

Allgemeine Geschäftsbedingungen der SPITEX BERN sowie mit ihr verbundener Unternehmen und Unternehmen, die in ihrem Auftrag Dienstleistungen erbringen (hiernach SPITEX BERN genannt)

1. Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen SPITEX BERN und ihren Kunden¹ wird bestimmt

- durch die individuelle Leistungsvereinbarung (samt Beilagen) gemäss dem Formular «Leistungsvereinbarung» auf Basis einer Bedarfsabklärung;
 - durch die allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- und werden vom Kunden ausdrücklich als Bestandteil des Vertragsverhältnisses anerkannt. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen SPITEX BERN und ihren Kunden. Im Rahmen der Leistungsvereinbarung erbringt SPITEX BERN für die Einwohnerinnen und Einwohner der Einwohnergemeinde Bern und weiterer Gemeinden entgeltliche Dienstleistungen im Bereich der ambulanten Pflege und Betreuung. Soweit die individuellen Vereinbarungen und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 394ff.).

2. Zielsetzung

SPITEX BERN unterstützt Kunden und deren nahestehende Bezugspersonen mit pflegerischen, betreuerischen und weiteren Leistungen mit dem Ziel, ein unabhängiges und würdevolles Leben zu Hause zu ermöglichen. Dabei berücksichtigt SPITEX BERN die eigenen Ressourcen des Kunden und dessen nahestehenden Bezugspersonen. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: Hilfe zur Selbsthilfe.

3. Dienstleistungsumfang

Der Umfang der Dienstleistungen wird mittels einer Bedarfsabklärung ermittelt und auf dem Bedarfsmeldeformular zuhanden der Krankenversicherer und in der Leistungsvereinbarung zuhanden des Kunden festgehalten.

4. Dienstleistung

4.1 Bedarfsabklärung

Beim Ersteinsatz erfolgen zusammen mit dem Kunden und/oder dessen Vertretung und in Rücksprache mit dem Arzt eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation und des individuellen Pflege- und Betreuungsbedarfs, sowie die gemeinsame Planung der notwendigen Massnahmen. Das Resultat wird schriftlich festgehalten und mittels Bedarfsmeldeformular dem Arzt zur Anordnung zugestellt.

Die ärztliche Anordnung wird gemäss den rechtlichen Vorgaben periodisch aktualisiert. Die Anordnungen werden sowohl bei fortwährendem Pflege- und Betreuungsbedarf, wie auch bei einer Erhöhung der Leistungen aktualisiert. Die Krankenkasse hat grundsätzlich 14 Tage Zeit, um die ärztliche Anordnung zu beanstanden. Für den beanstandeten Teil der Leistung sowie für alle weiteren nicht krankenkassenpflichtigen Leistungen, die vom Kunden ausdrücklich gewünscht werden, stellt SPITEX BERN eine separate Rechnung. Diese Leistungen gelten als Zusatz- und Extraleistungen und gehen vollständig zu Lasten des Kunden.

4.2 Leistungsvereinbarung

Der Umfang der Leistungen wird in der Leistungsvereinbarung festgelegt. In der Leistungsvereinbarung werden ausserdem die Zusatz- und Extraleistungen geregelt. Darunter werden Leistungen verstanden, die vom Kunden gewünscht, von der obligatorischen Krankenkasse jedoch nicht bezahlt werden und nicht dem Tarifschutz unterliegen. Die Kosten sind vom Kunden zu bezahlen; sie werden durch SPITEX BERN separat in Rechnung gestellt. Übersteigt der Mehrbedarf an Leistungen im KVG-Bereich den in der Leistungsvereinbarung angegebenen Leistungsumfang, muss eine neue Leistungsvereinbarung unterzeichnet werden. Im Bereich der Zusatz- und Extraleistungen kann der Leistungsumfang gemäss Leistungsvereinbarung im Bedarfsfall bis maximal +20% des Stundentotals ohne vorgängige Information der Kunden (oder der gesetzlichen Vertreter) und ohne Anpassung der Leistungsvereinbarung überschritten werden; bei einer Überschreitung um mehr als 20%, muss auch in diesem Bereich eine neue Leistungsvereinbarung unterzeichnet werden. Kosten für Material und Hilfsmittel, welche von der obligatorischen Krankenkasse nicht bezahlt werden, werden in der Leistungsvereinbarung nicht explizit aufgeführt (vgl. Ziffer 6).

