

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)**

## **Entlastungsdienst Knonaueramt (ELD)**

**Gültig ab 01.09.2024**

Diese AGBs sind ein Bestandteil der Rahmenvereinbarung und werden der Kundschaft vor dem ersten Einsatz ausgehändigt.

## **1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen**

Der Entlastungsdienst Knonaueramt (ELD) und die Kundschaft gehen mit Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ein Auftragsverhältnis ein, wofür diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten. Soweit in der Rahmenvereinbarung und in den allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles geregelt ist, gelten die Regelungen des Schweizerischen Obligationenrechts (OR), insbesondere die Bestimmungen über den Auftrag (Art. 394 ff. OR).

## **2. Rahmenbedingungen und ELD-Dienstleistungen im Allgemeinen**

Der Entlastungsdienst Knonaueramt (ELD) erbringt seine Dienstleistungen im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit den beteiligten Gemeinden. Die Rahmenbedingungen können während der Dauer dieses Vertragsverhältnisses angepasst werden.

Der ELD unterstützt die Kundschaft mit betreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe zu Hause.

## **3. Vertragliche Pflichten seitens Spitex Knonaueramt**

### **a. Erbringung der Dienstleistungen**

Der Entlastungsdienst Knonaueramt (ELD) organisiert und disponiert die vereinbarten Dienstleistungen.

### **b. Verhalten bei Gefährdung der Kundschaft oder Dritter, bei Unzumutbarkeit und Notfällen**

Der Entlastungsdienst Knonaueramt (ELD) ist keine Blaulichtorganisation. In Notfällen müssen entsprechende Organisationen (Ärztephone, 144) kontaktiert werden. Der ELD ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abubrechen bzw. abzusagen. In Betracht kommen etwa fachliche oder medizinische Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, eine gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden oder mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation.

Gefährdet die Kundschaft sich oder ihr Umfeld, orientiert der ELD die Hausärztin oder den Hausarzt. Bei Bedarf die Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Der ELD orientiert die Kundschaft nach Möglichkeit vorgängig darüber.

### **c. Datenschutz und Informationspflicht**

Der Entlastungsdienst Knonaueramt (ELD) hält sich an die gesetzlichen Datenschutz- und Sicherheitsbestimmungen. Details dazu sind auf der Webseite <https://spitexka.ch/datenschutz/> publiziert.

Der ELD und seine Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Kundschaft im Rahmen der Datenschutzbestimmungen und verpflichten sich zur Verschwiegenheit. Soweit zur Erfüllung des Auftrages erforderlich, dürfen Mitarbeitende Schränke, Schubladen, Kühlschränke etc. öffnen.

### **d. Haftung**

Der Entlastungsdienst Knonaueramt (ELD) haftet für Schäden, die durch Mitarbeitende vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden. Jegliche weitere Haftung wird ausgeschlossen.

### **e. Geschenke / Spenden**

Jedes Geldgeschenk wird dem Spendenfonds zugewiesen. Die Mitarbeitenden des Entlastungsdienstes Knonaueramt (ELD) sind nicht berechtigt, für sich oder andere Personen Geschenke oder Geld anzunehmen oder Vorteile zu beanspruchen, die ihnen im Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit angeboten werden. Ausgenommen sind Gelegenheitsgeschenke von sehr geringem Wert.

Der ELD ist auf Spenden angewiesen und freut sich über jeden gespendeten Geldbetrag.

#### **4. Mitwirkungspflichten der Kundschaft**

Die Kundschaft ist dafür besorgt Haustiere (z.B. Hunde) für die Einsatzzeit in einen separaten Raum zu bringen.

Der Kundschaft ist es untersagt während eines Einsatzes in der Wohnung zu rauchen.

#### **5. Tarife und Rechnungsstellung**

Der Preis für die Dienstleistungen des Entlastungsdienstes Knonaueramt (ELD) richtet sich nach den Tarifen, die integrierter Bestandteil dieser Vereinbarung sind. Über Preisanpassungen wird vorgängig informiert. Diese werden auch auf der Webseite [www.spitexka.ch](http://www.spitexka.ch) kommuniziert.

Der ELD stellt sämtliche Dienstleistungen, administrative Arbeiten, Abklärungen bei Dritten, Zeit und Auslagen für Einkäufe, Fahrspesen etc. in Rechnung. Für Fahrten im Auftrag der Kundschaft werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt.

Die Absage eines Einsatzes erfolgt durch baldmöglichste Mitteilung des Kunden an die zuständige Mitarbeitende. Der Entlastungsdienst ELD verrechnet Einsätze, welche nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellt worden sind.

Ausnahmeregelungen gelten bei einem Spitaleintritt und bei einem Todesfall.

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen.

#### **6. Beendigung der Rahmenvereinbarung**

Die Kundschaft und der Entlastungsdienst Knonaueramt (ELD) haben das Recht, das Vertragsverhältnis im Sinne von Art. 404 OR jederzeit aufzulösen. In der Regel lösen die Parteien das Vertragsverhältnis mit einer Frist von mindestens 5 Tagen auf. Bei Unzumutbarkeit oder bei unvorhergesehenem Spital- oder Pflegeheimenritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung möglich.

#### **7. Streitbeilegung und Gerichtsstand**

Alle Mitarbeitenden des Entlastungsdienstes Knonaueramt (ELD) nehmen Beanstandungen der Kundschaft entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Diese bemüht sich, bei Bedarf unter Einbezug der Geschäftsstelle oder des Vorstandes, um eine gütliche Lösung. Für Beanstandungen in schriftlicher Form befindet sich auf der Webseite [www.spitexka.ch](http://www.spitexka.ch) ein entsprechendes Formular.

Für gerichtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das ordentliche Gericht am Sitz von Spitex Knonaueramt zuständig.

Affoltern am Albis 01.09.2024