



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Dienstleistung «Home Care», SRK Kanton Bern

1. Geltungsbereich

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die Rechte und Pflichten zwischen Home Care des SRK Kanton Bern (nachstehend Home Care genannt) und der Kundschaft. Diese ist aufgrund von Alter und/oder Krankheit/Beeinträchtigung auf Betreuung und Unterstützung angewiesen und nimmt daher den Entlastungsdienst in Anspruch (nachstehend Kundinnen und Kunden genannt) oder es sind ihre Angehörigen oder ihre gesetzlichen Vertreter (nachstehend Angehörige/Auftraggebende genannt).

Mit Zusage eines Einsatzes durch Home Care anerkennen die Kundinnen/Kunden und Angehörige/Auftraggebende die vorliegenden AGB. Die AGB 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. Beinhaltet der Auftrag Grundpflegeleistung gelten zusätzlich die Geschäftsbedingungen (AGB) der VIVA DOMUS Espace Mittelland AG.

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

Dem SRK Kanton Bern steht das Recht zu, diese AGB jederzeit zu ändern. Dabei obliegt es dem SRK Kanton Bern, die Änderungen vorgängig und in geeigneter Weise bekannt zu geben. Ohne schriftlichen Widerspruch innert Monatsfrist nach Bekanntgabe gelten die Änderungen als genehmigt. Im Widerspruchsfall steht es der Kundin/dem Kunden frei, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

2. Gegenstand

Home Care hat den Auftrag, erwachsene Kundinnen und Kunden jeden Alters, welche auf Betreuung und Unterstützung angewiesen sind, entsprechend zu begleiten sowie ihre betreuenden und pflegenden Angehörigen zu entlasten.

Home Care trägt dazu bei, dass Kundinnen und Kunden möglichst lange in ihrem zu Hause verbleiben können. Der Dienst leistet seine Einsätze wie folgt:

- Einmalig oder ein- oder mehrmals pro Woche
- Während der Dauer von mindestens zwei Stunden pro Einsatz
- Die Einsätze finden in der Regel am Wohnort der Kundinnen und Kunden statt. Auf Anfrage kann dies auch an einem anderen Ort erfolgen.



3. Anmeldung

Die Anmeldung für einen Betreuungseinsatz erfolgt telefonisch oder schriftlich / per E-Mail. Die Einsatzleitung entscheidet innert angemessener Frist über die Annahme des Auftrages. Mit der Anmeldung entsteht kein rechtlich einklagbarer Anspruch auf einen Einsatz.

4. Einsatzbereitschaft und zeitliche Verfügbarkeit

Home Care stellt nach Verfügbarkeit der Mitarbeitenden die Einsatzmöglichkeiten sicher. Terminanfragen und -änderungen erfolgen ausschliesslich über die Einsatzleitung. Absprachen mit den Mitarbeitenden sind nicht verbindlich.

5. Inhalt des Einsatzes

Es findet ein Abklärungsgespräch vor Ort bei der Kundin / dem Kunden statt. Der Bedarf wird ermittelt und gemeinsam mit den Betroffenen festgelegt. Die Betreuung und Pflege erfolgen durch eine qualifizierte, für den Einsatz geeignete Mitarbeiterin respektive Mitarbeiter. Folgende Leistungen können angeboten werden:

- Betreuung und Begleitung
- Unterstützung in der Hauswirtschaft
- Zubereitung der Mahlzeiten
- Verhütung von Unfällen und medizinischen Komplikationen
- Grundpflege
- Keine Behandlungspflege

Die Mitarbeitenden verpflichten sich, die Hygiene und Schutzkonzepte einzuhalten. Sie halten sich strikt an den Verhaltenskodex und die sieben Rotkreuz-Grundsätze.

6. Autofahrten

Autofahrten während des Einsatzes können die Mitarbeitenden in Ausnahmefällen und nach Absprache mit den Angehörigen/Auftraggebern unternehmen. Aus versicherungstechnischen Gründen benützt die Betreuungsperson immer das eigene Auto. Die Kilometerentschädigung von CHF 0.70 pro Kilometer werden den Kundinnen und Kunden in Rechnung gestellt.

