

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Spitex Schlossmatt GmbH**

Werden bestimmt durch:

- Die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung
- Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)
- Das jeweils aktuelle Tarifblatt.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen der Spitex Schlossmatt GmbH und ihren Kunden. Die Spitex Schlossmatt GmbH bietet entgeltliche Dienstleistungen in den Bereichen Gesundheits- und Krankenpflege sowie in Hauswirtschaft und Betreuung an.

### **1. Zielsetzung**

Die Spitex Schlossmatt GmbH unterstützt den Klienten mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder ähnlichen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen des Klienten, seiner Angehörigen oder seines sozialen Umfeldes berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: «So viel Selbstständigkeit wie möglich, soviel Spitex-Dienstleistung wie nötig». Die Dienstleistungen werden soweit möglich nach evidenz- basierten Richtlinien und Kriterien erbracht.

### **2. Dienstleistungsumfang**

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

### **3. Dienstleistung**

#### **3.1 Bedarfsabklärung**

Die Leistungsplanung erfolgt zusammen mit dem Klienten und/oder dessen Vertretung. Es wird eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation und des individuellen Pflege- und Hilfebedarfs sowie die gemeinsame Planung der notwendigen Massnahmen ermittelt. Das Resultat wird schriftlich festgehalten und mittels Bedarfsmeldeformular dem Arzt zur Anordnung zugestellt. Die ärztliche Anordnung kann bei akuten Leiden für 3 Monate und bei Langzeitkrankheiten für 6 Monate angeordnet werden. Jeweils nach drei, bzw. nach sechs Monaten muss die Anordnung mittels Standortgespräch erneuert werden, wie auch bei einer Erhöhung unserer Leistungen. Übersteigt der Bedarf an Pflegeleistungen die 60-Stundenlimite im Quartal, wird von der Spitex Schlossmatt GmbH zusätzlich ein Gesuch um Kostengutsprache an den Vertrauensarzt der Krankenkasse gestellt. Kosten der Pflegeleistungen, die von den obligatorischen Krankenversicherungen nicht übernommen und vom Klienten ausdrücklich gewünscht werden, gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zulasten des Klienten.

#### **3.2 Leistungen**

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

**Spitex Schlossmatt**

Private Spitex für das Berner Oberland

### **3.3 Pflegedokumentation**

In der elektronischen Pflegedokumentation werden die gesundheitliche Situation des Klienten, sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder weiteren Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen, aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen. Die Pflegedokumentation bleibt Eigentum der Spitex Schlossmatt GmbH. Auf Wunsch kann die Pflegedokumentation dem Klienten zugestellt oder Einsicht gewährt werden.

### **3.4 Durchführung der Dienstleistungen**

Für die Durchführung der Dienstleistungen werden mit dem Klienten Zeitfenster vereinbart. Wir bieten Kontinuität in der Pflege, es besteht jedoch kein Anspruch auf eine bestimmte Mitarbeitende. Geplante Einsätze welche der Klient nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt, werden in Rechnung gestellt. Ausnahmeregelungen gelten z.B. bei Spitaleintritt und bei Todesfall.

### **3.5 Einsätze von mehreren Mitarbeitenden 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 Mitarbeitenden der Spitex Schlossmatt GmbH abgedeckt. Bei speziellen betrieblichen Umständen bleibt der Einsatz entsprechend qualifiziertem Personal von Drittorganisationen vorbehalten.

Die Spitex Schlossmatt GmbH ist ebenfalls ein Ausbildungsbetrieb. Bei der Begleitung und Unterstützung unserer Lernenden oder Studierenden (auf ihren Einsätzen bei den Klienten), wird dem Klienten nur die Arbeitszeit einer Mitarbeitenden in Rechnung gestellt.

### **3.6 Mitwirkung des Klienten**

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

### **3.7 Einsatz von Pflege- und Verbrauchsmaterial**

Der Klient erklärt sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden. Zusätzlich benötigtes Pflegematerial wird durch die Spitex Schlossmatt GmbH besorgt und dem Klienten in Rechnung gestellt. Das benötigte Gebrauchs- und Verbrauchsmaterial für hauswirtschaftliche Leistungen, kann auf Wunsch des Patienten von den Mitarbeitenden der Spitex Schlossmatt GmbH besorgt werden. Dies wird dem Klienten in Rechnung gestellt werden.

### **3.8 Wohnungsschlüssel**

Der Klient ist verpflichtet den Zugang zur Wohnung für die Mitarbeitenden der Spitex Schlossmatt GmbH zu gewährleisten. Es kann ein Schlüssel bei der Spitex Schlossmatt GmbH hinterlegt werden. Die Schlüsselübergabe ist schriftlich zu quittieren. Die Spitex Schlossmatt GmbH ist für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Wird der Schlüssel ohne Schlüsseltresor bei der Haustüre deponiert, trägt der Klient allein die Verantwortung.

### **3.9 Eindringen in Wohnung**

Findet der Mitarbeitende die Wohnungstür bei einem planmässigen Einsatz unerwarteter Weise verschlossen vor und wurde der Spitex Schlossmatt GmbH kein Wohnungsschlüssel übergeben, ist die Spitex Schlossmatt GmbH berechtigt, die Wohnungstüre von Fachleuten öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dem Klienten könnte etwas zugestossen sein. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten des Klienten. Vorbehalten werden Fälle, in denen Angehörige innert nützlicher Frist die Wohnung öffnen können.

