

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Spitex-Dienste oberes Gürbetal

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im gesamten Text nur von „Patienten“ gesprochen. Diese männliche Form schliesst die weibliche Form der „Patientinnen“ inhaltlich mit ein.

1) Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen Spitex-Dienste oberes Gürbetal und ihren Patienten wird bestimmt:

1. durch die individuelle „Vereinbarung über Spitex-Leistungen Pflege“
2. durch die allgemeinen Geschäftsbedingungen.
3. das jeweilige Tarifblatt

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen den Spitex-Diensten oberes Gürbetal und ihren Patienten. Im Rahmen der Leistungsvereinbarung erbringen die Spitex-Dienste oberes Gürbetal für die Einwohnerinnen und Einwohner der acht Gemeinden Blumenstein, Burgstein, Forst-Längenbühl, Gurzelen, Pohlern, Seftigen, Uebeschi und Wattenwil entgeltliche Dienstleistungen in den Bereichen Gesundheits- und Krankenpflege sowie Hauswirtschaft und Betreuung. Die AGB regeln generell das Verhältnis zwischen den Spitex-Diensten oberes Gürbetal und ihren Patienten. Im Rahmen der individuellen „Vereinbarung über Spitex-Leistungen“ sowie der Pflegeplanung erbringen die Spitex-Dienste oberes Gürbetal für die Einwohnerinnen und Einwohner der erwähnten Gemeinden sowie für Feriengäste entgeltliche Dienstleistungen in den Bereichen Gesundheits- und Krankenpflege sowie Hauswirtschaft und Betreuung. Soweit die individuellen Vereinbarungen und AGB nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 394 ff.).

2) Zielsetzung

Die Spitex-Dienste oberes Gürbetal unterstützen den Patienten mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, betreuenden oder weiteren Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei berücksichtigen die Spitex-Dienste oberes Gürbetal die eigenen Ressourcen des Patienten und seiner Angehörigen. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: Hilfe zur Selbsthilfe.

3) Leistungsvereinbarung

Der Umfang der Dienstleistungen wird mittels einer Bedarfsabklärung ermittelt und auf dem Bedarfsmelde- und Leistungsvereinbarungsformular zuhanden der Krankenversicherer und in der „Vereinbarung über Spitex-Leistungen“ respektive der Pflegeplanung zuhanden des Patienten und der Spitex-Dienste oberes Gürbetal festgehalten.

4) Dienstleistungen

4.1 Bedarfsabklärung

Beim Erstbesuch erfolgt zusammen mit dem Patienten und/oder dessen Vertretung und in Rücksprache mit dem Arzt eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation und des individuellen Pflege- und Hilfebedarfs sowie die gemeinsame Planung der notwendigen Massnahmen.

Das Resultat wird schriftlich festgehalten und mittels Bedarfsmeldeformular dem Arzt zur Anordnung zugestellt. Die ärztliche Anordnung kann bei akuten Leiden für 3 Monate, bei Langzeitkrankheiten für 6 Monate und bei IV-Klienten und Patienten mit Hilflosenentschädigung (HL) für 1 Jahr angeordnet werden. Die Anordnungen müssen bei fortlaufendem Pflege- und Hilfebedarf wiederholt werden. Übersteigt der Bedarf an Pflegeleistungen die 60-Stundenlimite im Quartal, wird von den Spitex-Diensten oberes Gürbetal zusätzlich ein Gesuch um Kostengutsprache an den Krankenversicherer gestellt. Die durch die Krankenversicherung nicht gedeckten Kosten gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zu Lasten der Patienten. Das gilt auch für Leistungen, die sich erst im Nachhinein als nicht kassenpflichtig erweisen. Der Tarifschutz gemäss Art. 44 KVG gilt für diese Leistungen nicht.

