

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Allgemeine Geschäftsbedingungen der SPITEX Region Thun AG sowie mit ihr verbundene Unternehmen und solchen die in ihrem Auftrag Dienstleistungen erbringen (hiernach SPITEX Region Thun AG genannt)

1. Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen der SPITEX Region Thun AG und ihren Patienten wird bestimmt durch

- die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung,
- die allgemeinen Geschäftsbedingungen AGB
- dass jeweils aktuelle Tarifblatt

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen der SPITEX Region Thun AG und ihren Patienten. Im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit dem Kanton Bern erbringt die SPITEX Region Thun AG entgeltliche Dienstleistungen in den Bereichen Gesundheits- und Krankenpflege.

2. Zielsetzung

Die SPITEX Region Thun AG unterstützt den Patienten mit pflegerischen, und weiteren Leistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die eigenen Ressourcen des Patienten, seiner Angehörigen oder seines sozialen Umfeldes berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: «Soviel Selbstständigkeit wie möglich, soviel Spitex-Dienstleistung wie nötig». Die Dienstleistungen erfolgen nach internen Vorgaben und Richtlinien.

3. Dienstleistungsumfang

Der Umfang der Dienstleistungen wird mittels einer Bedarfsabklärung ermittelt und, nach Rücksprache mit dem Hausarzt, auf dem Bedarfsmeldeformular zuhanden der Krankenkassen und in der Leistungsplanung zuhanden des Patienten festgehalten.

4. Dienstleistung

4.1 Leistungsarten

Es ist zu unterscheiden zwischen den folgenden Leistungsarten:

- Pflichtleistungen nach KVG,
- Pflegeleistungen nach anderen Sozialversicherungsgesetzen (UVG, IVG, MVG)
- Komfort- und Extraleistungen,
- Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen (HWSL).

Die obligatorische Krankenpflegeversicherung, die Unfallversicherung, die Invalidenversicherung oder die Militärversicherung übernehmen nicht in jedem Fall sämtliche Leistungen der SPITEX Region Thun AG. Werden Leistungen durch die zuständige Sozialversicherung beanstandet, macht die SPITEX Region Thun AG den Patienten oder die Patientin darauf aufmerksam. Der Patient oder die Patientin entscheiden daraufhin, ob er oder sie die entsprechenden Leistungen

trotzdem in Anspruch nehmen will. Ist dies ausdrücklich der Fall, so gelten diese als Extraleistungen und werden direkt der Patientin bzw. dem Patienten in Rechnung gestellt. Sind die Leistungen nicht erwünscht, wird die Leistungsplanung entsprechend angepasst.

4.2 Bedarfsabklärung

Für die Leistungsplanung erfolgt zusammen mit dem Patienten und/oder dessen Vertretung 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. Jeweils nach drei, bzw. nach sechs Monaten muss die Anordnung mittels Standortgespräch erneuert werden.

4.3 Leistungen

Der Umfang der Leistungen wird in der Leistungsplanung festgelegt. Bei höherem Leistungsbedarf wird die Leistungsplanung entsprechend angepasst.

Die Mitarbeitenden erbringen Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen der SPITEX Region Thun AG und ihren Patienten. Weitergehende Leistungserbringungen sind den Mitarbeitenden der SPITEX Region Thun AG nicht gestattet. Es ist den Mitarbeitenden der SPITEX Region Thun AG auch untersagt, Leistungen mit den Patienten ausserhalb des Auftrages zu vereinbaren. Dies gilt auch für Leistungen, die von der SPITEX Region Thun AG nicht angeboten werden.

4.4 Pflegedokumentation

In der Pflegedokumentation werden die gesundheitliche Situation des Patienten sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder weiteren Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen, aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen. Die Pflegedokumentation bleibt Eigentum der SPITEX Region Thun AG, wird aber am Einsatzort nachgeführt.

4.5 Durchführung der Dienstleistungen

Für die Durchführung der Dienstleistungen werden mit dem Patienten Zeitfenster vereinbart. Es besteht kein Anspruch auf eine bestimmte Mitarbeitende. Geplante Einsätze, welche der Patient nicht mindestens 24 Stunden im Voraus absagt werden in Rechnung gestellt. Ausnahmeregelungen gelten z.B. bei Spitaleintritt und bei Todesfall. Das Umplanen von vereinbarten Terminen, auf Wunsch des Patienten wird ebenfalls in Rechnung gestellt.

4.6 Einsatz von mehreren Mitarbeiterinnen und Drittorganisationen

Bedingen besondere Umstände eine Einführung in pflegerische Massnahmen oder bedingt die Pflegeplanung den gleichzeitigen Einsatz von zwei Mitarbeitenden, wird die Arbeitszeit von beiden in Rechnung gestellt. In der Regel werden alle Dienstleistungen durch die eigenen Mitarbeitenden der SPITEX Region Thun AG abgedeckt. Bei speziellen betrieblichen Umständen bleibt der Einsatz entsprechend qualifiziertem Personal von Drittorganisationen vorbehalten.

