkt der Krankenkasse in Rechnung gestellt und von dieser bezahlt. Der Klient bekommt eine Kopie der Rechnungen.

<sup>2</sup>Leistungen, welche nicht KVG-pflichtig sind, werden dem Klienten in Rechnung gestellt und von diesem bezahlt. Falls eine Zusatzversicherung besteht, die diese Leistungen übernimmt, ist es Sache des Klienten, den Betrag von der Versicherung zurück zu fordern.

#### **7.5. Zahlungsfrist**

Die Spitex stellt für die geleisteten Dienstleistungen monatlich Rechnung. Diese ist innerhalb von 30 Tagen ohne Abzüge zu begleichen.

### **8. Kündigung**

#### **8.1. Ordentliche Kündigungsfrist**

Das Dienstleistungsverhältnis kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens 5 Tagen gekündigt werden. Massgebend ist die Post-Zustellung bei der Spitex AareGürbetal oder die Übergabe der schriftlichen Kündigung an eine Mitarbeiterin.

#### **8.2. Sofortige Einstellung der Einsätze**

<sup>1</sup>In besonderen Fällen ist die Möglichkeit einer sofortigen Einstellung der Einsätze vorbehalten, namentlich

- bei unsachgemässer fachlicher Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen des Klienten in die Dienstleistungsabwicklung.
- bei Auftreten von Klienten-Situationen, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der Spitex AareGürbetal Mitarbeiter unzumutbar machen.
- bei Nichtbezahlen der Rechnungen nach Ablauf der Zahlungsfrist der 2. Mahnung.

<sup>2</sup>Die Kündigung seitens der Spitex AareGürbetal richtet sich im Grundsatz nach den Richtlinien für den Abbruch von Spitex-Einsätzen, Spitex Verband des Kantons Bern, Mitte September 2008.

### **8.3. Form**

Die Kündigung der Einsätze bedarf der schriftlichen Form. Bei Kündigungen aus den unter 9.2. genannten Gründen kann die Einstellung der Einsätze vor der schriftlichen Kündigung erfolgen. Kündigungen durch Klienten sind an die Geschäftsleitung der Spitex AareGürbetal zu richten.

### **8.4. Weitere Beendigungsgründe**

Die Einsätze enden ohne Kündigung, wenn der Klient in eine stationäre Pflegeinstitution eintritt oder stirbt.

## **9. Schweigepflicht und Datenschutz**

<sup>1</sup>Die Spitex AareGürbetal verpflichtet die Mitarbeiter zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Soweit es zur Erfüllung des Auftrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Klienten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen und staatliche Stellen. **Der Klient erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden.**

<sup>2</sup>Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet.

<sup>3</sup>Der Klient entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber der Spitex AareGürbetal von der Schweigepflicht.

### **9.1. Visuelle oder akustische Aufzeichnungen**

Es ist nicht gestattet, Mitarbeiter der Spitex beim Verrichten der Dienstleistungen zu filmen oder andere visuelle oder akustische Aufzeichnungen zu machen. Sofern sich in den Räumlichkeiten des Klienten Kameras befinden, sind diese während des Einsatzes der Mitarbeiter der Spitex AareGürbetal auszuschalten.

### **9.2. Abbruch des Einsatzes**

Die Verwendung von Aufzeichnungsgeräten während den Einsätzen von Mitarbeitenden der Spitex AareGürbetal ist untersagt und stellt einen Grund für den Abbruch des Einsatzes dar.

## **10. Haftung**

<sup>1</sup>Die Mitarbeiter sind während der Einsatzdauer durch die Spitex AareGürbetal versichert.

<sup>2</sup>Die Spitex AareGürbetal haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder fahrlässig durch die Mitarbeiter verursacht worden sind und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Im Übrigen wird auf das Obligationenrecht verwiesen.

<sup>3</sup>Jegliche weitere Haftung, beispielsweise für körperliche Schäden bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch Mitarbeitende der Spitex AareGürbetal verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

## **11. Keine Annahme weiterer Arbeiten durch die Mitarbeitenden**

<sup>1</sup>Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, Leistungen mit dem Klienten ausserhalb des Auftrages zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die von der Spitex AareGürbetal nicht angeboten werden.

<sup>2</sup>Dieses Verbot gilt für die von den Mitarbeitenden betreuten Klienten auch während sechs Monaten nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses.

## **12. Geschenke an Mitarbeiter**

<sup>1</sup>Den Mitarbeitern der Spitex AareGürbetal ist es untersagt, von Klienten und deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Nachlasssachen für den persönlichen Gebrauch anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen.

<sup>2</sup>Im Zweifelsfall entscheidet der Arbeitgeber, ob etwas angenommen werden darf oder nicht.

<sup>3</sup>Weitergehende Zuwendungen können mittels Spende in den Fonds der Spitex AareGürbetal ausgerichtet werden.

### **13. Beschwerden**

<sup>1</sup>Die Mitarbeiter der Spitex AareGürbetal sind verpflichtet, Beschwerden von Klienten und Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiter zu leiten.

<sup>2</sup>Kann die Beschwerde nicht zur Zufriedenheit beider Parteien behoben werden, wird das folgende Verfahren angewendet:

1. Beide Parteien sprechen die zuständige Team-Leitung mit Antrag auf Fallbereinigung an.
2. Kommt keine Einigung zustande, sprechen beide Parteien die Geschäftsleitung der Spitex AareGürbetal an.

### **14. Gerichtsstand**

Für sämtliche rechtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der Spitex AareGürbetal und dem Klienten ist das für die Einwohnergemeinde Münsingen zuständige Gericht zuständig.

Spitex AareGürbetal, im August 2020







**Die SPITEX AareGürbetal macht's möglich.**

## **Spitex AareGürbetal**

Südstrasse 1, 3110 Münsingen  
info@spitex-aareguerbetal.ch  
www.spitex-aareguerbetal.ch

Tel. 031 722 88 88  
Montag-Freitag  
8.00 durchgehend bis 17.00 Uhr