



Familientlastung

Allgemeine Vertragsbedingungen (AVB)

1. Geltungsbereich

Die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB) regeln die Rechte und Pflichten zwischen dem Schweizerischen Roten Kreuz Baselland (SRK BL) und den Eltern, die den Familientlastungsdienst an ihrem Wohnort in Anspruch nehmen.

Die AVB gelten nicht für Einsätze in Kinderheimen, Horten und anderen Kinderbetreuungsinstitutionen.

Mit der Zusage eines Einsatzes durch das SRK BL anerkennen die Kundinnen und Kunden die vorliegenden AVB sowie die Datenschutzrichtlinien des SRK BL. Die AVB 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 des Einsatzes und endet mit dessen vereinbartem Ablauf.

2. Dienstleistungsumfang

Der Familientlastungsdienst unterstützt Eltern, die aufgrund einer Notsituation die Betreuung ihrer Kinder nicht mehr sicherstellen können.

Die Anfrage erfolgt durch die Eltern, die gesetzlichen Vertretenden oder durch ein Versorgungsnetz (Sozialdienst, Spital, andere Zuweisende)

- wenn die Kinder krank oder verunfallt sind und keine komplexe Pflege benötigen.
- wenn ihre gewohnte Betreuung vorübergehend nicht verfügbar ist.
- wenn ihre Eltern krank, verunfallt, im Spital, rekonvaleszent oder erschöpft sind.

Einsätze erfolgen in der Regel montags bis freitags zwischen 07.00 und 20.00 Uhr.

Das SRK BL unterstützt die Eltern nach Möglichkeit bei der Suche nach geeigneten Betreuungs- und/oder Anschlusslösungen.

3. Anmeldung, Abklärung und Einsatzbeginn

Die Anmeldung für einen Betreuungseinsatz erfolgt mit dem Anmeldeformular per E-Mail oder per Post. Das SRK BL analysiert die Anfrage und entscheidet innerhalb folgender Fristen, wann der Einsatz beginnen kann:

- Bei Krankheit des Kindes innerhalb eines Arbeitstages
- Bei Betreuungseinsätzen innerhalb von 2 Arbeitstagen

Die Koordination beurteilt anhand der telefonischen Auskünfte sowie der erhaltenen Situationsbeschreibung die Komplexität des Falles und vereinbart je nach Notwendigkeit ein Erstgespräch vor Ort.

Entsprechend den gewünschten Tagen und Einsatzzeiten sucht das SRK BL eine oder mehrere Mitarbeitende für den Einsatz bei der Familie. Das SRK BL gibt den Mitarbeitenden die notwendigen Informationen für die Erfüllung des Betreuungsauftrags ab.

Die Eltern / Auftraggebenden stimmen der Weitergabe aller erforderlichen Informationen an die Mitarbeitenden des Familienentlastungsdienstes SRK BL mit dem Unterzeichnen des Einsatzvertrages zu.

Mit der Anmeldung entsteht kein rechtlich einklagbarer Anspruch auf einen Betreuungseinsatz.

4. Qualifikation der Mitarbeitenden

Die Mitarbeitenden der Dienstleistung Familienentlastung SRK BL verfügen in der Regel über eine Aus- oder Weiterbildung im Bereich der Kinderbetreuung oder den Abschluss Fachperson Betreuung EFZ. Sie werden vom SRK BL nach festgelegten Kriterien angestellt und direkt vom SRK BL entlohnt.

5. Inhalt des Einsatzes

Die Mitarbeitende orientiert sich an den jeweiligen Bedürfnissen des Kindes und geht individuell darauf ein. Sie übernimmt folgende Aufgaben:

- Beschäftigung des Kindes mit altersgerechten Spielen und Tätigkeiten.
- Pflege des kranken oder verunfallten Kindes gemäss Vereinbarung mit den Eltern und Beobachtung des Krankheitsverlaufs.
- Altersgerechte Körperpflege entsprechend der Vereinbarung mit den Eltern.
- Zubereitung der Mahlzeiten.
- Verrichtung von Hausarbeiten, die im Zusammenhang mit der Betreuung stehen.
- Verhütung von Unfällen und medizinischen Komplikationen.

Die Mitarbeitende der Kinderbetreuung zu Hause hält sich an folgende Vorschriften:

- hält die Hygienevorschriften und Schutzkonzepte ausnahmslos ein.
- fordert, wenn nötig, entsprechende Hilfe und Unterstützung an.
- leitet relevante Beobachtungen korrekt an die Eltern weiter.
- weist die Koordination SRK BL auf Probleme oder schwierige Familiensituationen hin, die das Kindeswohl betreffen und ihr während des Einsatzes aufgefallen sind.
- hält sich strikt an den Verhaltenskodex und die Schweigepflicht.
- bleibt bei dem ihr anvertrauten Kind bis ein Elternteil zurückgekehrt ist.

6. Kundendokumentation

Während der gesamten Dauer des Einsatzes wird eine Kundendokumentation geführt. Diese enthält alle relevanten Informationen zur Betreuung sowie getroffene Massnahmen. Die Dokumentation dient der Qualitätssicherung und Nachvollziehbarkeit der erbrachten Leistungen. Sie bleibt im Eigentum des SRK BL und wird vertraulich behandelt.