## **4. Dienstleistungsgrenzen**

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

### **4.1 Dienstleistungen Pflege**

Die Kostendeckung für pflegerische Leistungen muss bei einem Bedarf von mehr als 60 Stunden im Quartal vom Krankenversicherer bestätigt werden. Dienstleistungen können nur soweit übernommen werden oder aufrechterhalten bleiben, als es der Gesundheitszustand des Klienten angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitex-tätigkeit erlaubt. Die Spitex Schlossmatt GmbH teilt dem Klienten 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. Die Spitex Schlossmatt GmbH unterstützt den Klienten bei der Suche nach einer Lösung.

### **4.2 Dienstleistungen Hauswirtschaft und Begleitung sowie Extraleistungen**

Die Mitarbeitenden sind nur zur Ausführung der Aufgaben befugt, welche zwischen dem Klienten und der Spitex Schlossmatt GmbH festgelegt werden. Zusätzliche und ausserordentliche Dienstleistungen, die nicht über die Krankenkasse abgerechnet werden können, werden separat in Rechnung gestellt (siehe Tarifliste).

### **4.3 Dienstleistungen Administration**

Als Dienstleistungsmodule werden Allgemeine Administration und Rechnungswesen, Steuererklärung sowie Vermögens- und Anlageverwaltung angeboten (gemäss separatem Dienstleistungsbeschreibung). Diese Dienstleistungen werden durch entsprechend ausgebildete Mitarbeiter in der Administration erbracht.

#### **4.4 Geldgeschäfte durch Spitex Schlossmatt GmbH Mitarbeiter**

Geldgeschäfte, welche über die Dienstleistungen im Rahmen der Administration hinausgehen, gehören nicht zu den Dienstleistungen der Spitex Schlossmatt GmbH. Es ist den weiteren Mitarbeitenden untersagt, Klienten bei Geldgeschäften zu unterstützen oder Geldgeschäfte für den Klienten zu erledigen. Der Klient verpflichtet sich, die Mitarbeitenden der Spitex Schlossmatt GmbH 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 Klienten aus Missachtung dieser Verpflichtung entstehen, ist die Spitex Schlossmatt GmbH nicht haftbar.

#### **4.5 Einkäufe durch Mitarbeitende der Spitex Schlossmatt GmbH**

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

#### **4.6 Personentransporte**

Es ist den Spitex Schlossmatt GmbH-Mitarbeitenden untersagt Klienten in privaten Fahrzeugen zu transportieren.

### **5. Kosten und Kostenübernahme**

Grundsatz: Alle Dienstleistungen der Spitex Schlossmatt GmbH werden vom Klienten gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Kosten für Pflegeleistungen, die von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung nicht übernommen werden und vom Klienten ausdrücklich gewünscht werden, gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zu Lasten des Klienten. Kosten für Hauswirtschaftsleistungen werden dem Klienten in Rechnung gestellt.

Werden Leistungen der Spitex Schlossmatt GmbH zugunsten von ausserkantonalen Klienten (z.B. während eines Ferienaufenthaltes) erbracht, so gehen die Vollkosten vollständig zu Lasten des Klienten. Die Rückforderung von der Versicherung oder dem Wohnkanton obliegt dem Klienten.

#### **5.1 Leistungserfassung**

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

#### **5.2 Rechnungsstellungen**

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 Klienten in Rechnung gestellt. Kosten für Hauswirtschafts- und Extraleistungen werden ebenfalls dem Klienten in Rechnung gestellt.

### **5.3 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 wiederholtem Zahlungsverzug ist die Spitex Schlossmatt GmbH berechtigt, nach Abklärung der Verhältnisse, für die Erbringung weiterer Leistungen Vorauszahlung oder angemessene Sicherheiten zu verlangen.

## **6. Kündigung**

### **6.1 Ordentliche Kündigungsfrist**

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

### **6.2 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 Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen des Klienten in die Dienstleistungsabwicklung, bei Auftreten von Verhältnissen seitens des Klienten, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der Spitex Schlossmatt GmbH unzumutbar machen.

### **6.3 Weitere Beendigungsgründe**

Das Vertragsverhältnis endet ohne Kündigung, wenn der Klient in eine stationäre Langzeitpflegeinstitution eintritt oder verstirbt.

## **7. Schweige- und Meldepflicht, Datenschutz**

Die Spitex Schlossmatt GmbH 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 Klienten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstelle sowie staatliche Stellen. Der Klient erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet. Der Klient entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber der Spitex Schlossmatt GmbH von der Schweigepflicht. Besteht nach eingehender Beurteilung eine Gefährdung des Wohls des Klienten oder Drittpersonen, besteht für die Spitex Schlossmatt GmbH die Meldepflicht an die zuständigen Stellen.

## **8. Haftung**

Die Spitex Schlossmatt GmbH 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 das Spitexpersonal verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

## **9. Geschenke an Mitarbeitende**

Die Mitarbeitenden der Spitex Schlossmatt GmbH dürfen von Klienten 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.

## **10. Beschwerden**

Die Spitex Schlossmatt GmbH verfügt über ein System zur Entgegennahme, Bearbeitung und Erfassung von Beschwerden. Grundsätzlich sind alle Mitarbeitenden der Spitex Schlossmatt GmbH verpflichtet, Beschwerden von Klienten und Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten.

## **11. Gerichtsstand**

Gerichtsstand für sämtliche rechtlichen Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der Spitex Schlossmatt GmbH und dem Klienten ist in jedem Fall Thun.

Thun, Dezember 2019