



Pflege und Betreuung

Allgemeine Vertragsbedingungen (AVB)

1. Geltungsbereich

Die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB) regeln die Rechte und Pflichten zwischen dem Schweizerischen Roten Kreuz Baselland (SRK BL) und den Kundinnen und Kunden, die das Angebot von pflegerischen, betreuerischen und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen an ihrem Wohnort in Anspruch nehmen.

Die AVB gelten nicht für Einsätze in Alters- und Pflegeheimen oder anderen Institutionen.

Mit der Zusage eines Einsatzes durch das SRK BL anerkennen die Kundinnen/Kunden die vorliegenden AVB sowie die Datenschutzrichtlinien des SRK BL. Die AVB sind integrierender Bestandteil aller Anfragen und Aufträge. Sie gehen den gesetzlichen Bestimmungen über das Auftragsverhältnis gemäss OR 394 ff. vor, sofern nichts anderes zwischen den Parteien vereinbart worden ist.

Das Auftragsverhältnis beginnt mit der Auftragserteilung des Einsatzes und endet mit dessen vereinbartem Ablauf.

2. Dienstleistungsumfang

Das SRK BL unterstützt Personen mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder betreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause.

Dabei werden die eigenen Ressourcen der Kundin/des Kunden, der Angehörigen oder des Beziehungsnetzwerkes berücksichtigt. Die Einsätze können in Zusammenarbeit mit anderen Organisationen oder weiterem Pflegepersonal erfolgen.

3. Anmeldung und Einsatzbeginn

Die Anmeldung für einen Pflege- oder Betreuungseinsatz wird zu den üblichen Bürozeiten entgegengenommen.

Das SRK BL nimmt die notwendigen Abklärungen vor und organisiert den Pflege- oder Betreuungseinsatz nach Möglichkeit innerhalb von zwei Arbeitstagen nach Entgegennahme der Anfrage. Mit der Anfrage entsteht kein rechtlich einklagbarer Anspruch auf einen Betreuungseinsatz.

4. Abklärung und Definition des individuellen Dienstleistungsumfangs

In einem Gespräch erfolgt zusammen mit der Kundin bzw. dem Kunden eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation und des individuellen Pflege- und Hilfsbedarfs. Es wird ein Pflege- und Betreuungsplan mit den notwendigen sowie den gewünschten Massnahmen erstellt. Die Situation wird laufend überprüft. Bei Bedarf werden die Dienstleistungen in gegenseitiger Absprache den veränderten Umständen angepasst.

Auf Basis des Pflege- und Betreuungsplans wird der Einsatzplan erstellt. Dieser wird der Kundin/dem Kunden übermittelt. Falls innerhalb von zwei Arbeitstagen ab Erhalt des Einsatzplanes keine Rückmeldung erfolgt, gilt der Einsatzplan als genehmigt.

Mit Einverständnis der Kundin/des Kunden werden die Angehörigen in die Abklärungen einbezogen und über alle Schritte informiert. Dies kann auch auf andere involvierte Dienstleistungserbringer ausgedehnt werden.

Kommt es zu einer Ausweitung der Dienstleistung, wird in der Regel eine erneute Abklärung durchgeführt.

In folgenden Fällen ist eine ärztliche Verordnung notwendig:

- für bestimmte, gesetzlich festgelegte pflegerische Leistungen zur Prüfung der Kostenübernahme durch die Versicherung.
- für hauswirtschaftliche und Betreuungsleistungen, wenn eine Kostenübernahme durch Dritte (AHV, IV, Sozialhilfe, Versicherung) erfolgen soll.

Sind Leistungen gemäss dem Unfallversicherungsgesetz (UVG) zu erbringen, muss kundenseitig vorgängig die Kostengutsprache der Versicherung eingeholt werden.

