

Informationen, Geschäftsbedingungen, Dienstleistungen und Leistungsvertrag

Im Namen aller Mitarbeitenden der SPITEX Grauholz begrüßen wir Sie ganz herzlich und danken Ihnen für das uns entgegen gebrachte Vertrauen.

Als öffentliche SPITEX bieten wir unsere Leistungen überall und jederzeit an. Wir setzen uns dafür ein, Sie mit ausgezeichneter pflegerischer Fachkompetenz und hochstehender individueller Betreuung zu umsorgen und engagieren uns mit bestem Können, Wissen und Gewissen für Ihr Wohlbefinden.

Als Team für Sie unterwegs

Unsere Teams bestehen aus rund 160 Frauen und Männern, jüngeren und älteren Mitarbeitenden, die aus verschiedenen Herkunftsländern stammen und für unterschiedliche Tätigkeiten qualifiziert sind. Zudem sind wir ein Ausbildungsbetrieb mit Lernenden, durch welche die Pflege der Zukunft sichergestellt wird. Gemeinsam sorgen sie dafür, dass wir Ihnen an 365 Tagen im Jahr die benötigte Pflege, Betreuung, Hilfe und wo nötig Unterstützung anbieten können. Wir sind deshalb darauf angewiesen, dass Sie alle unsere Mitarbeitenden schätzen und die Vielfalt und Unterschiedlichkeit geniessen. Wir danken Ihnen dafür bestens und freuen uns auf Sie!



Unser Einsatztermin in Ihrem Zeitfenster

Um Ihnen eine hohe Pflegequalität mit möglichst wenig verschiedenen Pflegenden anzubieten, sind wir darauf angewiesen, dass die mit Ihnen vereinbarten Termine innerhalb des Zeitfensters für Sie verbindlich sind. Wir ersuchen Sie, unsere Termine als genauso wichtig zu erachten, wie Arzt- oder ähnliche Termine. Dafür sind wir Ihnen sehr dankbar!

Unsererseits sind wir sehr bemüht, unsere Einsätze innerhalb den mit Ihnen vereinbarten Zeitfenster (+/- 45 Minuten) wahrzunehmen. Sollte uns dies ausnahmsweise aufgrund nicht planbarer Umstände (wie Stau, Witterung) einmal nicht gelingen, werden wir Sie umgehend orientieren. Wir danken Ihnen bereits jetzt bestens für Ihr Verständnis!

Erreichbarkeit der SPITEX Grauholz

Während den Geschäftsöffnungszeiten erreichen Sie uns von Montag bis Freitag zwischen 08.00 und 12.00 Uhr sowie zwischen 14.00 und 17.00 Uhr unter der Nummer

031 850 20 85

Ausserhalb der Geschäftsöffnungszeiten wird Ihr Anruf gebührenpflichtig (CHF 12.00, Stand 01.06.2016) an die Notrufzentrale Medcall weitergeleitet. Sie organisiert die passende Hilfe und orientiert bei Bedarf den Pikettdienst der SPITEX Grauholz.

Im Weiteren sind wir erreichbar unter:

Adresse: SPITEX Grauholz
Zentrum 34
3322 Urtenen-Schönbühl

Mail: info@spitex-grauholz.ch
(Hin-verschlüsselte Domäne)

Webseite: www.spitex-grauholz.ch

Rückmeldungen und Reklamationen

Wir sind bestrebt, Ihnen unsere Angebote in bestmöglicher Qualität zu erbringen. Bitte teilen Sie uns daher mit, wenn wir dieses Ziel bei Ihnen nicht erreichen. Sprechen Sie unsere Mitarbeitenden oder die Leitungen an oder richten Sie Ihre Rückmeldung an den Geschäftsführer. Wir verstehen uns zudem als Lernende Organisation und haben den Anspruch, uns laufend zu verbessern. Dazu dienen uns Ihre Rückmeldungen sehr. Bei der regelmässigen Überprüfung des Pflegebedarfs, werden die Mitarbeitenden des Abklärungsteams mit Ihnen daher auch einen Fragekatalog ausfüllen. Ihre Rückmeldungen sind uns aber jederzeit willkommen. Wir danken Ihnen für Ihre Offenheit und Ihr Vertrauen!

Wir freuen uns auf Sie und wünschen uns, dass Sie mit unserer Pflege und Betreuung die benötigte Hilfe und Unterstützung erhalten.

Ihr SPITEX-Team Grauholz

Beilagen

- Leistungsvereinbarung
- Allgemeine Geschäftsbedingungen
- Merkblatt Datenschutz
- Bestätigungen
- Schlüsselquittung

Leistungsvereinbarung (Ex. Kunde)

zwischen der **SPITEX Grauholz**, Zentrum 34, 3322 Urtenen-Schönbühl

und

Name und Vorname der Kundin / des Kunden (Blockschrift)

Kundennummer

Gegenstand

¹ Die SPITEX Grauholz und der Klient bzw. die Klientin vereinbaren, dass die SPITEX Grauholz Dienstleistungen im Umfang der jeweiligen aktuellen Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung erbringt (sog. Pflichtleistungen nach KVG). In der Leistungsplanung sind Art, Dauer und Häufigkeit der Leistungen erfasst. Sie wird dem Hausarzt zur Unterschrift vorgelegt und der Krankenkasse zu Abrechnungszwecken zugestellt. Analoges gilt für Leistungen nach anderen Sozialversicherungsgesetzen (UVG, IVG, MVG).

² Weitere Leistungen wie hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen oder Komfort- und Extraleistungen können auf Wunsch des Klienten bzw. der Klientin durch die Spitex Grauholz erbracht werden.

Schuldner der Vergütung

Die Kundin / der Kunde anerkennt, die Vergütung für die vereinbarten und durch die SPITEX Grauholz erbrachten Leistungen zu schulden, unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (beispielsweise der Krankenkasse) besteht. Diese Regelung gilt auch für effektiv erbrachte Leistungen, welche den Umfang gemäss des gültigen Bedarfsmeldeformulars um bis zu 20 % übersteigen.

Bestandteile dieser Vereinbarung

¹ Die folgenden Dokumente bilden integrierenden Bestandteil der vorliegenden Vereinbarung:

- die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der SPITEX Grauholz,
- das jeweils aktuelle Bedarfsmeldeformular und die jeweils aktuelle Leistungsplanung,
- das Tarifblatt,
- das Datenschutzmerkblatt,
- die Bestätigung betreffend Entbindung vom Arztgeheimnis, die Zustimmung zur Weitergabe von Daten und die Patientenverfügung.

² Soweit die vorliegende Vereinbarung und die AGB der SPITEX Grauholz nichts vorsehen, kommen die Artikel 394 ff. des Obligationenrechts über den Auftrag subsidiär zur Anwendung.

³ Die Kundin / der Kunde kennt die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der SPITEX Grauholz und ist damit einverstanden. Allfällige Fragen im Zusammenhang mit den AGB werden ihr / ihm beantwortet.

