

Taxordnung SPITEX

gültig ab 01.01.2026



Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde

Herzlichen Dank für das Interesse an den SPITEX-Dienstleistungen der Residenz Au Lac. Wir freuen uns, Sie zu unseren Kunden zählen zu dürfen und danken Ihnen für Ihr Vertrauen. Wir werden alles daransetzen, Sie professionell, fachlich hochstehend und kompetent zu beraten, zu pflegen und zu betreuen.

Alle unsere Mitarbeitenden erbringen ihre Leistungen in hoher Qualität und Eigenverantwortung. Das Leitbild der Residenz Au Lac richtet sich nach der Philosophie der Stiftung Trix und bildet die Grundlage für unsere Werthaltung und unser Verhalten gegenüber den Kunden.

Für Fragen und Anregungen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Rufen Sie uns an: Tel. 032 328 27 08. Wir freuen uns auf Sie.

Manuela Beyeler
Geschäftsführerin

Barbara Bürgy
Leiterin Betreuung & Pflege

Der sprachlichen Einfachheit halber verwenden wir jeweils die männliche Form.

Inhaltsverzeichnis

1	Das Angebot der SPITEX.....	2
2	Hilfe und pflegerische Leistungen zu Hause	4
3	Bedarfsabklärung SPITEX-Leistungen.....	5
4	Tarife Pflegeleistungen (kassenpflichtig)	6
5	Hauswirtschaft, Alltagsbetreuung, weitere Dienstleistungen	7
6	Tarife Hauswirtschaft, Alltagsbetreuung, weitere Dienstleistungen.....	8
7	Leistungsumfang / Kündigung der SPITEX-Dienstleistungen.....	9
8	Grenzen der SPITEX-Dienstleistungen der Residenz Au Lac.....	10
9	Organisation	11
10	Rechnungsstellung.....	13
11	Qualitätsmanagement.....	13
12	Beschwerden.....	14
13	Inkrafttreten	14

1 Das Angebot der SPITEX

Zum Grundangebot der SPITEX der Residenz Au Lac gehören Pflege- und Betreuungsdienstleistungen (Behandlungspflege), hauswirtschaftliche, technische und administrative Unterstützung sowie Beratung und sozialbetreuerische Begleitungen.

Kerndienstleistungen

- Bedarfsabklärung, Beratung, Untersuchung und Behandlungspflege auf ärztliche Anordnung (kassenpflichtige Leistungen gemäss KVG)
- Pflegerische Leistungen und Grundpflege auf ärztliche Anordnung (kassenpflichtige Leistungen gemäss KVG)
- Akut- und Übergangspflege auf ärztliche Anordnung (kassenpflichtige Leistungen gemäss KVG)
- Hauswirtschaft (Reinigung, Wäscheservice, Bettwäschewechsel, Unterstützung im Haushalt), Alltagsbetreuung, soziale Begleitung
- Technische und administrative Dienstleistungen

Was bezahlt die Grundversicherung der Krankenkasse?

- Die obligatorische Krankenkasse bezahlt pflegerische Leistungen.
- Dazu braucht es eine Verordnung des Arztes.
- Sollte die Stundenzahl der SPITEX-Leistungen über einen längeren Zeitraum hoch ausfallen, wird der Krankenversicherer ev. nur für eine bestimmte Stundenanzahl eine Kostengutsprache erteilen. Die nicht gedeckten Kosten gehen z. L. des Kunden.

Was bezahlt die Grundversicherung der Krankenkasse nicht?

- Die Hauswirtschaft, Alltagsbetreuung, soziale Begleitung, Noteinsätze sowie technische und administrative Dienstleistungen werden durch die Grundversicherung der Krankenkasse nicht bezahlt.
- Viele Kunden haben bei den Krankenkassen eine Zusatzversicherung abgeschlossen. Erkundigen Sie sich bei Ihrer Krankenkasse.

Was muss der Kunde selber bezahlen?