4.3 Elektronisches Pflegedossier

Im elektronischen Pflegedossier wird die gesundheitliche Situation des Kunden, sowie alle pflegerischen, betreuerischen oder weiteren Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen, erfasst, einschliesslich laufender Veränderungen. Die elektronischen Daten werden in einer geschützten Datenbank der SPITEX BERN verwaltet und archiviert. Kunden erhalten nach schriftlicher Anfrage Einblick in ihr Pflegedossier. Der an den Kunden abgegebene Informations- und Austauschordner ist nach Abschluss der Pflege und Betreuung vollständig an die SPITEX BERN zurückzugeben.

Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass zur Dokumentation des Wundverlaufs Bilder gemacht werden können. Die gemachten Bilder werden nicht für kommerzielle Zwecke genutzt.

4.4 Durchführung der Dienstleistungen

Die Dienstleistungen werden rund um die Uhr erbracht. Der Beginn der Einsatzzeiten wird mit einer Toleranzzeit von plus oder minus 20 Minuten erbracht. Wir erstreben Kontinuität in der Pflege, es besteht jedoch kein Anspruch auf bestimmte Mitarbeitende. Einsätze, welche der Kunde von Montag bis Freitag nicht mindestens 24 Stunden und für Wochenend- und Feiertageinsätze nicht mindestens 48 Stunden im Voraus abbestellt, werden verrechnet. Ausnahmeregelungen gelten bei Spitaleintritt und bei Todesfall.

4.5 Einsatz von mehreren Mitarbeitenden und Drittorganisationen

Bedingen besondere Umstände, z.B. die Einführung in pflegerischen oder betreuerischen Massnahmen, den gleichzeitigen Einsatz von zwei Mitarbeitenden, wird die Arbeitszeit von beiden in Rechnung gestellt. In der Regel werden alle Dienstleistungen durch die eigenen Mitarbeitenden von SPITEX BERN abgedeckt. Bei speziellen betrieblichen Umständen bleibt der Einsatz entsprechend qualifizierten Personals von Drittorganisationen vorbehalten.

4.6 Mitwirkung des Kunden

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn der Kunde und die Mitarbeitenden von SPITEX BERN dazu beitragen. Der Kunde erklärt sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz des Kunden und der Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, die eine angemessene Pflege erlauben, aber auch geeignetes Putzmaterial etc.).

4.7 Zutrittsmanagement

Der Kunde ist dafür verantwortlich, den Mitarbeitenden von SPITEX BERN den Zutritt zu seiner Wohnung zu gewährleisten. Er hat die Möglichkeit, die Tür selbständig zu öffnen oder eine Option zur Sicherstellung des Zutritts installieren zu lassen (Schlüsseltresor, Badge usw.). SPITEX BERN arbeitet im Bereich des Zutrittsmanagements mit Spides GmbH, Safety-Systems Schweiz, zusammen. Auf seinen Wunsch kann SPITEX BERN die Angaben des Kunden an Spides GmbH weitergeben. Die Beratung und Installation sind für den Kunden kostenpflichtig und werden ihm durch Spides GmbH direkt in Rechnung gestellt. Der Kunde kann in Ausnahmefällen seinen Wohnungsschlüssel (mind. 3 Stück) kostenpflichtig im Betrieb von SPITEX BERN deponieren. Die Übergabe von Schlüsseln, Schlüsseltresorcodes oder die Programmierung des Airkey Badges ist schriftlich zu quittieren. SPITEX BERN ist für die sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel, des Badges oder des Schlüsseltresorcodes verantwortlich. Wird der Schlüssel entgegen der Empfehlung von SPITEX BERN durch den Kunden unfachmännisch hinterlegt oder der Code des Schlüsseltresors weitergegeben, so lehnt SPITEX BERN jegliche Haftung ab.

