

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

Version vom 01.07.2025

### 1. Grundsätzliches

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

- die individuellen Leistungsvereinbarungen samt Beilagen (Formular «Leistungsvereinbarung KVG-Leistungen» und/oder «Leistungsvereinbarung Komfort- und Extraleistungen sowie hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen» basierend auf einer Bedarfsabklärung;
- die allgemeinen Geschäftsbedingungen
- Information über den Datenschutz für Kundinnen und Kunden der SPITEX BERN
- Informationen für unsere Kundinnen und Kunden

und werden von der Kundin bzw. vom Kunden ausdrücklich als Bestandteil des Vertragsverhältnisses anerkannt. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen der SPITEX BERN und ihren Kundinnen und Kunden. Im Rahmen der Leistungsverträge mit dem Kanton Bern erbringt die SPITEX BERN für die Einwohnerinnen und Einwohner der Gemeinde 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

Die 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 die SPITEX BERN die eigenen Ressourcen der Kundin bzw. des Kunden und deren bzw. 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 zuhänden der Krankenversicherung und in der Leistungsvereinbarung zuhänden der Kundin bzw. des Kunden festgehalten. Der Umfang der Komfort- und Extraleistungen sowie der hauswirtschaftlichen und sozialbetreuerischen Leistungen wird ebenfalls in einer Bedarfsabklärung ermittelt und in der entsprechenden Leistungsvereinbarung zuhänden der Kundin bzw. des Kunden erfasst.

### 4. Dienstleistung

#### 4.1 Bedarfsabklärung

Beim Ersteinsatz erfolgen zusammen mit der Kundin bzw. dem Kunden und/oder deren bzw. dessen Vertretung sowie 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 oder bei Bedarf 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. Die 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 und nicht dem Tarifschutz unterliegen, wird eine separate Leistungsvereinbarung abgeschlossen. Für diese Leistungen stellt die 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 Elektronische Kundendokumentation

In der elektronischen Kundendokumentation wird die gesundheitliche Situation der Kundin bzw. des Kunden sowie alle pflegerischen, betreuerischen oder weiteren Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen und laufender Veränderungen

erfasst. 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. Die elektronischen Daten werden in einer geschützten Datenbank der SPITEX BERN verwaltet und archiviert. Auf schriftliche Anfrage erhalten Kundinnen und Kunden Einblick in ihre Kundendokumentation und können die Herausgabe verlangen.

#### 4.4 Durchführung der Dienstleistungen

Die Dienstleistungen werden rund um die Uhr erbracht. Für den Beginn der Einsatzzeiten gilt eine Toleranzzeit von +/- 20 Minuten. Während des Einsatzes muss die Kundin bzw. der Kunde in der Regel anwesend sein. Es besteht kein Anspruch auf bestimmte Mitarbeitende. Einsätze, welche die Kundin bzw. der Kunde nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt, werden pauschal mit CHF 40.- verrechnet. Ausnahmeregelungen gelten bei notfallmässigem 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. Die SPITEX BERN ist ebenfalls ein Ausbildungsbetrieb. Werden die Lernenden/Studierenden auf ihren Einsätzen bei den Kundinnen und Kunden begleitet, wird nur die Arbeitszeit einer bzw. eines Mitarbeitenden in Rechnung gestellt. In der Regel werden alle Dienstleistungen durch die eigenen Mitarbeitenden der SPITEX BERN abgedeckt. Bei speziellen betrieblichen Umständen bleibt der Einsatz entsprechend qualifiziertem Personal 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 der 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, etc.).

#### 4.7 Zutrittsmanagement

Die Kundin bzw. der Kunde ist dafür verantwortlich, den Mitarbeitenden der SPITEX BERN den Zutritt zu ihrer bzw. seiner Wohnung zu gewährleisten. Kann die Wohnungstür nicht mehr selbstständig geöffnet werden, besteht die Option zur Installation eines Schlüsseltresors, Badges oder ähnliches. Die SPITEX BERN arbeitet im Bereich des Zutrittsmanagements mit Spides GmbH, Safety-Systems Schweiz, zusammen. Die Kundin bzw. der Kunde erteilt mit der Unterschrift auf dem Formular «Einverständniserklärung» der SPITEX BERN die Erlaubnis, die Kundenangaben an Spides GmbH weiterzuleiten. Die Beratung und Installation eines Schlüsseltresors und ähnliches 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 ihren bzw. seinen Wohnungsschlüssel (mind. 1 Stück) auch kostenpflichtig am Standort der SPITEX BERN deponieren. Die Übergabe von Schlüsseln und Schlüsseltresorcodes an die SPITEX BERN oder die Programmierung des Airkey Badges ist schriftlich zu quittieren. Die SPITEX BERN ist für die sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel, des Schlüsseltresorcodes oder des Badges am Standort verantwortlich. Wird der Schlüssel entgegen der Empfehlung der SPITEX BERN durch die Kundin bzw. den Kunden unfachmännisch hinterlegt (d.h. nicht mit Hilfe eines Schlüsseltresors oder ähnlichem) oder der Code des Schlüsseltresors weitergegeben, so lehnt die 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 verfügen sie über keine andere Zutrittsmöglichkeit (vgl. Ziffer 4.7), so ist die SPITEX BERN berechtigt, die Wohnungstüre durch Fachleute öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, die Kundin bzw. der Kunde befinde sich in Gefahr. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten der Kundin bzw. des Kunden. Vorbehalten sind Fälle, in denen Angehörige innert nützlicher Frist die Wohnung öffnen können.