5. Qualifikation der Mitarbeitenden

Die Dienstleistungen werden durch für den Einsatz qualifizierter Personen erbracht. Diese verfügen als Mindestqualifikation über ein Zertifikat als Pflegehelfende SRK. Sie werden von der Einsatzleitung sorgfältig eingeführt und begleitet. Sie nehmen regelmässig an Fallbesprechungen und Fortbildungen teil.

Es wird darauf geachtet, dass ein Personalwechsel in den Einsätzen wann immer möglich vermieden wird.

6. Kundendokumentation

Während der Einsatzdauer wird eine Kundendokumentation geführt. Darin werden die gesundheitliche Situation einschliesslich der laufenden Veränderungen sowie alle pflegerischen, betreuerischen und hauswirtschaftlichen Massnahmen aufgezeichnet. Die Kundendokumentation bleibt Eigentum des SRK BL.

Zusätzlich wird während der Einsatzdauer bei Bedarf ein Rapportheft geführt. Dieses wird am Einsatzort aufbewahrt und muss für die Mitarbeitenden zugänglich sein. Das SRK BL übernimmt keine Verantwortung, wenn unbefugte Personen Einblick in das bei der Kundin/dem Kunden aufbewahrte Rapportheft erhalten. Grundsätzlich sind alle den Einsatz des SRK BL betreffenden Unterlagen, die bei Kundinnen und Kunden aufbewahrt werden, nach Beendigung des Auftrags vollständig an das SRK BL zurückzugeben.

7. Pflichten der Kundinnen und Kunden

Die Kundin/der Kunde teilt dem SRK BL alle Informationen mit, die für den Einsatz notwendig sind. Sie/er informiert über die Gewohnheiten und Wünsche sowie die wichtigsten Anforderungen, insbesondere in Bezug auf ein mögliches Notfallszenario. Ebenso gewährleistet sie/er den Zugang zum Einsatzort und stellt bei Bedarf einen Schlüssel zur Verfügung.

Falls Änderungen in der Einsatzplanung gewünscht werden, ist dies direkt der Koordination des SRK BL mitzuteilen.

8. Grenzen der Dienstleistungserbringung

Die Dienstleistungen werden durch das SRK BL nur so weit erbracht, wie es der Gesundheitszustand der Kundin / des Kunden gemäss der allgemein gültigen Rahmenbedingungen einer Spitex-Tätigkeit erlaubt. Das SRK BL teilt der Kundin / dem Kunden bzw. den Ansprechpartnern zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn die Pflege

oder Betreuung aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr vertretbar erbracht werden kann (z. B. bei gesundheitlicher Gefährdung).

Die Kundin / der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Umfang der Leistungen durch Versicherer und/oder kantonale Vorgaben beschränkt ist. Leistungen, die über diese Beschränkung hinausgehen, werden zwischen dem SRK BL und der Kundin / dem Kunden vorgängig geregelt.

9. Notfall

Tritt ein Notfall ein, so ergreift die Mitarbeiterin/der Mitarbeiter die notwendigen Massnahmen und fordert die entsprechende Hilfe und Unterstützung an. Dabei wird nach dem im Rahmen der Abklärung festgelegte Notfallszenario vorgegangen. Die Mitarbeitenden informieren unverzüglich die Angehörigen und die Koordination des SRK BL.

10. Schweigepflicht und Datenschutz

Das SRK BL und ihre Mitarbeitenden orientieren sich an der gesetzlichen Schweigepflicht sowie den geltenden Datenschutzbestimmungen. Das SRK BL erfasst, speichert und bearbeitet Personendaten soweit es zur Abwicklung der Dienstleistungen und für die Qualitätssicherung erforderlich ist und eine gesetzliche Bestimmung dies erlaubt oder verlangt. Mit Unterzeichnung des Einsatzvertrags stimmen die Auftraggebenden der Erfassung und Speicherung ihrer Daten für die Abwicklung der Dienstleistung sowie Marketingzwecke des SRK BL zu.