- Jahresfranchise der Krankenkasse
- 10% der Kosten der Pflegeleistungen (Selbstbehalt der KK)
- Patientenbeteiligung bei Pflegeleistungen (Höhe maximal CHF 15.35 pro Tag)
- Die Kosten der Hauswirtschaftshilfe, Alltagsbetreuung sowie technische und administrative Dienstleistungen

2 Hilfe und pflegerische Leistungen zu Hause

Das kompetente Pflegeteam ist für Kunden, die in ihrer Wohnung über eine fixe 24h-Notuf-Infrastruktur mit direkter Verbindung zum Pflege-Stützpunkt der Residenz Au Lac haben, rund um die Uhr erreichbar. Es sorgt für eine umsichtige Pflege und Betreuung in den Wohnungen. Die sich aus einem Notfall ergebenden pflegerischen Leistungen werden nicht einem SPITEX-Einsatz gleichgesetzt, sondern entsprechen einer Erstversorgung und werden separat in Rechnung gestellt, gem. Kap. 5.2 und 7.

Vorübergehende Pflege erfolgt in den Wohnungen durch die SPITEX der Residenz Au Lac. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und ist damit einverstanden, dass bei vorübergehender Pflege in seiner Wohnung ausschliesslich die Pflegeabteilung der Residenz Au Lac beigezogen wird.

Wird die Pflege und Hilfe in der Wohnung zu aufwändig und/oder ist die medizinische Sicherheit nicht mehr gewährleistet, wird gemeinsam mit dem Kunden eine geeignete Alternative gesucht (vergl. auch Kap. 8, Grenzen der SPITEX-Dienstleistungen). Eine naheliegende Möglichkeit – sofern Platz vorhanden – ist die Pflegeabteilung der Residenz Au Lac.

3 Bedarfsabklärung SPITEX-Leistungen

Mit jedem Kunden der Pflegeleistungen benötigt, wird durch den Bereich Betreuung & Pflege ein kostenpflichtiges Abklärungs- und Beratungsgespräch geführt und die notwendigen Massnahmen in der Bedarfsabklärung festgehalten.

Die Bedarfsabklärung bleibt in der Residenz Au Lac, kann aber von den Krankenkassen eingefordert werden.

Aus der Bedarfsabklärung resultiert eine Bedarfsmeldung, die von der SPITEX der Residenz Au Lac zum Arzt geschickt wird. Nach seiner Überprüfung und Unterschrift wird sie der jeweiligen Krankenkasse zugestellt.

Der ärztliche Auftrag oder die ärztliche Anordnung wird erteilt:

- bei Akutkranken für maximal drei Monate
- bei Langzeitpatienten / Langzeitpatientinnen für maximal sechs Monate

Der ärztliche Auftrag oder die ärztliche Anordnung können wiederholt werden.

4 Tarife Pflegeleistungen (kassenpflichtig)

Alle Taxen sind Einheitspreise, die sich nach den gesetzlichen Bestimmungen des Krankenversicherungsgesetzes (KVG), den dazugehörigen Krankenpflege-Leistungs-Verordnungen (KLV) sowie den ausgehandelten Tarifen zwischen den Krankenversicherer und dem Kanton Bern richten.

Für die von der Residenz Au Lac erbrachten kassenpflichtigen Leistungen gelten die folgenden Tarife (Vorgaben des Kantons Bern):

Bezeichnung	Einheit	Tarif	
Massnahmen der Abklärung und Beratung	Stunde	CHF	76.90
Massnahmen der Untersuchung und der Behandlung	Stunde	CHF	63.00
Massnahmen der Grundpflege	Stunde	CHF	52.35
Patientenbeteiligung Pflege für die erste Stunde pro Tag	Tag	CHF	15.35

(bei weniger als einer Stunde, anteilmässig).

Diese ist unter den „krankheitsbedingten Pflegekosten“ steuerlich abziehbar.

Der Pflegeaufwand wird pro Einzeleinsatz erfasst. Die mögliche Einsatzzeit dauert von 6.00 – 23.00 Uhr. Übrige Zeiten gelten als Noteinsätze mit entsprechenden Zuschlägen. Die Mindesteinsatzzeit beläuft sich pro Tag/Kunde auf 10 Minuten.

5 Hauswirtschaft, Alltagsbetreuung, weitere Dienstleistungen

Die Residenz Au Lac bietet weitere SPITEX-Dienstleistungen an, die vom Kunden gewünscht werden, aber nicht kassenpflichtig sind. Das Pflegeteam organisiert und koordiniert diese Dienstleistungen in Absprache mit dem Kunden.

