Überall für alle

SPITEX

ReBeNo

Geschäftsbedingungen und übergeordnete Informationen

Version vom Januar 2026

SPITEX ReBeNo AG - mit Hand und Herz
Geschäftsstelle | Bernstrasse 162 | 3052 Zollikofen
Telefon 031 300 31 00 | spitex@rebeno.ch | www.rebeno.ch

Sehr geehrte Kundinnen und Kunden

Wir freuen uns, dass Sie sich für die Dienste von der SPITEX ReBeNo AG entschieden haben.
Damit Sie sich einen Überblick über unsere Geschäftsbedingungen und Dienstleistungen verschaffen können, haben wir die folgenden Informationen zusammengestellt.

Dieses Dokument ist Bestandteil Ihrer Leistungsvereinbarung und wird von Ihnen als Kundin oder Kunde als Grundlage des Vertragsverhältnisses anerkannt.

Wir haben auf der letzten Seite unsere Kontaktadressen übersichtlich dargestellt. Für Fragen oder Anliegen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Pflege zu Hause *mit Hand und Herz* *fast rund um die Uhr*

1. Grundsätzliches 4
2. Zielsetzung 4
3. Dienstleistung 4
3.1. Bedarfsabklärung 4
3.2. Elektronische Kundendokumentation 4
3.3. Durchführung der Dienstleistungen 5
3.4. Einsatz von mehreren Mitarbeitenden und Drittorganisationen 5
3.5. Mitwirkung der Kundin bzw. des Kunden 5
3.6. Zutrittsmanagement 5
3.7. Eindringen in Wohnung 6
4. Dienstleistungsgrenzen 6
4.1. Dienstleistungen Pflege 6
4.2. Hauswirtschaftliche- und sozialbetreuerische Leistungen 6
5. Schutzmassnahmen bei Stich- und Schnittverletzungen 6
6. Pflegematerial und Hilfsmittel 6
6.1. Anschaffung und Wartung Pflegehilfsmittel 6
6.2. Pflegematerial und Hilfsmittel aus der MiGeL-Liste 6
6.3. Preise und Rechnungsstellung 7
6.4. Gewährleistung und Haftungsausschluss 7
7. Preis und Rechnungsstellung 7
7.1. Leistungserfassung 7
7.2. Rechnungsstellung 7
7.3. Zahlung 7
7.4. Patientenbeteiligung 9
8. Kündigung 9
8.1. Ordentliche Kündigungsfrist 9
8.2. Auflösung der Leistungsvereinbarung 9
8.3. Form 9
8.4. Weitere Beendigungsgründe 9
9. Schweigepflicht und Datenschutz 10
10. Haftung 10
11. Keine Annahme weiterer Arbeiten durch die Mitarbeitenden 10
12. Geschenke an Mitarbeitende 10
13. Chance zur Verbesserung (Beschwerden, Anregungen) 10
14. Gerichtsstand 11
Anhang A 12
Anhang B 15
Anhang C 17
15. Weitere Informationen 18
16. Erreichbarkeit 19

1. Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen der SPITEX ReBeNo AG und ihren Kundinnen und Kunden wird bestimmt durch die individuelle Leistungsvereinbarung auf Basis einer Bedarfsabklärung sowie durch die allgemeinen Geschäftsbedingungen (inkl. seinen Anhängen A, B und C) welche von der Kundin bzw. vom Kunden ausdrücklich als Bestandteil des Vertragsverhältnisses anerkannt werden. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen der SPITEX ReBeNo AG und ihren Kundinnen und Kunden. Im Rahmen der Leistungsvereinbarung erbringt die SPITEX ReBeNo AG AG für die Einwohnerinnen und Einwohner der gemäss Leistungsvertrages mit der Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion des Kantons Bern (GSI) zugeteilten Gemeinden entgeltliche Dienstleistungen im Bereich der ambulanten Pflege und Betreuung. Soweit die individuellen Vereinbarungen und allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht ausdrücklich etwas anderes vorsehen, gelten sinngemäss die Bestimmungen des Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 394 ff. OR).

2. Zielsetzung

Die SPITEX ReBeNo AG unterstützt Kundinnen und Kunden sowie deren nahestehenden Bezugspersonen mit pflegerischen, betreuerischen und weiteren Leistungen mit dem Ziel, ein unabhängiges und würdevolles Leben zu Hause zu ermöglichen. Dabei berücksichtigt die SPITEX ReBeNo AG die eigenen Ressourcen der Kundin bzw. des Kunden und deren/dessen nahestehenden Bezugspersonen. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz: Hilfe zur Selbsthilfe.

3. Dienstleistung

Die SPITEX ReBeNo AG erbringt pflegerische Leistungen auf Grund der gesetzlichen Bestimmung nach dem Krankenversicherungsgesetz KVG und den dazugehörenden Verordnungen KLV. Weiter erbringt die SPITEX ReBeNo AG auch pflegerische Leistungen nach anderen Sozialversicherungsgesetzen (UVG, IVG, MVG).

Der Umfang der Dienstleistungen wird in Bezug auf die KVG-Leistungen mittels einer Bedarfsabklärung ermittelt und auf dem Bedarfsmeldeformular zuhanden der Krankenversicherung festgehalten. Auch der Umfang der hauswirtschaftlichen und sozialbetreuerischen Leistungen wird auf dem Bedarfsmeldeformular erfasst.

3.1. Bedarfsabklärung

Beim Ersteinsatz erfolgen zusammen mit der Kundin bzw. dem Kunden und/oder deren/dessen Vertretung und in Rücksprache mit der Ärztin bzw. dem Arzt eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation, des individuellen Pflege- und Betreuungsbedarfs sowie die gemeinsame Planung der notwendigen Massnahmen.