Leistungsarten

¹ Es wird zwischen den folgenden Leistungsarten unterscheiden:

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

² Die obligatorische Krankenpflegeversicherung übernimmt nicht in jedem Fall sämtliche Leistungen der SPITEX Grauholz. Werden Leistungen durch die Krankenkasse beanstandet, macht die SPITEX Grauholz ihre Kundinnen und Kunden darauf aufmerksam. Diese entscheiden daraufhin, ob sie die entsprechenden Leistungen trotzdem in Anspruch nehmen wollen. Ist dies der Fall, erklären die Kundinnen und Kunden ausdrücklich, dass sie alle durch die obligatorische Krankenpflegeversicherung nicht übernommenen Leistungen gemäss Leistungsplanung wünschen und deren Kosten selber tragen. Sind die Leistungen nicht erwünscht, wird die Leistungsplanung entsprechend angepasst.

Preise und Tarife

¹ Die Abgeltung für die Leistungen gemäss Krankenversicherungsgesetz (KVG) richtet sich nach den Bestimmungen der Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV; SR 832.112.31).

² Die Abgeltung der Leistungen nach anderen Sozialversicherungsgesetzen (UVG, IVG, MVG) richtet sich nach den Bestimmungen dieser Gesetze und den geltenden Tarifverträgen.

³ Die Kosten für Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen (HWSL) sowie für Extra- oder Komfortleistungen, welche zu Lasten der Kundin / des Kunden gehen, richten sich

nach den jährlich neu festgelegten und auf der Homepage publizierten Tarifen der SPITEX Grauholz.

⁴ Die zu verrechnende Minimalzeit pro Einsatz bei der Pflege beträgt 10 Minuten. Anschliessend wird in Einheiten von 5 Minuten abgerechnet. Für HWSL beträgt die Minimalzeit pro Einsatz, in Verbindung mit einem Pflegeeinsatz, 15 Minuten, als eigenständiger Einsatz 30 Minuten. Anschliessend wird in Einheiten von 15 Minuten abgerechnet.

⁵ Die Kundin / der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Leistungen für hauswirtschaftliche Dienste im Zusammenhang mit Pflegeleistungen bis zu durchschnittlich 15 Minuten pro Tag ohne separate Abklärung erbracht werden können (z.B. Leistungen wie Frühstück richten, Medikamente abholen oder ähnliche Handreichungen, die nicht über die Krankenkassengrundversicherung abgerechnet werden dürfen).

⁶ Für die Berechnung eines ermässigten Tarifs für HWSL ermächtigt die Kundin / der Kunde die SPITEX Grauholz bei der Wohngemeinde die notwendigen Steuerdaten einzufordern. Um den HW-Tarif festzulegen, muss von der Kundin / dem Kunden zusätzlich das Formular „Selbstdeklaration der finanziellen Situation bei HWSL“ ausgefüllt und retourniert werden.

⁷ Für Einsätze, die weniger als 24 Stunden im Voraus abgesagt werden, wird eine Pauschale von CHF 40.00 verrechnet, sofern es sich nicht um einen notfallmässigen Spitaleintritt oder einen Todesfall handelt.

⁸ Rechnungen der SPITEX Grauholz sind innerhalb von 30 Tagen zu begleichen. Ausstände werden innerhalb regulärer Fristen gemahnt. Bleiben Zahlungen weiter aus, leitet die SPITEX Grauholz das ordentliche Betreibungsverfahren ein.

Pflegedokumentation	Die Leistungen der SPITEX Grauholz werden in der Kundendokumentation festgehalten. Einsicht in die elektronische Kundendokumentation kann beantragt werden und ist kostenpflichtig. Die Dokumentation in Papierform im Bereich der HWSL wird in der Regel bei der Kundin / dem Kunden aufbewahrt. Diese bleibt jedoch Eigentum der SPITEX Grauholz. Die SPITEX Grauholz übernimmt keine Verantwortung für die Einsicht von Dritten in die Dokumentation, die bei der Kundin / dem Kunden aufbewahrt werden.
Aufbieten der Ambulanz im Notfall	Die Kosten der Ambulanz, die durch das Aufbieten durch Mitarbeitende der SPITEX Grauholz entstehen, sind in jedem Fall durch die Kundin / den Kunden zu übernehmen. Dies gilt auch in Fällen, in denen die Kundin / der Kunde sich gegen das Aufbieten einer Ambulanz ausspricht, jedoch davon auszugehen ist, dass ihre / seine Urteilsfähigkeit beeinträchtigt ist.
Eindringen in Wohnung	¹ Die SPITEX Grauholz und ihre Mitarbeitenden werden ausdrücklich ermächtigt, sich im Notfall Zutritt zu den Wohnräumen der Kundin / des Kunden zu verschaffen. ² Die Kosten, die durch das Öffnen von Türen oder eines Schadens, der durch ein gewaltsames Eindringen entsteht, gehen zu Lasten der Kundin / des Kunden.
Kündigung	Die vorliegende Vereinbarung kann durch die SPITEX Grauholz innerhalb von 5 Arbeitstagen schriftlich gekündigt werden. In besonderen Fällen behält sich die SPITEX Grauholz vor, den Vertrag fristlos zu kündigen (z.B. bei Nichtbezahlung von Rechnungen oder bei Auftreten von unzumutbaren Verhältnissen oder Verhaltens seitens der Kundin / des Kunden).
Ausfertigung und Aufbewahrung	Diese Vereinbarung wird im Doppel ausgestellt und unterschrieben. Ein Exemplar erhält die Kundin / der Kunde und eines die SPITEX Grauholz.

Die Kundin / der Kunde oder die mit ihrer bzw. seiner Vertretung betraute Person:*

* Mehrere Personen haften solidarisch.

Ort und Datum

Name und Vorname

Mitarbeiterin / Mitarbeiter der SPITEX Grauholz:

Ort und Datum

Unterschrift MitarbeiterIn

Erstellt durch: GL
Freigabe durch / am: Vorstand / 04.08.2009
Prozessverantwortung: GL

Name: Informationen, Geschäftsbedingungen, Dienstleistungen mit Leistungsvereinbarung
Version / Datum: 17 / 30.01.2020
Seite: 4 von 21

Leistungsvereinbarung (Ex. SPITEX)

zwischen der **SPITEX Grauholz**, Zentrum 34, 3322 Urtenen-Schönbühl

und

Name und Vorname der Kundin / des Kunden (Blockschrift)

Kundennummer

Gegenstand

¹ Die SPITEX Grauholz und der Klient bzw. die Klientin vereinbaren, dass die SPITEX Grauholz Dienstleistungen im Umfang der jeweiligen aktuellen Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung erbringt (sog. Pflichtleistungen nach KVG). In der Leistungsplanung sind Art, Dauer und Häufigkeit der Leistungen erfasst. Sie wird dem Hausarzt zur Unterschrift vorgelegt und der Krankenkasse zu Abrechnungszwecken zugestellt. Analoges gilt für Leistungen nach anderen Sozialversicherungsgesetzen (UVG, IVG, MVG).