4.2 Leistungsvereinbarung

Der Umfang der Leistungen wird in der Leistungsvereinbarung festgelegt. Im Bedarfsfall kann der Leistungsumfang bis maximal +20% des Stundentotal ohne vorgängige Information der Patienten (oder der gesetzlichen Vertreter) überschritten werden. Übersteigt der Mehrbedarf an Leistungen den in der Leistungsvereinbarung angegebenen Leistungsumfang um mehr als 20%, muss eine neue Bedarfserhebung vorgenommen und eine neue Leistungsvereinbarung unterzeichnet werden.

4.3 Dokumentation Pflege und Hauswirtschaft

In der Pflegedokumentation werden die gesundheitliche Situation des Patienten sowie die pflegerischen und weiteren Massnahmen, einschliesslich laufender Veränderungen, aufgezeichnet. Bei ausschliesslich hauswirtschaftlichen Leistungen erfolgt die Dokumentation situativ. Die Pflege- und Hauswirtschaftsdokumentation bleibt im Eigentum der Spitex-Dienste oberes Gürbetal, wird am Einsatzort oder im Stützpunkt nachgeführt und in der Regel im Stützpunkt aufbewahrt. Die Spitex-Dienste oberes Gürbetal können keine Verantwortung übernehmen, wenn Unbefugte Einblick in die zu Hause deponierten Dokumente nehmen.

4.4 Durchführung der Dienstleistungen

Die Einsatzzeiten werden situativ und bedarfsgerecht mit dem Patienten abgesprochen. Der Beginn jedes Einsatzes wird mit einer Toleranzzeit von plus/minus 30 Minuten erbracht. Die Spitex-Dienste oberes Gürbetal bieten Kontinuität in der Pflege und Hauswirtschaft, es besteht jedoch kein Anspruch auf eine bestimmte Mitarbeiterin oder Mitarbeiter. Einsätze müssen 24 Stunden vor dem geplanten Termin abgesagt werden. Bei zu kurzfristig abgesagten Einsätzen oder Fehlbesuchen wird die geplante Zeit zum Tarif der vorgesehenen Leistung in Rechnung gestellt. Ausnahmeregelungen gelten bei Spitaleintritt, unvorhergesehenem Arztbesuch und bei Todesfall.

4.5 Einsätze von mehreren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Drittorganisationen

In der Regel werden alle Dienstleistungen durch eigene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Spitex-Dienste oberes Gürbetal abgedeckt. Bei speziellen Umständen bleibt der Einsatz entsprechend qualifizierten Personals von Drittorganisationen vorbehalten.

4.6. Einsätze von Lernenden

Die Spitex-Dienste oberes Gürbetal ist verpflichtet junge Menschen zu Fachfrauen/Männer Gesundheit auszubilden. Deshalb werden Dienstleistungen auch durch Lernende verrichtet.

4.7 Mitwirken des Patienten

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn der Patient und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Spitex-Dienste oberes Gürbetal dazu beitragen, indem der Patient erklärt:

- mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden zu sein.
- bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten anzupassen.

Besonderen Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz des Patienten und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie für eine angemessene Pflege unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse etc.). Im Hauswirtschaftsbereich müssen geeignete Reinigungsmaterialien und funktionsfähige Haushaltgeräte vorhanden sein.

4.8 Wohnungsschlüssel

Bei Bedarf händigt der Patient den Spitex-Diensten oberes Gürbetal eine genügende Anzahl Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe wird schriftlich quittiert. Die Spitex-Dienste oberes Gürbetal sind für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Wird der Schlüssel entgegen der Empfehlung der Spitex-Dienste oberes Gürbetal an einem spezifischen Ort deponiert, trägt der Patient dafür die Verantwortung.

4.9 Eindringen in Wohnung und Haus

Wenn bei einem Patienten die Wohnungs-/Haustür bei einem planmässigen Einsatz unerwarteterweise verschlossen ist, muss abgeklärt werden, ob Angehörige oder Vertrauenspersonen innert nützlicher Frist diese Türe öffnen können. Wenn nicht, sind die Spitex-Dienste oberes Gürbetal berechtigt, die Wohnungs-/Haustüre von Fachleuten öffnen zu lassen. Dies insbesondere, wenn der Verdacht besteht, dem Patienten könnte etwas zugestossen sein. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten des Patienten.

