



**Familienhilfe**  
Lenzburg



Begleitung



Unterstützung



Entlastung



Komfort

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Version 1, Nov. 2017

**Inhaltsverzeichnis**

<b>1.</b>	<b>Grundsätzliches .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Zweck .....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Dienstleistungen der Familienhilfe Lenzburg .....</b>	<b>3</b>
	3.1. Dokumentation der Dienstleistungen .....	3
	3.2. Durchführung der Dienstleistungen .....	3
	3.3. Zusammenarbeit mit anderen Dienstleistenden .....	4
	3.4. Grenzen der Dienstleistungen .....	4
	3.5. Änderung von geplanten Einsätzen .....	4
	3.6. Weitere Bestimmungen .....	5
<b>4.</b>	<b>Schweigepflicht und Datenschutz.....</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>Tarifstruktur und Rechnungsstellung.....</b>	<b>5</b>
	5.1. Grundsatz.....	5
	5.2. Erfassung der Leistungen .....	5
	5.3. Rechnungsstellung.....	6
	5.4. Mahnwesen .....	6
<b>6.</b>	<b>Kündigung .....</b>	<b>6</b>
	6.1. Ordentliche Kündigung .....	6
	6.2. Sofortige Vertragsauflösung .....	6
	6.3. Formales .....	6
<b>7.</b>	<b>Haftung.....</b>	<b>7</b>
<b>8.</b>	<b>Beschwerdeverfahren .....</b>	<b>7</b>

## 1. Grundsätzliches

Die Familienhilfe Lenzburg ist ein privatrechtlicher, gemeinnütziger Verein, welcher als Ergänzung zum NPO-Spitex Leistungsbereich zu betrachten ist. Familienhilfe Lenzburg bietet den Klientinnen und Klienten erweiterte Dienstleistungen an, welche innerhalb der Spitex Region Lenzburg nicht erbracht werden können.

Hierbei sind die Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten im Fokus und es handelt sich ausschliesslich um nicht kassenpflichtige Leistungen. Die Dienstleistungen sind aufgrund der Beteiligung der katholischen und reformierten Kirchen subventioniert (gemäss untenstehenden Kriterien) und somit preiswerter als bei rein profitorientierten Gesellschaften.

Das Auftragsverhältnis zwischen der Familienhilfe Lenzburg und den Klientinnen und Klienten wird bestimmt durch:

- a) Die Auftragsbestätigung
- b) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen
- c) Das Tarifreglement

Soweit die individuellen Vereinbarungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen keine speziellen Regelungen vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 394ff).

## 2. Zweck

Die Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten, sowie deren Angehörigen und des nahen Umfeldes stehen im Fokus. Durch die Subventionierung ist das Angebot auch für jene Klientinnen und Klienten sowie ihr Umfeld zugänglich, welche über bescheidene finanzielle Ressourcen verfügen.

Die Familienhilfe Lenzburg bietet den Klientinnen und Klienten Dienstleistungen in den Bereichen Unterstützung, Begleitung und Entlastung an. Darüber hinaus werden „Komfort Dienstleistungen“ erbracht, welche von der Subventionierung ausgenommen sind.

## 3. Dienstleistungen der Familienhilfe Lenzburg

Der Umfang der Dienstleistungen wird in der Regel durch eine Bedürfnisabklärung ermittelt und in der gegenseitig unterzeichneten Auftragsbestätigung zwischen der Familienhilfe Lenzburg und den Klientinnen und Klienten festgehalten.

### 3.1. Dokumentation der Dienstleistungen

Die erbrachten Dienstleistungen sind dokumentiert und es wird ein Verlaufsbericht geführt. Die Dokumentation der Dienstleistungen bleibt Eigentum der Familienhilfe Lenzburg, wird aber am Einsatzort nachgeführt oder innerhalb der vorhandenen EDV Lösung festgehalten. Die Familienhilfe Lenzburg kann keine Verantwortung übernehmen, sollten Unbefugte Einblick in die zu Hause hinterlegten Dokumentationen nehmen.