Die vom SRK BL gesammelten Personendaten von Kundinnen und Kunden werden gemäss den geltenden gesetzlichen Bestimmungen aufbewahrt und gegebenenfalls anonymisiert oder vernichtet. Die Kundin/der Kunde kann erfasste Personendaten auf schriftliches Verlangen einsehen, eine Kopie davon verlangen und löschen/anonymisieren lassen, sofern dem keine rechtliche Bestimmung oder keine schutzwürdigen Interessen Dritter entgegenstehen.

Die Kundin/der Kunde erteilt mit seiner Auftragsannahme die Einwilligung zur Entbindung der Schweigepflicht des SRK BL und seiner Mitarbeitenden. Sie sind insbesondere befugt, erforderliche medizinische Angaben an Weiterbehandelnde, nächste Angehörige und Dritte weiterzugeben, sofern dies für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlich ist oder eine gesetzliche Bestimmung dies erlaubt bzw. verlangt. Dritte sind insbesondere Versicherer, Spitäler, Ärztinnen und Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Apotheken, Behörden (z.B. Kantonale Gesundheitsdepartemente, Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden KESB, Gerichte) sowie Dritte, welche Kundendienstleistungen erbringen.

Die Weitergabe von Personendaten an Kontaktpersonen der Kundin/des Kunden ist nur mit schriftlichem Einverständnis der Kundin/des Kunden oder der gesetzlichen Vertretung möglich. Die Kundin/der Kunde entbindet die behandelnde Ärzteschaft bzw. weitere Fachpersonen im Gesundheitswesen gegenüber dem SRK BL von der Schweigepflicht, soweit die Bekanntgabe entsprechender Informationen zur Erfüllung des Auftrages notwendig erscheint.

Das SRK BL ist ermächtigt, an die von der Kundin/vom Kunden sowie von Kontaktpersonen oder gesetzlichen Vertretern im Kontakt mit SRK BL verwendeten oder angegebenen Kontaktdaten zu kommunizieren. Die Kommunikation kann via Post, Telefon und elektronische Kommunikationskanäle (z.B. verschlüsselte E-Mail) sowie andere Übermittlungs- und Transportarten erfolgen. Die vom SRK BL gesammelten Personendaten von Kundinnen und Kunden werden gemäss den geltenden gesetzlichen Bestimmungen aufbewahrt und gegebenenfalls anonymisiert oder vernichtet. Die Kundin/der Kunde kann erfasste Personendaten auf schriftliches Verlangen einsehen, eine Kopie davon verlangen

und löschen/anonymisieren lassen, sofern dem keine rechtliche Bestimmung oder keine schutzwürdigen Interessen Dritter entgegenstehen.

11. Tarife und Rechnungsstellung

Alle Dienstleistungen des SRK BL (inklusive Dokumentation, Koordination mit der Ärzteschaft, mit Apotheken, Angehörigen und weiteren Diensten sowie Leistungen von im Auftrag des SRK BL tätigen Dritten) werden gemäss dem jeweils geltenden Tarif abgerechnet. Die Information erfolgt mittels Übersicht über die geltenden Tarife.

Die Betreuungseinsätze dauern im Minimum:

- tagsüber 3 Stunden
- nachts 7 Stunden

Bei längerer Einsatzdauer wird jede weitere angefangene Viertelstunde verrechnet.

Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung der Arbeitsstunden der Mitarbeitenden vor Ort gemäss Einsatzplan. Allfällige Beanstandungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der Rechnung an die Koordinatorin/den Koordinator des SRK BL zu richten.

Die gesetzlichen Bestimmungen und die Verträge mit den Krankenkassen regeln Art und Umfang jener Leistungen, welche durch die Krankenkassen zu übernehmen sind. Dies betrifft auch die Vorgaben zur Rechnungsstellung. Die kassenpflichtigen Dienstleistungen werden der zuständigen Krankenkasse direkt in Rechnung gestellt. Die Kundinnen und Kunden erhalten eine Rechnungskopie.