5) Dienstleistungsgrenzen

Der Dienstleistungsumfang wird grundsätzlich im Rahmen der Bedarfsabklärung vereinbart.

5.1 Dienstleistungen Pflege

Die Kostendeckung für pflegerische Leistungen muss bei einem Bedarf von mehr als 60 Stunden im Quartal vom Arzt separat bestätigt und vom Krankenversicherer akzeptiert werden. Dienstleistungen können nur soweit übernommen oder aufrechterhalten werden, als es der Gesundheitszustand des Patienten angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitex-Tätigkeit erlaubt. Die Spitex-Dienste oberes Gürbetal teilen dem Patienten zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn seine Pflege und Betreuung aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr machbar ist, eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder sich der Eintritt in eine stationäre Institution aufdrängt. Die Spitex-Dienste oberes Gürbetal sind interessiert daran, zu einer sinnvollen Lösung beizutragen.

5.2 Dienstleistungen Hauswirtschaft

Der „Wochenkehr“ und die Wäschepflege werden auch nachmittags eingeplant, da sich die pflegerischen Tätigkeiten vorwiegend auf den Morgen konzentrieren.

5.3 Geldgeschäfte durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Spitex-Dienste oberes Gürbetal

Geldgeschäfte jeglicher Art gehören nicht zu den Dienstleistungen der Spitex-Dienste oberes Gürbetal. Es ist den Mitarbeitenden untersagt, Patienten bei Geldgeschäften zu unterstützen oder Geldgeschäfte für den Patienten zu erledigen. Der Patient verpflichtet sich, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weder für die Vorbereitungen noch für die Zahlungen beizuziehen, keinen Zugang zum elektronischen Zahlungsverkehr zu gewähren und keine Debit- oder Kreditkarten sowie Passwörter, PIN-Codes usw. zu übergeben. Für Schäden, die dem Patienten aus Missachtung dieser Verpflichtung entstehen, ist die Spitex-Dienste oberes Gürbetal nicht haftbar.

6) Kosten und Rechnungsstellung

Alle Dienstleistungen der Spitex-Dienste oberes Gürbetal werden vom Patienten gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Für hauswirtschaftliche Dienstleistungen bildet die Steuerveranlagung die Basis. Es gelten keine besonderen Tarife für Vereinsmitglieder. Ein Tarifblatt wird abgegeben.

6.1 Leistungserfassungen

Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Arbeitsleistung schriftlich/elektronisch fest. Dies erfolgt manuell mittels detaillierter Auflistung der erbrachten Leistungen und verwendeten Mittel auf einem dafür vorgesehenen Zeiterfassungsinstrument. Es werden die Rundungsregeln nach Empfehlung des Spitex-Verbandes Schweiz respektive des Spitex-Verbandes Kanton Bern angewendet. Beanstandungen zur Leistungserfassung sind direkt an die Betriebsleitung der Spitex-Dienste oberes Gürbetal zu richten.

6.2 Rechnungsstellungen

Die Rechnungsstellung erfolgt in der Regel in der ersten Hälfte des Folgemonats. Die gesetzlichen Bestimmungen und allenfalls Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang jener Leistungen, welche durch die Krankenversicherung zu übernehmen sind. Die Rechnungsstellung für kassenpflichtige Leistungen erfolgt direkt an den jeweiligen Krankenversicherungen. Für die nicht kassenpflichtigen hauswirtschaftlichen Leistungen sowie die „weiteren Dienstleistungen“ wird die Rechnung dem Patienten zugestellt. Dieser kann, sofern eine Zusatzversicherung vorhanden ist, auch bei nicht kassenpflichtigen Leistungen eine Rückvergütung geltend machen.

