



Überall für alle

**SPITEX**  
Oberraargau AG

Murgenthalstrasse 14a, 4900 Langenthal  
Tel +4162 531 68 30 • Fax +4162 922 09 07

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der SPITEX OBERAARGAU AG (AGB)

### Abschluss und Inhalt des Vertrags

Das Vertragsverhältnis zwischen der SPITEX OBERAARGAU AG und der Kundin<sup>1</sup> wird bestimmt durch

- a. die individuelle Rahmenvereinbarung (Spitex-Auftrag),
- b. die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung,
- c. die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB),
- d. das jeweils aktuelle Tarifblatt,
- e. Datenschutzmerkblatt.

### Leistungsarten

Es ist zu unterscheiden zwischen den folgenden Leistungsarten:

- Pflegeleistungen nach KVG, welche durch die Krankenversicherung übernommen werden,
- Pflegeleistungen nach anderen Sozialversicherungsgesetzen (UVG, IVG, MVG)
- Komfort- und Extraleistungen, welche durch die Kundin gewünscht und auch übernommen werden,
- Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen (HWSL), an denen sich die Kundin in der Regel finanziell beteiligt.

### Umfang und Durchführung der Leistungen

<sup>1</sup> Der Umfang der Leistungen bestimmt sich – insbesondere in Bezug auf die KVG-Leistungen – nach der jeweils aktuellen Leistungsplanung sowie dem Bedarfsmeldeformular. Verändert sich der Leistungsbedarf dauerhaft, wird eine neue Bedarfsabklärung mit Leistungsplanung vorgenommen. Verändert sich der Bedarf im Verlaufe des Einsatzes vorübergehend während mehreren Tagen, und übersteigt er die verordnete Anzahl Stunden wesentlich, wird diese Änderung dem Versicherer durch die SPITEX OBERAARGAU AG gemeldet.

<sup>2</sup> Änderungen in der Leistungsplanung sind von der Kundin durch Unterschrift zu bestätigen. Die neue Leistungsplanung wird dem Hausarzt zur Unterschrift vorgelegt und der Krankenkasse bzw. der zuständigen Sozialversicherung zu Abrechnungszwecken zugestellt.

<sup>3</sup> Mitarbeitende der SPITEX OBERAARGAU AG erbringen Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen der SPITEX OBERAARGAU AG und der Kundin. Eine weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden der SPITEX OBERAARGAU AG nicht gestattet. Es besteht kein Anspruch auf die Betreuung durch eine bestimmte Mitarbeiterin oder einen bestimmten Mitarbeiter. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt alleine bei der zuständigen Führungsperson innerhalb unserer Organisation. Gegebenenfalls wird Ihnen Ihre Bezugsperson zu Beginn des Vertragsverhältnisses mitgeteilt.

<sup>4</sup> Die Betreuung der Kundin wird einem Fachteam der SPITEX OBERAARGAU AG zugeteilt. Die Kundin hat keinen Anspruch auf die Betreuung durch bestimmte Mitarbeitende der SPITEX OBERAARGAU AG. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der SPITEX OBERAARGAU AG. Sämtliche Anliegen im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis sind an die SPITEX OBERAARGAU AG zu richten.

<sup>1</sup> Aus Gründen der Lesbarkeit wird im vorliegenden Dokument teilweise lediglich die weibliche Form verwendet. Die weibliche Form schliesst andere Formen mit ein.





Überall für alle

**SPITEX**  
Oberraargau AG

Murgenthalstrasse 14a, 4900 Langenthal  
Tel +4162 531 68 30 • Fax +4162 922 09 07

<sup>5</sup> Die Dienstleistungen werden in der Regel zwischen 06.00 und 23.00 Uhr erbracht. Zwischen 23.00 und 06.00 Uhr gewährleistet die SPITEX OBERAARGAU AG durch ihr Nachtangebot die Erreichbarkeit für die Kundin.

<sup>6</sup> Die SPITEX OBERAARGAU AG erbringt die Leistungen in der Regel selbst. Unter besonderen Umständen behält sie sich aber vor, qualifizierte Drittpersonen oder -organisationen beizuziehen und einzusetzen.

