

Allgemeine Geschäftsbedingungen der SPITEX BERN sowie mit ihr verbundener Unternehmen und Unternehmen, die in ihrem Auftrag Dienstleistungen erbringen (hiernach SPITEX BERN genannt)

Version vom 12.01.2022

1. Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen SPITEX BERN und ihren Kundinnen und Kunden wird bestimmt

- durch die individuellen Leistungsvereinbarungen (samt Beilagen) gemäss dem Formular «Leistungsvereinbarung KVG-Leistungen» auf Basis einer Bedarfsabklärung und/oder «Leistungsvereinbarung Komfort- und Extraleistungen sowie hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen»;
- durch die allgemeinen Geschäftsbedingungen und werden von der Kundin bzw. vom Kunden ausdrücklich als Bestandteil des Vertragsverhältnisses anerkannt. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen SPITEX BERN und ihren Kundinnen und Kunden. Im Rahmen der Leistungsvereinbarungen erbringt SPITEX BERN für die Einwohnerinnen und Einwohner der Einwohnergemeinde Bern und weiterer 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

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

3. Dienstleistungsumfang

Der Umfang der Dienstleistungen wird in Bezug auf die KVG-Leistungen mittels einer Bedarfsabklärung ermittelt und auf dem Bedarfsmeldeformular zuhanden der Krankenversicherung und in der Leistungsvereinbarung zuhanden der Kundin bzw. des Kunden festgehalten.

Der Umfang der Komfort- und Extraleistungen sowie der hauswirtschaftlichen und sozialbetreuerischen Leistungen wird in der entsprechenden Leistungsvereinbarung erfasst.

4. Dienstleistung

4.1 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 und 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. Die Anordnungen werden sowohl bei fortwährendem Pflege- und Betreuungsbedarf, wie auch bei einer Erhöhung der Leistungen aktualisiert. Die Krankenversicherung hat grundsätzlich 14 Tage Zeit, um die ärztliche Anordnung zu beanstanden. SPITEX BERN 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 ausdrücklich gewünscht werden, wird eine separate Leistungsvereinbarung abgeschlossen. Für diese Leistungen stellt SPITEX BERN eine separate Rechnung. Diese Leistungen gelten als Komfort- und Extraleistungen und gehen vollständig zu Lasten der Kundin bzw. des Kunden.

4.2 Leistungsvereinbarungen

Der Umfang der KVG-Leistungen wird in der «Leistungsvereinbarung KVG-Leistungen» festgelegt. In der Leistungsvereinbarung «Komfort- und Extraleistungen sowie hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen» werden die nicht-kassenpflichtigen Leistungen geregelt. Darunter werden unter anderem Leistungen verstanden, die von der Kundin bzw. vom Kunden gewünscht, von der Krankenversicherung jedoch nicht vergütet werden und nicht dem Tarifschutz unterliegen. Die Kosten sind von der Kundin bzw. vom Kunden zu bezahlen; sie werden durch SPITEX BERN separat in Rechnung gestellt. Übersteigt der Mehrbedarf an Leistungen im KVG-Bereich den in der Leistungsvereinbarung angegebenen Leistungsumfang, muss eine neue Leistungsvereinbarung unterzeichnet werden. Im Bereich der Komfort- und Extraleistungen sowie der hauswirtschaftlichen und sozialbetreuerischen Leistungen kann der Leistungsumfang gemäss Leistungsvereinbarung im Bedarfsfall bis maximal 20% des Stundentotals ohne vorgängige Information der Kundin bzw. des Kunden (oder der gesetzlichen Vertretung) und ohne Anpassung der Leistungsvereinbarung überschritten werden; bei einer Überschreitung um mehr als 20%, muss auch in diesem Bereich eine neue Leistungsvereinbarung unterzeichnet werden.

4.3 Elektronisches Pflegedossier

Im elektronischen Pflegedossier 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 BERN 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 gemachten Bilder werden nicht für kommerzielle Zwecke genutzt.