Das Resultat wird schriftlich festgehalten und mittels Bedarfsmeldeformular der Ärztin bzw. dem Arzt zur Anordnung der kassenpflichtigen Leistungen zugestellt. Die ärztliche Anordnung wird gemäss den rechtlichen Vorgaben periodisch aktualisiert, sowohl bei fortdauerndem Pflege- und Betreuungsbedarf, wie auch bei einer Erhöhung der Leistungen. Die Krankenversicherung hat grundsätzlich 14 Tage Zeit, um die ärztliche Anordnung zu beanstanden. Die SPITEX ReBeNo AG und die Kundin bzw. der Kunde informieren einander umgehend, falls die Krankenversicherung die Leistungen beanstandet. Für den beanstandeten Teil der Leistung sowie für alle weiteren nicht-kassenpflichtigen Leistungen, die von der Kundin bzw. vom Kunden gewünscht werden, stellt die SPITEX ReBeNo AG eine separate Rechnung. Diese Leistungen gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zu Lasten der Kundin bzw. des Kunden.

3.2. Elektronische Kundendokumentation

In der elektronischen Kundendokumentation werden die gesundheitliche Situation der Kundin bzw. des Kunden sowie alle pflegerischen, betreuerischen oder weiteren Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen und laufender Veränderungen erfasst. Die elektronischen Daten werden in einer

geschützten Datenbank der SPITEX ReBeNo AG verwaltet und archiviert. Auf schriftliche Anfrage erhalten Kundinnen und Kunden Einblick in ihr Pflegedossier.

Die Kundin bzw. der Kunde erklärt sich einverstanden, dass zur Dokumentation des Wundverlaufs Bilder gemacht werden können. Die Bilder werden nicht für kommerzielle Zwecke genutzt.

3.3. Durchführung der Dienstleistungen

Die Pflegedienstleistungen werden zwischen 6 Uhr und 23 Uhr erbracht. Die Beginnzeiten der Einsätze orientieren sich an den von uns definierten und kommunizierten Kundenzeitfenstern, die für die Planung und Durchführung der Dienstleistungen verbindlich sind. Wir erstreben Kontinuität in der Pflege, es besteht jedoch kein Anspruch auf bestimmte Mitarbeitende. Einsätze, welche die Kundin bzw. der Kunde nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt, werden verrechnet. Ausnahmeregelungen gelten bei Notsituationen (z.B. Spitaleintritt).

3.4. Einsatz von mehreren Mitarbeitenden und Drittorganisationen

Bedingen besondere Umstände, z.B. die Einführung in pflegerische oder betreuerische Massnahmen, den gleichzeitigen Einsatz von zwei Mitarbeitenden, wird die Arbeitszeit von beiden in Rechnung gestellt. Dies gilt nicht, wenn Lernende im Hinblick auf eine gezielte Lernsituation als Zweitpersonen dabei sind. In der Regel werden alle Dienstleistungen durch die eigenen Mitarbeitenden der SPITEX ReBeNo AG abgedeckt. Bei speziellen betrieblichen Umständen bleibt vorbehalten, qualifiziertes Personal von Drittorganisationen einzusetzen.

3.5. Mitwirkung der Kundin bzw. des Kunden

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Kundin bzw. der Kunde und die Mitarbeitenden der SPITEX ReBeNo AG dazu beitragen. Die Kundin bzw. der Kunde erklärt sich mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden und passt bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz der Kundin bzw. des Kunden und der Mitarbeitenden unabdingbar sind (z.B. Pflegebett, rutschfeste Unterlagen, hygienische Verhältnisse, die eine angemessene Pflege erlauben, aber auch geeignetes Putzmaterial etc.). Die Kundin bzw. der Kunde ist besorgt für die Einhaltung des Nichtraucherschutzes, verzichtet vor sowie während des Einsatzes der Spitex-Mitarbeitenden auf das Rauchen in der eigenen Wohnung und lüftet diese ausgiebig vor deren Eintreffen. Die Kundin bzw. der Kunde ist dafür besorgt Haustiere (z.B. Hunde) für die Einsatzzeit in einen separaten Raum zu bringen.

3.6. Zutrittsmanagement

Als Kundin oder Kunde sind Sie dafür verantwortlich, den Mitarbeitenden der SPITEX ReBeNo AG den Zutritt zu Ihrer Wohnung zu gewährleisten. Sie haben die Möglichkeit, die Türe selbständig zu öffnen oder eine Option zur Sicherstellung des Zutritts installieren zu lassen (Schlüsseltresor). Die SPITEX ReBeNo AG arbeitet im Bereich des Zutrittsmanagements mit einem spezialisierten Betrieb zusammen. Auf Ihren Wunsch kann die SPITEX ReBeNo AG Ihre Adresse an die Fachfirma weitergeben. Die Beratung und Installation sind für Sie als Kundin bzw. Kunde kostenpflichtig und Sie erhalten seitens der ausführenden Partei die Rechnung direkt. Der Schlüsseltresor ist Ihr Eigentum und bleibt es auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses. Die Behebung von Schäden und Störungen oder der Ersatz des Schlüsseltresors liegen in Ihrer Verantwortung. Eine allfällige Demontage des Schlüsseltresors liegt in Ihrer Zuständigkeit. In Ausnahmefällen können Sie Ihren Wohnungsschlüssel kostenpflichtig auf den Stützpunkten der SPITEX ReBeNo AG deponieren. Diese Übergabe von Schlüsseln ist schriftlich zu quittieren. Die SPITEX ReBeNo AG ist für die sorgfältige und sichere Aufbewahrung des Schlüssels oder des von Ihnen definierten Schlüsseltresorcodes verantwortlich. Wird der Schlüssel entgegen der Empfehlung der SPITEX ReBeNo AG durch Sie unsachgemäss hinterlegt oder wird der Code des Schlüsseltresors weitergegeben, so wird jegliche Haftung abgelehnt. Auch übernimmt die SPITEX ReBeNo AG keine Haftung für Folgeschäden, die durch das Aufbrechen des Schlüsseltresors und Entwenden der darin deponierten Schlüssel entstehen.