#### Dienstleistungsgrenzen

<sup>1</sup> Dienstleistungen können nur soweit übernommen oder aufrechterhalten werden, als es der Gesundheitszustand der Kundin im Einzelfall erlaubt. Wenn die Pflege und Betreuung zu Hause nicht mehr machbar ist, eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder wenn sich der Eintritt in eine stationäre Einrichtung aufdrängt, teilt die SPITEX OBERAARGAU AG dies zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit.

<sup>2</sup> Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen werden der Planung der Pflegedienstleistungen untergeordnet.

#### Detailliertes Arztzeugnis

<sup>1</sup> Die Kundin veranlasst die Erstellung des detaillierten Arztzeugnisses gemäss Vorgaben der Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion des Kantons Bern (GSI), welches von dieser für die Abgeltung der hauswirtschaftlichen und sozialbetreuerischen Leistungen verlangt wird, bei ihrer Hausärztin. Das detaillierte Arztzeugnis wird der SPITEX OBERAARGAU AG entweder durch die Kundin oder aber auf deren Anweisung hin vom Hausarzt direkt zugestellt.

<sup>2</sup> Die Kundin ermächtigt die SPITEX OBERAARGAU AG ausdrücklich, die ihr in diesem Zusammenhang bekannten Daten

- während der Dauer der Leistungserbringung zu verwenden;
- für die Rechnungsstellung und Abrechnung der Abgeltungen der GSI zu verwenden und dieser im Fall von Kontrollen oder Inspektionen zugänglich zu machen;
- weiteren zuständigen Behörden bekanntzugeben, sofern dies gesetzlich oder vertraglich verlangt ist.

#### Pflegedokumentation

<sup>1</sup> Im elektronischen Pflegedossier werden die gesundheitliche Situation der Kundin sowie alle pflegerischen, betreuerischen oder weiteren Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen, erfasst, einschliesslich laufender Veränderungen.

<sup>2</sup> Die elektronischen Daten werden in einer geschützten Datenbank der SPITEX OBERAARGAU AG verwaltet und archiviert. Die Kundin erhält nach schriftlicher Anfrage Einblick ins Pflegedossier.

#### Wohnungszugang und Schlüsselmanagement

<sup>1</sup> Die Kundin ist verpflichtet, den Zugang zu ihrer Wohnung für die Mitarbeitenden der SPITEX OBERAARGAU AG zu gewährleisten. Falls nötig, lässt die Kundin einen Schlüsselsafe an einer Hausaussenwand oder in Ihrem Milchkasten montieren. Unsere Mitarbeitenden beraten Sie gerne. Verfügt die SPITEX OBERAARGAU AG über keinen Zugang zu einem Wohnungsschlüssel, sind unsere Mitarbeitenden berechtigt, die Wohnungstür durch Fachleute öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dass der Kundin etwas zugestossen sein könnte (bei Verdacht „Gefahr in Verzug“). Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten der Kundin.

<sup>2</sup> Die SPITEX OBERAARGAU AG und ihre Mitarbeitenden werden ausdrücklich ermächtigt, sich im Notfall Zutritt zu den Wohnräumen der Kundin zu verschaffen.





Überall für alle

**SPITEX**  
Oberaargau AG

Murgenthalstrasse 14a, 4900 Langenthal  
Tel +4162 531 68 30 • Fax +4162 922 09 07

<sup>3</sup> Die Kundin, der Kunde ist besorgt für die Einhaltung des Nichtraucher-schutzes und verzichtet vor und während des Einsatzes der Spitex-Mitarbeitenden auf das Rauchen in der eigenen Wohnung und lüftet diese ausgiebig vor deren Eintreffen.

<sup>4</sup> Damit eine hygienische und sichere Durchführung der Dienstleistungen gewährleistet werden kann, müssen Tiere während des gesamten Spitex-Einsatzes, bzw. vor dem Betreten der Wohnung durch die Spitex-Mitarbeitenden, in einem separaten Raum untergebracht werden. Die Kundin ist für hygienische Verhältnisse im Umfeld des Einsatzes besorgt.