4.4 Durchführung der Dienstleistungen

Die Dienstleistungen werden rund um die Uhr erbracht. Für den Beginn der Einsatzzeiten gilt eine Toleranzzeit von +/- 20 Minuten. Wir erstreben Kontinuität in der Pflege, es besteht jedoch kein Anspruch auf bestimmte Mitarbeitende. Einsätze, welche die Kundin bzw. der Kunde von Montag bis Freitag nicht mindestens 24 Stunden und bei Wochenend- und Feiertageinsätze nicht mindestens 48 Stunden im Voraus abbestellt, werden verrechnet. Ausnahmeregelungen gelten bei Spitaleintritt und bei Todesfall.

4.5 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. In der Regel werden alle Dienstleistungen durch die eigenen Mitarbeitenden von SPITEX BERN abgedeckt. Bei speziellen betrieblichen Umständen bleibt der Einsatz entsprechender qualifizierten Personals von Drittorganisationen vorbehalten.

4.6 Mitwirkung der Kundin bzw. des Kunden

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Kundin bzw. der Kunde und die Mitarbeitenden von SPITEX BERN 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.).

4.7 Zutrittsmanagement

Die Kundin bzw. der Kunde ist dafür verantwortlich, den Mitarbeitenden von SPITEX BERN den Zutritt zu ihrer bzw. seiner Wohnung zu gewährleisten. Sie bzw. er hat die Möglichkeit, die Türe selbstständig zu öffnen oder eine Option zur Sicherstellung des Zutritts installieren zu lassen (Schlüsseltresor, Badge usw.). SPITEX BERN arbeitet im Bereich des Zutrittsmanagements mit Spides GmbH, Safety-Systems Schweiz, zusammen. Auf Wunsch der Kundin bzw. des Kunden kann SPITEX BERN die Kundenangaben an Spides GmbH weitergeben. Die Beratung und Installation sind für die Kundin bzw. den Kunden kostenpflichtig und werden ihr bzw. ihm durch Spides GmbH direkt in Rechnung gestellt. Die Kundin bzw. der Kunde kann in Ausnahmefällen seinen Wohnungsschlüssel (mind. 3 Stück) kostenpflichtig im Betrieb von SPITEX BERN deponieren. Die Übergabe von Schlüsseln, Schlüsseltresorcodes oder die Programmierung des Airkey Badges ist schriftlich zu quittieren. SPITEX BERN ist für die sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel, des Schlüsseltresorcodes oder des Badges verantwortlich. Wird der Schlüssel entgegen der Empfehlung von SPITEX BERN durch die Kundin bzw. den Kunden unfachmännisch hinterlegt oder der Code des Schlüsseltresors weitergegeben, so lehnt SPITEX BERN jegliche Haftung ab.

4.8 Eindringen in Wohnung

Finden die Mitarbeitenden der SPITEX BERN die Wohnungstür bei einem planmässigen Einsatz verschlossen vor und wurde SPITEX BERN keine Zutrittsmöglichkeit verschafft (vgl. Ziffer 4.7), so ist SPITEX BERN berechtigt, die Wohnungstüre durch Fachleute öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, der Kundin bzw. dem Kunden könnte etwas zugestossen sein. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten der Kundin bzw. des Kunden. Vorbehalten bleiben Fälle, in denen Angehörige innert nützlicher Frist die Wohnung öffnen können.

5. Dienstleistungsgrenzen

5.1 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. SPITEX BERN teilt der Kundin bzw. dem Kunden zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn ihre bzw. seine 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. SPITEX BERN kann zu einer passenden Lösung beitragen.

5.2 Hauswirtschaftliche- und sozialbetreuerische Leistungen

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

6. Schutzmassnahmen bei Stich- und Schnittverletzungen

Die Kundin bzw. der Kunde stimmt den notwendigen Massnahmen zu, wenn sich Mitarbeitende der SPITEX BERN 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 HIV- und/oder Hepatitis-Test.

7. Pflegematerial und Hilfsmittel

7.1 Anschaffung und Wartung Pflegehilfsmittel

Damit die SPITEX BERN 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.

7.2 Pflegematerial und Hilfsmittel aus der MiGeL-Liste

Pflegematerial und Hilfsmittel aus der MiGeL-Liste (Mittel- und Gegenstandsliste) werden bis zu einem vom Bund definierten Höchstvergütungsbeitrag (HVB Pflege) von der Krankenversicherung übernommen. Die Abgabe des Materials kann durch SPITEX BERN erfolgen, wenn eine ärztliche Verordnung vorliegt.

