

Allgemeine Geschäftsbedingungen der pfapp - Praxis für ambulante psychiatrische Pflege GmbH (AGB)

Abschluss und Inhalt des Vertrags	<p>Das Vertragsverhältnis zwischen der pfapp und der Klientin¹ wird bestimmt durch</p> <ol style="list-style-type: none">die individuelle Rahmenvereinbarung,die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung,die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB),dass jeweils aktuelle Tarifblatt,weitere Richtlinien und Merkblätter, insb. Datenschutzmerkblatt.
Leistungsarten	<p>¹ Es ist zu unterscheiden zwischen den folgenden Leistungsarten:</p> <ul style="list-style-type: none">- Pflegeleistungen nach KVG, welche durch die Krankenversicherung übernommen werden,- Pflegeleistungen nach anderen Sozialversicherungsgesetzen (UVG, IVG, MVG)- Psychosozialer Beratung und Begleitung, welche durch einen Drittzahler - Kindes und Erwachsenenschutz (KES), deren Behörde (KESB), der Sozialhilfe - oder der Krankenversicherung übernommen werden- Mandate und Beratungen
Umfang und Durchführung der Leistungen	<p>¹ 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 pfapp GmbH gemeldet.</p> <p>² Die neue Leistungsplanung wird dem Hausarzt zur Unterschrift vorgelegt und der Krankenkasse bzw. der zuständigen Sozialversicherung zu Abrechnungszwecken zugestellt.</p> <p>³ Die Leistung der psychosozialen Beratung und Begleitung bestimmt sich auf den in der Offerte definierten Leistungsumfang und wird dem Kostenträger zur Prüfung zugestellt. Verändert sich der Leistungsbedarf, wird eine neue Offerte erstellt.</p> <p>⁴ Mandatsaufträge sowie Beratungen werden nach vorheriger Abklärung und Offerte definiert. Diese kann bei sich verändertem Leistungsbedarf angepasst werden</p> <p>⁵ Mitarbeitende der pfapp GmbH erbringen Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zwischen der pfapp GmbH und der Klientin. Eine weitergehende Leistungserbringung ist den Mitarbeitenden der pfapp GmbH nicht gestattet.</p> <p>⁶ Die Betreuung der Klientin wird einem Fachteam zugeteilt. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der pfapp GmbH. Sämtliche Anliegen im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis sind an die pfapp GmbH zu richten.</p> <p>⁷ Die Dienstleistungen werden in der Regel zwischen 08:00 - 17:00 Uhr erbracht. Nachteinsätze sind nach Absprache möglich. Für die Einsatzzeiten ist in der Regel mit einer Toleranz von +/- 20 Minuten zu rechnen.</p>

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

⁸ Die pfapp GmbH erbringt die Leistungen in der Regel selber. Unter besonderen Umständen behält sie sich aber vor, qualifizierte Drittpersonen oder -Organisationen beizuziehen und einzusetzen.

Dienstleistungsgrenzen	<p>¹ Dienstleistungen können nur soweit übernommen oder aufrechterhalten werden, als es der Gesundheitszustand der Klientin im Einzelfall erlaubt. Wenn die ambulante psychiatrische Pflege zu Hause oder die psychosoziale Beratung und Begleitung (PBB) nicht mehr machbar ist, eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder wenn sich der Eintritt in eine stationäre Einrichtung aufdrängt, teilt die pfapp GmbH dies zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit.</p> <p>² Allfällig mögliche Dienstleistungsgrenzen im Bereich der Mandatsführung und/oder Beratung werden im persönlichen Gespräch definiert.</p>
Dokumentation	<p>¹ Im elektronischen Dossier werden die gesundheitliche Situation der Klientin sowie alle pflegerischen, betreuenden oder weiteren Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen, erfasst, einschliesslich laufender Veränderungen.</p> <p>² Die elektronischen Daten werden in einer geschützten Datenbank der pfapp GmbH verwaltet und archiviert. Die Klientin erhält nach schriftlicher Anfrage Einblick ins Pflegedossier.</p>
Wohnungszugang und Schlüsselmanagement	<p>¹ Die Klientin ist verpflichtet, den Zugang zu ihrer Wohnung für die Mitarbeitenden der pfapp GmbH zu gewährleisten.</p>
Material und Hilfsmittel	<p>¹ Pflegematerial und Hilfsmittel aus der Mittel- und Gegenständeliste (Mi-GeL) werden nur dann von der Krankenversicherung übernommen, wenn diese von der Klientin selbst oder von nicht beruflich an der Pflege mitwirkenden Personen (z.B. von Angehörigen) angewendet werden. Die Abgabe dieser Mittel kann durch die pfapp GmbH erfolgen und an die Krankenversicherung verrechnet werden, wenn eine ärztliche Anordnung vorliegt.</p> <p>² Die pfapp GmbH bietet der Klientin die Möglichkeit, ausgewählte gängige Materialien und Hilfsmittel, welche von der obligatorischen Krankenkasse bzw. der zuständigen Sozialversicherung nicht übernommen werden und dem Tarifschutz nicht unterliegen, bei ihr zu beziehen. Bei Bestellungen über einem Wert von CHF 100.- erhält die Klientin eine schriftliche Bestätigung.</p> <p>³ Die Kosten für die erwähnten Produkte gehen vollständig zulasten der Klientin. Bestelltes Material wird auf der Leistungsvereinbarung nicht aufgeführt. Die Kosten werden der Klientin separat in Rechnung gestellt.</p>
Kosten der Leistungen und Kostenübernahme	<p>¹ 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 Klientin ausdrücklich erwünscht sind, gelten als Extraleistungen und gehen vollständig zulasten der Klientin. Vorbehalten bleibt die Leistungspflicht Dritter (z.B. Privatversicherung, Sozialdienste, KES(B)).</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 Die Leistungen der PBB werden durch Drittzahler (KES(B) etc.) geleistet und mittels Offerte, gemäss Tarifliste der pfapp GmbH in Rechnung gestellt.</p> <p>³ Die Klientin anerkennt, die Vergütung für die vereinbarten und durch die pfapp GmbH erbrachten Leistungen zu schulden, unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten besteht.</p>