3.7. Eindringen in Wohnung

Finden die Mitarbeitenden der SPITEX ReBeNo AG die Wohnungstüre bei einem planmässigen Einsatz unerwarteterweise verschlossen vor und wurde keine Zutrittsmöglichkeit verschafft, ist die SPITEX ReBeNo AG berechtigt, die Wohnungstüre von Fachleuten öffnen zu lassen.

Dies gilt dann, wenn der Verdacht besteht, Ihnen könnte etwas zugestossen sein. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten der Kundin bzw. des Kunden. Die Kundin bzw. der Kunde stellt sicher, dass bei einem deponierten Schlüssel im Schlüsseltresor oder den Stützpunkten kein Zweitschlüssel von innen im Schlüsselzylinder der Wohnungstüre steckt.

4. Dienstleistungsgrenzen

4.1. Dienstleistungen Pflege

Dienstleistungen können nur soweit übernommen werden oder aufrechterhalten bleiben, als es der Gesundheitszustand der Kundin bzw. des Kunden angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen einer Spitex-Tätigkeit erlaubt. Die SPITEX ReBeNo AG teilt der Kundin bzw. dem Kunden zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, dass die Pflege oder Betreuung 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 ReBeNo AG kann zu einer passenden Lösung beitragen.

4.2. Hauswirtschaftliche- und sozialbetreuerische Leistungen

Hauswirtschaftliche- und sozialbetreuerische Leistungen werden der Planung der Pflegedienstleistungen untergeordnet.

5. Schutzmassnahmen bei Stich- und Schnittverletzungen

Die Kundin bzw. der Kunde stimmt den notwendigen Massnahmen zu, sollten sich Mitarbeitende der SPITEX ReBeNo AG bei der Kundenversorgung eine Stich- oder Schnittverletzung mit Blut oder anderen potentiell infektiösen Körperflüssigkeiten zuziehen. Unmittelbar notwendige Massnahmen bei der Kundin bzw. beim Kunden können sein: Einholung von Gesundheitsdaten bei der behandelnden Ärztin bzw. dem behandelnden Arzt und eine Blutentnahme für einen Hepatitis- und/oder HIV-Test.

6. Pflegematerial und Hilfsmittel

Durch die unterzeichnete Leistungsvereinbarung erklärt sich die Kundin bzw. der Kunde mit der Verwendung des üblichen Pflegematerials einverstanden.

6.1. Anschaffung und Wartung Pflegehilfsmittel

Damit die SPITEX ReBeNo AG eine bedarfsgerechte Pflege erbringen kann, willigt die Kundin bzw. der Kunde ein:

- die dazu erforderlichen Hilfsmittel zu mieten oder anzuschaffen bzw. Anpassungen im Lebensumfeld vorzunehmen
- Instandhaltungsmassnahmen gemäss Herstellerangaben von qualifiziertem Fachpersonal durchführen zu lassen und bei Bedarf nachzuweisen

6.2. Pflegematerial und Hilfsmittel aus der MiGeL-Liste

Pflegematerial und Hilfsmittel aus der MiGeL Liste (Mittel- und Gegenständeliste) werden bis zu einem vom Bund definierten Höchstvergütungsbeitrag von der Krankenversicherung übernommen. Die Abgabe des Materials delegiert die SPITEX ReBeNo AG an einen externen Anbieter. Die Abgabe kann erfolgen, wenn eine ärztliche Verordnung vorliegt. Die bezogenen Pflegematerialien und

Hilfsmittel werden der Kundin bzw. dem Kunden direkt in die Wohnung geliefert (in der Regel durch Partner der SPITEX ReBeNo AG).

6.3. Preise und Rechnungsstellung

Kosten für Pflegematerial, welches nicht als Verbrauchsmaterial (MiGeL Kategorie A) gilt und von der Krankenversicherung nicht vergütet wird, werden vollständig der Kundin bzw. dem Kunden in Rechnung gestellt. Die Mitarbeitenden der SPITEX ReBeNo AG geben Auskunft über die Verkaufspreise des Materials.

6.4. Gewährleistung und Haftungsausschluss

Die Kundin bzw. der Kunde hat die Pflegematerialien und Hilfsmittel nach Erhalt durch den externen Anbieter umgehend zu prüfen. Jegliche Beanstandung ist dem externen Anbieter (Lieferant) sofort anzuzeigen. Betreffend Mängel an der gekauften Sache gelten die gesetzlichen Gewährleistungspflichten. Allfällige Garantieleistungen richten sich nach den Herstellergarantieverpflichtungen der Partner der SPITEX ReBeNo AG, sofern solche bestehen. Die SPITEX ReBeNo AG ist nicht Herstellerin und haftet weder für direkte noch indirekte Schäden, sollte ein fehlerhaftes Produkt zu einem Personenschaden führen oder dazu, dass eine Sache beschädigt oder zerstört wird. Die SPITEX ReBeNo AG haftet in keinem Fall für Schäden und Folgeschäden, welche durch unsachgemässe Verwendung der gekauften Sache durch die Kundin bzw. den Kunden oder durch ihre bzw. seine Missachtung von Warnhinweisen des Herstellers entstanden sind.