7.3 Bestellung von Pflegematerial und Hilfsmittel aus dem SpiteX-Sortiment
SPITEX BERN bietet ihren Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, ausgewählte gängige Pflegematerialien und Hilfsmittel, welche von der Krankenversicherung nicht vergütet werden, bei SPITEX BERN zu beziehen. Die Mitarbeitenden von SPITEX BERN besprechen mit der Kundin bzw. dem Kunden in deren/dessen Wohnung den Bedarf an Material und nehmen die Bestellung entgegen.

7.4 Bestellung und Lieferung von Pflegematerial und Hilfsmitteln externer Anbieter

SPITEX BERN bietet ihren Kundinnen und Kunden weiter die Möglichkeit, ausgewählte gängige Pflegematerialien und Hilfsmittel, welche ebenfalls von der Krankenversicherung nicht vergütet werden, bei SPITEX BERN zu beziehen (Hilfsmittel für den Alltag, Pflegeprodukte usw.). Die Mitarbeitenden von SPITEX BERN besprechen mit der Kundin bzw. dem Kunden in deren/dessen Wohnung den Bedarf an Material und nehmen die Bestellung entgegen. Die Bestellung wird auf elektronischem Weg weitergeleitet. Bei Bestellungen mit einem Wert von mehr als CHF 100.-- erhält die Kundin bzw. der Kunde eine schriftliche Bestätigung. Die bezogenen Pflegematerialien und Hilfsmittel werden der Kundin bzw. dem Kunden - in der Regel durch Partner der SPITEX BERN - direkt in die Wohnung geliefert. Die Kundin bzw. der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass SPITEX BERN nicht Herstellerin der Pflegematerialien und Hilfsmittel ist, sondern diese ihrerseits bei Partnern bezieht.

7.5 Sortiment

Sortimentsänderungen durch die Partner der SPITEX BERN liegen ausserhalb des Einflussbereichs von SPITEX BERN. Die Kundin bzw. der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass SPITEX BERN keine Gewähr für die Verfügbarkeit von Pflegematerialien und Hilfsmitteln bietet.

7.6 Preise und Rechnungsstellung

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

7.7 Gewährleistung und Haftungsausschluss

Die Kundin bzw. der Kunde hat die Pflegematerialien und Hilfsmittel nach Erhalt umgehend zu prüfen. Jegliche Beanstandung ist SPITEX BERN sofort anzuzeigen. Betreffend Mängel an der gekauften Sache gelten die gesetzlichen Gewährleistungspflichten. Allfällige Garantieleistungen richten sich nach den Hersteller-garantiepflichtungen der Partner von SPITEX BERN, sofern solche bestehen. SPITEX BERN ist nicht Herstellerin und haftet weder für direkte noch indirekte Schäden, wenn ein fehlerhaftes Produkt zu einem Personenschaden oder dazu führt, dass eine Sache beschädigt oder zerstört wird. SPITEX BERN 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.

8. Preis und Rechnungsstellung

Grundsatz: Die Kosten für Betreuungs-, Komfort- 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 SPITEX BERN 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 (Komfort- und 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 7.2 ff.

8.1 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 SPITEX BERN zu richten.

8.2 Rechnungsstellung

Im System des Tiers payant (Regel) werden die Leistungen der Gesundheits- und Krankenpflege (KVG-Leistungen) direkt der Krankenversicherung in Rechnung gestellt und von dieser vergütet. Im System des Tiers garant (Ausnahme) werden die Kosten der Kundin bzw. dem Kunden in Rechnung gestellt und von diesem bezahlt.

Komfort- und Extraleistungen sowie hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen sind nicht kassenpflichtig und werden immer der Kundin bzw. dem Kunden direkt in Rechnung gestellt. Das gleiche gilt für Pflegematerial und Hilfsmittel gemäss Ziffer 7.3 und 7.4. Die Kosten der Leistungen der Pflege und Betreuung, die von der Krankenversicherung begründet abgelehnt werden, von der Kundin bzw. vom Kunden aber ausdrücklich gewünscht sind, werden dieser bzw. diesem als Komfort- bzw. Extraleistung in Rechnung gestellt und von ihr bzw. ihm bezahlt.

