

1. Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen SPITEX BERN und ihren Kunden¹ wird bestimmt

1. durch die individuelle Leistungsvereinbarung (samt Beilagen) gemäss dem Formular «Leistungsvereinbarung A Pflege» und/oder «Leistungsvereinbarung B Hauswirtschaft» und/oder «Leistungsvereinbarung C Komfort- und Extraleistungen», jeweils auf Basis einer Bedarfsabklärung;

2. durch die allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Beides sind Bestandteile der Kundendokumentation und werden vom Kunden ausdrücklich als Bestandteil des Vertragsverhältnisses anerkannt.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen SPITEX BERN, Verein für ambulante Dienste der Stadt Bern, und ihren Kunden. Im Rahmen der Leistungsvereinbarung erbringt SPITEX BERN für die Einwohnerinnen und Einwohner der Einwohnergemeinde Bern und weiteren Gemeinden entgeltliche Dienstleistungen in den Bereichen Gesundheits- und Krankenpflege sowie Hauswirtschaft und Betreuung. Soweit die individuellen Vereinbarungen und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweiz. Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 394ff.).

2. Zielsetzung

SPITEX BERN unterstützt den Kunden mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, betreuenden oder weiteren Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei berücksichtigt SPITEX BERN die eigenen Ressourcen des Kunden und seiner Angehörigen. 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 Krankenkassen und in der Leistungsvereinbarung zuhanden des Kunden festgehalten.

4. Dienstleistung

4.1 Bedarfsabklärung

Beim Erstbesuch erfolgt zusammen mit dem Kunden 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, und bei Langzeitkrankheiten, für 6 Monate angeordnet werden. Bei Personen, die eine Hilflosenentschädigung der Alters- und Hinterlassenenversicherung, der Invalidenversicherung oder der Unfallversicherung wegen mittlerer oder schwerer Hilflosigkeit erhalten, gilt der ärztliche Auftrag oder die ärztliche Anordnung bezogen auf Leistungen infolge des die Hilflosigkeit verursachenden Gesundheitszustandes in der Regel unbefristet (Art. 8a Abs. 6 und 6bis Krankenpflege-Leistungsverordnung). Die Anordnungen können und müssen sowohl bei fortwährendem Pflege- und Hilfebedarf unbeschränkt wiederholt werden wie auch bei einer Erhöhung unserer Leistungen. Übersteigt der Bedarf an Pflegeleistungen die 60-Stundenlimite im Quartal, wird von SPITEX BERN zusätzlich ein Gesuch um Kostengutsprache an die Krankenkasse gestellt. Die durch die Krankenkasse nicht gedeckten Kosten, die vom Kunden ausdrücklich gewünscht werden, gelten als (Extraleistungen/Zusatzleistungen etc.) und gehen vollständig zu Lasten des Kunden. Sie sind in einer separaten Rechnung auszuweisen.

4.2 Leistungsvereinbarung

Der Umfang der Leistungen wird in der Leistungsvereinbarung festgelegt. Bei höherem Leistungsumfang wird die Leistungsvereinbarung entsprechend angepasst. In der Leistungsvereinbarung werden ausserdem die Komfort- und Extraleistungen geregelt. Unter Komfort- und Extraleistungen werden Leistungen verstanden, die von der obligatorischen Krankenkasse nicht bezahlt werden und nicht dem Tarifschutz unterliegen. Die Kosten sind von dem Kunden zu bezahlen; sie werden durch SPITEX BERN separat in Rechnung gestellt.

4.3 Dokumentation Pflege und Hauswirtschaft

In der Dokumentation Pflege und Hauswirtschaft wird die gesundheitliche Situation des Kunden, sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder weiteren Massnahmen, inkl. ärztliche Verordnungen, aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen. Die Dokumentation Pflege und Hauswirtschaft bleibt Eigentum von SPITEX BERN, wird aber am Einsatzort nachgeführt und in der Regel auch dort aufbewahrt. SPITEX BERN kann keine Verantwortung übernehmen, wenn Unbefugte Einblick in die zu Hause stationierte Kundendokumentation nehmen.

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 bieten Kontinuität in der Pflege, es besteht jedoch kein Anspruch auf eine bestimmte Mitarbeiterin. 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 Mitarbeiterinnen und Drittorganisationen

Bedingen besondere Umstände, eine Einführung in pflegerische Massnahmen oder bedingt die Pflegeplanung den gleichzeitigen Einsatz von zwei Mitarbeiterinnen, wird die Arbeitszeit von beiden in Rechnung gestellt. In der Regel werden alle Dienstleistungen durch die eigenen Mitarbeiterinnen² 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 Mitarbeiterinnen 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. Besonderen Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz des Kunden und der Mitarbeiterinnen unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, die eine angemessene Pflege erlauben, aber auch geeignetes Putzmaterial).