### 5. Dienstleistungsgrenzen

#### 5.1 Dienstleistungen Pflege

Der Dienstleistungsumfang wird grundsätzlich im Rahmen der Bedarfsabklärung und der individuellen Leistungsplanung vereinbart. 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 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. Die SPITEX BERN kann zu einer passenden Lösung beitragen.

#### 5.2 Hauswirtschaftliche- und sozialbetreuerische Leistungen

Die Mitarbeitenden der SPITEX BERN sind nur zur Ausführung der Aufgaben befugt, welche zwischen der Kundin bzw. dem Kunden und der SPITEX BERN festgelegt werden. Hauswirtschaftliche- und sozialbetreuerische Leistungen werden der Planung der Pflegedienstleistungen untergeordnet.

## 6. Pflegematerial und Hilfsmittel

### 6.1 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.

### 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 (HVB Pflege) von der Krankenversicherung übernommen. Die Abgabe des Materials kann durch die SPITEX BERN erfolgen, wenn eine ärztliche Verordnung vorliegt.

### 6.3 Bestellung von Pflegematerial und Hilfsmittel aus dem SpiteX-Sortiment

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

### 6.4 Bestellung und Lieferung von Pflegematerial und Hilfsmitteln externer Anbieter

Die SPITEX BERN bietet ihren Kundinnen und Kunden weiter die Möglichkeit, ausgewählte gängige Pflegematerialien und Hilfsmittel, welche ebenfalls von der Krankenversicherung nicht vergütet werden, bei der SPITEX BERN zu beziehen (Hilfsmittel für den Alltag, Pflegeprodukte usw.). Die Mitarbeitenden der SPITEX BERN besprechen mit der Kundin bzw. dem Kunden in deren bzw. dessen Wohnung den Bedarf an Material und nehmen die Bestellung entgegen. 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 die SPITEX BERN nicht Herstellerin der Pflegematerialien und Hilfsmittel ist, sondern diese ihrerseits bei Partnern bezieht.

### 6.5 Sortiment

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

### 6.6 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.

### 6.7 Gewährleistung und Haftungsausschluss

Die Kundin bzw. der Kunde hat die Pflegematerialien und Hilfsmittel nach Erhalt umgehend zu prüfen. Jegliche Beanstandung ist der SPITEX BERN sofort anzuzeigen. Betreffend Mängel an der gekauften Sache gelten die gesetzlichen Gewährleistungspflichten. Allfällige Garantieleistungen richten sich nach den Herstellergarantiepflichtungen der Partner von der SPITEX BERN, sofern solche bestehen. Die 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. Die 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.

### 6.8 Lagerung von Medikamenten am Standort

Werden kundeneigene Medikamente an einem SPITEX BERN Standort gelagert, stimmt die Kundin bzw. der Kunde zu, dass abgelieferte oder nicht mehr gebrauchte Medikamente einer fachgerechten Entsorgung zugeführt werden.

## 7. Kosten, Kostenübernahme und Rechnungsstellung

Kassenpflichtige Leistungen aus dem Bereich Gesundheits- und Krankenpflege (KVG-Leistungen) werden von der SPITEX BERN direkt der Krankenversicherung in Rechnung gestellt und von dieser vergütet (System des Tiers payant), es sei denn, zwischen Leistungserbringer und Versicherer sei ausdrücklich das System des Tiers garant vereinbart worden; in diesen Fällen werden die kassenpflichtigen Leistungen der Kundin bzw. des Kunden gemäss dem jeweils gültigen Tarif in Rechnung gestellt und von dieser bzw. diesem abgegolten. 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 der Kundin bzw. dem Kunden gemäss dem jeweils geltenden Tarif in Rechnung gestellt und von dieser bzw. diesem vergütet. Dasselbe gilt für Leistungen, die von der Krankenversicherung begründet abgelehnt werden, von der Kundin bzw. dem Kunden aber ausdrücklich gewünscht sind. Für Pflegematerial und Hilfsmittel, die von der Krankenversicherung nicht vergütet werden, gilt Ziffer 6.3 ff.

