

Entlastungsdienst ELD

Allgemeine Geschäftsbedingungen

gültig ab 01.01.2020

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten selbstverständlich für beiderlei Geschlecht.

Soweit in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles geregelt ist, gelten die Regelungen des Schweizerischen Obligationenrechts (OR), insbesondere die Bestimmungen über den Auftrag (Art. 394 ff. OR).

1. Absage von Einsätzen

- a. 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.
- b. Ausnahmeregelungen gelten bei Spitaleintritt und im Todesfall.

2. Dienstleistungseinsatz

- a. Der Entlastungsdienst ELD organisiert und disponiert die Dienstleistungen.
- b. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Leitung des Entlastungsdienstes ELD.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

- a. Der Kunde erweist den Mitarbeitenden des Entlastungsdienstes ELD den gebührenden Respekt und wirkt beim Einsatz soweit wie möglich mit.

4. Zusammenarbeit mit den Wohn-Gemeinden

- a. Die Wohngemeinde wird über den Bezug von ELD –Leistungen informiert, da die Leistungen subventioniert sind. Wenn keine Mitteilung an die Gemeinde erfolgen darf oder die Wohngemeinde keine Leistungsvereinbarung abgeschlossen hat, werden die ELD Leistungen zum Vollkostentarif verrechnet.

5. Beendigung Leistungen des Entlastungsdienstes

- a. Der Kunde und in begründeten Fällen der Entlastungsdienst ELD haben das Recht, das Dienstleistungsverhältnis (gem. Art. 404 OR) jederzeit aufzulösen.
- b. Bei Unzumutbarkeit oder bei unvorhergesehenem Spital- oder Pflegeheimeintritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung des Dienstleistungsverhältnisses möglich.
- c. Der Entlastungsdienst ELD ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abzubrechen bzw. abzusagen. Als Gründe kommen z.B. fachliche oder medizinische Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, eine gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden oder mangelhafter Kooperation einer an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation in Frage.
- d. Der Entlastungsdienst ELD behält sich vor, Angehörige, die zuständige Gemeinde, die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB), den Hausarzt und leistungserbringende Dritte über die Auflösung des Dienstleistungsverhältnisses zu informieren.

6. Datenschutz/Schweigepflicht

- a. Der Entlastungsdienst ELD hält sich an die gesetzlich anwendbaren Datenschutz- und Sicherheitsbestimmungen. Der Entlastungsdienst ELD respektiert die Privatsphäre der Kunden. Soweit dies zur Erfüllung des Auftrages erforderlich ist, dürfen Schränke, Schubladen, Kühlschränke etc. geöffnet werden.
- b. Alle Mitarbeitenden sind der Schweigepflicht unterstellt.
- c. Die Schweigepflicht der Mitarbeitenden besteht auch nach der Beendigung des Arbeitsverhältnisses weiter.

7. Gefährdung des Kunden oder Dritten

- a. Gefährdet der Kunde sich oder sein Umfeld, behält sich der Entlastungsdienst ELD das Recht vor, den Hausarzt und in angezeigten Fällen die Gemeinde, die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei zu informieren.

8. Notfälle

- a. Bei Notfällen ist der zuständige Hausarzt oder die Sanität (Telefon 144) zu benachrichtigen.

9. Wohnungsschlüssel

- a. Bei Bedarf händigt der Kunde dem Entlastungsdienst ELD eine genügende Anzahl Haus- bzw. Wohnungsschlüssel aus.
- b. Die Schlüsselübergabe wird schriftlich quittiert.
- c. Die sorgfältige und sichere Aufbewahrung der Schlüssel wird gewährleistet.
- d. Wird der Schlüssel deponiert, trägt der Kunde die alleinige Verantwortung für die Sicherheit des Schlüssels.