Die SPITEX Region Thun AG ist ebenfalls ein Ausbildungsbetrieb. Begleiten und unterstützen wir unsere Lernenden/Studierenden auf ihren Einsätzen bei den Patienten, wird nur die Arbeitszeit einer Mitarbeitenden in Rechnung gestellt.

4.7 Mitwirkung des Patienten

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn der Patient und die Mitarbeitenden der SPITEX Region Thun AG dazu beitragen. Für die fachgerechte Pflege bedarf es entsprechender Einrichtungen wie z.B. Pflegebett, Rollstuhl, Toilettenstuhl, Duschbett usw. Diese Einrichtungen müssen allenfalls von den Patienten angeschafft oder gemietet werden. Besonderen Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz des Patienten und der Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B. rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, aber auch geeignetes Putzmaterial).

4.8 Einsatz von Pflege-/Verbrauchsmaterial

Der Patient erklärt sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden. Zusätzlich benötigtes Pflegematerial wird durch die SPITEX Region Thun AG besorgt und dem Patienten in Rechnung gestellt. Das benötigte Gebrauchs- und Verbrauchsmaterial für hauswirtschaftliche Leistungen gemäss SPITEX-Standard, kann auf Wunsch des Patienten von der SPITEX besorgt und diesem in Rechnung gestellt werden.

4.9 Wohnungszugang

Der Patient ist verpflichtet, den Zugang zur Wohnung für die Mitarbeitenden der SPITEX Region Thun AG zu gewährleisten. Kann die Wohnungstür nicht mehr selbstständig geöffnet werden, muss der Patient einen Schlüsseltresor montieren und einen Hausschlüssel deponieren lassen. Die Kosten trägt der Patient. Die SPITEX Region Thun AG nimmt keine Schlüssel zur Aufbewahrung entgegen. Der Patient haftet für die sichere Aufbewahrung der Schlüssel.

4.10 Notfallmässiger Zutritt in die Wohnung

Findet der Mitarbeitende die Wohnungstür bei einem planmässigen Einsatz unerwarteterweise verschlossen vor sind die Mitarbeitenden der SPITEX Region Thun AG ausdrücklich dazu ermächtigt sich Zutritt zu den Wohnräumen der Patienten zu verschaffen. Sie sind berechtigt, die Wohnungstüre von Fachleuten öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dem Patienten könnte etwas zugestossen sein. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten des Patienten. Vorbehalten werden Fälle, in denen Angehörige innert nützlicher Frist die Wohnung öffnen können.

5. Dienstleistung

Der Dienstleistungsumfang wird grundsätzlich im Rahmen der Bedarfsabklärung und der individuellen Leistungsplanung vereinbart.

5.1 Dienstleistungen Pflege

Dienstleistungen können nur soweit übernommen werden oder aufrechterhalten bleiben, als es der Gesundheitszustand des Patienten angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitextätigkeit erlaubt. SPITEX Region Thun AG teilt dem Patienten zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn seine Pflege 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 Region Thun AG kann zu einer sinnvollen Lösung beitragen.

5.2 Dienstleistungen Hauswirtschaft und sozialbetreuerische Leistungen sowie Extraleistungen

Die Mitarbeitenden sind nur zur Ausführung der Aufgaben befugt, welche zwischen dem Patienten und der SPITEX Region Thun AG festgelegt werden.

Hauswirtschaftliche- und sozialbetreuerische Leistungen werden der Planung der Dienstleistungen der Pflege untergeordnet.

5.3 Geldgeschäfte durch Mitarbeiter der SPITEX Region Thun AG

Geldgeschäfte jeglicher Art gehören nicht zu den Dienstleistungen der SPITEX Region Thun AG. Es ist den Mitarbeitenden untersagt, Patienten bei Geldgeschäften zu unterstützen oder Geldgeschäfte für den Patienten zu erledigen. Der Patient verpflichtet sich, die Mitarbeitenden der SPITEX Region Thun AG weder für die Vorbereitung noch für die Ausführung von 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 Region Thun AG nicht haftbar.

5.4 Einkäufe durch Mitarbeitende der SPITEX Region Thun AG

Sieht die Leistungsplanung Einkäufe für den Patienten vor, so sind die Bargeldvorschüsse für den Einkauf sowie das Rückgeld gegenseitig zu quittieren.

5.5 Personentransporte

Es ist den SPITEX-Mitarbeitenden untersagt Patienten in privaten Fahrzeugen zu transportieren.

6. Kosten und Kostenübernahme

Grundsatz: Alle Dienstleistungen der SPITEX Region Thun AG werden vom Patienten gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Kosten für Pflegeleistungen, die von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung nicht übernommen werden, gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zu Lasten des Patienten. Kosten für Hauswirtschaftsleistungen werden dem Patienten in Rechnung gestellt.