Rechnungstellung und Fälligkeit	<p>⁴ Für die Leistungen nach dem KVG gilt der Tarifschutz nach Art. 44 KVG.</p> <p>¹ 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.</p> <p>² Wird die Vereinbarung mit der pfapp GmbH Klientenseitig von mehreren Personen unterschrieben, so gelten diese als Solidarschuldner.</p> <p>³ Art und Umfang von Leistungen der PBB werden gemäss vertraglichen Bedingungen zwischen dem Leistungserbringer und dem Auftraggeber definiert. Die Rechnungsstellung erfolgt direkt beim Auftraggeber.</p>
Abbestellung von Leistungen	<p>¹ Für Einsätze an Werktagen, die die Klientin nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt und Einsätze an Wochenenden und Feiertagen, die nicht mindestens 48 Stunden im Voraus abbestellt werden, stellt pfapp GmbH der Klientin Rechnung.</p> <p>² Im Falle eines Spitaleintritts oder bei Todesfällen erfolgt keine Verrechnung.</p> <p>³ Die pfapp GmbH verrechnet in der ambulanten psychiatrischen Pflege nicht eingehaltene Termine und Absagen bis zu 24 Stunden vor dem Einsatz mit einer Kostenpauschale von CHF 100 direkt dem Klienten</p> <p>⁴ Die pfapp GmbH verrechnet bei der psychosozialen Beratung und Begleitung, nicht eingehaltene Termine und Absagen bis zu 24 Stunden vor dem Einsatz mit einer Kostenpauschale von CHF 132 direkt dem Klienten</p>
Schweigepflicht und Datenschutz	<p>¹ Die pfapp GmbH 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, 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 pfapp GmbH von der Schweigepflicht.</p> <p>² Es ist der Klientin nicht gestattet, Mitarbeitende der pfapp GmbH beim Verrichten der Pflegeleistungen oder sozialbetreuerischen Leistungen zu filmen oder andere visuelle oder akustische Aufzeichnungen zu machen. Sofern sich in den Räumlichkeiten der Klientin Kameras befinden, sind diese während des Einsatzes von der Mitarbeitenden der pfapp GmbH auszuschalten.</p> <p>³ Die Verwendung von Aufzeichnungsgeräten während der Einsätze von Mitarbeitenden der pfapp GmbH stellt einen Grund für den Abbruch des Einsatzes dar.</p>
Haftung für Sachschäden	<p>¹ Die pfapp GmbH haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch ihre Mitarbeitenden verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind.</p> <p>² Der Umfang der Haftung bestimmt sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes.</p>
Annahme von Geschenken	<p>Den Mitarbeitenden ist es untersagt, Geschenke oder Hinterlassenschaften anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen.</p>
Vertragskündigung	<p>¹ Die Kündigung des Vertrags bedarf der schriftlichen Form.</p> <p>² Vereinbarungen können unter Einhaltung einer Frist von 5 Arbeitstagen gekündigt werden.</p>

Beschwerdesystem

³ In besonderen Fällen behält sich die pfapp GmbH vor, den Vertrag fristlos zu kündigen (z.B. bei Nichtbezahlung von Rechnungen oder bei Auftreten von unzumutbaren Verhältnissen oder Verhaltens seitens der Klientin).

¹ Die pfapp GmbH 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 (Geschäftsleitung pfapp GmbH) weiterzuleiten.

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

- Beide Parteien sprechen die Leitung der pfapp GmbH mit Antrag auf Fallbereinigung an.
- Kommt keine Einigung zustande, sind beide Parteien befugt, die Stiftung bernische Ombudsstelle für Alters- Betreuungs- und Heimfragen anzurufen, welche sich um eine gütliche Regelung des Streits bemüht.

Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der pfapp GmbH und der Klientin ist der Sitz in Bern.

pfapp GmbH. Bern, 30.03.2020