7. Notfall

Tritt ein Notfall ein, so ergreift die Mitarbeiterin / der Mitarbeiter die notwendigen Massnahmen und fordert wo nötig die entsprechende Hilfe und Unterstützung an. Im Falle eines Unfalls, einer Spitaleinweisung oder einer massiven Verschlechterung des Gesundheitszustandes orientiert sie die Angehörigen/Auftraggebenden unverzüglich und informiert die Einsatzleitung Home Care.

8. Geheimhaltungspflicht und Datenschutz

Das SRK Kanton Bern behandelt die im Anmeldeformular enthaltenen und die von der Kundin / vom Kunden sonst mitgeteilten Informationen (nachfolgend zusammenfassend Personendaten oder Informationen) absolut vertraulich und verpflichtet alle involvierten Personen und Institutionen ihrerseits zur Vertraulichkeit.

Das SRK Kanton Bern bearbeitet die Personendaten grundsätzlich zur Dienstleistungserbringung von Home Care. Die Personendaten werden darüber hinaus hauptsächlich zur Rechnungsstellung sowie im Rahmen der Erfüllung von vertraglichen Verpflichtungen verwendet.

Die Personendaten werden aufgrund des von der Kundin / vom Kunden ausgefüllten Anmeldeformulars bearbeitet. Die vollständige und korrekte Ausfüllung des Anmeldeformulars obliegt der Kundin/dem Kunden. Die Kundin / der Kunde ist dafür verantwortlich, dass sie / er alle notwendigen Einwilligungen der dort aufgeführten Personen eingeholt hat, um eine vertragsgemässe Datenbearbeitung für das SRK Kanton Bern zu ermöglichen. Änderungen der im Formular erfassten Personendaten und weiterer Informationen sind dem SRK Kanton Bern unverzüglich zu melden. Bei der Bearbeitung der Personendaten geht das SRK Kanton Bern davon aus, dass alle Daten und Informationen richtig und vollständig sind. Weitere Informationen zum Datenschutz finden sich im Anhang der AGB und in der Datenschutzerklärung auf der Website des SRK Kanton Bern: → srk-bern.ch/datenschutz

Das SRK Kanton Bern behält sich vor, die Informationen zum Datenschutz ohne Vorankündigung jederzeit nach Bedarf anzupassen.

9. Pflichten der Angehörigen/Auftraggebenden

Die Angehörigen/Auftraggebenden teilen den Mitarbeitenden alle notwendigen Informationen mit, die für die Betreuung und Pflege notwendig sind. Insbesondere informieren sie über

- den Gesundheitszustand der zu betreuenden/pflegenden Person sowie deren Fähigkeiten und Grenzen
- die Einnahme von Medikamenten, insofern der Auftrag der Medikamentenabgabe vereinbart ist
- spezifische Betreuungsaufgaben
- spezifische Ernährungsgewohnheiten und Nahrungsmittelzubereitung (Allergien)
- Schlafgewohnheiten
- Adressen der Hausärztin, des Hausarztes oder der behandelnden Ärzte

10. Einsatzdauer

Die Mindestdauer für Einsätze beträgt zwei Stunden.

11. Tarife

Tarif	Massgebendes Einkommen	Tarif in CHF	Allgemeines Diese Grundtarife für Privatpersonen richten sich nach dem monatlichen Haushaltseinkommen. Massgebend für die Tarifberechnung sind das steuerbare Einkommen sowie das steuerbare Vermögen. Um den geltenden Tarif bestimmen zu können, benötigt die Beratungsperson des SRK Kanton Bern eine Kopie der letztjährigen Steuerveranlagung. Das SRK Kanton Bern wird diese Informationen vertraulich und unter den Vorgaben des geltenden Datenschutzgesetzes behandeln. Möchte die Kundin / der Kunde die Steuerveranlagung nicht einreichen, findet automatisch der höchste Tarif Anwendung.
1	bis 54'999	29.00	
2	55'000 bis 89'999	35.00	
3	90'000 bis 119'999	45.00	
4	120'000 und mehr	49.50	
Wegpauschale			Pro Einsatz CHF 10.–
Tarif Abend Montag bis Freitag, 20.00 bis 23.00 Uhr			Errechneter Grundtarif pro Stunde + CHF 5.– pro Stunde
Tarif Wochenende und gesetzliche Feiertage Freitag 23.00 Uhr bis Sonntag 23.00 Uhr			Errechneter Grundtarif pro Stunde + CHF 5.– pro Stunde
Tarife kurzfristige Abmeldungen			Bei kurzfristigen Abmeldungen (weniger als 24 Stunden vor Einsatz) wird der geplante Einsatz vollumfänglich der Kundin / dem Kunden verrechnet. Davon ausgenommen sind unvorhersehbare Gesundheitsveränderungen, die eine Spitaleinweisung erfordern.

