



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für den Entlastungsdienst („Lumicino“ / „Dementia care“) zu Hause vom Schweizerischen Roten Kreuz (SRK) Kanton Aargau

1. Geltungsbereich

Die AGB regeln die Rechte und Pflichten zwischen dem SRK Kanton Aargau und den erwachsenen Klientinnen und Klienten, welche aufgrund von Alter und/oder Krankheit/Beinträchtigung auf Betreuung und Unterstützung angewiesen sind und den Entlastungsdienst in Anspruch nehmen sowie ihrer Angehörigen oder ihres gesetzlichen Vertreters, der caring community nachfolgend die Angehörigen / Auftraggebenden genannt.

Mit Zusage eines Einsatzes durch das SRK Kanton Aargau anerkennen die Angehörigen / Auftraggebenden 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.

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

2. Gegenstand

Der Entlastungsdienst SRK Kanton Aargau hat den Auftrag erwachsene Klientinnen und Klienten jeden Alters, welche auf Betreuung und Unterstützung angewiesen sind, entsprechend zu begleiten sowie ihre betreuenden und pflegenden Angehörigen zu entlasten.

Der Entlastungsdienst trägt wesentlich dazu bei, dass diese Klientinnen und Klienten möglichst lange in ihrem zu Hause verbleiben können. Der Entlastungsdienst ergänzt die Leistungen der Spitexorganisationen und weiteren Dienstleistern im Gesundheitswesen.

Der Dienst leistet seine Einsätze wie folgt:

- Einmalig oder ein- oder mehrmals pro Woche
- während einer Dauer von mindestens 3 Stunden pro Einsatz
- Die Einsätze finden in der Regel am Wohnort der Klientin/des Klienten statt. Auf Anfrage der Klientinnen und Klienten, sowie den Angehörigen / Auftraggebenden kann dies auch an einem anderen Ort erfolgen.

3. Anmeldung, Ablauf, Einsatzbereitschaft und zeitliche Verfügbarkeit

Die Anmeldung für einen Betreuungseinsatz erfolgt persönlich per Telefon, per Mail oder per Post mit dem offiziellen Einsatzformular. Mit der Anmeldung entsteht kein rechtlich einklagbarer Anspruch auf einen Betreuungseinsatz.

Anfragen müssen mindestens eine Woche vor dem Start des Einsatzes beim Entlastungsdienst SRK Kanton Aargau eintreffen.

Der Entlastungsdienst SRK Kanton Aargau analysiert die Anfrage und entscheidet innert maximal einer Arbeitswoche über die Annahme des Auftrages. Je nach Komplexität der



Situation kann das SRK Kanton Aargau die Klientinnen und Klienten und deren Angehörigen / Auftraggebenden zu Hause aufsuchen und die Anfrage genauer prüfen.

Entsprechend den gewünschten Tagen und Einsatzzeiten werden durch das SRK Kanton Aargau eine oder mehrere Mitarbeitende für den Einsatz angefragt und anschliessend geplant. Das SRK Kanton Aargau gibt den Mitarbeitenden die notwendigen Informationen ab.

Die Klientinnen und Klienten sowie die Angehörigen / Auftraggebenden stimmen der Weitergabe von erforderlichen Informationen an die Mitarbeitenden des Entlastungsdienstes SRK mit dem Unterzeichnen des Einsatzvertrages zu.

Die Mitarbeitende, welche den Einsatz übernimmt, tritt in Kontakt zur Klientin oder zum Klienten, deren Angehörigen oder deren Vertretenden und vereinbart ein kostenpflichtiges Erstgespräch.

4. Mitarbeitende des Entlastungsdienstes SRK Kanton Aargau

Die Mitarbeitenden des Entlastungsdienstes sind mindestens durch das Zertifikat Pflegehelfer/in oder einer gleichwertigen Ausbildung qualifiziert. Ergänzend verfügen sie über Erfahrung in der Langzeitpflege. Für die Dienstleistung „Dementia care“ haben sie zusätzliche weiterführende Kurse zum Thema Demenz und Umgang mit demenzkranken Menschen besucht.

Sie werden vom SRK Kanton Aargau nach festgelegten Kriterien angestellt und direkt vom SRK Kanton Aargau entlohnt.

5. Inhalt des Einsatzes

Die Mitarbeitende des Entlastungsdienstes übernimmt folgende Aufgaben, welche im Zusammenhang mit den zu betreuenden Klientinnen und Klienten stehen. Sie macht keine Behandlungspflege.

- Beschäftigung der zu betreuenden Menschen nach den vorhandenen Fähigkeiten
- Hilfe bei der Einnahme von Mahlzeiten und Medikamenten
- Unterstützung beim Gang zur Toilette
- Spaziergänge und Unternehmungen
- Verrichtung von Hausarbeiten, die mit der Betreuung in Zusammenhang stehen oder der Aktivierung dienen

- Die Mitarbeitenden des Entlastungsdienstes schafft
 - Rahmenbedingungen, sodass Unfälle verhütet werden und
 - ergreift bei einem Unfall angemessene Massnahmen

- Die Mitarbeitende des Entlastungsdienstes hält sich an folgende Vorschriften
 - ausnahmsloses Einhalten der Hygienevorschriften und Schutzkonzepte
 - fordert, wenn nötig entsprechende Hilfe und Unterstützung an
 - leitet ihre gezielten Beobachtungen korrekt an die Angehörigen weiter
 - weist die Einsatzleiterin auf Probleme oder schwierige Familiensituationen hin, die ihr während des Einsatzes aufgefallen sind
 - hält sich strikt an den Verhaltenskodex



6. Notfall

Tritt ein Notfall ein, so ergreift die Mitarbeitende des Entlastungsdienstes 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.