² Weitere Leistungen wie hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen oder Komfort- und Extraleistungen können auf Wunsch des Klienten bzw. der Klientin durch die Spitex Grauholz erbracht werden.

Schuldner der Vergütung

Die Kundin / der Kunde anerkennt, die Vergütung für die vereinbarten und durch die SPITEX Grauholz erbrachten Leistungen zu schulden, unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (beispielsweise der Krankenkasse) besteht. Diese Regelung gilt auch für effektiv erbrachte Leistungen, welche den Umfang gemäss des gültigen Bedarfsmeldeformulars um bis zu 20 % übersteigen.

Bestandteile dieser Vereinbarung

¹ Die folgenden Dokumente bilden integrierenden Bestandteil der vorliegenden Vereinbarung:

- die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der SPITEX Grauholz,
- das jeweils aktuelle Bedarfsmeldeformular und die jeweils aktuelle Leistungsplanung,
- das Tarifblatt,
- das Datenschutzmerkblatt,
- die Bestätigung betreffend Entbindung vom Arztgeheimnis, die Zustimmung zur Weitergabe von Daten und die Patientenverfügung.

² Soweit die vorliegende Vereinbarung und die AGB der SPITEX Grauholz nichts vorsehen, kommen die Artikel 394 ff. des Obligationenrechts über den Auftrag subsidiär zur Anwendung.

³ Die Kundin / der Kunde kennt die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der SPITEX Grauholz und ist damit einverstanden. Allfällige Fragen im Zusammenhang mit den AGB werden ihr / ihm beantwortet.

Leistungsarten

¹ Es wird zwischen den folgenden Leistungsarten unterscheiden:

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

² Die obligatorische Krankenpflegeversicherung übernimmt nicht in jedem Fall sämtliche Leistungen der SPITEX Grauholz. Werden Leistungen durch die Krankenkasse beanstandet, macht die SPITEX Grauholz ihre Kundinnen und Kunden darauf aufmerksam. Diese entscheiden daraufhin, ob sie die entsprechenden Leistungen trotzdem in Anspruch nehmen wollen. Ist dies der Fall, erklären die Kundinnen und Kunden ausdrücklich, dass sie alle durch die obligatorische Krankenpflegeversicherung nicht übernommenen Leistungen gemäss Leistungsplanung wünschen und deren Kosten selber tragen. Sind die Leistungen nicht erwünscht, wird die Leistungsplanung entsprechend angepasst.

Preise und Tarife

¹ Die Abgeltung für die Leistungen gemäss Krankenversicherungsgesetz (KVG) richtet sich nach den Bestimmungen der Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV; SR 832.112.31).

² Die Abgeltung der Leistungen nach anderen Sozialversicherungsgesetzen (UVG, IVG, MVG) richtet sich nach den Bestimmungen dieser Gesetze und den geltenden Tarifverträgen.

³ Die Kosten für Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen (HWSL) sowie für Extra- oder Komfortleistungen, welche zu Lasten der Kundin / des Kunden gehen, richten sich

nach den jährlich neu festgelegten und auf der Homepage publizierten Tarifen der SPITEX Grauholz.

⁴ Die zu verrechnende Minimalzeit pro Einsatz bei der Pflege beträgt 10 Minuten. Anschliessend wird in Einheiten von 5 Minuten abgerechnet. Für HWSL beträgt die Minimalzeit pro Einsatz, in Verbindung mit einem Pflegeeinsatz, 15 Minuten, als eigenständiger Einsatz 30 Minuten. Anschliessend wird in Einheiten von 15 Minuten abgerechnet.

⁵ Die Kundin / der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Leistungen für hauswirtschaftliche Dienste im Zusammenhang mit Pflegeleistungen bis zu durchschnittlich 15 Minuten pro Tag ohne separate Abklärung erbracht werden können (z.B. Leistungen wie Frühstück richten, Medikamente abholen oder ähnliche Handreichungen, die nicht über die Krankenkassengrundversicherung abgerechnet werden dürfen).

⁶ Für die Berechnung eines ermässigten Tarifs für HWSL ermächtigt die Kundin / der Kunde die SPITEX Grauholz bei der Wohngemeinde die notwendigen Steuerdaten einzufordern. Um den HW-Tarif festzulegen, muss von der Kundin / dem Kunden zusätzlich das Formular „Selbstdeklaration der finanziellen Situation bei HWSL“ ausgefüllt und retourniert werden.

⁷ Für Einsätze, die weniger als 24 Stunden im Voraus abgesagt werden, wird eine Pauschale von CHF 40.00 verrechnet, sofern es sich nicht um einen notfallmässigen Spitaleintritt oder einen Todesfall handelt.

⁸ Rechnungen der SPITEX Grauholz sind innerhalb von 30 Tagen zu begleichen. Ausstände werden innerhalb regulärer Fristen gemahnt. Bleiben Zahlungen weiter aus, leitet die SPITEX Grauholz das ordentliche Betreibungsverfahren ein.

Pflegedokumentation	Die Leistungen der SPITEX Grauholz werden in der Kundendokumentation festgehalten. Einsicht in die elektronische Kundendokumentation kann beantragt werden und ist kostenpflichtig. Die Dokumentation in Papierform im Bereich der HWSL wird in der Regel bei der Kundin / dem Kunden aufbewahrt. Diese bleibt jedoch Eigentum der SPITEX Grauholz. Die SPITEX Grauholz übernimmt keine Verantwortung für die Einsicht von Dritten in die Dokumentation, die bei der Kundin / dem Kunden aufbewahrt werden.
Aufbieten der Ambulanz im Notfall	Die Kosten der Ambulanz, die durch das Aufbieten durch Mitarbeitende der SPITEX Grauholz entstehen, sind in jedem Fall durch die Kundin / den Kunden zu übernehmen. Dies gilt auch in Fällen, in denen die Kundin / der Kunde sich gegen das Aufbieten einer Ambulanz ausspricht, jedoch davon auszugehen ist, dass ihre / seine Urteilsfähigkeit beeinträchtigt ist.
Eindringen in Wohnung	¹ Die SPITEX Grauholz und ihre Mitarbeitenden werden ausdrücklich ermächtigt, sich im Notfall Zutritt zu den Wohnräumen der Kundin / des Kunden zu verschaffen. ² Die Kosten, die durch das Öffnen von Türen oder eines Schadens, der durch ein gewaltsames Eindringen entsteht, gehen zu Lasten der Kundin / des Kunden.
Kündigung	Die vorliegende Vereinbarung kann durch die SPITEX Grauholz innerhalb von 5 Arbeitstagen schriftlich gekündigt werden. In besonderen Fällen behält sich die SPITEX Grauholz vor, den Vertrag fristlos zu kündigen (z.B. bei Nichtbezahlung von Rechnungen oder bei Auftreten von unzumutbaren Verhältnissen oder Verhaltens seitens der Kundin / des Kunden).
Ausfertigung und Aufbewahrung	Diese Vereinbarung wird im Doppel ausgestellt und unterschrieben. Ein Exemplar erhält die Kundin / der Kunde und eines die SPITEX Grauholz.