Die Kundschaft wird vor dem Einsatz über die Tarife informiert.

12. Zahlungsbedingungen

Krankenkassenpflichtige Leistungen wie Abklärung, Beratung und Grundpflege werden direkt mit der Grundversicherung der Kundin / des Kunden abgerechnet. Die Kundin / der Kunde erhält jeweils eine Kopie der Abrechnung. Die Kosten für Hauswirtschaftsleistungen und Betreuung werden direkt, monatlich in Rechnung gestellt. Die Rechnung ist in der Regel innerhalb von 30 Tagen nach Zustellung zu begleichen. Hauswirtschaftsleistungen können allenfalls bei der Zusatzversicherung geltend gemacht werden. Dies ist durch die Kundin / den Kunden direkt mit der Zusatzversicherung abzuklären und entsprechend einzureichen.

13. Haftung

Home Care haftet für die sorgfältige Ausführung des vereinbarten Auftrags. Home Care haftet für Schäden am Wohnmobiliar, die durch die Mitarbeitenden grobfahrlässig verursacht und nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind. Der Umfang der

Haftung bestimmt sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Die gesetzlichen Mindestanforderungen sowie die Vertragsinhalte der geltenden Haftpflichtversicherung sind in jedem Fall einzuhalten. Jegliche weitere Haftung für Personen- und Sachschäden, die nicht durch die Mitarbeitenden verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

14. Gerichtsstand

Der Vertrag zwischen der Kundschaft und Home Care, einschliesslich der Frage des Zustandekommens und der Gültigkeit des Vertrages, unterliegt ausschliesslich schweizerischem Recht. Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle sich ergebenden Streitigkeiten ist der jeweilige Sitz des Roten Kreuzes Kanton Bern.

März 2026

Anhang Datenschutzinformationen Home Care

Das SRK Kanton Bern behandelt die im Anmeldeformular enthaltenen und die von der Kundin / vom Kunden sonst mitgeteilten Informationen (nachfolgend zusammenfassend Personendaten oder Informationen) absolut vertraulich und verpflichtet alle involvierten Personen und Institutionen zur Vertraulichkeit.

Das SRK Kanton Bern bearbeitet die Personendaten grundsätzlich zur Dienstleistungserbringung von Home Care. Die Personendaten werden darüber hinaus hauptsächlich zur Rechnungsstellung sowie im Rahmen der Erfüllung von vertraglichen Verpflichtungen verwendet.

Die Personendaten werden aufgrund des von der Kundin / vom Kunden ausgefüllten Anmeldeformulars bearbeitet. Die vollständige und korrekte Ausfüllung obliegt der Kundin / dem Kunden. Die Kundin / der Kunde ist dafür verantwortlich, dass sie/er alle notwendigen Einwilligungen der dort aufgeführten Personen eingeholt hat, um eine vertragsgemässe Datenbearbeitung für das SRK Kanton Bern zu ermöglichen. Änderungen in den im Formular erfassten Personendaten und weiteren Informationen sind dem SRK Kanton Bern unverzüglich zu melden. Bei der Bearbeitung der Personendaten geht das SRK Kanton Bern davon aus, dass alle Daten und Informationen richtig und vollständig sind.