Die Einsicht in die Dokumentation wird den Klientinnen und Klienten und ihrem Umfeld ermöglicht, sofern die gesetzlichen Bestimmungen eingehalten sind. Den Mitarbeitenden der Familienhilfe Lenzburg ist der Zugang zur Dokumentation zu gewähren.

### 3.2. Durchführung der Dienstleistungen

Die Dienstleistungen werden grundsätzlich von Montag bis Freitag von 7.00-20.00h geleistet.

Einsätze ausserhalb dieser Zeiten können auf Anfrage gegen Aufpreis durchgeführt werden.

Von 20.00-07.00h sowie an Samstagen, Sonntagen und allgemeinen Feiertagen erfolgt ein Zuschlag gemäss aktuellem Tarifreglement. Die minimale Einsatzdauer beträgt 1 Stunde. Die kleinste Verrechnungseinheit ist 15 Minuten. Es können mehrere Einsätze pro Tag geleistet werden.

Der Beginn der Einsätze erfolgt mit einer Toleranz von plus/minus 30 Minuten auf die vereinbarte Zeit. Sollten Änderungen der vorgesehenen Einsatzzeit notwendig sein, werden die Klientinnen und Klienten telefonisch darüber in Kenntnis gesetzt. Hierbei werden deren Bedürfnisse soweit möglich berücksichtigt.

Die Familienhilfe Lenzburg beschäftigt sowohl weibliche als auch männliche Mitarbeitende, welche gleichermassen die auszuführenden Dienstleistungen erbringen. Wo immer möglich, werden die Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten hierbei berücksichtigt. Eine angepasste Kommunikation beruht auf Gegenseitigkeit.

### 3.3. Zusammenarbeit mit anderen Dienstleistenden

In der Regel werden die definierten Dienstleistungen durch die Mitarbeitenden der Spitex Region Lenzburg erbracht.

Der gleichzeitige Einsatz von mehreren Mitarbeitenden und/oder von Drittorganisationen bedarf einer entsprechenden Rechnungstellung, bei der auch gleichzeitig erbrachte Dienstleistungen vollumfänglich abgerechnet werden. Bei speziellen betrieblichen Umständen bleibt der Einsatz von entsprechend qualifiziertem Personal von Drittorganisationen vorbehalten. Die Haftung für die Mitarbeitenden von Drittorganisationen wird nicht durch die Familienhilfe Lenzburg übernommen.

### 3.4. Grenzen der Dienstleistungen

Die Familienhilfe versucht im Rahmen ihrer Dienstleistungen und ihren Ressourcen gesamthaft auf die Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten einzugehen.

Die Dienstleistungen können nur so weit durch die Familienhilfe erbracht werden, als dies der Gesundheitszustand der Klientinnen und Klienten zulässt und die Gesundheit der Mitarbeitenden nicht gefährdet wird. Dabei gilt es gegenseitig die Anstandsregeln zu wahren. Es werden keine Dienstleistungen angeboten, welche gegen die guten Sitten verstossen.

Die Familienhilfe ist darum bemüht, die Klientinnen und Klienten frühestmöglich über die Gründe zu informieren, weshalb die Erbringung der Dienstleistungen durch Drittorganisationen erweitert bzw. übernommen werden soll.

### 3.5. Änderung von geplanten Einsätzen

Sollten Einsätze von Seiten der Klientinnen und Klienten abgesagt oder verschoben werden, so ist die Familienhilfe Lenzburg in folgendem zeitlichen Rahmen zu informieren:

- DI, MI, DO, FR bis 10.00h des Vortags
- SA, SO, MO bis Freitag 10.00h
- Einsätze an Feiertagen bis 10.00h des letzten offiziellen Arbeitstages

Kurzfristiger als oben erwähnte oder gar nicht abgemeldete Einsätze werden vollumfänglich verrechnet und mit einer Umtriebsentschädigung von 40.00 CHF versehen. Erfolgt eine Absage infolge einer Einweisung in eine Institution oder im Todesfall wird von einer Verrechnung abgesehen.

Die Familienhilfe Lenzburg kann in Ausnahmefällen Einsätze absagen, was jedoch zu keinem Zeitpunkt den Klienten oder die Klientin gefährden darf.