7. Preis und Rechnungsstellung

Grundsatz: Die Kosten für Betreuungs- und Extraleistungen werden von der Kundin bzw. vom Kunden gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Kassenpflichtige Leistungen aus dem Bereich Gesundheits- und Krankenpflege (KVG-Leistungen) werden der SPITEX ReBeNo AG direkt von der Krankenversicherung vergütet (System des Tiers payant), es sei denn, zwischen Leistungserbringer und Versicherer sei ausdrücklich das System des Tiers garant vereinbart worden. In diesen Fällen hat die Kundin bzw. der Kunde die kassenpflichtigen Leistungen gemäss dem jeweils gültigen Tarif abzugelten. Alle anderen von der Kundin bzw. vom Kunden ausdrücklich gewünschten Leistungen im Bereich Pflege und Betreuung (Extraleistungen sowie hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen) werden von der Kundin bzw. vom Kunden gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgegolten. Für Pflegematerial und Hilfsmittel, die von der Krankenversicherung nicht vergütet werden, gilt Ziffer 6 ff.

7.1. Leistungserfassung

Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeitenden ihre Arbeitsleistungen im Sinne einer Leistungserfassung fest. Diese erfolgt elektronisch. Allfällige Beanstandungen sind an die Geschäftsleitung der SPITEX ReBeNo AG zu richten.

7.2. Rechnungsstellung

Die Kosten für Leistungen nach dem KVG richten sich nach den Bestimmungen der KLV. Kosten jener Pflegeleistungen, welche von den obligatorischen Krankenpflegeversicherungen nicht übernommen werden, jedoch ausdrücklich erwünscht sind, gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zulasten der Kundin bzw. des Kunden. Vorbehalten bleibt die Leistungspflicht Dritter (z.B. Privatversicherung).

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

Für Extraleistungen sowie Hauswirtschaft und Betreuung gelten die Tarife gemäss den aktuellen Tarifblättern.

7.3. Zahlung

Die Zahlungsmodalitäten richten sich im System des Tiers payant nach dem Administrativvertrag zwischen Spitex- und Krankenversicherungsverbänden. Soweit die Rechnung von der Kundin bzw.

vom Kunden zu bezahlen ist, stellt die SPITEX ReBeNo AG die Rechnung über die Leistungen zu. Die Rechnung ist innert 30 Tagen zu begleichen, unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (u.a. Krankenkasse, Ergänzungsleistungen, Fürsorgeleistungen) besteht. Bei wiederholtem Zahlungsverzug ist die SPITEX ReBeNo AG berechtigt, nach Prüfung der Verhältnisse für die Erbringung weiterer Leistungen Vorauszahlung oder angemessene Sicherheit zu verlangen.

7.4. Patientenbeteiligung

Die Patientenbeteiligung wird allen Kundinnen und Kunden, die älter als 65 Jahre sind, in der Höhe bis maximal Fr. 15.35 pro Tag in Rechnung gestellt. Bei Pflegeleistungen unter 60 Minuten pro Tag erfolgt die Verrechnung im Verhältnis zur Dauer der Leistung. Die Patientenbeteiligung wird direkt der Kundin bzw. dem Kunden verrechnet und nicht von der Krankenkasse übernommen.

Wir empfehlen unseren Kundinnen und Kunden mit geringem Einkommen, die Unterstützung von Pro Senectute oder der AHV-Zweigstelle der Wohngemeinde zu nutzen und einen möglichen Anspruch auf Ergänzungsleistungen (EL) zu prüfen.

8. Kündigung

8.1. Ordentliche Kündigungsfrist

Die Leistungsvereinbarung kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens 5 Tagen gekündigt werden. Massgebend ist die Postaufgabe oder die Übergabe der schriftlichen Kündigung an eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter der SPITEX ReBeNo AG. Mit dem vereinbarten Ende des Einsatzes wird die Leistungsvereinbarung automatisch aufgelöst.

8.2. Auflösung der Leistungsvereinbarung

In besonderen Fällen besteht die Möglichkeit einer sofortigen Auflösung der Leistungsvereinbarung durch die SPITEX ReBeNo AG:

1. Bei Nichtbezahlen der Rechnungen nach wiederholter schriftlicher Mahnung
2. Bei unsachgemässer fachlicher Einmischung in die Dienstleistungsabwicklung durch Angehörige oder andere Bezugspersonen der Kundin bzw. des Kunden.
3. Bei Verhältnissen bei der Kundin bzw. beim Kunden, welche die Erbringung von Dienstleistungen für Mitarbeitende der SPITEX ReBeNo AG unzumutbar machen (namentlich bei latenter Gewaltbereitschaft der Kundin bzw. des Kunden, Verwahrlosung oder unhygienischen Wohnverhältnissen, fehlenden Hilfsmitteln oder ähnlichen Fällen).
4. Bei anderen zwingenden Gründen.

Die SPITEX ReBeNo AG orientiert sich dabei am «Meldeformular Einsatzabbruch in Spitex-Organisation» der Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion (GSI) des Kantons Bern.

8.3. Form

Die Kündigung der Leistungsvereinbarung bedarf der schriftlichen Form. Kündigungen durch Kundinnen und Kunden sind an die Geschäftsleitung der SPITEX ReBeNo AG zu richten.