Die Kundin / der Kunde oder die mit ihrer bzw. seiner Vertretung betraute Person:*

* Mehrere Personen haften solidarisch.

Ort und Datum

Name und Vorname

Mitarbeiterin / Mitarbeiter der SPITEX Grauholz:

Ort und Datum

Unterschrift MitarbeiterIn

Allgemeine Geschäftsbedingungen der SPITEX Grauholz (AGB)

Stand: 20.08.2019

Abschluss und Inhalt des Vertrags	Vertragsverhältnis <p>Das Vertragsverhältnis zwischen der SPITEX Grauholz und der Kundin / dem Kunden wird bestimmt durch</p> <ul style="list-style-type: none">• die individuelle Leistungsvereinbarung,• die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung,• die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB),• das Tarifblatt;• das Datenschutzmerkblatt;• die Bestätigung betreffend Entbindung vom Arztgeheimnis, die Zustimmung zur Weitergabe von Daten und die Patientenverfügung.
Leistungsarten	Leistung <p>Es ist zu unterscheiden zwischen den folgenden Leistungsarten:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pflegeleistungen nach dem Krankenversicherungsgesetz (KVG), welche durch die Krankenversicherung übernommen werden,• Pflegeleistungen nach anderen Sozialversicherungsgesetzen (UVG, IVG, MVG)• Komfort- und Extraleistungen, welche durch die Kundin / den Kunden gewünscht und selber finanziert werden,• Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen (HWSL), an denen sich die Kundin / der Kunde in der Regel finanziell beteiligt.
Angebote	Das Angebot der SPITEX Grauholz umfasst: <ul style="list-style-type: none">• Grund- und Behandlungspflege• Abklärung, Beratung und Koordination von Leistungen• Spezialpflege: Psychiatrie-, Demenz-, Palliativ- und Wundpflege• Hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen• Ergänzende Angebote: medizinische Fusspflege, Mahlzeitendienst, Notrufsystem, Bereitschaftsdienst, sozialbetreuerische Leistungen über mehrere Stunden
Umfang der Leistungen	<p>¹ Der Umfang der Leistungen richtet sich – insbesondere in Bezug auf die KVG-Leistungen – nach der aktuellen Leistungsplanung sowie dem Bedarfsmeldeformular (BMF), gestützt auf den abgeklärten Bedarf. 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 Grauholz gemeldet.</p> <p>² Änderungen in der Leistungsplanung (Zusatzblatt zur Leistungsvereinbarung) sind von der Kundin / dem Kunden durch Unterschrift zu bestätigen. Das angepasste BMF wird der Hausärztin / dem Hausarzt zur Bestätigung und Unterschrift vorgelegt und anschliessend der Krankenkasse zu Abrechnungszwecken zugestellt.</p> <p>³ Mitarbeitende der SPITEX Grauholz erbringen Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen der SPITEX Grauholz und der Kundin / dem Kunden. Eine weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden der SPITEX Grauholz nicht gestattet.</p>
Dienstleistungsgrenzen	<p>¹ Dienstleistungen können nur soweit übernommen oder aufrechterhalten werden, wie es der Gesundheitszustand der Kundin / des Kunden im Einzelfall erlaubt.</p> <p>² Die Hilfe und Pflege zu Hause ist nicht (mehr) möglich, beziehungsweise es sind gemeinsam andere Betreuungsformen zu suchen, wenn</p> <ul style="list-style-type: none">• medizinisch-technische Hilfsmittel benötigt werden, die zu Hause nicht einsetzbar sind respektive aus wirtschaftlichen Gründen nicht eingesetzt werden können,• Die Situation der Kundin / des Kunden eine ständige Präsenz von SPITEX-Mitarbeitenden über längere Zeit erforderlich machen würde,

- Sich die Situation der Kundin / des Kunden so verändert, dass künftig Hilfe von aussen in sehr kurzer Zeit verfügbar sein muss (absehbare Notfälle),
- Die Bedingungen für eine qualitativ vertretbare Hilfe und Pflege zu Hause nicht (mehr) gegeben sind,
- Die Kundin / der Kunde die notwendigen Pflege- und Betreuungsmassnahmen wiederholt verweigern,
- Der Einsatz unseren Mitarbeitenden aus gesundheitlichen Gründen respektive aus Sicherheitsgründen nicht mehr zugemutet werden kann oder wenn Rechnungen für geleistete Dienste nicht bezahlt werden.

³ Wenn sich der Eintritt in eine stationäre Einrichtung aufdrängt, teilt die SPITEX Grauholz dies zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit.

**Detailliertes
Arztzeugnis**

¹ Die Kundin / der Kunde veranlasst bei der Hausärztin / dem Hausarzt die Erstellung eines detaillierten Arztzeugnisses gemäss den Vorgaben der Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern (GEF) für die Abgeltung der hauswirtschaftlichen und sozialbetreuerischen Leistungen. Das detaillierte Arztzeugnis wird der SPITEX Grauholz entweder durch die Kundin / den Kunden oder aber auf deren Anweisung hin direkt durch die Hausärztin / den Hausarzt zugestellt.

² Die Kundin / der Kunde ermächtigt die SPITEX Grauholz ausdrücklich, die ihr in diesem Zusammenhang bekannten Daten für die Rechnungsstellung und Abrechnung der Abgeltungen der GEF zu verwenden und dieser im Fall von Kontrollen oder Inspektionen zugänglich zu machen, weiteren zuständigen Behörden bekanntzugeben, sofern dies gesetzlich oder vertraglich verlangt ist.

**Durchführung der
Leistungen**

Die SPITEX Grauholz erbringt die Leistungen in der Regel selber. Unter besonderen Umständen behält sie sich aber vor, qualifizierte Drittpersonen oder -organisationen beizuziehen und einzusetzen.

**Anmeldungen für
SPITEX-Einsätze**

Organisation

Anmeldungen werden telefonisch, per Mail oder mit der online Patientenmeldung (OPAN) entgegengenommen. Die Kontaktaufnahme erfolgt in der Regel durch das Abklärungsteam.

Einsatzzeiten

Die Einsatzzeiten sind wie folgt geregelt:

- Einsatzzeiten Pflege: täglich zwischen 06.00 und 23.00 Uhr
- Einsatzzeiten Hauswirtschaft: in der Regel Montag bis Freitag 8.00 bis 17.00 Uhr
- Neuanmeldungen Pflege: der erste Einsatz erfolgt bei Bedarf innerhalb von vier Stunden
- Neuanmeldung Hauswirtschaft: der erste Einsatz erfolgt bei Bedarf am folgenden Tag
- Pflegerische Notfälle: Kundinnen / Kunden, welche bereits Pflegeleistungen der SPITEX Grauholz beanspruchen, werden bei Pflegenotfällen innerhalb einer Stunde aufgesucht

Absagen und Verschieben von vereinbarten Einsatzterminen

¹ Absagen seitens der Kundin / des Kunden:

Für Einsätze, die durch die Kundin / den Kunden nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abgesagt werden, wird eine Pauschale von CHF 40.00 verrechnet.