### 3.6. Weitere Bestimmungen

Ein ungehinderter und fachgerechter Einsatz kann nur erfolgen, wenn die Klientinnen und Klienten und die Mitarbeitenden der Familienhilfe Lenzburg dazu beitragen.

Bei Bedarf händigen die Klientinnen und Klienten eine genügende Anzahl Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus. Die Schlüsselübergabe ist schriftlich zu quittieren. Die Familienhilfe Lenzburg ist für eine sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel verantwortlich.

Ebenfalls empfiehlt die Familienhilfe Lenzburg den Kauf von Schüsselsafes, welche vor Ort durch die Mitarbeitenden montiert werden.

Wird der Schlüssel entgegen der Empfehlung der Familienhilfe Lenzburg anderweitig deponiert, haftet für mögliche Folgen eines Verlusts der Klient / die Klientin.

Finden die Mitarbeitenden die Wohnungstür bei einem planmässigen Einsatz unerwarteterweise verschlossen vor und wurde der Familienhilfe Lenzburg kein Wohnungsschlüssel übergeben, ist die Familienhilfe Lenzburg berechtigt, die Wohnungstüre von der Polizei öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dem Klienten/ der Klientin könnte etwas zugestossen sein. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten der Klientinnen und Klienten. Vorbehalten werden Fälle, in denen Bezugspersonen (Angehörige, Beistände, etc.) innert nützlicher Frist erreicht werden und die Wohnung öffnen können.

Es ist den Mitarbeitenden nicht gestattet, Dienstleistungen mit den Klientinnen und Klienten ausserhalb des Auftrages zu vereinbaren. Dies gilt auch für Dienstleistungen, die von der Familienhilfe Lenzburg nicht angeboten werden. Dieses Verbot gilt ebenfalls während zwei Jahren (Art. 340a OR) nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses einer/eines Mitarbeitenden.

Den Mitarbeitenden ist es untersagt, von Klientinnen und Klienten oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit (Wert maximal 20.00 CHF) hinausgehen.

## 4. Schweigepflicht und Datenschutz

**Die Familienhilfe Lenzburg verpflichtet die Mitarbeitenden zur Beachtung und Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Soweit es zur Erfüllung des Auftrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten von Klientinnen und Klienten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, und zwar insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Kontroll- und Schlichtungsstellen sowie staatliche Amtsstellen. Die Klientinnen und Klienten erklären sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Beim Umgang mit diesen Daten werden die geltenden Datenschutzgesetze beachtet.**

**Die Klientinnen und Klienten entbinden die behandelnden Ärzte gegenüber der Familienhilfe Lenzburg von der Schweigepflicht.**

## 5. Tarifstruktur und Rechnungsstellung

### 5.1. Grundsatz

Alle Dienstleistungen der Familienhilfe Lenzburg inklusive der administrativen Erfassung und allfälliger Abklärungen werden mit den jeweiligen Tarifen abgegolten, sofern sie im Sinne der Dienstleistungserbringung zu Gunsten der Klientinnen und Klienten erfolgen.

### 5.2. Erfassung der Leistungen

Als Basis für die Rechnungsstellung halten die Mitarbeitenden ihre Arbeitsleistungen mit den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung vorhandenen Instrumenten und Hilfsmitteln fest. Allfällige

Beanstandungen sind innerhalb von zwei Monaten nach Rechnungsstellung an die Familienhilfe Lenzburg zu richten.

### 5.3. Rechnungsstellung

Ob die erbrachten Leistungen mit der Krankenversicherung oder einer allfälligen Zusatzversicherung abgerechnet werden können, ist vom Klienten/ der Klientin abzuklären.

Für den Anspruch auf einen subventionierten Tarif wird eine Auskunft des Steueramtes benötigt und der Wohnsitz innerhalb des Einsatzgebietes vorausgesetzt. Ohne die Angabe des Steueramtes, ist keine Anwendung der Subvention möglich.

Klientinnen und Klienten mit ausländischem Wohnsitz sind verpflichtet, einen angemessenen Vorschuss zu leisten und haben keinen Anspruch auf eine Subventionierung.