8.4. Weitere Beendigungsgründe

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

9. Schweigepflicht und Datenschutz

Die SPITEX ReBeNo AG verpflichtet die Mitarbeitenden zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Soweit es zur Erfüllung des Vertrages und der gesetzlichen Aufgabe erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten der Kundin bzw. des Kunden gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Krankenversicherungen, Ärztinnen und Ärzte, Spitäler, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen, staatliche Amtsstellen, Aufsichtsbehörden, beauftragte Dienstleister und Lieferanten. Die Kundin bzw. der Kunde erklärt sich mit dieser Verwendung ihrer Daten ausdrücklich einverstanden. Insbesondere willigt die Kundin bzw. der Kunde zur Bearbeitung der bei der Bedarfsabklärung erhobenen Daten (interRAI-Daten) in pseudonymisierter Form (der Name ist nicht erkennbar) im System HomeCare-Data ein.

Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzbestimmungen beachtet. Die Kundin bzw. der Kunde entbindet die behandelnden Ärztinnen und Ärzte gegenüber der SPITEX ReBeNo AG von der Schweigepflicht.

Aus Gründen des Datenschutzes und des Berufsgeheimnisses ist eine Überwachung der Mitarbeitenden der SPITEX ReBeNo AG per Video oder anderen Medien bei der Kundin bzw. beim Kunden zu Hause nicht gestattet.

10. Haftung

Die SPITEX ReBeNo AG haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeitenden verursacht worden sind sowie nicht auf altersbedingte Materialermüdung und Abnützung 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 die SPITEX ReBeNo AG verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

11. Keine Annahme weiterer Arbeiten durch die Mitarbeitenden

Es ist den Mitarbeitenden der SPITEX ReBeNo AG nicht gestattet, Leistungen ausserhalb des Auftrages mit der Kundin bzw. dem Kunden zu vereinbaren. Dieses Verbot gilt auch während sechs Monaten nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses.

12. Geschenke an Mitarbeitende

Den Mitarbeitenden der SPITEX ReBeNo AG ist es untersagt, von Kundinnen und Kunden oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften anzunehmen, soweit diese über blosse Aufmerksamkeiten hinausgehen. Weitergehende Zuwendungen können mittels Spende in den Fonds ausgerichtet werden.

13. Chance zur Verbesserung (Beschwerden, Anregungen)

Grundsätzlich sind alle Mitarbeitenden der SPITEX ReBeNo AG verpflichtet, Beschwerden von Kundinnen und Kunden sowie Angehörigen entgegenzunehmen und an die zuständige Stelle weiterzuleiten. Kann die Beschwerde nicht zur Zufriedenheit beider Parteien behoben werden, kommt das folgende Verfahren zur Anwendung:

1. Die Parteien wenden sich mit dem Antrag auf Fallbereinigung an die Stützpunktleitung der SPITEX ReBeNo AG.
2. Falls keine Einigung zustande kommt, wenden sich die Parteien an die Geschäftsleitung der SPITEX ReBeNo AG.

Auch externe Stellen werden im Bedarfsfall beigezogen. So wird auf die Ombudsstelle des Kantons Bern verwiesen, wenn eine Vermittlung in Konflikten sinnvoll ist. Auch die GSI als direkte Beschwerdestelle genutzt werden.

Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion, Gesundheitsamt, Abteilung Aufsicht und Bewilligung, Rathausplatz1, Postfach, 3000 Bern 8, Tel. 031 636 98 98, info.aufsicht.ga@be.ch

Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen. Bümplizstrasse 128, 3018 Bern, Tel. 031 372 27 27, info@ombudsstellebern.ch

14. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche rechtlichen Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der SPITEX ReBeNo AG und der Kundin bzw. dem Kunden ist der Hauptsitz (Geschäftsstelle) der SPITEX ReBeNo AG.

Anhang A

Tarife ab dem Jahr 2026

Pflegerische Leistungen

A. Tarifansätze Krankenpflege

Die Mindesteinsatzzeit beträgt 10 Minuten, anschliessend wird in Einheiten von 5 Minuten abgerechnet, der Betrag wird auf 5 Rappen aufgerundet.

Leistung	Ansatz pro Stunde in CHF
Abklärung, Beratung und Koordination	76.90
Behandlungspflege	63.00
Grundpflege	52.60

B. Patientenbeteiligung für pflegerische Leistungen

Die Patientenbeteiligung wird allen Kundinnen und Kunden, die älter als 65 Jahre sind, in der Höhe bis maximal CHF 15.35 am Tag in Rechnung gestellt. Bei Pflegeleistungen kürzer als 60 Minuten pro Tag erfolgt die Verrechnung im Verhältnis zur Dauer der Leistung. Die Patientenbeteiligung wird direkt der Kundin / dem Kunden verrechnet und nicht von der Krankenkasse übernommen.

Kundinnen bzw. Kunden mit geringem Einkommen wird empfohlen die Unterstützung von Pro Senectute oder der AHV-Zweigstelle ihrer Wohngemeinde zu nutzen und einen möglichen Anspruch auf Ergänzungsleistungen (EL) zu prüfen.

Beispiele: Patientenbeteiligung pro Tag; ab 65 Jahren

Zeitdauer des Pflegeeinsatzes pro Tag	Patientenbeteiligung in CHF
30 Min.	7.70
60 Min.	15.35
Mehr als 60 Min.	15.35

C. Nicht von den Krankenkassen übernommene Kosten für erbrachte Pflegeleistungen

Nicht von den Krankenkassen übernommene Kosten für erbrachte Leistungen (z.B. nachträgliche Begrenzung der Leistungen durch die Krankenkasse; über die Leistungspflicht der Krankenkasse hinausgehende von Kundinnen und Kunden gewünschte Pflegeleistungen), werden den Kundinnen und Kunden in Rechnung gestellt.

