Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) – Gültig ab September 2026

Pflege, Betreuung, Hauswirtschaft und Entlastung

1. Geltungsbereich

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die Rechte und Pflichten zwischen dem Schweizerischen Roten Kreuz Kanton Basel-Stadt (Rote Kreuz Basel) und den Kundinnen und Kunden.

Mit der Auftragserteilung an das Rote Kreuz Basel erkennt die Kundin/der Kunde die vorliegenden AGB an. Sie sind integrierender Bestandteil aller Gesuche und Auftragsbestätigungen. 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 und endet mit dessen vereinbartem Ablauf unter Beachtung der vereinbarten Kündigungsfrist.

2. Gegenstand

Das Rote Kreuz Basel unterstützt Personen mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder betreuerischen Dienstleistungen im Alltag zu Hause, entlastet pflegende Angehörige und bietet Beratungen zu verschiedenen Entlastungsmöglichkeiten an. Die Einsatzinhalte sind unter Punkt 4 detaillierter beschrieben.

3. Anmeldung, Verfügbarkeit und Einsatzdauer

Die Anmeldung für einen Entlastungseinsatz erfolgt telefonisch zu unseren Bürozeiten oder schriftlich per E-Mail. Mit der Anmeldung entsteht kein rechtlich einklagbarer Anspruch auf einen Einsatz.

Das Rote Kreuz Basel nimmt die notwendigen Abklärungen vor und organisiert in der Regel einen Einsatz innerhalb von vier Arbeitstagen nach Anmeldung und Klärung des Bedarfs. Einsätze erfolgen wochentags zwischen 7 und 18 Uhr und dauern maximal 9.5 Stunden pro Tag. Einsätze ausserhalb dieser Zeiten, an Wochenenden und Feiertagen, werden speziell vereinbart und unterliegen einem Zuschlag. Einsätze im Rahmen der Ambulanten Grundpflege erfolgen auch ausserhalb dieser Zeiten und unterliegen keinem Zuschlag für Wochenenden und Feiertagen.

Die Mindesteinsatzzeit beträgt für die Angebote «Hauswirtschaft» und «Betreuung» 1.5 Stunden und für das Angebot «Entlastung Pflegende Angehörige inkl. Dementia Care» 3 Stunden, max. 6 Stunden pro Woche. Jede angebrochene Viertelstunde wird aufgerundet.

4. Inhalt des Einsatzes

Für die Einsätze unserer Dienstleistungen werden Mitarbeitende des Roten Kreuz Basel eingesetzt, die für die jeweilige Aufgabe qualifiziert sind.

Unsere Dienstleistungen zur Unterstützung einer betagten, kranken oder behinderten Person oder zur Entlastung pflegender Angehöriger umfassen folgende Inhalte:

- Ambulante Grundpflege nach KLV (Körperpflege, Unterstützung beim An- und Auskleiden, Gang zur Toilette, An- und Abziehen von Kompressionsstrümpfen)

Verein Schweizerisches Rotes Kreuz
Kanton Basel-Stadt
Geschäftsstelle

Bruderholzstrasse 20
CH-4053 Basel
IBAN
CH62 0900 0000 4000 2460 5

Telefon 061 319 56 56
info@srk-basel.ch
www.srk-basel.ch

- Behandlungspflege nach KVG (Wundversorgung und Verbandswechsel, Medikamentenmanagement, Stomaversorgung, Kontrollaufgaben sowie weitere ärztlich verordnete Leistungen im Rahmen der ambulanten Pflege
- Entlastung pflegende Angehörige inkl. Dementia Care
- Hauswirtschaft (Hausarbeiten, die in Zusammenhang mit der Alltagsunterstützung notwendig sind, um die Wohnsituation aufrechtzuerhalten und das Wohneigentum instand zu halten, Unterhaltsreinigung, Hilfe beim Einkaufen, und bei der Zubereitung von Mahlzeiten,Wäsche waschen, Bügeln, Einkaufen sowie Botengänge)
- Betreuung (Alltagsunterstützung wie gemeinsames Einkaufen, Kochen, Spazieren, Begleitung zum Arzt oder zu therapeutischen Massnahmen)

Nicht zum Aufgabengebiet gehören Fahrdienste. Diese können über das Ressort Entlastung beim Roten Kreuz angefragt werden unter 061 319 56 53.

5. Schweigepflicht und Datenschutz

Das Rote Kreuz Basel erfasst, speichert und bearbeitet Personendaten, soweit eine gesetzliche Bestimmung dies erlaubt, verlangt oder es zur Erbringung der Dienstleistungen, der Rechnungsstellung, für die Qualitätssicherung oder zur Durchsetzung bzw. Abwehr einer Forderung über den Rechtsweg erforderlich ist.