7. Pflichten der Eltern/Auftraggebenden

Die Eltern / Auftraggebenden teilen dem Entlastungsdienst und der Mitarbeitenden alle notwendigen Informationen mit, welche für die Erfüllung der definierten Betreuungsaufgaben notwendig sind. Insbesondere informieren sie über:

- Krankheitszustand des Kindes
- Einnahme von Medikamenten; sowohl Medikamente, die das Kind vor dem Einsatz erhalten hat, als auch Medikamente, die von der Mitarbeiterin verabreicht werden müssen, sofern im Auftrag die Medikamentenabgabe explizit vereinbart ist.

- mögliche Notfallsituationen, welche aus ihren Erfahrungen heraus eintreffen könnten
- räumliche Situation
- spezifische Ernährungsgewohnheiten und Nahrungsmittelzubereitung
- Adressen der Hausärztin/des Hausarztes oder anderer behandelnden Ärzt/innen
- Regelungen im Zusammenhang mit allfällig das Kind besuchenden Personen

Die Eltern / Auftraggebenden hinterlassen beim SRK BL und bei der zuständigen Mitarbeitenden ihre Telefonnummer oder die Telefonnummer einer Vertrauensperson der Familie, auf welcher sie bzw. die entsprechende Person erreichbar sind.

Die Eltern / Auftraggebenden halten sich an die mit der Mitarbeitenden vereinbarte Rückkehrzeit. Ist eine pünktliche Rückkehr nicht möglich, so informieren sie die Mitarbeitende unverzüglich. Die allfällig verlängerte Einsatzzeit ist kostenpflichtig.

Sie verpflichten sich, den für den Einsatz vereinbarten Preis sowie allfällige damit verbundene Kosten zu begleichen.

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

8. Notfall

Tritt ein Notfall ein, so ergreift die Betreuerin die notwendigen Massnahmen und fordert, wenn nötig, 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 orientiert sie die Eltern unverzüglich.

9. 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 Eltern/Auftraggebenden erteilen mit ihrer Auftragsannahme die Einwilligung zur Entbindung der Schweigepflicht des SRK BL und seiner Mitarbeitenden. Diese sind insbesondere befugt, erforderliche Angaben an Weiterbehandelnde 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, Behörden (z.B. Kantonale Gesundheitsdepartemente, Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden KESB, Gerichte) sowie Dritte, welche Kundendienstleistungen erbringen.

Das SRK BL ist ermächtigt, an die von den Eltern/Auftraggebenden sowie von 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 werden gemäss den geltenden gesetzlichen Bestimmungen aufbewahrt und gegebenenfalls anonymisiert oder vernichtet. Die Eltern/Auftraggebenden können 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.

10. Tarife und Rechnungsstellung

Die Kosten berechnen sich nach den vom SRK BL festgelegten Tarifen. Dabei gilt als Basis das monatliche Bruttoeinkommen des Haushaltes (Arbeitseinkommen, Alimente, Renten, Hilflosenentschädigung für Familien, sonstige Einnahmen). Die Kundin/der Kunde wird über die geltenden Tarife informiert.

Falls keine Unterlagen für die Ermittlung des Haushaltseinkommens eingereicht werden, wird der höchste Tarif verrechnet. Die Angaben über das Einkommen sind bei Änderungen oder einem neuen Auftrag neu zu deklarieren.

Einige Krankenkassen-Zusatzversicherungen übernehmen die Kosten für Betreuungsleistungen. Es wird den Kundinnen und Kunden empfohlen, dies frühzeitig mit ihrer Krankenkasse abzuklären.

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 Mindesteinsatzdauer beträgt 3 Stunden. Bei längerer Einsatzdauer wird jede weitere angefangene Viertelstunde verrechnet. Pro Einsatz wird eine Wegpauschale verrechnet. Wird ein Tageseinsatz von mehreren Mitarbeitenden ausgeführt, wird die Wegpauschale pro Mitarbeitendem weiterverrechnet.

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.

Werden Aktivitäten ausserhalb des wohnlichen Umfeldes gewünscht und entstehen den Mitarbeitenden dadurch Kosten, werden diese von den Familien übernommen und direkt der Mitarbeiterin rückerstattet. Dies können Aktivitäten sein, wie z. B.:

- Ausflug oder Fahrt mit dem Privatfahrzeug der Mitarbeiterin: CHF 0.70 pro km
- Zug-, Bus-, Parkgebühren
- Kaffee oder Getränk in einem Restaurant
- Eintritt in ein Museum

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. Für Absagen am Freitag für den darauffolgenden Montag gilt:

- Absagen am Freitag bis 12.00 Uhr sind ohne Kostenfolge möglich.
- Bei Absagen am Freitag nach 12.00 Uhr wird die Aufwandspauschale erhoben.

Bei komplexerer Planung behält sich das SRK BL eine anteilmässige Verrechnung der geplanten Einsätze vor.

13. Haftung

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

Es haftet für Schäden am Eigentum des Kunden/der Kundin, die während des Einsatzes von der Mitarbeiterin/dem Mitarbeiter des SRK BL verursacht werden. Die Haftung für Schäden, die infolge ungenügender oder mangelhafter Information durch die Eltern oder durch das zu betreuende Kind verursacht worden sind, ist 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/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.

15. Gerichtsstand

Der Vertrag zwischen den Eltern/Auftraggebenden 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.

Liestal, September 2025