#### Material und Hilfsmittel

<sup>1</sup> Durch die unterzeichneten Vereinbarungen erklärt sich die Kundin mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden.

<sup>2</sup> Pflegematerial und Hilfsmittel aus der Mittel- und Gegenständeliste (MiGeL) werden bis zu einem vom Bund festgelegten Höchstvergütungsbetrag (HVB Pflege) von der obligatorischen Krankenversicherung übernommen. Die Abgabe, so wie das Einholen der Arztverordnung kann durch die SPITEX OBERAARGAU AG erfolgen. Die Verrechnung erfolgt direkt an die Krankenversicherung. Ist ein Produkt der Mittel- und Gegenständeliste teurer als der HVB Pflege, wird die Differenz, der sogenannte Überbetrag, der Kundin in Rechnung gestellt.

<sup>3</sup> Die SPITEX OBERAARGAU AG bietet ihren Kunden die Möglichkeit an, ausgewählte Materialien und Hilfsmittel, welche nicht durch die Krankenversicherung vergütet werden, bei ihr zu beziehen. Die Verrechnung dieser Produkte geht vollständig zu Lasten der Kunden.

<sup>4</sup> Verbrauchsmaterialien, welche durch das Personal der SPITEX OBERAARGAU AG angewendet werden und zu dessen Sicherheit dient, geht zu Lasten der Organisation.

<sup>5</sup> Die Kundin passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Damit der Gesundheitsschutz der Kundin wie auch der Mitarbeitenden der SPITEX OBERAARGAU AG gewährleistet ist, ist es unabdingbar, dass die notwendigen Hilfsmittel verwenden können (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, aber auch geeignetes Putzmaterial).

<sup>6</sup> Bei Verschlechterung des Gesundheitszustandes wie z. Bsp. zunehmende Immobilität, muss die Kundin für die erforderlichen Hilfsmittel (Lift, Pflegebett usw.) besorgt sein, damit eine fachgerechte Erbringung der Leistungen durch die Pflegenden gewährleistet werden kann.

#### Kosten der Leistungen und Kostenübernahme

<sup>1</sup> Die Kosten für Leistungen nach dem KVG richten sich nach den Bestimmungen der KLV. Kosten der Pflegeleistungen, die von den obligatorischen Krankenpflegeversicherungen nicht übernommen werden und von der Kundin ausdrücklich erwünscht sind, gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zulasten der Kundin. Vorbehalten bleibt die Leistungspflicht Dritter (z.B. Privatversicherung).

<sup>2</sup> Die Kostenübernahme für Leistungen nach anderen Sozialversicherungsgesetzen (UVG, IVG, MVG) richtet sich nach den Bestimmungen dieser Gesetze und den geltenden Tarifverträgen.

<sup>3</sup> Für Extraleistungen und HWSL gelten die Tarife gemäss den aktuellen Tarifblättern der SPITEX OBERAARGAU AG.

<sup>4</sup> Die Kundin anerkennt, die Vergütung für die vereinbarten und durch die SPITEX OBERAARGAU AG erbrachten Leistungen zu schulden, unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten besteht.





Überall für alle

**SPITEX**  
Oberaargau AG

Murgenthalstrasse 14a, 4900 Langenthal  
Tel +4162 531 68 30 • Fax +4162 922 09 07

<sup>5</sup> Für die Leistungen nach dem KVG gilt der Tariftschutz nach Art. 44 KVG.

**Rechnungstel-  
lung und Fällig-  
keit**

<sup>1</sup> Art und Umfang von Leistungen, die von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung bzw. von der zuständigen Sozialversicherung übernommen werden, werden in den gesetzlichen Bestimmungen und allfälligen Verträgen zwischen den Leistungserbringern und den Versicherungen geregelt. Mit der Krankenversicherung wird im System des Tiers Payant abgerechnet, d.h. die Rechnungsstellung erfolgt direkt an die Krankenkasse.