4.8 Eindringen in Wohnung

Finden die Mitarbeitenden die Wohnungstür bei einem planmässigen Einsatz verschlossen vor und wurde SPITEX BERN keine Zutrittsmöglichkeit verschafft (vgl. Ziffer 4.7), so ist SPITEX BERN berechtigt, die Wohnungstür durch Fachleute öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dem Kunden könnte etwas zugestossen sein. Die Kosten für das Öffnen der Tür gehen zu Lasten des Kunden. Vorbehalten bleiben Fälle, in denen Angehörige innert nützlicher Frist die Wohnung öffnen können.

5. Dienstleistungsgrenzen

Der Dienstleistungsumfang wird grundsätzlich im Rahmen der Bedarfsabklärung vereinbart.

5.1 Dienstleistungen Pflege

Dienstleistungen können nur soweit übernommen werden oder aufrechterhalten bleiben, als es der Gesundheitszustand des Kunden angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitex-Tätigkeit erlaubt. SPITEX BERN teilt dem Kunden zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn seine Pflege oder Betreuung aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr machbar ist, eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt. SPITEX BERN kann zu einer passenden Lösung beitragen.

5.2 Hauswirtschaftliche- und sozialbetreuerische Leistungen

Hauswirtschaftliche- und sozialbetreuerische Leistungen werden der Planung der Pflegedienstleistungen untergeordnet.

6. Pflegematerial und Hilfsmittel welche von der obligatorischen Krankenkasse nicht bezahlt werden

6.1 Bestellung von Pflegematerial und Hilfsmittel aus dem Spitex-Sortiment

SPITEX BERN bietet ihren Kunden die Möglichkeit, ausgewählte gängige Pflegematerialien welche von der obligatorischen Krankenkasse nicht vergütet werden, bei SPITEX BERN zu beziehen. Die Mitarbeitenden von SPITEX BERN besprechen mit dem Kunden den Bedarf an Material in dessen Wohnung und nehmen die Bestellung entgegen.

¹ Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Folgenden nur von «Kunden» gesprochen. Diese männliche Form schliesst die weibliche Form der «Kundinnen» inhaltlich mit ein.

6.2 Bestellung und Lieferung von Pflegematerial und Hilfsmitteln externer Anbieter

SPITEX BERN bietet ihren Kunden weiter die Möglichkeit, ausgewählte gängige Materialien und Hilfsmittel, welche ebenfalls von der obligatorischen Krankenkasse nicht bezahlt werden, bei SPITEX BERN zu beziehen (Hilfsmittel für den Alltag, Pflegeprodukte usw.). Die Mitarbeitenden von SPITEX BERN nehmen die Bestellung gemeinsam mit dem Kunden in dessen Wohnräumen auf, was vom Kunden hiermit ausdrücklich so gewünscht wird. Darauf übermitteln sie die Bestellung auf elektronischem Weg. Bei Bestellungen über einen Wert von mehr als CHF 100.– erhält der Kunde eine schriftliche Bestätigung. Die bezogenen Materialien und Hilfsmittel werden dem Kunden - in der Regel durch Partner der SPITEX BERN - direkt in die Wohnung geliefert. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass SPITEX BERN nicht Herstellerin der Materialien und Hilfsmittel ist, sondern diese ihrerseits bei Partnern bezieht.

6.3 Sortiment

Sortimentsänderungen durch ihre Partner liegen ausserhalb des Einflussbereichs von SPITEX BERN. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass SPITEX BERN keine Gewähr für die Verfügbarkeit von Materialien und Hilfsmitteln bietet.

6.4 Preise und Rechnungsstellung

Die Kosten für Pflegematerial und Hilfsmittel, welche von der obligatorischen Krankenkasse nicht bezahlt werden, gehen vollständig zu Lasten des Kunden. Es gelten die Preise und Konditionen auf der Preisliste SPITEX BERN. SPITEX BERN aktualisiert die Preisliste periodisch und teilt dem Kunden Preisanpassungen in geeigneter Weise mit. Bei der Aufgabe von Bestellungen liegt dem Kunden die jeweils aktuelle Preisliste vor.