8.3 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 SPITEX BERN spätestens in der zweiten Monatshälfte die Rechnung über die Leistungen (inkl. allfälliger Mehrbedarf gemäss Ziffer 4.2 im Bereich der Komfort- und Extraleistungen) des Vormonates zu. Die Rechnung ist innert 30 Tagen zu begleichen, und zwar unabhängig davon, ob eine Leistungspflicht eines Dritten (u.a. Krankenkasse, Ergänzungsleistungen, Fürsorgeleistungen) besteht. Bei wiederholtem Zahlungsverzug ist SPITEX BERN berechtigt, nach Abklärung der Verhältnisse für die Erbringung weiterer Leistungen Vorauszahlung oder angemessene Sicherheit zu verlangen.

9. Kündigung

9.1 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 BERN. Mit dem vereinbarten Ende des Einsatzes wird die Leistungsvereinbarung automatisch aufgelöst.

9.2 Sofortige Auflösung der Leistungsvereinbarung

In besonderen Fällen besteht die Möglichkeit einer sofortigen Auflösung der Leistungsvereinbarung durch SPITEX BERN, unter anderem:

1. bei Nichtbezahlen der Rechnungen nach erfolgter 2. Mahnung
2. bei unsachgemässer fachlicher Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen der Kundin bzw. des Kunden in die Dienstleistungsabwicklung
3. bei Verhältnissen bei der Kundin bzw. beim Kunden, welche die Erbringung von Dienstleistungen für Mitarbeitenden der SPITEX BERN unzumutbar machen (namentlich bei latenter Gewaltbereitschaft der Kundin bzw. des Kunden, verwahrloste oder unhygienische Wohnverhältnisse, fehlende Hilfsmittel oder ähnliche Fälle).

9.3 Form

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

9.4 Weitere Beendigungsgründe

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

10. Schweigepflicht und Datenschutz

SPITEX BERN verpflichtet die Mitarbeitenden zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Soweit es zur Erfüllung des Vertrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten der Kundin bzw. des Kunden gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, und zwar insbesondere an Krankenversicherungen, Ärztinnen und Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen, staatliche Stellen, Aufsichtsbehörden sowie an mit SPITEX BERN verbundene oder in ihrem Auftrag Dienstleistungen erbringende Unternehmen und Lieferanten. Die Kundin bzw. der Kunde erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzbestimmungen beachtet. Die Kundin bzw. der Kunde entbindet die behandelnden Ärztinnen und Ärzte gegenüber SPITEX BERN von der Schweigepflicht.

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

11. Haftung

SPITEX BERN haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeitenden verursacht worden sind und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung 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 SPITEX BERN verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

12. Keine Annahme weiterer Arbeiten durch die Mitarbeitenden

Es ist den Mitarbeitenden der SPITEX BERN nicht gestattet, Leistungen mit der Kundin bzw. dem Kunden ausserhalb des Auftrages zu vereinbaren. Dieses Verbot gilt auch während sechs Monaten nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses. Transporte von Kundinnen und Kunden und deren Angehörigen in Fahrzeugen von SPITEX BERN, in ihren eigenen, der Kundin bzw. dem Kunden oder Dritten gehörenden Privatautos sind den Mitarbeitenden untersagt.

13. Geschenke an Mitarbeitende

Den Mitarbeitenden von SPITEX BERN ist es untersagt, von Kundinnen und Kunden oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Weitergehende Zuwendungen können mittels Spende in den Personalfonds ausgerichtet werden.

14. Beschwerden

SPITEX BERN verfügt über ein System zur Entgegennahme, Bearbeitung und Erfassung von Beschwerden. Grundsätzlich sind alle Mitarbeitenden von SPITEX BERN 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, wird das folgende Verfahren angewendet:

1. Die Parteien wenden sich an die Leitung Pflege von SPITEX BERN mit dem Antrag auf Fallbereinigung.
2. Falls keine Einigung zustande kommt, wenden sich die Parteien an die Geschäftsleitung SPITEX BERN.
3. Falls keine Einigung zustande kommt, sind die Parteien befugt, den Verwaltungsrat anzurufen, der sich um eine gütliche Regelung des Streites bemüht.

15. Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche rechtlichen Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen SPITEX BERN und der Kundin bzw. dem Kunden ist in jedem Fall Bern.