



## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für die Dienstleistung Entlastungsdienste (ED) des SRK Kanton Luzern

### Geltungsbereich

Die AGB regeln die Rechte und Pflichten zwischen dem Schweizerischen Roten Kreuz Kanton Luzern (SRK Kanton Luzern), den Kunden, die den Entlastungsdienst (ED) an ihrem Wohnort in Anspruch nehmen, und den Betreuungspersonen, die im Rahmen des SRK Kanton Luzern Betreuungseinsätze leisten.

Mit der Zusage eines Einsatzes anerkennen der Kunde und die Betreuungsperson die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

Die AGB sind integrierter Bestandteil aller Auftragsverhältnisse. Sie gehen den gesetzlichen Bestimmungen über das Auftragsverhältnis gemäss OR 394 ff. vor.

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

### Gegenstand

Im Rahmen der Dienstleistung ED werden Pflegeempfänger an ihrem Wohnort betreut und dadurch pflegende Angehörige entlastet. Dieser Auftrag beinhaltet die alltäglichen Verrichtungen wie Unterstützung bei der Körperpflege, Kochen, Einkaufen, Spazieren, Begleitung zu Arztbesuchen etc.

### Anmeldung und Annullation

Die Anmeldung für einen Betreuungseinsatz erfolgt telefonisch über die Geschäftsstelle SRK Kanton Luzern. Mit der Anmeldung entsteht kein rechtlich einklagbarer Anspruch auf einen Betreuungseinsatz. Kurzfristig annullierte, bereits geplante Einsätze sind kostenpflichtig und werden mit CHF 50. — verrechnet.

### Einsatzbereitschaft und zeitliche Verfügbarkeit

Ein Einsatz der Betreuungsperson wird in der Regel wie folgt zugesichert:  
Anfragen für Einsätze erfolgen während den Bürozeiten.

Die Betreuung ist für 24 Stunden, tagsüber und nachts sowie an Wochenenden möglich.

Tageseinsätze können zwischen 7.00 und 22.00 Uhr stattfinden

Nachteinsätze finden von 22.00 bis 7.00 Uhr statt

Der Mindesteinsatz beträgt drei Stunden am Stück, Ausnahmen müssen mit der zuständigen Person ED der Geschäftsstelle SRK Kanton Luzern abgesprochen werden. Dauert ein Einsatz über die vereinbarte Zeit hinaus oder verändert sich ein geplanter Einsatz, ist die zuständige Person ED der Geschäftsstelle zu informieren. Einsatzveränderungen, die der zuständigen Person ED der Geschäftsstelle nicht gemeldet werden, sind nicht versichert. Die Betreuungsperson ist verpflichtet, bis zum vereinbarten Zeitpunkt zu bleiben.

### Inhalt des Einsatzes Aufgaben der Betreuungsperson

Die Betreuung erfolgt durch eine qualifizierte, für den Einsatz geeignete Betreuungsperson, gemäss den Leitlinien ED. Die Betreuung umfasst insbesondere

- leichte Körperpflege und Betreuung
- hauswirtschaftliche Arbeiten im Rahmen der Entlastung

Weitere Aufgaben erfolgen nur nach Absprache mit der zuständigen Person ED der Geschäftsstelle SRK Kanton Luzern.

### **Pausenregelung**

Bei einer täglichen Arbeitszeit von mehr als 5 ½ Stunden umfasst die Pause ¼ Std., bei einer täglichen Arbeitszeit von mehr als 7 Stunden ½ Std. Bei einer täglichen Arbeitszeit von mehr als 9 Stunden ist eine Pause von 1 Stunde einzuplanen.

### **Leitung ED**

Die Leitung ED ist Ansprechperson bei Problemen und Beschwerden. Sie stellt die Qualität der Einsätze sicher.