7. Geheimhaltungspflicht und Datenschutz

Die Mitarbeitende behandelt alle ihr anvertrauten Informationen und die sich aus dem Betreuungsverhältnis ergebenden privaten und familiären Geheimnisse vertraulich. Die Geheimhaltungspflicht dauert auch nach Beendigung des Einsatzes an. Dies gilt auch für die administrativ tätigen Personen in dieser Dienstleistung.

Die Mitarbeitende verpflichtet sich, sämtliche Personendaten sowie sonstige Daten, zu denen sie in Ausübung ihrer Arbeit Zugang hat, nicht an Dritte weiterzugeben.

8. Pflichten der Angehörigen / Auftraggebenden

Die Angehörigen / Auftraggebenden achten darauf, dem Entlastungsdienst alle Informationen zu folgenden Aspekten weiterzugeben:

- Gesundheitszustand der zu betreuenden oder kranken Person sowie deren Grenzen und Fähigkeiten
- Medikamente, die allenfalls verabreicht werden müssen, insofern der Auftrag der Medikamentenabgabe explizit vereinbart ist
- mögliche Notfallsituationen, welche aus ihren Erfahrungen heraus, eintreffen könnten
- Räumliche Situation
- weitere Personen/Organisationen, welche die Person betreuen (Spitex, Physiotherapie, Arzt usw.)
- gewünschte Aktivitäten während des Einsatzes (Spaziergang, Mahlzeit, verschiedene Aktivitäten)
- allfällige zeitliche Änderungen oder Annullierung von Einsätzen
- Kontaktdaten der Angehörigen oder Vertretenden werden den Mitarbeitenden bekannt gegeben
- Dauert ein Einsatz mehr als 3 Stunden, ist die Verpflegung der Mitarbeitenden während des Einsatzes ist gewährleistet.

Die Angehörigen / Auftraggebenden beachten aktuelle Weisungen des BAG, Departement Gesundheit und Soziales Kanton Aargau und Vorgaben des SRK Kanton Aargau und halten diese ein, zB. zu den Covid Massnahmen.

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



9. Entschädigung

Die aktuell gültigen Tarife werden auf der Website des SRK Aargau kommuniziert. Preisänderungen bleiben vorbehalten.

Wochentags wird tagsüber der normale Stundenansatz verrechnet. Für Einsätze vor 6:00 Uhr morgens bzw. nach 20:00 Uhr abends sowie an Samstagen, Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen wird ein entsprechender Zuschlag in Rechnung gestellt.

Pro Einsatz wird eine Wegpauschale verrechnet. Wird ein Tageseinsatz von 2 Mitarbeitenden ausgeführt, wird die Wegpauschale nur einmalig weiterverrechnet.

Für den organisatorischen Aufwand wird eine monatliche Vermittlungspauschale verrechnet.

Zu Beginn des Einsatzes erfolgt ein Erstgespräch, welches einmalig verrechnet wird.

Ansprüche auf Leistungen der Sozialversicherungen müssen vorgängig bei der entsprechenden Stelle geklärt werden.

Die Nutzung des Entlastungsdienstes soll auch Klientinnen und Klienten, welche sich unsere Tarife nicht leisten können zugänglich gemacht werden. Das SRK Kanton Aargau kann in begründeten Situationen einen Rabatt gewähren. Das Gesuchformular kann bei der Abteilung Entlastung SRK Kanton Aargau bezogen werden.

10. Abmeldungen

Angemeldete und/oder geplante Einsätze sind verbindlich.

Bei kurzfristigen Absagen von weniger als 24 Stunden, verrechnet das SRK Kanton Aargau die in Auftrag gegebene Einsatzdauer des jeweiligen Einsatztages, **maximal 4,5 Stunden** (inklusive Vermittlungsgebühr).

Für Absagen am Freitag für den darauffolgenden Montag gilt: Absagen bis 12:00 Uhr sind gebührenfrei, Absagen nach 12:00 Uhr sind gebührenpflichtig.

Bei komplexer Planung erlaubt sich das SRK Kanton Aargau eine anteilmässige Verrechnung der geplanten Einsätze.



11. Zahlungsbedingungen

Der Betrag wird monatlich in Rechnung gestellt. Die Rechnung ist in der Regel innerhalb von 30 Tagen seit Ausstellung zu begleichen.

Werden Aktivitäten ausserhalb des wohnlichen Umfeldes gewünscht und entstehen den Mitarbeitenden dadurch Kosten, werden diese von den Klientinnen und Klienten resp. vom Auftraggeber gegen Quittung übernommen und direkt bezahlt. Beispiele in nicht abschliessender Aufzählung:

- Ausflug oder Fahrt mit dem Privatfahrzeug: CHF 0.90 pro km
- Zug, Bus, Parkplatzgebühren
- Kaffee oder Getränk in einem Restaurant
- Eintritt in ein Museum usw.

12. Haftung

Das SRK Aargau haftet für die sorgfältige Ausführung des vereinbarten Auftrags. Die Haftung für allfällige Schäden, insbesondere für indirekte Schäden und Folgeschäden, wird soweit gesetzlich möglich wegbedungen. Das SRK Aargau haftet nicht für Schäden, die infolge ungenügender oder mangelhafter Information durch die Angehörigen oder die gesetzliche Vertretung entstanden sind.

13. Gerichtsstand

Der Vertrag zwischen den Klientinnen und Klienten, deren Angehörigen und Vertretern und dem SRK Kanton Aargau einschliesslich der Frage des Zustandekommens und der Gültigkeit des Vertrages, unterliegt ausschliesslich schweizerischem Recht.

Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle sich ergebenden Streitigkeiten ist Aarau.