Das Rote Kreuz Basel erfasst, speichert und bearbeitet insbesondere Personendaten von Kundinnen und Kunden: Name, Geburtsdatum, Post- und E-Mail-Adresse, Telefonnummern, Versicherungsnummern, medizinische Angaben wie Diagnosen, Behandlungen, pflegerische und therapeutische Massnahmen, Therapiepläne, Heilmittelbedarf, Rezepte, persönliche und familiäre Verhältnisse, Haushaltsbudget, persönliche Präferenzen, biografische Angaben, Gewohnheiten, Hobbys und Rituale.

Von der Schweigepflicht sind das Rote Kreuz Basel und die Mitarbeitenden befreit und dürfen insbesondere Personendaten von Kundinnen und Kunden an Dritte übermitteln, wenn eine gesetzliche Bestimmung dies erlaubt oder dies für die Erbringung der Dienstleistung erforderlich ist. Dritte sind insbesondere Ärztinnen, Ärzte, Spitäler, Versicherer, Alters- und Pflegeheime, Apotheken, Behörden (z. Bsp. Gesundheitsdepartement, Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB, Gerichte) sowie Dritte, welche Kundendienstleistungen erbringen. Die Einwilligung zur Erteilung von erforderlichen medizinischen Angaben an Weiterbehandelnde und nächste Angehörige wird vermutet. Die Weitergabe von Personendaten an Kontaktpersonen der Kundin/des Kunden ist nur mit schriftlichem Einverständnis möglich.

Die Kundin/der Kunde entbindet die behandelnde Ärzteschaft bzw. weitere Fachpersonen im Gesundheitswesen gegenüber dem Roten Kreuz Basel von der Schweigepflicht, soweit die Bekanntgabe entsprechender Informationen zur Erfüllung des Auftrages notwendig erscheint. Das Rote Kreuz Basel ist ermächtigt, an die von der Kundin/vom Kunden sowie von den Kontaktpersonen oder gesetzlichen Vertretern im Kontakt mit dem Roten Kreuz Basel verwendeten oder angegebenen Kontaktdaten zu kommunizieren. Die Kommunikation kann via Post, Telefon und elektronischen Kommunikationskanälen (z. Bsp. verschlüsselte E-Mails und mobile Applikationen) sowie anderen Übermittlungsarten erfolgen.

Die vom Rote Kreuz Basel 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 oder eine Kopie davon verlangen, sofern keine schutzwürdigen Interessen Dritter entstehen. Die Kundin/der Kunde kann die Bekanntgabe der Personendaten an Private unter Umständen

Verein Schweizerisches Rotes Kreuz
Kanton Basel-Stadt
Geschäftsstelle
Bruderholzstrasse 20
CH-4053 Basel
IBAN
CH62 0900 0000 4000 2460 5
Telefon 061 319 56 56
info@srk-basel.ch
www.srk-basel.ch

schriftlich sperren lassen.

Fragen zur Bearbeitung von Personendaten sind zu richten an datenschutz@srk-basel.ch.
Weitere Fragen zum Datenschutz sind ebenfalls an datenschutz@srk-basel.ch zu richten.

6. Mitwirkung

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Kundin/der Kunde, die Angehörigen und die Mitarbeitenden dazu beitragen:

- Alle Beteiligten begegnen sich mit Respekt und Achtung
- In der Regel muss die Kundin/der Kunde während des Einsatzes anwesend sein. Ausnahmen sind nach Absprache möglich
- Situativ werden Mitarbeitende zur Optimierung der Qualität von Fachpersonen im Einsatz begleitet
- Auf den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden ist zu achten. Belastungen, wie z. B. Rauchen, während des Einsatzes sind zu vermeiden
- Die Kundin/der Kunde oder die Angehörigen teilen der Einsatzleitung und den Mitarbeitenden alle Informationen mit, welche für den Einsatz notwendig sind, wie z. B. Gesundheitszustand, Ernährungs- und andere Gewohnheiten, sowie weitere in Pflege und Betreuung involvierte Stellen und Personen
- Die Kundin/der Kunde oder die Angehörigen halten sich an die getroffenen Vereinbarungen und melden Änderungen der Einsatzleitung vom Roten Kreuz Basel. Sie verpflichten sich zur Bezahlung der vereinbarten Kosten
- Die Kundin/der Kunde oder die Angehörigen gewährleisten den Zugang zum Einsatzort und stellen bei Bedarf einen Schlüssel zur Verfügung
- Der Einsatz eines Videoüberwachungssystems muss uns mitgeteilt werden. Um die Persönlichkeit aller Beteiligten zu schützen und zu wahren, muss die Videoüberwachung während jedes Einsatzes deaktiviert werden. Falls dies nicht möglich ist, muss der Einsatz so organisiert werden, dass die Mitarbeitenden weder gefilmt noch aufgenommen werden können

7. Kosten

Es gelten die vom Roten Kreuz Basel festgelegten Tarife, die gemäss separatem Flyer, auf der Webseite www.srk-basel.ch, telefonisch abgefragt oder persönlich über die Geschäftsstelle einsehbar sind.

