Schweizerisches Rotes Kreuz
Kanton Baselland

# 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. Gegenstand

Das SRK BL unterstützt Kundinnen und Kunden an ihrem Wohnort zu Hause im Sinne der ergänzenden Pflege und Hilfe zu Hause. Die Unterstützung umfasst folgende Tätigkeiten:

- Beratung
- Unterstützung bei der Grundpflege
- Betreuung und Tagesstruktur
- Aktivierung zur Selbständigkeit
- Hauswirtschaftliche Hilfeleistungen

Die Einsätze werden rund um die Uhr während 24 Stunden am Tag und in der Nacht an 365 Tagen im Jahr geleistet.

Die Einsätze können in Zusammenarbeit mit anderen Organisationen oder weiterem Pflegepersonal erfolgen. Dabei werden die Aufteilung der Aufgaben, die Festlegung der Einsatzzeiten und die Kompetenzregelungen in Absprache mit der Kundin/dem Kunden festgelegt.

## 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. Abklärungsprozedere und Definition der Einsatzinhalte

In einem Gespräch erfolgt zusammen mit der Kundin bzw. dem Kunden eine umfassende Abklärung der Gesamtsituation und des individuellen Pflege- und Hilfebedarfs. Es wird ein Pflege- und Betreuungsplan mit den notwendigen und den gewünschten Massnahmen erstellt. Die Situation wird laufend überprüft und der Pflege- und Betreuungsplan gegebenenfalls in Absprache mit der Kundin bzw. dem Kunden den veränderten Umständen angepasst.

Aufgrund des Pflege- und Betreuungsplans wird der Einsatzplan erstellt. Dieser wird der Kundin/dem Kunden zugestellt. Falls innerhalb einer sinnvollen Frist 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 gilt bei Bedarf auch für andere involvierte Dienstleistungserbringer.

## 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.

## 7. Pflichten der Kundinnen und Kunden

Die Kundin/der Kunde teilt dem SRK BL alle relevanten 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 Einsatzleitung des SRK BL mitzuteilen.

## 8. Notfall

Tritt ein Notfall ein, so ergreift die Mitarbeiterin/der Mitarbeiter die notwendigen Massnahmen und fordert die entsprechende Hilfe und Unterstützung an. Dabei wird das im Rahmen der Abklärung festgelegte Notfallszenario berücksichtigt. Im Falle eines Unfalls, einer Spitaleinweisung oder einer massiven Verschlechterung des Gesundheitszustandes werden die Angehörigen unverzüglich orientiert.

## 9. Geheimhaltungspflicht und Datenschutz

Die Einsatzleitung und die vor Ort eingesetzten Mitarbeitenden behandeln alle ihnen anvertrauten Informationen und die sich aus dem Betreuungsverhältnis ergebenden privaten und familiären Geheimnisse absolut vertraulich. Die Geheimhaltungspflicht dauert auch nach Beendigung des Einsatzes an. Dies gilt auch für alle weiteren beim SRK BL arbeitenden Personen, wenn sie in Ausübung ihrer Tätigkeit Kenntnis von persönlichen Daten erhalten.

Das SRK Baselland erfasst die Daten auf dem Anmeldeformular und nutzt diese zur Abwicklung der Dienstleistung sowie auch für Marketingzwecke.

## 10. Tarife und Rechnungsstellung

Es gelten die vom SRK BL festgelegten Tarife. Die Kundin/der Kunde wird über die geltenden Tarife informiert. In finanziellen Notlagen können die Kosten während einer beschränkten Dauer durch einen internen Fonds übernommen werden.

Die minimale Einsatzdauer beträgt:

- 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 Einsatzleitung 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.

## 11. 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 30 Tage.

## 12. Absagen/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.

## 13. Haftung

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

Bei Schäden an Wohnungsmobiliar, welche durch die Mitarbeitenden vor Ort verursacht werden, gilt die Haftung nur, wenn die Schäden nicht auf altersbedingte Materialermüdung

bzw. Abnützung zurückzuführen sind. 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.

## 14. 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.

Stufe 2: Kommt keine Einigung zustande, wenden sich die Parteien an die Abteilungsleiterin.

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.

## 15. 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 Geschäftsbedingungen wurden von der Geschäftsleitung des SRK BL im Dezember 2023 verabschiedet und treten per 1. Januar 2024 in Kraft.

Liestal, Dezember 2023