5.1 Hauswirtschaft und Alltagsbetreuung

Die SPITEX der Residenz Au Lac unterstützt ihre Kunden auch in den Bereichen Hauswirtschaft und Alltagsbetreuung (Gesellschafter/in). Sei es eine Haushaltshilfe für die Wohnungsreinigung, fürs Waschen, Bügeln, Einkäufe und Besorgungen oder eine Gesellschafterin, die den Kunden im und ausser Haus begleitet und betreut.

Für diese Dienstleistungen setzen wir Mitarbeitende ein, die über eine grosse Erfahrung verfügen und durch die Residenz Au Lac entsprechend geschult worden sind. Sie bringen jedoch nicht zwingend eine pflegerische Ausbildung mit.

5.2 Pflegerische, medizinische, betreuerische Dienstleistungen (Noteinsätze)

Pflegerische, medizinische und betreuerische Dienstleistungen, die über die Grundpflege hinausgehen, können ebenfalls bei der SPITEX der Residenz Au Lac bezogen werden.

5.3 Technische und administrative Dienstleistungen

Die SPITEX der Residenz Au Lac unterstützt ihre Kunden auch in technischen und administrativen Fragen. Die erfahrenen und kompetenten Mitarbeitenden sind für ihre Kunden da (8.00 – 12.00 Uhr / 13.30 – 17.00 Uhr).

6 Tarife Hauswirtschaft, Alltagsbetreuung, weitere Dienstleistungen

(nicht kassenpflichtig, ev. über Zusatzversicherung gedeckt)

Bezeichnung	Einheit	Tarif
Hauswirtschaft/Alltagsbetreuung (Gesellschafterin)	Stunde*	CHF 45.00
Wäscheservice	Stückpreis	auf Anfrage
Pflegerische, medizinische und betreuerische Dienstleistungen (Noteinsätze)	Stunde	CHF 60.00
Technische und administrative Dienstleistungen	Stunde*	CHF 70.00
*Dienstleistungen ausserhalb Einsatzzeiten	Zeitzuschlag	100 %

Die Einsatzzeit wird in **15-Minuten-Einheiten** berechnet. Die Mindesteinsatzzeit beläuft sich auf **30 Minuten/Tag**.

Die Leistungen werden alle durch den hauseigenen SPITEX-Dienst erbracht aufgrund einer SPITEX-Bedarfsabklärung und einer SPITEX-Verordnung. Externe Spitexbetriebe dürfen keine Spitex-Dienstleistungen in der Residenz Au Lac und FUTURA Wohnen+ erbringen.

7 Leistungsumfang / Kündigung der SPITEX-Dienstleistungen

Der zeitliche Umfang richtet sich nach den individuellen Wünschen des Kunden. Bei Neukunden erfolgt der Ersteinsatz spätestens innerhalb 24 Stunden nach Anmeldung, Reinigung und Wäsche nach Absprache.

Der Leistungsumfang wird mit dem Kunden schriftlich mittels Dienstleistungsvereinbarung vereinbart sofern keine Bedarfsmeldung vorliegt. Regelmässig vereinbarte Dienstleistungen können unter Einhaltung einer **Kündigungsfrist von 30 Tagen auf ein Monatsende** gekündigt werden. Hilfe und pflegerische Leistungen (kassenpflichtig) können **innert 24 Stunden** gekündigt werden.

8 Grenzen der SPITEX-Dienstleistungen der Residenz Au Lac

Die Hilfe und Pflege zu Hause ist allgemein nicht (mehr) möglich, wenn...

...sich die Situation des Kunden oder der Kundin so verändert, dass eine ständige Anwesenheit von Pflegemitarbeitenden tagsüber erforderlich wird oder bei geplanten Nachteinsätzen.

...medizinisch-technische Hilfsmittel benötigt werden, welche daheim nicht einsetzbar sind und/oder aus wirtschaftlichen Gründen nicht eingesetzt werden können,

...die Bedingungen für eine qualitativ vertretbare Pflege und Hilfe nicht (mehr) gewährleistet sind,

...der Kunde oder die Kundin die notwendigen Pflege- und Betreuungsmassnahmen wiederholt verweigert,

...der Einsatz unserer Mitarbeitenden aus gesundheitlichen, psychischen und Sicherheitsgründen nicht mehr zugemutet werden kann,

...Rechnungen für geleistete Dienstleistungen nicht beglichen werden und das Betreibungsbegehren eingeleitet wurde.