² Im Falle eines Spitaleintritts oder bei Todesfällen erfolgt keine Verrechnung.

³ Verschiebungen seitens SPITEX Grauholz:

Die vereinbarten Einsatzzeiten gelten als Richtzeiten, d.h. kurzfristige Veränderungen von +/- 45 Minuten können situationsbedingt vorkommen. Verschieben sich geplante Einsätze um mehr als 45 Minuten, wird die Kundin / der Kunde telefonisch darüber informiert.

Einsatzplanung

¹ Die Arbeitseinsätze werden in der Regel für eine Woche gemäss sachdienlichen und wirtschaftlichen Kriterien geplant.

² Es besteht kein Anspruch auf die Betreuung durch bestimmte Mitarbeitende der SPITEX

Grauholz oder darauf, von einer Frau oder einem Mann gepflegt zu werden. Soweit möglich werden die Wünsche der Kundin / des Kunden jedoch in die Planung einbezogen.

³ Die Konstanz bezüglich der eingeplanten Mitarbeitenden wird soweit möglich gewährleistet. Insbesondere bei Neuanmeldungen, Palliativ-Situationen oder bei Kundinnen / Kunden mit dementiellen oder psychischen Erkrankungen wird auf eine hohe Konstanz geachtet. Die Hilfe und Pflege wird in diesen Fällen durch ein überschaubares Team übernommen.

⁴ Die Kundin / der Kunde hat gegenüber den Mitarbeitenden der SPITEX Grauholz kein Weisungsrecht. Sämtliche Anliegen im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis sind direkt an die Geschäftsstelle SPITEX Grauholz zu richten.

Einsatz von mehreren Mitarbeitenden und Drittorganisationen

Bedingen besondere Umstände eine spezielle Einführung in pflegerische Massnahmen oder bedingt die Pflegeplanung den gleichzeitigen Einsatz von zwei Mitarbeitenden, wird die Arbeitszeit von beiden Personen in Rechnung gestellt. Dies gilt nicht, wenn Lernende im Hinblick auf eine gezielte Lernsituation als Zweitpersonen dabei sind. Werden Mitarbeitende begleitet, wird die Zeit der Begleitperson (Coaching) nur soweit verrechnet, als diese direkt Leistung erbringt.

Mitwirkung

Die Kundin / der Kunde hat, soweit ihr / ihm dies möglich ist, das Erforderliche für eine effiziente und effektive Hilfe und Pflege von sich aus vorzunehmen. Bei Bedarf sind Wohnungseinrichtungen dem für die SPITEX-Leistungen nötigen Bedarf anzupassen (Hilfsmittel, die für den Gesundheitsschutz der Kundin / des Kunden und den Mitarbeitenden unabdingbar sind, wie z.B. Pflegebetten, rutschfeste Unterlagen, geeignetes Putzmaterial oder hygienische Verhältnisse, die eine angemessene Pflege erlauben).

Aufbieten der Ambulanz im Notfall

Die Kosten der Ambulanz, die durch das Aufbieten durch Mitarbeitende der SPITEX Grauholz entstehen, sind in jedem Fall durch die Kundin / den Kunden zu übernehmen. Dies gilt auch in Fällen, in denen die Kundin / der Kunde sich gegen das Aufbieten einer Ambulanz ausspricht, jedoch davon auszugehen ist, dass ihre / seine Urteilsfähigkeit beeinträchtigt ist.

Wohnungszugang und Schlüsselmanagement

¹ Der Zugang zur Wohnung ist den Mitarbeitenden der SPITEX Grauholz zu gewährleisten.

² Bei Bedarf und sofern kein Schlüsseltresor vorhanden ist, werden eine ausreichende Anzahl Hausschlüssel der SPITEX Grauholz übergeben. Die Übergabe erfolgt an die SPITEX Grauholz und wird schriftlich quittiert. Die SPITEX Grauholz verantwortet das sichere und kostenpflichtige Schlüsselmanagement. Mitarbeitenden ist es nicht gestattet, von Kundinnen und Kunden Schlüssel zur persönlichen Verwaltung anzunehmen.

³ Werden Hausschlüssel vor dem Hauseingang deponiert, trägt die Kundin / der Kunde die Verantwortung für einen allfälligen Schaden.

⁴ Die Mitarbeitenden der SPITEX Grauholz werden ausdrücklich ermächtigt, sich im Notfall Zutritt zu den Wohnräumen der Kundin / des Kunden zu verschaffen. Ist die Wohnungstüre bei einem planmässigen Einsatz unerwarteterweise verschlossen und wurde kein Schlüssel an die SPITEX Grauholz übergeben, sind deren Mitarbeitende berechtigt, die Wohnungstüre von Fachleuten öffnen zu lassen. Dies gilt dann, wenn angenommen werden muss, dass der Kundin / dem Kunden etwas zugestossen sein könnte.

⁵ Bei besonderer Dringlichkeit und im äussersten Notfall, werden unsere Mitarbeitenden versuchen, gewaltsam in die Wohnung einzudringen, um lebensrettende Sofortmassnahmen durchführen zu können.

⁶ Die Kosten, die durch das Öffnen von Türen durch Fachpersonen oder eines Schadens, der durch ein gewaltsames Eindringen entstehen, gehen zu Lasten der Kundin / des Kunden.

Pflegedokumentation

¹ Die Mitarbeitenden der SPITEX Grauholz haben eine Dokumentationspflicht. Diese erfolgt elektronisch.

² In der Dokumentation werden die Pflege- und Betreuungsleistungen, die gesundheitliche Situation der Kundin / des Kunden sowie alle pflegerischen, betreuenden oder weiteren

Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen, einschliesslich laufender Veränderungen aufgezeichnet. Pflegerelevante Mitteilungen an Mitarbeitende unter dem „Siegel“ der Verschwiegenheit, schliessen sich daher aus.

⁴ Die elektronischen Daten werden in einer geschützten Datenbank der Spitex Grauholz verwaltet und archiviert. Auf Wunsch kann gegen Gebühr ein Auszug aus der Dokumentation verlangt werden.

⁵ Nach Abschluss der Einsätze der SPITEX Grauholz werden die Pflegedokumentationen und weitere sachdienliche Unterlagen während zehn Jahren durch die SPITEX Grauholz archiviert.

Diverses

Material und Hilfsmittel

¹ Die Kosten für Pflegematerial und Hilfsmittel aus der Mittel- und Gegenständeliste (Mi-GeL) in der Fachanwendung sind in der Abgeltung der Krankenversicherung für die Pflege enthalten. Von der Krankenversicherung zusätzlich übernommen werden diese Kosten, wenn diese von der Klientin selbst oder von nicht beruflich an der Pflege mitwirkenden Personen (z.B. von Angehörigen) angewendet werden (Selbstanwendung). Die Abgabe dieser Mittel kann durch die Spitex Grauholz erfolgen und an die Krankenversicherung verrechnet werden, wenn eine ärztliche Anordnung vorliegt.