### **Notfall**

Tritt eine Notfallsituation ein, so ergreift die Betreuungsperson die notwendigen Massnahmen und fordert die entsprechende Hilfe und Unterstützung an. Die Angehörigen und die Leitung ED werden unverzüglich informiert. Notfallnummern wurden beim Einsatz geklärt und hinterlegt. Fragen zum Betreuungseinsatz können mit der zuständigen Person ED der Geschäftsstelle SRK Kanton Luzern besprochen werden.

### **Schweigepflicht und Datenschutz**

Die Betreuungsperson behandelt alle ihr anvertrauten Personendaten und Informationen, die sich aus dem Betreuungsverhältnis ergeben, vertraulich. Sie werden nicht an Dritte weitergegeben. Die Schweigepflicht dauert auch nach Beendigung des Einsatzes an. Dies gilt für alle involvierten Mitarbeitenden des SRK Kanton Luzern.

Das SRK empfiehlt der Betreuungsperson, die private Telefonnummer der Einsatzfamilie nicht mitzuteilen, oder nach dem Einsatz entsprechend für die Löschung der Nummer zu sorgen.

### **Verhaltenskodex zum Schutz vor Missbrauch und Gewalt**

Die Betreuungsperson verpflichtet sich, eine wohlwollende und unterstützende Haltung einzunehmen. Dies schliesst erniedrigendes, herabsetzendes oder demütigendes Verhalten aus. Gewalt in irgendeiner Form wird nicht toleriert und kann zur Auflösung des Vertrages führen. Die Betreuungsperson ist ebenfalls verpflichtet, beobachtete Gewaltanwendung oder Übergriffe der Leitung ED zu melden.

### **Pflichten der Pflegeempfänger / Angehörigen**

Die Pflegeempfänger / Angehörigen teilen der zuständigen Person ED der Geschäftsstelle SRK Kanton Luzern und der Betreuungsperson alle Informationen mit, die für die Betreuung notwendig sind. Insbesondere informieren sie über

- die allfällige Einnahme von Medikamenten
- spezifische Betreuungsaufgaben
- spezifische Ernährungsgewohnheiten und Nahrungsmittelzubereitung
- Schlafgewohnheiten
- Adresse der betreuenden Ärztin oder des betreuenden Arztes
- ihre Notfallnummern

### **Kosten**

Die zuständige Person ED der Geschäftsstelle SRK Kanton Luzern gibt Auskunft über Tarife und Rechnungen. Die Kosten richten sich nach der aktuellen Tarif-Übersicht. Die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit wird berücksichtigt. Beim Anspruch auf Tarifabstufung sind die Angaben zum steuerbaren Einkommen beim SRK Kanton Luzern einzureichen.

### **Zahlungsbedingungen**

Der fällige Betrag wird monatlich in Rechnung gestellt. Die Rechnung ist innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum zu begleichen.

### **Beschwerdeweg**

Bei Fragen, Problemen und Konflikten wenden sich die Kunden an die Leitung ED. Kann die Beschwerde nicht zufriedenstellend und innert nützlicher Frist geklärt werden, kann die Bereichsleitung Soziales eingeschaltet werden.

### **Haftung**

Das SRK Kanton Luzern haftet für die sorgfältige Ausführung des vereinbarten Auftrags. Es haftet nicht für Schäden, die infolge ungenügender oder mangelhafter Information durch die Pflegeempfänger/Angehörigen verursacht worden sind. Die Haftung für allfällige indirekte Schäden wird, soweit gesetzlich möglich, wegbedungen. Zuwiderhandlungen können zur Auflösung der Einsatzvereinbarung oder des Rahmenvertrags der Betreuungsperson führen.

### **Gerichtsstand**

Die Vereinbarung zwischen Auftraggeber / Empfänger der Dienstleistung, den Betreuungspersonen und dem SRK Kanton Luzern einschliesslich der Frage des Zustandekommens und der Gültigkeit des Vertrags, unterliegt ausschliesslich schweizerischem Recht. Gerichtsstand ist Luzern.

Luzern, September 2022

Schweizerisches Rotes Kreuz  
Kanton Luzern



Jasmin Stutz  
Geschäftsführung



Marco Bontekoe  
Bereichsleitung Soziales