<sup>2</sup> Die Kosten für Hauswirtschafts- sowie für Komfort- und Extraleistungen werden der Kundin direkt in Rechnung gestellt. Die Vergütung sämtlicher nicht-kassenpflichtiger Leistungen ist jeweils innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum fällig. Bei wiederholtem Zahlungsverzug sind wir berechtigt, nach Abklärung der Verhältnisse, für die Erbringung weiterer Leistungen Vorauszahlung oder angemessene Sicherheiten zu verlangen.

<sup>3</sup> Für die Eröffnung des Kundendossiers werden einmalig folgende Administrativgebühren in Rechnung gestellt: CHF 50 für Kunden mit Wohnsitz im Kanton Bern, CHF 100 für Kunden mit ausserkantonalem Wohnsitz, CHF 20 für die Mitglieder der Spitex-Fördervereine Aarebrügg, Langenthal, Thunstetten-Bützberg.

<sup>4</sup> Wird die Vereinbarung mit der SPITEX OBERAARGAU AG klientenseitig von mehreren Personen unterschrieben, so gelten diese als Solidarschuldner.

**Abbestellung  
von Leistungen**

<sup>1</sup> Für Einsätze an Werktagen, die die Kundin nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt und Einsätze an Wochenenden und Feiertagen, die nicht mindestens 48 Stunden im Voraus abbestellt werden, stellt SPITEX OBERAARGAU AG der Kundin Rechnung.

<sup>2</sup> Im Falle eines Spitaleintritts oder bei Todesfällen erfolgt keine Verrechnung.

**Schweige-  
pflicht und Da-  
tenschutz**

<sup>1</sup> Die SPITEX OBERAARGAU AG verpflichtet die Mitarbeitenden zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Alle Angaben werden vertraulich behandelt. Soweit es für die Erfüllung des Vertrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten der Kundin gespeichert oder an Dritte übermittelt werden und zwar insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen, staatliche Amtsstellen und Aufsichtsbehörden. Die Kundin erklärt sich mit dieser Verwendung von Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet. Die Kundin entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber der SPITEX OBERAARGAU AG von der Schweigepflicht.

<sup>2</sup> Es ist der Kundin nicht gestattet, Mitarbeitende der SPITEX OBERAARGAU AG beim Verrichten der Pflegeleistungen oder der hauswirtschaftlichen oder sozialbetreuenden Leistungen zu filmen oder andere visuelle oder akustische Aufzeichnungen zu machen. Sofern sich in den Räumlichkeiten der Kundin Kameras befinden, sind diese während des Einsatzes von der Mitarbeitenden der SPITEX OBERAARGAU AG auszuschalten.

<sup>3</sup> Die Verwendung von Aufzeichnungsgeräten während der Einsätze von Mitarbeitenden der SPITEX OBERAARGAU AG stellt einen Grund für den Abbruch des Einsatzes dar.





Überall für alle

**SPITEX**  
Oberraargau AG

Murgenthalstrasse 14a, 4900 Langenthal  
Tel +4162 531 68 30 • Fax +4162 922 09 07

**Haftung für  
Sachschäden**

<sup>1</sup> Die SPITEX OBERAARGAU AG haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch ihre Mitarbeitenden verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind. Die Meldung an die Bezugsperson oder die zuständige Führungsperson muss innerhalb einer Frist von zwei Tagen erfolgen.

<sup>2</sup> Der Umfang der Haftung bestimmt sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Jegliche weitere Haftung (z. B. für unfallbedingte körperliche Schäden), die nicht durch die Mitarbeitenden versucht worden sind, ist ausgeschlossen.

**Annahme von  
Geschenken**

Den Mitarbeitenden ist es untersagt, Geschenke oder Hinterlassenschaften anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Weitergehende Zuwendungen können mittels Spende ausgerichtet werden.

**Vertragskündigung**

<sup>1</sup> Die Kündigung des Vertrags bedarf der schriftlichen Form.

<sup>2</sup> Vereinbarungen können unter Einhaltung einer Frist von 5 Arbeitstagen gekündigt werden.