Bestelltes Pflegematerial und Hilfsmittel werden auf der Leistungsvereinbarung (vgl. Ziffer 4.2) nicht aufgeführt. Die Kosten werden dem Kunden separat in Rechnung gestellt.

6.5 Gewährleistung und Haftungsausschluss

Der Kunde hat die Materialien und Hilfsmittel nach Erhalt umgehend zu prüfen. Jegliche Beanstandung ist SPITEX BERN sofort anzuzeigen. Betreffend Mängel an der gekauften Sache gelten die gesetzlichen Gewährleistungspflichten. Allfällige Garantieleistungen richten sich nach den Herstellergarantiepflichtungen der Partner SPITEX BERN, sofern solche bestehen.

SPITEX BERN ist nicht Herstellerin und haftet weder für direkte noch indirekte Schäden, wenn ein fehlerhaftes Produkt zu einem Personenschaden oder dazu führt, dass eine Sache beschädigt oder zerstört wird. SPITEX BERN haftet in keinem Fall für Schäden und Folgeschäden, welche durch unsachgemässe Verwendung der gekauften Sache durch den Kunden oder durch seine Missachtung von Warnhinweisen des Herstellers entstanden sind.

7. Preis und Rechnungsstellung

Grundsatz: Die Kosten für Betreuungs-, Zusatz- und Extraleistungen werden vom Kunden gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Eine Tariffeste wird abgegeben. Kassenpflichtige Leistungen aus dem Bereich Gesundheits- und Krankenpflege werden SPITEX BERN direkt von der Krankenkasse vergütet (System des Tiers payant), es sei denn, zwischen Leistungserbringer und Versicherer sei ausdrücklich das System des Tiers garant vereinbart worden; in diesen Fällen hat der Kunde die kassenpflichtigen Leistungen gemäss dem jeweils gültigen Tarif abzugelten. Alle anderen vom Kunden ausdrücklich gewünschten Leistungen im Bereich Pflege- und Betreuung (Zusatz- und Extraleistungen) werden vom Kunden gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Betreffend Pflegematerial und Hilfsmittel, welche von der obligatorischen Krankenkasse nicht bezahlt werden, gilt Ziffer 6.3.

7.1 Leistungserfassung

Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeitenden ihre Arbeitsleistungen im Sinne einer Leistungserfassung fest. Diese erfolgt elektronisch. Allfällige Beanstandungen sind an die Geschäftsleitung SPITEX BERN zu richten.

7.2 Rechnungsstellung

Im System des Tiers payant (Regel) werden die Leistungen der Gesundheits- und Krankenpflege direkt der Krankenkasse in Rechnung gestellt und von dieser bezahlt. Im System des Tiers garant (Ausnahme) werden die Kosten dem Kunden in Rechnung gestellt und von diesem bezahlt. Zusatz- und Extraleistungen sind nicht kassenpflichtig und werden immer dem Kunden direkt in Rechnung gestellt. Das gleiche gilt für Pflegematerial und Hilfsmittel gemäss Ziffer 6. Die Kosten der Leistungen der Pflege und Betreuung, die von der Krankenkasse begründet abgelehnt werden, vom Kunden aber ausdrücklich gewünscht sind, werden diesem als Zusatz- bzw. Extraleistung in Rechnung gestellt und von ihm bezahlt.

7.3 Zahlung

Die Zahlungsmodalitäten richten sich im System des Tiers payant nach dem Administrativvertrag zwischen Spitex- und Krankenversicherungsverbänden. Soweit die Rechnung vom Kunden zu bezahlen ist, stellt SPITEX BERN spätestens in der zweiten Monatshälfte die Rechnung über die Leistungen (inkl. allfälliger Mehrbedarf gemäss Ziffer 4.2 im Bereich der Zusatz- und Extraleistungen) des Vormonates zu. Die Rechnung ist innert 30 Tagen zu begleichen, und zwar unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (u.a. Krankenkasse, Ergänzungsleistungen, Fürsorgeleistungen) besteht. Bei wiederholtem Zahlungsverzug ist SPITEX BERN berechtigt, nach Abklärung der Verhältnisse für die Erbringung weiterer Leistungen Vorauszahlung oder angemessene Sicherheit zu verlangen.