D. Tarifansätze Unfallversicherung / Militärversicherung

Die Mindesteinsatzzeit beträgt 10 Minuten, anschliessend wird in Einheiten von 5 Minuten abgerechnet, der Betrag wird auf 5 Rappen aufgerundet.

Leistung	Ansatz pro Stunde in CHF
Abklärung, Beratung und Koordination	125.04
Behandlungspflege	120.00
Grundpflege	110.04

E. Tarifansätze Invalidenversicherung

Die Mindesteinsatzzeit beträgt 10 Minuten, anschliessend wird in Einheiten von 5 Minuten abgerechnet, der Betrag wird auf 5 Rappen aufgerundet.

Leistung	Ansatz pro Stunde in CHF
Abklärung, Beratung und Koordination	128.04
Behandlungspflege	128.04

F. Tarifansätze Internationale Kunden / Selbstzahler

Die Mindesteinsatzzeit beträgt 10 Minuten, anschliessend wird in Einheiten von 5 Minuten abgerechnet, der Betrag wird auf 5 Rappen aufgerundet.

Leistung	Ansatz pro Stunde in CHF
Abklärung, Beratung und Koordination	130.00
Behandlungspflege	130.00
Grundpflege	130.00

Hauswirtschaftliche Leistungen

A. Tarifansätze

(inkl. Abklärung und Beratung; nicht kassenpflichtige Leistungen, eventuelle Übernahme durch die Zusatzversicherung) Mindesteinsatzzeiten 5 Minuten, der Betrag wird auf 5 Rappen gerundet.

	Ansatz pro Stunde in CHF
Fallbasierte hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen gemäss LV GSI*	46.00
Selbstzahlerleistungen (mit eventueller Übernahme durch die Zusatzversicherung)	55.50

Zur Klärung der Anspruchsvoraussetzungen für die Tarife der fallbasierten HWSL-Leistungen fordert SPITEX ReBeNo AG ein detailliertes Arztzeugnis beim zuständigen Hausarzt ein. Das Einverständnis dazu wird durch das Unterzeichnen der Einsatzvereinbarung erteilt. Die Anspruchsvoraussetzung für den tieferen Tarif von CHF 46.00/h Bedarf das Erfüllen von definierten Kriterien gemäss dem *Leistungsvertrag mit der Gesundheits- Sozial- und Integrationsdirektion des Kantons Bern (GSI). Bei Problemen mit der Finanzierung von hauswirtschaftlichen Leistungen bitten wir Kundinnen bzw. Kunden, ohne zu zögern, mit uns Kontakt aufzunehmen. Es besteht die Möglichkeit einer Unterstützung/Entlastung durch den Spendenfonds.

Zusätzlich zu den obengenannten Stundenansätzen wird eine Wegpauschale von CHF 5.00 pro Einsatz und Tag verrechnet. Dies gilt auch, wenn der Einsatz mit Pflege kombiniert ist.

B. Hinweise zur Übernahme der Kosten von Hauswirtschaftsleistungen durch Versicherungen bzw. Dritte

Bei Krankenkassen-Zusatzversicherungen können hauswirtschaftliche Leistungen versichert werden. Von der Krankenkasse nicht zurückerstattete Kosten für hauswirtschaftliche Leistungen werden, bei einem entsprechenden Anspruch, durch die EL bis maximal CHF 46.00/h übernommen. Informationen zur Ergänzungsleistung und der Hilflosenentschädigung können bei der AHV-Ausgleichskasse des Wohnortes eingeholt werden. Die regionalen Beratungsstellen der Pro Senectute bieten ebenfalls kostenlose Beratung und Unterstützung an.

Pédicure / Fusspflege

A. Fusspflege KLV

Die Fusspflege, die mit der Krankenkasse abgerechnet werden kann, wird analog den Tarifen den pflegerischen Leistungen berechnet (vgl. Punkt 1).

B. Fusspflege Selbstzahler

Der Tarif für die Fusspflege, welche nicht von der Krankenversicherung übernommen wird, beträgt CHF 6.50 pro 5 Minuten, was einem Stundentarif von CHF 78.00 entspricht.

Zuzüglich zu den Behandlungskosten werden pro Behandlung CHF 7.50 für Verbrauchsmaterial in Rechnung gestellt. Spezialmaterial wird separat in Rechnung gestellt. Die Mitarbeitenden der SPITEX ReBeNo AG geben gerne Auskunft.

Notrufsystem SPITEX

Die Abos für das Notrufsystem werden in der Regel nicht von Krankenkassen usw. übernommen.
Die Kosten für die Abos betragen:

- Notrufsystem Abo Premium CHF 108.00 pro Monat; mit Spitex-Bereitschaft an
- 1. Kontaktposition
- Notrufsystem Abo Top CHF 83.00 pro Monat; mit Spitex-Bereitschaft an
- 3. Kontaktposition
- Notrufsystem Abo Standard CHF 58.00 pro Monat; ohne Spitex-Bereitschaft

Nebst den monatlichen Gebühren ist eine einmalige Einsatzpauschale inkl. Aufnahmegebühr für den Erstanschluss des Gerätes von CHF 150.00 zu entrichten. Es entstehen keine weiteren Gebühren oder Gesprächskosten.