<sup>3</sup> In besonderen Fällen behält sich die SPITEX OBERAARGAU AG vor, den Vertrag fristlos zu kündigen (z.B. bei Nichtbezahlung von Rechnungen; bei Auftreten von unzumutbaren Verhältnissen oder Verhaltens seitens der Kundin; bei Umständen, welche für eine Leistungserbringung der Mitarbeitenden aus gesundheitlichen und/oder psychischen Gründen sowie aus Gründen der Arbeitssicherheit nicht mehr verantwortlich sind; bei unsachgemässer Einmischung Ihrer Angehörigen und/oder von anderen Bezugspersonen in die Dienstleistungsabwicklung). Die Kündigung seitens der SPITEX OBERAARGAU AG richtet sich nach den Richtlinien für den Abbruch von SPITEX-Einsätzen, Empfehlungen des Vorstands SPITEX Verband Kanton Bern (2019).

**Beschwerde-  
system**

<sup>1</sup> Die SPITEX OBERAARGAU AG verfügt über ein System zur Entgegennahme, Bearbeitung und Erfassung von Beschwerden. Die Mitarbeitenden sind grundsätzlich verpflichtet, Beschwerden von Klienten und Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten.

<sup>2</sup> Kann die Beschwerde nicht zur Zufriedenheit beider Parteien behoben werden, wird das folgende Verfahren angewendet:

- Beide Parteien sprechen die Leitung der SPITEX OBERAARGAU AG mit Antrag auf Fallbereinigung an.
- Kommt keine Einigung zustande, sind beide Parteien befugt, den Vorstand anzurufen, der sich um eine gütliche Regelung des Streits bemüht.

<sup>3</sup> Bei Konflikten und Beschwerden bezüglich Ablehnung der Kostenübernahme durch einen Versicherer:

- Lehnt der Krankenversicherer die Kostenübernahme der durch die SPITEX OBERAARGAU AG erbrachten Leistungen oder eines Teils davon ab, kann die Kundin von der Krankenversicherung eine beschwerdefähige Verfügung verlangen. Es bestehen folgende rechtlichen Möglichkeiten:
  - Verlangen einer Erklärung (Versicherungen haben eine gesetzliche Auskunftspflicht)
  - Beizug einer Beratungsstelle (siehe unten)





Überall für alle

**SPITEX**  
Oberaargau AG

Murgenthalstrasse 14a, 4900 Langenthal  
Tel +4162 531 68 30 • Fax +4162 922 09 07

- Verlangen einer schriftlichen, beschwerdefähigen Verfügung. In dieser Verfügung muss die Krankenversicherung ihren Entscheid begründen und auf die Rechtsmittel verweisen.
  - Ist die Kundin mit der Verfügung der Versicherung nicht einverstanden, muss sie dagegen schriftlich innerhalb von 30 Tagen Einsprache erheben. Die Krankenversicherung muss darauf einen Einspracheentscheid schreiben mit der Begründung und Hinweis auf die weiteren Rechtsmittel.
  - Ist die Kundin damit nicht einverstanden, kann sie innert 30 Tagen eine schriftliche Beschwerde beim kantonalen Versicherungsgericht einreichen.
  - Ist die Kundin mit diesem Urteil nicht einverstanden, kann sie innert 30 Tagen eine Beschwerde beim Eidgenössischen Versicherungsgericht in Luzern erreichen. Dessen Entscheid ist endgültig.
- Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen  
Bümplizstrasse 128  
3018 Bern  
Tel. 031 372 27 27  
E-Mail [info@ombudsstellebern.ch](mailto:info@ombudsstellebern.ch)
  - Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion des Kantons Bern (GSI)  
Gesundheitsamt, Abteilung Aufsicht und Bewilligung  
Rathausplatz 1  
Postfach  
3000 Bern 8  
Tel. 031 636 98 98  
E-Mail [info.aufsicht.ga@be.ch](mailto:info.aufsicht.ga@be.ch)
  - Bei Streitigkeiten zwischen Leistungserbringer (Spitex) und Versicherer kann das Kantonale Schiedsgericht beigezogen werden. Dieses hat lediglich Empfehlungscharakter.

**Gerichtsstand**

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der SPITEX OBERAARGAU AG und der Kundin ist der Sitz der SPITEX OBERAARGAU AG.

SPITEX OBERAARGAU AG, OKTOBER 2023