² Die SPITEX Grauholz bietet der Kundin / dem Kunden die Möglichkeit, ausgewählte gängige Materialien und Hilfsmittel, welche von der obligatorischen Krankenkasse nicht übernommen werden und dem Tarifschutz nicht unterliegen, bei ihr zu beziehen. Bei Bestellungen über einem Wert von CHF 100.- erhält die Kundin / der Kunde eine schriftliche Bestätigung.

³ Die Kosten für die erwähnten Produkte gehen vollständig zulasten der Kundin / des Kunden. Es gelten die Konditionen gemäss Preisliste der SPITEX Grauholz. Bestelltes Material wird auf der Leistungsvereinbarung nicht aufgeführt. Die Kosten werden der Kundin / dem Kunden separat in Rechnung gestellt.

Reinigungsutensilien

¹ Sofern keine geeigneten Reinigungsmittel und Putzlappen durch die Kundin / den Kunden zur Verfügung gestellt werden, die ein fachgerechtes, hygienisches und einwandfreies Reinigen zulassen, bringt die SPITEX Grauholz geeignetes Material mit und behält sich vor, dieses zu verrechnen.

² Fehlende oder nicht funktionierende Reinigungsutensilien und Geräte (Staubsauger, usw.), die nicht durch die Kundin / den Kunden oder deren Angehörigen besorgt oder ersetzt werden, können durch unsere Mitarbeitenden gegen Verrechnung beschafft werden.

Anwesenheit

Die Kundin / der Kunde ist in der Regel während des Einsatzes der Hauswirtschaft anwesend und wird je nach persönlichen Möglichkeiten in die hauswirtschaftlichen Tätigkeiten einbezogen.

Kinder und Jugendliche

Kinder werden dem Alter entsprechend bei der Reinigung des eigenen Zimmers einbezogen. Jugendliche ab 15 Jahren reinigen ihr Zimmer selber (Anleitung nach Bedarf).

Spitalaufenthalt

Während eines Spitalaufenthaltes kann die SPITEX Grauholz kleinere Arbeiten wie Briefkasten leeren, Wohnung lüften, Pflanzenpflege, Tierpflege etc. übernehmen. Diese Arbeiten werden in der Regel aus Sicherheitsgründen von zwei Mitarbeitenden übernommen. Solche Leistungen werden durch die obligatorische Krankenkasse nicht übernommen.

Besorgen von Medikamenten

Analog zu ordentlichen (Lebensmittel-) Einkäufen besorgen wir bei Bedarf für die Kundin / den Kunden die Medikamente bei der Hausärztin / dem Hausarzt oder in der Apotheke.

Ausbildungsbetrieb

SPITEX Grauholz ist ein Lehrbetrieb für Lernende Fachfrauen / Fachmänner Gesundheit (FaGe) und Studierende HF. Ihre Einsätze erfolgen je nach Ausbildungsstand in Begleitung oder gemäss ihren Kompetenzen selbständig.

Annahme von Geschenken

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

Beschwerdesystem	<p>¹ Um eine zuverlässige Dienstleistung in guter Qualität anbieten zu können, ist die SPITEX Grauholz auf Beobachtungen und Rückmeldungen ihrer Kundinnen und Kunden angewiesen. Sie verfügt daher über ein System zur Entgegennahme, Bearbeitung und Erfassung von Beschwerden.</p> <p>² Alle Mitarbeitenden sind verpflichtet, Beschwerden von Kundinnen / Kunden und deren Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten.</p> <p>³ Für die Klärung der Beschwerden sind die Stützpunkt- bzw. Fachbereichsleitungen zuständig und in nächster Instanz die Geschäftsleitung.</p>
Mitgliedschaft SPITEX-Verein Grauholz	<p>Mit einer Mitgliedschaft beim SPITEX-Verein Grauholz werden die Arbeiten und Aktivitäten der SPITEX Grauholz unterstützt. Bei einer Mitgliedschaft von mindestens zwei Jahren entfällt bei Hauswirtschaftsleistungen in der Regel die Wegpauschale. Mitglieder erhalten zusätzlich eine Tarifiereduktion in Abhängigkeit vom massgeblichen Einkommen.</p>
Spendenfonds	<p>¹ Freiwillige Spenden ermöglichen der SPITEX Grauholz, Dienstleistungen und Hilfestellungen auch Einzelpersonen oder Familien in engen finanziellen Verhältnissen anzubieten.</p> <p>² Gesuche zur Unterstützung sind an die Geschäftsleitung zu richten.</p> <p>³ Kundinnen / Kunden und Vereinsmitglieder erhalten daher in regelmässigen Abständen Einzahlungsscheine, um diese Hilfe zu ermöglichen. Einzahlungsscheine können jederzeit bei der Geschäftsstelle bezogen werden.</p>
Kosten der Leistungen und Kostenübernahme	<p>Finanzielles</p> <p>¹ Die Kosten für Leistungen nach dem KVG richten sich nach den Bestimmungen der Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV). Für diese Leistungen gilt der Tarifschutz nach Art. 44 KVG.</p> <p>² Die Kostenübernahme für Leistungen nach anderen Sozialversicherungsgesetzen (UVG, IVG, MVG) richtet sich nach den Bestimmungen dieser Gesetze und den geltenden Tarifverträgen.</p> <p>³ Für Extraleistungen und HWSL gelten die Tarife gemäss den aktuellen Tarifblättern der SPITEX Grauholz.</p> <p>³ Die zu verrechnende Minimalzeit pro Einsatz in der Pflege beträgt zehn Minuten. Anschliessend wird in Einheiten von fünf Minuten abgerechnet. Für HWSL beträgt die Minimalzeit pro Einsatz, in Verbindung mit einem Pflegeeinsatz, 15 Minuten, als eigenständiger Einsatz 30 Minuten. Anschliessend wird in Einheiten von 15 Minuten abgerechnet.</p> <p>⁴ Die Kundin / der Kunde anerkennt, die Vergütung für die vereinbarten und durch die SPITEX Grauholz erbrachten Leistungen zu schulden, unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten besteht.</p> <p>⁵ Kosten der Pflegeleistungen, die von den obligatorischen Krankenpflegeversicherungen nicht übernommen werden und von der Kundin / dem Kunden ausdrücklich erwünscht sind, gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zulasten der Kundin / des Kunden. Das gilt auch für Leistungen, die sich erst im Nachhinein als nicht kassenpflichtig erweisen.</p> <p>⁶ Leistungen für hauswirtschaftliche Dienste, im Zusammenhang mit Pflegeleistungen bis zu durchschnittlich 15 Minuten pro Tag, werden ohne separate Abklärung erbracht und der Kundin / dem Kunden in Rechnung gestellt (z.B. Leistungen wie Frühstück richten, Medikamente abholen oder ähnliche Handreichungen, die nicht gemäss KVG abgerechnet werden dürfen).</p> <p>⁷ Das Beschwerderecht gegenüber der Krankenkasse, im Falle von Leistungsablehnungen durch die Krankenkassen, steht der Kundin / dem Kunden zu. Die SPITEX Grauholz berät die Kundin / den Kunden bei Bedarf.</p> <p>⁸ Die Basis für die Tariffestlegung der Hauswirtschaftskosten bildet die definitive Steuerveranlagung sowie das Formular „Selbstdeklaration der finanziellen Situation bei hauswirtschaftlichen und sozialbetreuerischen Leistungen“.</p>

⁹ Werden die Leistungen der SPITEX Grauholz vorübergehend zugunsten einer Kundin / eines Kunden mit Wohnsitz ausserhalb des Kantons Bern erbracht, (z.B. während eines Ferientaufenthalts oder für Bürgerinnen und Bürgern der EU/EFTA), so gehen die Vollkosten vollständig zulasten der Kundin / des Kunden. Die Rückforderung von der Versicherung und/oder vom Wohnkanton oder Wohnstaat obliegt der Kundin / dem Kunden.