9 Organisation

9.1 Absagen und Verschieben von Einsätzen durch den Kunden

Vereinbarte Termine, welche nicht 24 Stunden im Voraus abgesagt werden, werden zu den geltenden Tarifen direkt in Rechnung gestellt. Als Ausnahmen ohne Kostenfolgen gelten Notfälle, wie z.B. Spitalaufenthalt. Unsere SPITEX-Telefon-Nr. 032 328 27 08.

9.2 Absagen und Verschieben von Einsätzen durch SPITEX der Residenz Au Lac

Wir setzen alles daran, die vereinbarten Termine einzuhalten. Trotzdem können kurzfristige Terminverschiebungen vorkommen. Wir informieren Sie telefonisch über allfällige Terminverschiebungen von mehr als 30 Minuten.

9.3 Einsatzplanung

Aus organisatorischen Gründen können wir nur bedingt auf Wünsche in Bezug auf die für den Einsatz geplanten Mitarbeitenden sowie Einsatzzeiten eingehen.

9.4 Pflegedokumentation

Die Pflegedokumentation wird elektronisch erfasst und kann auf Anfrage durch den Kunden eingesehen werden.

9.5 Datenschutz

Alle Mitarbeitenden unterstehen der Schweigepflicht. Dies gilt sowohl während als auch ausserhalb der Arbeitszeit. Die Schweigepflicht bleibt auch nach Auflösung des Arbeitsverhältnisses bestehen.

9.6 Wohnungszugang

Um im Notfall eine rasche Hilfe zu ermöglichen und das Aufbrechen der Türe zu vermeiden, erteilt der Kunde der Residenz Au Lac eine Zutrittsberechtigung mittels Notfallschlüssel. Der Kunde kann dieser Zutrittsberechtigung jederzeit schriftlich widerrufen.

9.7 Haftung

Die SPITEX der Residenz Au Lac haftet für Schäden, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeitenden verursacht worden sind und nicht auf altersbedingte Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung richtet sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes.

9.8 Zusatzarbeiten durch unsere Mitarbeitenden

Den Mitarbeitenden ist es untersagt, mit dem Kunden weitere Dienstleistungen ausserhalb des offiziellen Leistungsauftrags zu vereinbaren. Dies gilt auch für Dienstleistungen, welche die Residenz Au Lac selber nicht anbietet.

9.9 Geschenke an die Mitarbeitenden

Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, für irgendwelche dienstlichen Verrichtungen persönliche Geschenke, insbesondere Geld oder andere Werte anzunehmen oder sich Vorteile zusichern zu lassen. Ausgenommen sind Höflichkeitsgeschenke von geringem Wert, z.B. Schokolade.

10 Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich per Lastschriftverfahren. Die Zahlungsfrist beträgt 10 Tage.

Ist eine Rechnung am 30. des folgenden Monats nicht bezahlt und muss gemahnt werden, so fallen CHF 20.00 Mahngebühren an. Bei Zahlungsausständen wird sofort ab Verfalldatum ein Verzugszins von 5 % berechnet und das Betreibungsbegehren eingeleitet.

11 Qualitätsmanagement

Die Residenz Au Lac ist nach ISO 9001:2015 zertifiziert. Im Zentrum steht die ständige Verbesserung und Sicherung der Qualität, weshalb wir auf Ihre Anregungen und Beobachtungen angewiesen sind. Bitte kontaktieren Sie unsere Leitung Betreuung & Pflege oder schreiben Sie uns.

12 Beschwerden

Sie können sich formlos gegen unangemessene Behandlung beschweren. Finden Sie in der Institution kein Gehör, steht als externe unabhängige Beschwerdeinstanz die Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen, Zinggstrasse 16, 3007 Bern, Tel. 031 372 27 27, www.ombudsstellebern.ch, info@ombudsstellebern.ch, zur Verfügung.

13 Inkrafttreten

Nach Genehmigung durch den Stiftungsrat am 18.08.2025 tritt diese Taxordnung am 01.01.2026 in Kraft und ersetzt diejenige vom 01.01.2025. Diese Taxordnung wird einmal jährlich überprüft und bei Bedarf angepasst.



Residenz Au Lac
Aarbergstrasse 54
2503 Biel/Bienne

www.residenz-au-lac.ch
info@residenz-au-lac.ch

Tel. 032 328 29 30