Werden Leistungen der SPITEX Region Thun AG zugunsten von ausserkantonalen Patienten (z.B. während eines Ferienaufenthaltes) erbracht, so gehen die Vollkosten vollständig zu Lasten des Patienten. Die Rückforderung von der Versicherung oder dem Wohnkanton obliegt dem Patienten.

6.1 Leistungserfassung

Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeitenden ihre Arbeitsleistungen im Sinne einer Leistungserfassung fest. Diese erfolgt elektronisch oder mittels Erfassungsblatt.

6.2 Rechnungsstellung

Die gesetzlichen Bestimmungen und allenfalls Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang jener Leistungen, welche durch die Krankenkassen zu übernehmen sind. Die Rechnungsstellung für kassenpflichtige Leistungen erfolgt direkt an die Krankenversicherung. Patientenbeteiligung und weitere Leistungen werden dem Patienten in Rechnung gestellt. Kosten für Hauswirtschafts- und Extraleistungen werden ebenfalls dem Patienten in Rechnung gestellt.

6.3 Zahlung

Die Vergütung ist jeweils 30 Tagen ab Rechnungsdatum fällig und zwar unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (u.a. Krankenkasse, Ergänzungsleistungen, Fürsorgeleistungen) besteht.

Bei Zahlungsverzug ist ab der ersten Mahnung und bei jeder weiteren eine Mahngebühr zu entrichten.

Bei wiederholtem Zahlungsverzug ist die SPITEX Region Thun AG berechtigt, nach Abklärung der Verhältnisse, für die Erbringung weiterer Leistungen Vorauszahlung oder angemessene Sicherheiten zu verlangen, oder die Leistungen einzustellen.

Eine Rückvergütung von zu viel bezahlten Beträgen erfolgt, bei fehlender Verrechnungsmöglichkeit nur, sofern sie den Mindestbetrag für eine Rückzahlung von Fr. 5.00 übersteigen.

6.4 Telefon Zusatzkosten im Notfall

Im Notfall tätigen Pflegefachpersonen einen Anruf auf die ärztlich betreute, kostenpflichtige Notfallnummer der Medphone AG. Die entstandenen Kosten durch den Notfallanruf bei der Medphone AG werden dem Patienten pauschal in Rechnung gestellt.

7. Kündigung

7.1 Ordentliche Kündigungsfrist

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

7.2 Sofortige Auflösung der Leistungsvereinbarung

In besonderen Fällen ist die Möglichkeit einer sofortigen Auflösung des Vertragsverhältnisses gegeben, namentlich bei Nichtbezahlen der Rechnungen 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 aus Sicht der SPITEX Mitarbeitenden unzumutbar machen. Im Falle einer sofortigen Auflösung der Leistungsvereinbarung ist die SPITEX Region Thun AG verpflichtet diesen der zuständigen Behörde der Gesundheits- und Integrationsdirektion zu melden.

7.3 Weitere Beendigungsgründe

Das Vertragsverhältnis endet ohne Kündigung, wenn der Patient in eine stationäre Langzeitpflegeinstitution eintritt oder stirbt.

8. Schweige- und Meldepflicht, Datenschutz

Die SPITEX Region Thun AG 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 Patienten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, weitere in die Behandlung involvierte Fachpersonen und Fachstellen,

Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstelle sowie staatliche Amtsstellen. Der Patient erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden, sobald er die Leistungen der SPITEX Region Thun AG in Anspruch nimmt. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet. Der Patient entbindet die Mitarbeitenden der SPITEX Region Thun AG von der Schweigepflicht gegenüber den, in der Einverständniserklärung genannten Kontaktpersonen, welche entsprechend gekennzeichnet im Patientendossier hinterlegt werden. Besteht nach eingehender Beurteilung eine Gefährdung des Wohls des Patienten oder Drittpersonen, besteht für die SPITEX Region Thun AG die Meldepflicht an die zuständigen Amtsstellen.

9. Haftung

Die SPITEX Region Thun AG haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grob-fahrlässig 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 das Spitepersonal verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

10. Geschenke an Mitarbeitende

Die Mitarbeitenden der SPITEX Region Thun AG dürfen von Patienten oder deren Angehörigen kein Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch annehmen, soweit diese über eine blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Zuwendungen dürfen aber mittels Spende in den Personalfond ausgerichtet werden.

11. Beschwerden

Die SPITEX Region Thun AG verfügt über ein System zur Entgegennahme, Bearbeitung und Erfassung von Beschwerden. Grundsätzlich sind alle Mitarbeitenden der SPITEX Region Thun AG verpflichtet, Beschwerden von Patienten und Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten.

12. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche rechtlichen Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der SPITEX Region Thun AG und dem Patienten ist in jedem Fall Thun.

Thun, November 2023