Das SRK Kanton Bern bearbeitet und speichert die Personendaten, solange es für die Erfüllung seiner vertraglichen und gesetzlichen Pflichten erforderlich ist. Sind die personenbezogenen Daten nicht mehr erforderlich oder ist die Dienstleistung beendet, werden die beim SRK Kanton Bern gespeicherten Daten gelöscht. Das SRK Kanton Bern kann allerdings Personendaten länger aufbewahren, wenn dies zur Einhaltung gesetzlicher oder vertraglicher Vorgaben erforderlich oder technisch bedingt ist.

Zu einer Weitergabe der Personendaten an Dritte kann es kommen, wenn dies zur Vertragserfüllung erforderlich ist, insbesondere wenn eine Dienstleistung von einem Vertragspartner des SRK Kanton Bern erbracht wird oder wenn ein berechtigtes Interesse des SRK Kanton Bern besteht. Die wichtigsten Empfängergruppen sind beigezogene Dienstleister, IT-Provider und Partnerorganisationen. Sofern eine entsprechende gesetzliche Offenlegungspflicht bzw. eine gerichtliche Anordnung vorliegt, kann das SRK Kanton Bern zu einer Weitergabe an Dritte verpflichtet sein.

Die personenbezogenen Daten werden in erster Linie im IT-System des SRK Kanton Bern in der Schweiz gespeichert und verarbeitet. Mit Bezug auf gewisse Verarbeitungen von personenbezogenen Daten ist jedoch mit der Übermittlung der Daten in andere Länder innerhalb und ausserhalb Europas zu rechnen, wo sich einige der vom SRK Kanton Bern in Anspruch genommenen IT-Dienstleister befinden (z.B. für den Newsletter-Versand). Wenn das SRK Kanton Bern Daten in ein Land übermittelt, in dem kein angemessenes gesetzliches Datenschutzniveau besteht, verlangt das SRK Kanton Bern, dass der Empfänger angemessene Massnahmen zum Schutz von personenbezogenen Daten trifft (z.B. mittels Vereinbarung von sog. Standardvertragsklauseln, anderer Vorkehrungen oder gestützt auf Rechtfertigungsgründe).

Für eine sichere elektronische Übertragung der Daten setzt das SRK Kanton Bern eine gesicherte SSL-Verbindung (Secure Socket Layer) ein, die Informationen verschlüsselt

überträgt, sofern der Browser des Empfängers dies unterstützt. Es wird darauf hingewiesen, dass die Übermittlung von Informationen über das Internet oder über andere elektronische Geräte immer ein gewisses Sicherheitsrisiko birgt und das SRK Kanton Bern deshalb für die Sicherheit von Informationen, die auf die Weise übermittelt werden, keine Garantie übernehmen kann. Vertrauliche Informationen sollten immer über eine verschlüsselte Verbindung kommuniziert bzw. auf dem Postweg zugestellt werden.

Die Kundin / der Kunde sowie alle übrigen betroffenen Personen haben jederzeit das Recht, Auskunft über Herkunft, Empfänger und Zweck der gespeicherten personenbezogenen Daten zu erhalten. Sie können zudem die Berichtigung, Sperrung, Herausgabe oder Löschung dieser Daten verlangen. Zwingende gesetzliche Bestimmungen – insbesondere Aufbewahrungsfristen – müssen aber auch vom SRK Kanton Bern eingehalten werden.

Die Datenschutzinformationen können jederzeit angepasst werden, es gilt der jeweils aktuelle und veröffentlichte Text.

Weitere Informationen zum Datenschutz befinden sich in der allgemeinen Datenschutzerklärung des SRK Kanton Bern auf → srk-bern.ch/datenschutz

Für die Datenverarbeitung verantwortlich:

Schweizerisches Rotes Kreuz Kanton Bern
Bernstrasse 162
Postfach 3052
Zollikofen
Telefon 031 919 09 09
E-Mail → info@srk-bern.ch
Website → srk-bern.ch/datenschutz

Bei Fragen rund um das Thema Datenschutz im SRK Kanton Bern wenden Sie sich bitte an folgende Adresse:

Schweizerisches Rotes Kreuz Kanton Bern
Datenschutz
Bernstrasse 162
Postfach
3052 Zollikofen
Telefon 031 919 09 09
E-Mail → datenschutz@srk-bern.ch
Website → srk-bern.ch/datenschutz