6.3 Zahlungen

Die Krankenversicherer haben die ihnen direkt zugestellten Rechnungen innerhalb von maximal 35 Tagen an die Spitex-Dienste oberes Gürbetal zu begleichen. Die Rechnung für die nicht kassenpflichtigen Leistungen, welche direkt dem Patienten zugestellt wird, ist durch diesen innerhalb von 30 Tagen zu begleichen und zwar unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (z.B. Zusatzversicherung/Krankenkasse, Ergänzungsleistung, Fürsorgeleistung etc.) besteht. Bei wiederholtem Zahlungsverzug sind die Spitex-Dienste oberes Gürbetal berechtigt, nach Abklärung der Verhältnisse, für die Erbringung weiterer Leistungen Vorauszahlungen oder angemessene Sicherheit zu verlangen.

7) Kündigung

7.1 Ordentliche Kündigungsfristen

Mit dem vereinbarten Ende des Einsatzes wird das Vertragsverhältnis automatisch aufgelöst.

7.2 Sofortige Auflösungen der Leistungsvereinbarung

In besonderen Fällen bleibt die Möglichkeit einer sofortigen Auflösung der „Vereinbarung über Spitex-Leistungen“ vorbehalten, namentlich

- bei Nichtbezahlen der Rechnungen nach bzw. trotz erfolgter 2. Mahnung
- bei unsachgemässer fachlicher Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen des Patienten in die Dienstleistungsabwicklung
- bei Auftreten von Verhältnissen seitens des Patienten, welche die Erbringung von Dienstleistungen und Sicht der Spitex-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unzumutbar machen.

7.3 Weitere Beendigungsgründe

Die „Vereinbarung über Spitex-Leistungen“ endet ohne Kündigung, wenn der Patient in eine stationäre Institution eintritt oder verstirbt.

8) Schweigepflicht

Die Spitex-Dienste oberes Gürbetal verpflichten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Soweit es zur Erfüllung des Vertrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Patienten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, und zwar insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, an die Kontroll- und Schlichtungsstelle sowie staatliche Amtsstellen. Der Patient erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet. Der Patient entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber den Spitex-Diensten oberes Gürbetal von der Schweigepflicht.

9) Haftung

Die Spitex-Dienste oberes Gürbetal haften für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeiterinnen und 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. Jegliche weitere Haftung, beispielsweise für körperliche Schäden bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch die Spitex-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

10) Keine Annahme weiterer Arbeiten durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, Leistungen mit dem Patienten ausserhalb der „Vereinbarung über Spitex-Leistungen“ auf privater Basis zu erbringen. Dies gilt auch für Leistungen, die von den Spitex-Diensten oberes Gürbetal nicht angeboten werden. Transporte von Patienten und deren Angehörigen in spitexeigenen Autos oder in den Privatautos sind den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter untersagt. Ausnahmen sind: Einkaufen mit dem Patienten, notfallmässige Arzt- oder Spitaleinweisung und der Transport der Patienten für die jährlich durchgeführte Schifffahrt.

11) Geschenke an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Spitex-Dienst oberes Gürbetal ist es untersagt, von Patienten oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Beträge ab 5 Franken müssen in die Personalkasse abgegeben werden. Weitergehende Zuwendungen können gerne mittels Spende an die Personalkasse oder den gemeinnützigen Fonds der Spitex-Dienste oberes Gürbetal ausgerichtet werden.

12) Beschwerden

Grundsätzlich sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Spitex-Dienste oberes Gürbetal verpflichtet, Beschwerden von Patienten und Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiter zu leiten. Die zuständige Person sucht mit dem Patienten nach einer gütlichen Regelung. Kommt keine Einigung zustande, soll die Betriebsleitung beigezogen werden. Können sich die Parteien wiederum nicht einigen, können sie sich an die Stiftung "Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen" wenden (Tel. 031 372 27 27).

13) Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche rechtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen den Spitex-Diensten oberes Gürbetal und dem Patienten ist in jedem Fall Thun.

Wattenwil, 3.3.2016