Diverse Tarife

A. Fehlbesuche/Absagen

Vereinbarte Einsätze sind 24 Stunden zum Voraus während den Telefonzeiten der SPITEX ReBeNo AG abzumelden, ansonsten werden sie als Einsatz verrechnet. Ausnahme: Verhinderung in Folge einer Notsituation (z.B. Spitaleintritt).
Nicht stattgefundene Einsätze werden im Rahmen der geplanten Zeit in Rechnung gestellt, sofern:

- die Absage kurzfristiger als oben erwähnt erfolgt
- die SPITEX-Mitarbeitenden am Einsatz gehindert werden
- niemand zu Hause ist
- die Tür nicht geöffnet wird
- die SPITEX-Mitarbeitenden weggeschickt werden

B. Schlüsselverwaltung auf dem Stützpunkt

Kundinnen und Kunden sind verantwortlich, den Mitarbeitenden der SPITEX ReBeNo AG den Zutritt zu ihrer Wohnung zu gewährleisten. Es besteht die Möglichkeit, die Türe selbständig zu öffnen oder eine Option zur Sicherstellung des Zutritts installieren zu lassen (Schlüsseltresor).

C. Fahrten für Kundinnen bzw. Kunden

Fahrten während des Einsatzes zum Einkaufen, für Begleitungen oder Botengänge usw., werden mit CHF 0.90 pro Kilometer verrechnet.

D. Anrufe via Notrufzentrale Medicall

Anrufe ausserhalb unserer Öffnungszeiten via Notrufzentrale Medicall werden mit CHF 8.00 pro Anruf in Rechnung gestellt.

Anhang B

Informationen über den Datenschutz für Kundinnen und Kunden

Weshalb werden von mir Daten erfasst?

Die SPITEX ReBeNo AG, von der Sie betreut werden, führt über Sie eine Kundendokumentation, um die fachliche Pflege und Betreuung zu gewährleisten. Diese Kundendokumentation ermöglicht es, alle Leistungen von Pflege und Betreuung nachzuvollziehen.
Die Erfassung und Verwaltung von Kundendaten dient zudem der Dokumentation der erbrachten Leistungen für die Rechnungsstellung und als Leistungsausweis gegenüber den Kostenzahlern, insbesondere den Krankenversicherern.

Welche Daten von mir werden erfasst?

Die Kundendaten umfassen insbesondere:

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

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

Während der Dauer der Pflege und Betreuung wird eine Kundendokumentation in elektronischer Form geführt. Die SPITEX ReBeNo AG ist verantwortlich für die Führung und Aufbewahrung dieser Kundendokumentation. Für die Führung, Verwaltung und Sicherung dieser Daten ist die SPITEX ReBeNo AG verantwortlich.

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

An wen werden meine Kundendaten weitergegeben?

Einsicht erhalten im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen grundsätzlich die Kostenzahler, insbesondere die Kranken- und Unfallversicherer. Das Gesetz und die vertraglichen Bestimmungen schränken die Datenweitergabe allerdings auf das Notwendige ein. Die Daten, die bei der Bedarfsabklärung erhoben werden (interRai-Daten), werden in pseudonymisierter Form (Ihr Name ist nicht erkennbar) zusätzlich zu statistischen Zwecken ins System HomeCare Data weitergegeben. 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. Werden Daten weitergegeben, 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 (einschliesslich Ehepartner, Kindern, Familienangehörigen), Behörden und Institutionen werden Ihre Kundendaten nur mitgeteilt, sofern Sie ausdrücklich schriftlich zustimmen oder wenn die Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion die SPITEX ReBeNo AG von der Schweigepflicht befreit.

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

Die SPITEX ReBeNo AG ist verpflichtet, Kundendaten während 20 Jahren aufzubewahren. Anschliessend werden die Daten vernichtet bzw. gelöscht.

Mit Ihrer schriftlichen Einwilligung kann die SPITEX ReBeNo AG 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.

Wie geht SPITEX mit Informationen um?

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

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.
Die SPITEX ReBeNo AG hat eine Datenschutzberaterin bzw. einen Datenschutzberater im Betrieb. Bei Datenschutzfragen können Sie sich jederzeit an diese Person wenden.
Wenn Sie sich mit der SPITEX ReBeNo AG über Datenschutzfragen nicht einigen können, erlässt diese eine Verfügung, die Sie innert 30 Tagen bei der Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion des Kantons Bern mit einer Verwaltungsbeschwerde anfechten können.
Die direkte Datenschutzaufsicht über die SPITEX ReBeNo AG übt die Datenschutzaufsichtsstelle des Kantons Bern aus.

Anhang C

Erwachsenenschutzrecht

2013 trat das Erwachsenenschutzrecht in Kraft, welches die Möglichkeit schafft, verbindliche private Regelungen für den Fall des Verlusts der Urteilsfähigkeit zu treffen. Durch diese Gesetzesrevision wird das Selbstbestimmungsrecht gestärkt, indem jede Person frühzeitig frei entscheiden kann, wer ihre persönlichen und vermögensrechtlichen Angelegenheiten nach allfälligem Eintritt der Urteilsunfähigkeit infolge Krankheit, Unfall oder Demenz besorgen soll. Dafür sieht das Gesetz neu zwei Instrumente vor: den Vorsorgeauftrag und die Patientenverfügung.

In einem Vorsorgeauftrag kann festgelegt werden, wer im Fall der Urteilsunfähigkeit zuständig ist für

- die **Personensorge**, d.h. wer sich um die persönlichen Belange kümmert und zum Beispiel über die Betreuung zu Hause bzw. die Unterbringung in einer Pflegeeinrichtung entscheidet oder den Urteilsunfähigen in der Aufrechterhaltung seiner sozialen Kontakte unterstützt;
- die **Vermögenssorge**, d.h. die Verwaltung des Vermögens, die Ausübung von Aktionärsrechten, die Weiterführung der laufenden Geschäfte oder die Erstellung der Steuererklärung;
- die **Vertretung im Rechtsverkehr**.