### 7.1 Leistungserfassung

Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeitenden der SPITEX BERN ihre Arbeitsleistungen im Sinne einer Leistungserfassung fest. Diese erfolgt elektronisch.

### 7.2 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 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. Krankenversicherung, Ergänzungsleistungen, Fürsorgeleistungen) besteht. Bei wiederholtem Zahlungsverzug ist die SPITEX BERN berechtigt, nach Abklärung der Verhältnisse, für die Erbringung weiterer Leistungen Vorauszahlung oder angemessene Sicherheiten zu verlangen.

## 8. Kündigung

### 8.1 Ordentliche Kündigungsfrist

Die Leistungsvereinbarung kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens 5 Tagen schriftlich gekündigt werden. Massgebend ist die Postaufgabe oder die Übergabe der schriftlichen Kündigung an Mitarbeitende der SPITEX BERN. Die Kündigung ist an den Kundenservice der SPITEX BERN zu richten. Mit dem vereinbarten Ende des Einsatzes wird die Leistungsvereinbarung automatisch aufgelöst.

### 8.2 Sofortige Auflösung der Leistungsvereinbarung

In besonderen Fällen besteht die Möglichkeit einer sofortigen Auflösung der Leistungsvereinbarung durch die 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 Gewaltbereitschaft der Kundin bzw. des Kunden, verwahrloste oder unhygienische Wohnverhältnisse, fehlende Hilfsmittel oder ähnliche Fälle).

### 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 BERN 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 und der gesetzlichen Aufgaben der SpiteX-Organisation erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten der Kundin bzw. des Kunden gespeichert oder an Dritte übermittelt werden und zwar insbesondere an Krankenversicherer, Ärztinnen und Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen, staatliche Stellen und Aufsichtsbehörden. Die Kundin bzw. der Kunde erklärt sich mit dieser Verwendung ihrer Daten ausdrücklich einverstanden. Sie bzw. er willigt insbesondere auch in die 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 Datenschutzgesetze beachtet. Die Kundin bzw. der Kunde entbindet die behandelnde Ärztin bzw. den behandelnden Arzt gegenüber der SPITEX BERN von der Schweigepflicht. Die Kundin bzw. der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die SPITEX BERN in bestimmten Fällen der Meldepflicht untersteht bzw. ein Melderecht hat (z.B. bei ungewöhnlichen Todesfällen, bestimmten übertragbaren Krankheiten, Selbst- oder Fremdgefährdung). Die SPITEX BERN ist verpflichtet die Kundendaten während 20 Jahren aufzubewahren. Anschliessend werden die Daten gelöscht. Mit der Einwilligung der Kundin bzw. des Kunden kann auf die Aufbewahrung verzichtet werden. Es ist der Kundin bzw. dem Kunden nicht gestattet, Mitarbeitende der SPITEX BERN 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 bzw. des Kunden Kameras befinden, sind diese während des Einsatzes auszuschalten. Die Verwendungen von Aufzeichnungsgeräten während der Einsätze von Mitarbeitenden der SPITEX BERN stellt einen Grund für den Abbruch des Einsatzes dar.

## 10. Haftung

Die SPITEX BERN haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grob fahrlässig 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 Mitarbeitende der SPITEX BERN verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

### 11. 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. Es ist den Mitarbeitenden der SPITEX BERN untersagt Kundinnen und Kunden oder deren Angehörigen in Fahrzeugen der SPITEX BERN, in ihren eigenen, der Kundin bzw. dem Kunden oder Dritten gehörenden Privatautos zu transportieren.

### 12. Geschenke an Mitarbeitende

Es ist den Mitarbeitenden der SPITEX BERN 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.

### 13. Beschwerden

Die SPITEX BERN verfügt über ein System zur Entgegennahme, Bearbeitung und Erfassung von Beschwerden. Grundsätzlich sind alle Mitarbeitenden der 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 der SPITEX BERN mit dem Antrag auf Fallbereinigung.
2. Falls keine Einigung zustande kommt, wenden sich die Parteien an die Geschäftsleitung der SPITEX BERN.
3. Falls keine Einigung zustande kommt, sind die Parteien befugt, den Verwaltungsrat anzurufen, der sich um eine gütliche Regelung des Streites bemüht.

### 14. Gerichtsstand

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