8. Kündigung

8.1 Ordentliche Kündigungsfrist

Die Leistungsvereinbarung kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens 5 Tagen gekündigt werden. Massgebend ist die Postaufgabe oder die Übergabe der schriftlichen Kündigung an eine oder einen SPITEX BERN-Mitarbeitenden. Mit dem vereinbarten Ende des Einsatzes wird die Leistungsvereinbarung automatisch aufgelöst.

8.2 Sofortige Auflösung der Leistungsvereinbarung

In besonderen Fällen ist die Möglichkeit einer sofortigen Auflösung der Leistungsvereinbarung durch SPITEX BERN vorbehalten, namentlich

1. bei Nichtbezahlen der Rechnungen nach bzw. trotz erfolgter 2. Mahnung
2. bei unsachgemässer fachlicher Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen des Kunden in die Dienstleistungsabwicklung
3. bei Auftreten von Verhältnissen seitens des Kunden, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der SPITEX BERN-Mitarbeitenden unzumutbar machen.

8.3 Form

Die Kündigung der Leistungsvereinbarung bedarf der schriftlichen Form. Kündigungen durch Kunden sind an die Geschäftsleitung SPITEX BERN zu richten.

8.4 Weitere Beendigungsgründe

Die Leistungsvereinbarung endet ohne Kündigung, wenn der Kunde in eine stationäre Pflegeinstitution eintritt oder stirbt.

9. Schweigepflicht und Datenschutz

SPITEX BERN verpflichtet die Mitarbeitenden zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Soweit es zur Erfüllung des Vertrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Kunden gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, und zwar insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen, staatliche Stellen sowie an mit SPITEX BERN verbundene oder in ihrem Auftrag Dienstleistungen erbringende Unternehmen und Lieferanten. Der Kunde erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet. Der Kunde entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber SPITEX BERN von der Schweigepflicht.

10. Haftung

SPITEX BERN haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeitenden 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 SPITEX BERN verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

11. Keine Annahme weiterer Arbeiten durch die Mitarbeitenden

Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, Leistungen mit dem Kunden ausserhalb des Auftrages zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die von SPITEX BERN nicht angeboten werden. Dieses Verbot gilt auch während sechs Monaten nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses. Transporte von Kunden und deren Angehörigen in Fahrzeugen von SPITEX BERN, in ihren eigenen, dem Kunden oder Dritten gehörenden Privatautos sind den Mitarbeitenden untersagt.

12. Geschenke an Mitarbeitende

Den Mitarbeitenden von SPITEX BERN ist es untersagt, von Kunden oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften anzunehmen, soweit diese über blosses Aufmerksamkeiten hinausgehen. Weitergehende Zuwendungen können mittels Spende in den Personalfonds ausgerichtet werden.

13. Beschwerden

SPITEX BERN verfügt über ein System zur Entgegennahme, Bearbeitung und Erfassung von Beschwerden. Grundsätzlich sind alle Mitarbeitenden von SPITEX BERN verpflichtet, Beschwerden von Kunden und Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten. Kann die Beschwerde nicht zur Zufriedenheit beider Parteien behoben werden, wird das folgende Verfahren angewendet:

1. Beide Parteien sprechen die zuständige Leitung Betriebsmanagement von SPITEX BERN mit Antrag auf Fallbereinigung an.
2. Kommt keine Einigung zustande, sprechen beide Parteien die Geschäftsleitung SPITEX BERN an.
3. Kommt keine Einigung zustande, sind beide Parteien befugt, den Verwaltungsrat anzurufen, der sich um eine gütliche Regelung des Streites bemüht.

14. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche rechtlichen Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen SPITEX BERN und dem Kunden ist in jedem Fall Bern.