Als Beauftragte können sowohl Familienangehörige wie auch andere Vertrauens- oder Fachpersonen eingesetzt werden. Um sicherzustellen, dass den Vorstellungen des Auftraggebers auch nach dem Verlust seiner Urteilsfähigkeit Rechnung getragen wird, können im Vorsorgeauftrag dem Beauftragten konkrete Weisungen - etwa bezüglich der Lebensgestaltung - erteilt und dessen Kompetenzen genau umschrieben werden.

Zusätzlich zum Vorsorgeauftrag sieht das neue Erwachsenenschutzrecht auch die Möglichkeit vor, eine Patientenverfügung zu erlassen. In dieser Verfügung kann festgehalten werden, welchen medizinischen Massnahmen im Falle der Urteilsunfähigkeit zugestimmt bzw. welche Massnahmen abgelehnt werden. Zudem kann eine Person bezeichnet werden, welche im Fall der Urteilsunfähigkeit im Namen des Verfügenden über medizinische Massnahmen entscheidet.

Um sicherzustellen, dass Ihren Wünschen bezüglich Lebensgestaltung auch bei einem allfälligen Verlust der Urteilsfähigkeit Rechnung getragen wird, empfiehlt Ihnen die SPITEX ReBeNo AG, Ihre Vorstellungen in einem Vorsorgeauftrag bzw. einer Patientenverfügung festzuhalten, damit nicht die sonst vorgesehenen, gesetzlichen Regeln und behördlichen Massnahmen zum Zug kommen. Die Erstellung dieser Dokumente und die Erteilung entsprechender Weisungen können im Fall Ihrer Urteilsunfähigkeit auch eine Hilfe und Absicherung für Ihre Angehörigen darstellen, da diese dadurch sichergehen können, dass in Ihrem Sinn verfahren wird.

Für weitere Fragen oder direkte Kontaktaufnahme empfehlen wir Ihnen, sich an folgende Adressen zu wenden:

- Pro Senectute (Berner Generationenhaus Bahnhofplatz 2, 3011 Bern)
- Sozialdienst Ihrer Gemeinde
- Anwaltskanzleien (spezialisiert im Gesundheitswesen: HEP und Partner AG, Schauplatzgasse 9, 3011 Bern)

Gerne nehmen sich die Fachorganisationen Zeit, Sie bei anstehenden Fragen rund um das neue Erwachsenenschutzrecht zu beraten oder Sie bei der Errichtung eines Vorsorgeauftrages oder einer Patientenverfügung zu unterstützen.

15. Weitere Informationen

Mitgliedschaft Verein SPITEX Region Bern Nord

Eine Mitgliedschaft beim Verein SPITEX Region Bern Nord unterstützt unsere Arbeit und Aktivitäten. Wir danken herzlich für ihre Mitgliedschaft.

Spendenfonds

Dank freiwilligen Spenden ist es immer wieder möglich, Dienstleistungen oder andere benötigte Hilfe auch Einzelpersonen oder Familien in angespannten finanziellen Verhältnissen anzubieten.
Dazu sind wir auf Zuwendungen angewiesen. Einzahlungsscheine sind bei der Geschäftsstelle oder den Stützpunkten erhältlich. Spendenkonto Verein: IBAN CH03 0900 0000 1939 7787 9.

Lehrbetrieb

Die SPITEX ReBeNo AG ist Lehrbetrieb für verschiedene Ausbildungen im Gesundheitswesen und leistet damit einen wichtigen Beitrag zur Ausbildung junger Menschen. Die Lernenden leisten unter Anleitung von diplomierten Mitarbeitenden Einsätze bei Kundinnen und Kunden. Wir danken Ihnen für das Verständnis.

Kooperation mit BelleVie Suisse AG

Mit der Beteiligung an der BelleVie Suisse AG erweitert die SPITEX ReBeNo AG ihr Angebotsspektrum und bietet ihren Kundinnen und Kunden auch sogenannte Komfortleistungen an. Die BelleVie erbringt mit ihren rund 200 Mitarbeitenden verschiedene Dienstleistungen, die zu einer spürbaren Entlastung im Alltag und so zu mehr Lebensqualität beitragen, beispielsweise gesellschaftliche Begleitungen und Betreuung, Unterstützung in Haus und Garten sowie in administrativen Belangen bis hin zu Coiffure- und Kosmetik-Leistungen. Details zu diesen Dienstleistungen oder der Kooperation sind bei BelleVie Suisse AG (031 537 07 00/ www.bellevie.ch) oder beim Kundendienst der SPITEX ReBeNo AG (031 300 31 00) erhältlich.

Persönliche Notizen

16. Erreichbarkeit

Telefonnummern

Geschäftsstelle	031 300 31 00
Stützpunkt Meikirch-Kirchlindach	031 829 33 55
Stützpunkt Wohlen	031 829 17 11
Stützpunkt Zollikofen	031 911 13 13
Fachteam Psychiatrie	031 300 31 90

Unsere Öffnungs- und Telefonzeiten

Montag - Freitag	08.00 Uhr - 12.00 Uhr
	13.00 Uhr - 17.00 Uhr

Anrufbeantworter

Ausserhalb der Präsenzzeiten können Sie Fragen oder Mitteilungen auf den Anrufbeantworter der Stützpunkte sprechen. Der Anrufbeantworter wird mehrmals täglich abgehört; bei Bedarf rufen wir Sie zurück.

Informationen/Auskünfte zur Rechnungsstellung

Kundinnen und Kunden sowie bevollmächtigte Dritte wenden sich bei Unklarheiten an die Geschäftsstelle.

Postadresse

SPITEX ReBeNo AG
Bernstrasse 162
3052 Zollikofen