4.7 Wohnungsschlüssel

Bei Bedarf händigt der Kunde SPITEX BERN eine genügende Anzahl Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe ist schriftlich zu quittieren. SPITEX BERN ist für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Wird der Schlüssel entgegen der Empfehlung von SPITEX BERN deponiert, trägt der Kunde allein die Verantwortung für die sichere Aufbewahrung des Schlüssels.

4.8 Eindringen in Wohnung

Findet die Mitarbeiterin die Wohnungstür bei einem planmässigen Einsatz unerwarteterweise verschlossen vor und wurde SPITEX BERN kein Wohnungsschlüssel übergeben (Ziffer 4.7 hiervor), ist SPITEX BERN berechtigt, die Wohnungstüre von Fachleuten öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dem Kunden könnte etwas zugestossen sein. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten des Kunden. Vorbehalten werden Fälle, in denen Angehörige intern nützlicher Frist die Wohnung öffnen können.

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

² Aus Gründen der Lesbarkeit wird im folgenden nur von «Mitarbeiterinnen» gesprochen. Diese weibliche Form schliesst die männliche Form der «Mitarbeiter» inhaltlich mit ein.

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 Krankenversicherer bestätigt werden. Dienstleistungen können nur soweit übernommen werden oder aufrecht erhalten bleiben, als es der Gesundheitszustand des Kunden angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitextätigkeit erlaubt. SPITEX BERN teilt dem Kunden 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 BERN kann zu einer sinnvollen Lösung beitragen.

5.2 Dienstleistungen Hauswirtschaft

Der «Wochenkehr» (wöchentliche Sichtreinigung) und die Wäschepflege werden wenn möglich nachmittags eingeplant, da sich die pflegerischen Tätigkeiten vorwiegend auf den Morgen konzentrieren.

6. Preis und Rechnungsstellung

Grundsatz: Alle Dienstleistungen der SPITEX BERN werden vom Kunden gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Für hauswirtschaftliche Dienstleistungen bildet die Steuerveranlagung die Basis. Es gelten keine besonderen Tarife für Vereinsmitglieder. Eine Tarifliste wird abgegeben.

6.1 Leistungserfassung

Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeiterinnen ihre Arbeitsleistungen im Sinne einer Leistungserfassung fest. Diese erfolgt elektronisch mittels eines Zeiterfassungstiftes und Strichcodes. Allfällige Beanstandungen sind an die Direktion SPITEX BERN zu richten.

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 erfolgt an den Kunden oder die angegebene Zahlungsadresse. Die Rückvergütung der versicherten Leistungen kann der Kunde bei seiner Krankenkasse geltend machen. Komfort- und Extraleistungen werden separat in Rechnung gestellt. Diese Leistungen sind nicht kassenpflichtig (vgl. Ziffer 4.2).

6.3 Zahlung

SPITEX BERN stellt dem Kunden spätestens in der zweiten Monatshälfte die Rechnung über die Leistungen (inkl. allfälliger Mehrbedarf gemäss Art. 4.2 AGB) 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.

7. Kündigung

7.1 Ordentliche Kündigungsfrist

Die Leistungsvereinbarung kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens 5 Tagen gekündigt werden. Mit dem vereinbarten Ende des Einsatzes wird die Leistungsvereinbarung automatisch aufgelöst.

7.2 Sofortige Auflösung der Leistungsvereinbarung

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

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

7.3 Form

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

7.4 Weitere Beendigungsgründe

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

8. Schweigepflicht und Datenschutz

SPITEX BERN verpflichtet die Mitarbeiterinnen 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 Schlichtungsstelle sowie staatliche Stellen. 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.

9. Haftung

SPITEX BERN haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeiterinnen 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. Keine Annahme weiterer Arbeiten durch die Mitarbeiterinnen

Es ist den Mitarbeiterinnen 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 einer Mitarbeiterin. Transporte von Kunden und deren Angehörigen in spitexeigenen Autos oder in den Privatautos sind den Mitarbeiterinnen untersagt.

11. Geschenke an Mitarbeiterinnen

Den Mitarbeiterinnen von SPITEX BERN ist es untersagt, von Kunden oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Weitergehende Zuwendungen können mittels Spende in den Personalfonds ausgerichtet werden.

12. Beschwerden

SPITEX BERN verfügt über ein System zur Entgegennahme, Bearbeitung und Erfassung von Beschwerden.

Grundsätzlich sind alle Mitarbeiterinnen 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 zuständigen Leiter Betriebsmanagement von SPITEX BERN mit Antrag auf Fallbereinigung an.
2. Kommt keine Einigung zustande, sprechen beide Parteien die Direktion SPITEX BERN an.
3. Kommt keine Einigung zustande, sind beide Parteien befugt, den Vorstand anzurufen, der sich um eine gütliche Regelung des Streites bemüht.

13. Gerichtsstand

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