Die Rechnungslegung erfolgt monatlich für die geleisteten Einsätze des Vormonats. Allfällige Beanstandungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der Rechnung an das Rote Kreuz Basel zu richten.

Für Einsätze der Ambulanten Grundpflege richten sich die Tarife nach den gesetzlichen Bestimmungen, welche Art und Umfang jener Leistungen regeln, die von den Krankenkassen sowie dem Kanton Basel-Stadt (Restfinanzierung) zu übernehmen sind. Die kassenpflichtigen Dienstleistungen sowie die Restfinanzierung werden der zuständigen Krankenkasse sowie dem Kanton Basel-Stadt direkt in Rechnung gestellt.

Für Spenden auf unser Postkonto sind wir dankbar:
40-2460-5, IBAN CH62 0900 0000 4000 2460 5

Verein Schweizerisches Rotes Kreuz
Kanton Basel-Stadt
Geschäftsstelle

Bruderholzstrasse 20
CH-4053 Basel
IBAN
CH62 0900 0000 4000 2460 5

Telefon 061 319 56 56
info@srk-basel.ch
www.srk-basel.ch

8. Absagen

Angemeldete und geplante Einsätze sind verbindlich. Bei Absagen am selben Tag wird der Einsatz wie geplant verrechnet. Bei Absagen des Angebots «Ambulante Grundpflege» am selben Tag wird der Einsatz zum geltenden Grundpflegetarif an die Klienten und Klientinnen direkt verrechnet. Ausgenommen sind Notfallsituationen.

9. Kündigung

Die Kündigung des Vertrags muss schriftlich an das Rote Kreuz Basel erfolgen, mit einer Frist von 2 Wochen.

10. Haftung

Das Rote Kreuz Basel haftet für die sorgfältige Ausführung des vereinbarten Auftrags. Es haftet nicht für Schäden, die infolge ungenügender oder mangelhafter Informationen durch die Kunden/den Kunden oder Angehörigen verursacht worden sind. Für Schäden, welche durch die Kundin/den Kunden verursacht werden, ist jegliche Haftung ausgeschlossen.

Entsteht während eines Einsatzes durch Mitarbeitende versehentlich ein Sachschaden, ist dieser vom Kunden unverzüglich nach Bekanntwerden zu melden. Für die Bearbeitung eines Schadenfalls ist der Kunde verpflichtet, die Originalquittung oder einen anderen geeigneten Kauf- bzw. Eigentumsnachweis des beschädigten Gegenstandes einzureichen.

Schäden werden erst ab einem Zeitwert von CHF 100.– geprüft und bearbeitet. Für Schäden mit einem Zeitwert unter CHF 100.– wird keine Haftung übernommen und es besteht kein Anspruch auf Entschädigung. Allfällige Entschädigungen beschränken sich auf den Zeitwert der beschädigten Sache. Nach Eingang sämtlicher erforderlicher Unterlagen erfolgt die Prüfung durch die zuständige Sachbearbeitungsstelle. Über das Bestehen einer Haftung sowie Art und Umfang einer allfälligen Kostenübernahme wird nach Abschluss dieser Prüfung entschieden.

Von der Haftung ausgeschlossen sind Gegenstände, die als Gebrauchs- oder Arbeitsmittel für die Durchführung der Dienstleistung erforderlich sind. Dazu zählen insbesondere Staubsauger, Mopps, Besen, Reinigungsgeräte sowie sonstige übliche Reinigungs- und Arbeitsutensilien. Ebenfalls ausgeschlossen ist die Haftung für Schäden, die auf normale Abnützung, Materialermüdung, altersbedingten Verschleiss oder bereits bestehende Mängel zurückzuführen sind.

11. Gerichtsstand

Der Vertrag zwischen der Kundin/dem Kunden und dem Roten Kreuz Basel, einschliesslich der Frage des Zustandekommens und der Gültigkeit des Vertrags, unterliegt ausschliesslich schweizerischem Recht. Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle sich ergebenden Streitigkeiten ist Basel-Stadt.

Rotes Kreuz Basel
Bruderholzstrasse 20
4053 Basel
Direkt 061 202 40 40 / Zentrale 061 319 56 56