¹⁰ Auskünfte zur Rechnungsstellung erteilt die Geschäftsstelle (031 850 20 85) während der Büroöffnungszeiten.

Rechnungsstellung und Fälligkeit

¹ Art und Umfang von Leistungen, die gemäss KVG, 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, dies bedeutet, die Rechnungsstellung erfolgt direkt an die Krankenkasse. Die Kundin / der Kunde erhält ein Doppel der Rechnung.

² Die Kosten für Hauswirtschafts- sowie für Komfort- und Extraleistungen werden der Kundin / dem Kunden direkt in Rechnung gestellt. Die Vergütung ist jeweils innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum fällig.

³ Wird die Vereinbarung mit der SPITEX Grauholz kundenseitig von mehreren Personen unterschrieben, so gelten diese als Solidarschuldner.

Datenschutz

Schweigepflicht und Datenschutz

¹ Die SPITEX Grauholz 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 Klientin gespeichert oder an Dritte übermittelt werden und zwar insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen, staatliche Amtsstellen und Aufsichtsbehörden. Die Klientin erklärt sich mit dieser Verwendung von Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet. Die Klientin entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber der SPITEX Grauholz von der Schweigepflicht.

² Es ist der Kundin / dem Kunden nicht gestattet, Mitarbeitende der SPITEX beim Verrichten der Pflegeleistungen oder der hauswirtschaftlichen oder sozialbetreuerischen Leistungen zu filmen oder andere visuelle oder akustische Aufzeichnungen zu machen. Sofern sich in den Räumlichkeiten der Kundin / des Kunden Kameras befinden, sind diese während des Einsatzes der Mitarbeitenden der SPITEX Grauholz auszuschalten.

³ Die Verwendung von Aufzeichnungsgeräten während den Einsätzen von Mitarbeitenden der SPITEX Grauholz stellt einen Grund für den Abbruch des Einsatzes dar.

Haftung für Sachschäden

Haftung für Sachschäden

¹ Die SPITEX Grauholz haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch ihre Mitarbeitenden verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind.

² Der Umfang der Haftung bestimmt sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes.

³ Schäden müssen durch die Kundin / den Kunden in der Regel sofort bzw. innerhalb von drei Arbeitstagen bei der Stützpunktleitung oder der Leitung Hauswirtschaft beanstandet werden. Diese wird den belegbaren Schaden aufnehmen, um ihn bei der Haftpflichtversicherung anzumelden.

Vertragskündigung

Vertragskündigung

¹ Die Kündigung des Vertrags bedarf seitens der SPITEX Grauholz der schriftlichen Form. Der Vertrag kann unter Einhaltung einer Frist von fünf Arbeitstagen gekündigt werden.

² In besonderen Fällen behält sich die SPITEX Grauholz vor, den Vertrag fristlos zu kündigen (z.B. bei Nichtbezahlung von Rechnungen oder bei Auftreten von unzumutbaren Verhältnissen oder Verhaltens seitens der Kundin / des Kunden). Die Kündigung seitens der SPITEX Grauholz richtet sich nach den Richtlinien für den Abbruch von SPITEX-Einsätzen des SPITEX Verbands des Kantons Bern (2019).

Gerichtsstand

Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der SPITEX Grauholz und der Kundin / dem Kunden ist der Sitz der SPITEX Grauholz.

Urtenen-Schönbühl

SPITEX Grauholz

Information über den Datenschutz für Kundinnen und Kunden von SPI-TEX-Organisationen im Kanton Bern

1. Weshalb werden von mir Daten erfasst?

Die SPITEX-Organisation, von der Sie betreut werden, führt über Sie eine Kundendokumentation, um die fachliche Pflege und Betreuung zu gewährleisten. Die Kundendokumentation ermöglicht es, nachträglich alle Leistungen von Pflege und Betreuung nachzuvollziehen.

Die Erfassung und Verwaltung von Kundendaten dient zudem der Dokumentation der erbrachten Leistungen zum Zweck der Rechnungsstellung und als Leistungsausweis gegenüber den Versicherern, insbesondere den Krankenversicherern.

2. Welche Daten von mir werden wo erfasst?

Die Kundendaten umfassen insbesondere Folgendes:

- eine Kundendokumentation;
- administrative Daten zu Zwecken der Rechnungsstellung und Buchführung;
- Daten zu Planungszwecken (z.B. Einsatzplanung).

3. Wer ist während Pflege und Betreuung für die Aufbewahrung der Kundendokumentation zuständig?

Während der Dauer der Pflege und Betreuung wird eine Kundendokumentation in Papierform (Hauswirtschaft) bzw. in elektronischer Form (Pflege) geführt.

Die Dokumentation in Papierform wird in der Regel bei Ihnen zu Hause aufbewahrt, damit alle Personen, die Sie betreuen, darauf Zugriff haben. Nach Beendigung der Pflege und Betreuung müssen Sie diese an die SPITEX-Organisation zurückgeben. Die SPITEX-Organisation kann die gleichen Daten sowie zusätzliche Daten (z.B. eine Leistungserfassung der Buchhaltung) gleichzeitig in elektronischer Form führen. Die SPITEX-Organisation ist verantwortlich für die Führung dieser Kundendokumentation. Nach Beendigung der Betreuung müssen Sie diese an die SPITEX-Organisation zurückgeben.

Für die Führung, Verwaltung und Sicherung der elektronischen Kundendokumentation sowie zusätzlichen Daten (z.B. Leistungserfassung der Buchhaltung) ist die SPITEX-Organisation verantwortlich.

4. Erhalte ich Einsicht in meine Kundendaten?

Auf Verlangen wird Ihnen Einsicht in alle Sie betreffenden Kundendaten gewährt und die Daten werden auf Wunsch zudem erläutert.

Sie können die Herausgabe aller Kundendaten verlangen. In der Regel wird eine Kopie abgegeben. Für die Kopie darf eine kostendeckende Abgeltung verlangt werden.