10. Eindringen in Wohnung

- a. Wenn der Entlastungsdienst ELD vermutet, dass dem Kunden etwas zugestossen ist, kann der Entlastungsdienst ELD eine verschlossene Haustüre unter Einbezug der Polizei fachmännisch öffnen lassen.
- b. Die Kosten dafür trägt der Kunde.
- c. Vorbehalten werden Fälle, in denen Angehörige innert nützlicher Frist die Wohnung öffnen können.

11. Nichtraucherchutz

- a. Der Entlastungsdienst ELD erwartet, dass der Kunde auf das Rauchen verzichtet, solange Mitarbeitende im Einsatz sind. Die Wohnung muss ausreichend gelüftet werden.

12. Rechnungsstellung

- a. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen.

13. Trinkgelder/Annahme von Geschenken

- a. Den Mitarbeitenden des Entlastungsdienstes ELD ist es untersagt, im Zusammenhang mit ihrer Stellung Geschenke oder sonstige Vergünstigungen entgegenzunehmen.
- b. Geringfügige Leistungen im Sinne von Höflichkeitsgeschenken fallen nicht unter das Annahmeverbot.
- c. Alle Geldgeschenke gehen in die Personalkasse.

14. Haftung

- d. Der Entlastungsdienst ELD haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die durch unsachgemässe Handhabung, vorsätzlich oder grobfahrlässig durch Mitarbeitende verursacht worden sind. Altersbedingte Materialermüdung oder -abnutzung ist von der Haftung ausgeschlossen.
- e. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes.
- f. Jegliche weitere Haftung ist ausgeschlossen. Bspw. für körperliche Schäden bedingt durch Unfälle im öffentlichen oder privaten Bereich, die nicht durch Mitarbeitende verursacht worden sind.
- g. Werden Personen in Ausnahmesituationen im Fahrzeug der Spitex Knonaueramt oder privatem Fahrzeug mitgenommen (Gefälligkeit in Sondersituation), schliesst der Entlastungsdienst ELD jegliche Haftung aus.

15. Gerichtsstand und Streitbelegung

- a. Für gerichtliche Streitigkeiten im Zusammenhang mit den Leistungen des Entlastungsdienst ELD ist das Gericht in Affoltern a.A. zuständig.

16. Beschwerden

- a. Alle Mitarbeitenden des Entlastungsdienstes ELD nehmen Beanstandungen der Kunden entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Diese bemüht sich, bei Bedarf unter Einbezug der Geschäftsleitung oder des Vorstandes, um eine gütliche Lösung.
- b. Sollten Sie mit den Leistungen des Entlastungsdienstes ELD nicht zufrieden sein, sind die untenstehenden Personen für die Entgegennahme von Beschwerden zuständig:

1. Leiterin Entlastungsdienst ELD
Werkstr. 1, 8910 Affoltern a. A.
044 762 50 48
E-Mail: eld@spitexka.ch
2. Geschäftsleitung Spitex Knonaueramt
Werkstr. 1, 8910 Affoltern a. A.
Tel. 044 762 50 40
E-Mail: info@spitexka.ch
3. Präsidium Verein Spitex Knonaueramt,
Werkstr. 1, 8910 Affoltern a. A.
E-Mail: info@spitexka.ch
4. Gemeinde Affoltern am Albis
Soziales und Gesellschaft
Marktplatz 1
8910 Affoltern am Albis
E-Mail: sozialabteilung@stadtaffoltern.ch

5. Beratungsstelle für Alters- und Gesundheitsfragen Bezirk Affoltern
Werkstrasse 1, 8910 Affoltern am Albis
Tel. 058 451 52 70
E-Mail: beratungsstelle.affoltern@pszh.ch
6. Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter
UBA Zürich und Schaffhausen
Malzstrasse 10, 8045 Zürich
Tel. 058 450 60 60
E-Mail: zuerich-schaffhausen@uba.ch
7. Bezirksratskanzlei, Bezirksgebäude
Im Grund 15, 8910 Affoltern a. A.
Tel. 044 762 15 41
E-Mail: bezirksrat.affoltern@ji.zh.ch