Die Rechnung wird jeweils bis zum 15. des Monats für die erbrachten Dienstleistungen des Vormonats zugestellt. Die Rechnung ist innerhalb von 30 Tagen zu begleichen.

### 5.4. Mahnwesen

Bei einem Zahlungsrückstand gelten folgende Richtlinien:

Zahlungsverzug 31-45 Tage:	1. Mahnung	Mahngebühr 5.00 CHF
Zahlungsverzug 45-60 Tage:	2. Letzte Mahnung	Mahngebühr 25.00 CHF
Zahlungsverzug >60 Tagen:	Der Rechtsweg wird beschritten	

Bei wiederholtem Zahlungsverzug ist die Familienhilfe Lenzburg berechtigt, nach Abklärung der Verhältnisse für die Erbringung weiterer Leistungen Vorauszahlungen oder angemessene Sicherheiten zu verlangen.

## 6. Kündigung

### 6.1. Ordentliche Kündigung

Der Vertrag erlischt mit dem vereinbarten Ende eines Auftrages. Die Klientinnen und Klienten können einseitig mit einer Frist von mindestens drei Werktagen den Auftrag kündigen.

### 6.2. Sofortige Vertragsauflösung

Eine Vertragsauflösung ist durch die Familienhilfe Lenzburg in folgenden oder vergleichbaren Fällen möglich:

- Nichtbezahlen der Rechnung trotz letzter Mahnung
- Unsachgemässe Einmischung der Angehörigen oder anderer Bezugspersonen bei Erbringung der Dienstleistungen
- Bei Auftreten von Verhältnissen oder Verhaltensweisen seitens der Klientinnen und Klienten, welche die Erbringung der Dienstleistungen für die Mitarbeitenden unzumutbar machen
- Diskriminierung, rassistische Äusserungen, verbale Gewalt oder Androhung von körperlicher Gewalt, sexuelle Übergriffe oder vergleichbare Vorkommnisse

### 6.3. Formales

Die Kündigung des Auftrages muss in schriftlicher Form erfolgen. Das Auftragsverhältnis endet ohne Kündigung bei Wegzug aus dem Einzugsgebiet, nicht planmässigem Eintritt in eine Institution, Ableben.

## 7. Haftung

Die Familienhilfe Lenzburg haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die vorsätzlich oder grobfahrlässig durch die Mitarbeitenden verursacht wurden und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Jegliche weitere Haftung, beispielsweise für körperliche Schäden bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch das Personal der Familienhilfe Lenzburg verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

## 8. Qualitätssicherung

Die Familienhilfe Lenzburg ist sehr bemüht die Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten zu erfassen, zu kennen und daraus Verbesserungen abzuleiten.

Hierzu erfragt die Familienhilfe standardisiert die Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten spätestens nach Abschluss des Auftrages. Positive und negative Rückmeldungen werden jederzeit begrüsst.

## 9. Beschwerdeverfahren

Die Familienhilfe Lenzburg und deren Mitarbeitende sind verpflichtet, Beschwerden von Klientinnen und Klienten und deren Angehörigen entgegenzunehmen. Diese sind an die Geschäftsleitung weiterzuleiten. Kann die Beschwerde nicht zur Zufriedenheit beider Parteien behoben werden, wird das folgende Verfahren angewendet:

1. Beide Parteien sprechen die Geschäftsleitung der Familienhilfe Lenzburg auf Fallbereinigung an.
2. Kommt keine Einigung zustande, können sich die Parteien an folgende Stellen wenden:
  - a. Vorstand der Familienhilfe Lenzburg
  - b. Ombudsstellen

Es wird nach einer Schlichtung zwischen den Parteien gesucht.

Gerichtsstand für sämtliche rechtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen der Familienhilfe Lenzburg und den Klientinnen und Klienten ist in jedem Fall Lenzburg.

Die vorliegenden AGB`s sind im Nov. 2017 durch den Vorstand genehmigt worden.

Familienhilfe Lenzburg

5600 Lenzburg

Martin Imhof  
Präsident

Martina Steiner  
Aktuarin