12. Zahlungsbedingungen

Das SRK BL stellt der Kundin/dem Kunden die Rechnung über die Leistungen des Vormonats bis spätestens in der zweiten Hälfte des Folgemonats zu. Die Zahlungsfrist beträgt 15 Tage. Bei nicht fristgerechter Zahlung behält sich das SRK BL vor, Mahngebühren und Verzugszinsen zu erheben.

13. Absagen/ vorzeitige Beendigung des Einsatzes

Angemeldete und/oder geplante Einsätze sind verbindlich. Bei Absagen bis 24 Stunden vor dem Einsatz ist das SRK BL berechtigt, eine Aufwandspauschale von CHF 50.– zu verrechnen.

Bei Absagen weniger als 24 Stunden vor dem Einsatz verrechnet das SRK BL den gesamten Einsatz. Verstirbt die Kundin/der Kunde, so werden geplante Einsätze sowie die Aufwandspauschale nicht verrechnet.

14. Kündigung

14.1. Ordentliche Kündigung

Das Vertragsverhältnis kann von jeder Partei mit einer Frist von mindestens 2 Arbeitstagen gekündigt werden. Als Arbeitstage gelten Montag bis Freitag, sofern dies nicht gesetzliche Feiertage sind.

14.2. Fristlose Vertragsauflösung

In besonderen Fällen behält sich das SRK BL vor, den Vertrag fristlos aufzulösen, namentlich bei:

- Nichtbezahlen der Rechnung trotz erfolgter Mahnung

- unsachgemässer Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen der Kundin/des Kunden in die Dienstleistungsabwicklung
- Auftreten von Verhältnissen oder Kundenverhalten, welche die Erbringung von Dienstleistungen aus Sicht der Mitarbeitenden unzumutbar machen (z. B. Gesundheitsgefährdung)

14.3. Form der Kündigung

Die Kündigung durch das SRK BL erfolgt schriftlich.

14.4. Ordentliches Vertragsende

Der Vertrag endet automatisch ohne Kündigung mit Ablauf der vereinbarten Dauer oder wenn die Kundin/der Kunde

- durch Umzug das Einzugsgebiet des SRK BL verlässt.
- in eine stationäre Institution eintritt.
- verstirbt.

15. Übernahme von Arbeiten ausserhalb des Auftrags

Es ist den Mitarbeitenden untersagt, Leistungen für Kundinnen und Kunden ausserhalb des vereinbarten Auftrags zu erbringen. Dies gilt auch für vom SRK BL nicht angebotene Leistungen. Das SRK BL vermittelt gerne die entsprechende Dienstleistung durch andere Anbieter.

16. Haftung

Das SRK BL haftet für die sorgfältige Ausführung des vereinbarten Einsatzes.

Schäden die durch die Mitarbeitenden während des Einsatzes an Hausrat oder Mobiliar entstehen, sind versichert. Der Umfang der Haftung bemisst sich dabei nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Für Schäden, welche durch die Kundin/den Kunden verursacht werden, ist jegliche Haftung ausgeschlossen.

17. Beschwerdeverfahren

Ergeben sich zwischen der Kundin/dem Kunden und den Mitarbeitenden vor Ort Unstimmigkeiten, gilt folgende Vorgehensweise:

- Stufe 1: Beide Parteien wenden sich an die Koordinatorin/den Koordinator.
- Stufe 2: Kommt keine Einigung zustande, wenden sich die Parteien an die Abteilungsleitung.
- Stufe 3: Kommt keine Einigung zustande, wenden sich die Parteien an die Geschäftsleitung des SRK BL.

Der Beizug der Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex ist jederzeit möglich.

18. Gerichtsstand

Der Vertrag zwischen der Kundin/dem Kunden und dem SRK BL, einschliesslich der Frage des Zustandekommens und der Gültigkeit, unterliegt ausschliesslich schweizerischem Recht. Gerichtsstand für alle sich ergebenden Streitigkeiten ist Liestal.

Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen wurden von der Geschäftsleitung des SRK BL im Mai 2025 verabschiedet und treten per 1. Oktober 2025 in Kraft.