Die Einsichtnahme kann verweigert werden, wenn wichtige und überwiegende öffentliche Interessen oder besonders schützenswerte Interessen Dritter (Personendatenschutz von Dritten, die in den Akten erwähnt werden) entgegenstehen.

5. An wen werden meine Kundendaten weitergegeben?

Einsicht erhalten im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen grundsätzlich die Versicherer, insbesondere die Krankenversicherer. Das Gesetz und die vertraglichen Bestimmungen schränken die Datenweitergabe allerdings auf das Notwendige ein.

Weiter können Daten in bestimmten Einzelfällen an die vom Gesetz bestimmten Behörden weitergegeben werden.

In medizinischen Notfällen können Daten auch ohne Ihre Zustimmung an Medizinalpersonen und medizinische Organisationen weitergegeben werden.

Wenn Daten weitergegeben werden, müssen Sie darüber informiert werden. Ausgenommen ist die Datenweitergabe an die Kranken- und Unfallversicherer im Rahmen standardisierter Melde- und Abrechnungsinstrumente sowie im Rahmen der Amtshilfe.

Weiteren Personen, Behörden und Institutionen werden ihre Kundendaten nur mitgeteilt, wenn Sie ausdrücklich schriftlich zustimmen oder wenn die Gesundheits- und Fürsorgedirektion von der Schweigepflicht befreit. Dies gilt auch für Familienangehörige (einschliesslich Ehepartner und Kinder) und andere Personen, die im gleichen Haushalt leben.

6. Was geschieht mit den Daten nach Ende der Pflege und Betreuung?

Die SPITEX-Organisation ist verpflichtet, Ihre Kundendaten während 10 Jahren aufzubewahren. Kundendaten von Kindern und Jugendlichen bis zu 18 Jahren müssen 20 Jahre aufbewahrt werden. Anschliessend werden die Daten vernichtet bzw. gelöscht.

Mit Ihrer schriftlichen Einwilligung kann die SPITEX-Organisation auf die Aufbewahrung verzichten, wenn

- a. die Kundendokumentation an eine andere medizinische Einrichtung weitergegeben wird;
- b. Sie die definitive Aufbewahrung der Kundendokumentation auf eigenen Wunsch und in eigener Verantwortung übernehmen.

7. Wie geht SPITEX mit Informationen um?

Die Mitarbeitenden der SPITEX-Organisation unterstehen einer besonderen Schweigepflicht und – im Rahmen des öffentlichen Auftrags der Gemeinden – dem Amtsgeheimnis. Die Geheimhaltung umfasst alles, was die Mitarbeitenden während ihrer Arbeit wahrnehmen.

8. Wie und wo kann ich mich beschweren?

Sie haben Anspruch darauf, dass unrichtige oder nicht notwendige Personendaten über Sie berichtigt oder vernichtet werden.

Kann weder die Richtigkeit noch die Unrichtigkeit von Kundendaten, insbesondere von solchen, die eine Wertung menschlichen Verhaltens enthalten, bewiesen werden, so können Sie verlangen, dass eine angemessene Gegendarstellung aufgenommen wird.

Jede SPITEX-Organisation hat eine Person, welche für den Datenschutz verantwortlich ist. Mit Datenschutzfragen können Sie sich jederzeit an diese Person wenden.

Wenn Sie sich mit Ihrer SPITEX-Organisation über Datenschutzfragen nicht einigen können, erlässt diese eine Verfügung, die Sie innert 30 Tagen bei der Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion mit einer Verwaltungsbeschwerde anfechten können.

Die Oberaufsicht über den Datenschutz der SPITEX-Organisationen im Kanton Bern wird durch die Datenschutzaufsichtsstelle des Kantons Bern ausgeübt.

Bestätigung

Entbindung vom Arztgeheimnis

Um den Pflegenden der SPITEX Grauholz eine auf meinen Bedarf abgestützte, sichere Pflege, die auf eine medizinische Behandlung abgestimmt ist, zu ermöglichen, entbinde ich

1. das Pflegepersonal der SPITEX Grauholz gegenüber den mich behandelnden Ärzten sowie deren Hilfspersonal (Hausarzt, Spital, Klinik, Alters- und Pflegeheim) von den beruflichen Schweigepflichten.
2. die mich aktuell behandelnden Ärzte und Ärztinnen sowie deren Hilfspersonal soweit von der ärztlichen Schweigepflicht, dass die Pflegenden der SPITEX Grauholz mich auf meine Behandlung hin geeignet pflegen können.

Vorname: Name: Geburtsdatum:

Datum: Unterschrift:

Zustimmung zur Weitergabe von Daten

Ich ermächtige die SPITEX-Organisation, im laufenden Pflegeverhältnis, längstens aber für 2 Jahre, Kundendaten an folgende Personen weiterzugeben und diese Personen im Bedarfsfall über die Hilfe und Pflege zu informieren:

.....

Datum: Unterschrift:

Diese Zustimmung kann jederzeit widerrufen werden.

Patientenverfügung

Ich besitze eine Patientenverfügung und habe der SPITEX Grauholz eine Kopie zur Verfügung gestellt.

Datum: Unterschrift:

Die unterzeichnende SPITEX-Angestellte bestätigt, eine Kopie der Patientenverfügung erhalten zu haben.

Datum: Unterschrift:

Ich bestätige, die SPITEX Grauholz, nicht über den Inhalt meiner Patientenverfügung informiert zu haben.

Datum: Unterschrift:

Quittung Schlüsselübergabe (Ex. SPITEX)

Bei Bedarf erhalten wir von Ihnen eine ausreichende Anzahl Hausschlüssel. Die Übergabe wird schriftlich quittiert. SPITEX Grauholz ist für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich. Die Schlüsselverwaltung wird Ihnen gemäss Tarifblatt verrechnet.

Schlüsselübergabe an Spitex

Name Kunde:

Adresse:
.....

Anzahl Schlüssel an SPITEX übergeben: Datum:

Unterschrift Kunde

Unterschrift SPITEX – Mitarbeiterin

Schlüsselrückgabe an Kunde

Anzahl Schlüssel an Kunde zurückgegeben: Datum:

Unterschrift Kunde

Unterschrift SPITEX – Mitarbeiterin

Vorgehen

1. Das Exemplar Kunde wird dem Kunden nach der Entgegennahme des Schlüssels als Beleg ausgehändigt.
2. Das Exemplar SPITEX wird durch den SP eingescannt und per E-Mail an die GS übermittelt und anschliessend im Schlüsselordner auf den Stützpunkten abgelegt. Zugleich werden die Schlüssel bezeichnet und im SWING erfasst.
3. Die GS erfasst das Angebot Schlüsselverwaltung im SWING zur Verrechnung.
4. Wird der Schlüssel zurückgegeben, bestätigt der Kunde auf diesem Exemplar, die Schlüsselrückgabe. Der SP trägt Schlüssel im SWING aus (Eintragen des Rückgabedatums).
5. Das so unterzeichnete Exemplar wird gescannt und an die Geschäftsstelle gemailt.
6. Die GS hinterlegt dieses Exemplar im SWING und beendet das Angebot im SWING.