



Allgemeine Geschäftsbedingungen

«Familienhilfe» gültig ab Januar 2024

Grundsätzliches

Das Vertragsverhältnis zwischen der Familienhilfe Kanton Zug (FHZG) und Ihren Klientinnen und Klienten wird bestimmt durch:

1. Die gemeinsame Vereinbarung,
2. Die individuelle Bedarfsabklärung (Leistungsplanung),
3. Das jeweils aktuelle Tarifblatt,
4. Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln generell das Verhältnis zwischen FHZG und ihren Klientinnen und Klienten. Im Rahmen des Vertrages erbringt FHZG für sie entgeltliche Dienstleistungen im pflegerischen, hauswirtschaftlichen und/oder betreuerischen Bereich. Soweit die individuellen Vereinbarungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des schweizerischen Obligationenrechtes über den Auftrag (Art. 394ff.).

Zweck

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen der FHZG und den Klientinnen und Klienten der Familienhilfe Kanton Zug.

Bedarfsabklärung/Koordinationsgespräche

Die Bedarfsabklärung gilt als Grundlage für den Auftrag, welcher schriftlich bestätigt wird.

Bei komplexen Betreuungssituationen können Koordinationsgespräche mit den involvierten Parteien (z.B. Spitex, Amnesia, Angehörige etc.) durchgeführt werden. Die FHZG klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jedem Leistungsbezüger periodisch und/oder bei Bedarf ab. Die Bedarfsabklärung (auch bei Nichtzustandekommen eines Auftrags) sowie Koordinationsgespräche werden in Rechnung gestellt.

Elektronische Pflegedokumentation

In der Pflegedokumentation wird die gesundheitliche Situation der Klientinnen und Klienten aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen sowie aller pflegerischen und hauswirtschaftlichen Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnungen. Diese elektronische Pflegedokumentation bleibt Eigentum der FHZG.

Durchführung der Dienstleistungen

Für die Organisation und Disposition der Dienstleistungen ist das Team der Einsatzleitung zuständig. Es vermeidet unbegründete Personalwechsel und unnötige Ver-

schiebungen der Einsatzzeit. Im Rahmen der Bedarfsabklärung wird der Tag und die Uhrzeit für den Einsatz festgelegt. Kann der Einsatz aufgrund ausserordentlicher Umstände nicht zur vereinbarten Zeit, wird die Klientin/der Klient durch die Einsatzleitung informiert.

Einsatz

Die Einsätze erfolgen in der Regel von Montag bis Freitag zwischen 07:00 bis 18:00 Uhr. Einsätze nach 18:00 Uhr, am Wochenende oder an Feiertagen erfolgen nach Absprache mit der Einsatzleitung und gegen einen Zuschlag. Die in der Auftragsbestätigung definierten Einsätze sind verbindlich. Bei Abwesenheiten (Ferien, Krankheiten usw.) der Familienhelfer/in wird FHZG bei Bedarf eine Stellvertretung organisieren, kann dies aber nicht garantieren.

Absage durch Klientin und Klient

Absage von regelmässigen Einsätzen sind nur in begründeten Ausnahmen und mindestens 24 Stunden im Voraus möglich. Andernfalls wird der Einsatz gemäss Tarifblatt verrechnet. Eine Ausnahme bilden Notfall-Situationen (Arzt/Spital).

Bei Einsätzen, die mehr als 3 Wochen unterbrochen werden (z.B. aufgrund von Spitalaufenthalt, Reha) kann die Weiterführung durch die bisherige Mitarbeitende der Familienhilfe Kanton Zug nicht garantiert werden.

Ferienabwesenheit der Klientin oder des Klienten sind der Einsatzleitung frühzeitig zu melden.

Reinigungsmittel und Gerätschaften

Geeignete Reinigungsmittel und Gerätschaften wie Staubsauger, Wisch-Mopp etc. werden durch die Klientin oder den Klienten zur Verfügung gestellt. Aus Hygienegründen müssen Einweghandschuhe und genügend saubere Lappen vorhanden sein. Auf Wunsch stellt die FHZG gegen Verrechnung eine Box Einweghandschuhe beim ersten Einsatz zur Verfügung. Die Dienstleistung wird nur mit einwandfreien, aufgabengerechten Hilfsmitteln ausgeführt.

Umgang mit Schlüsseln

Schlüssel werden nur in Absprache mit der Einsatzleitung und gegen Unterzeichnung einer Schlüssel-Quittung entgegengenommen. Für Schäden infolge des Verlustes oder der Entwendung des Schlüssels haftet die FHZG nur bei Vorsätzlichkeit oder grober Fahrlässigkeit ihrer Mitarbeitenden.



Es wird der Einsatz eines Schlüsselsafes empfohlen. Die Anschaffung sowie Installation eines Schlüsselsafes kann durch die FHZG (Verrechnung über Hilfsmittel-Shop der Pro Senectute Zug) übernommen werden.

Ein Schlüsselsafe ist eine Sicherheitseinrichtung für zuhause und ein praktischer Helfer im Alltag. Durch einen Schlüsselsafe ist ihr Schlüssel optimal geschützt. Menschen, die den Sicherheitscode kennen, haben Zugriff auf den Schlüssel und können (im Notfall) die Haustüre öffnen.

Verfügt die FHZG über keinen Zugang zur Wohnung der Klientin oder des Klienten und es liegt ein begründeter Verdacht einer Notlage vor, ist die FHZG berechtigt, unter Kostenfolge der Klientin oder des Klienten, sich durch Fachpersonen (Polizei oder Schlüsseldienst) Zugang zur Wohnung zu verschaffen.

Wir empfehlen in jedem Fall den Abschluss einer Hausratversicherung, in der Schäden aufgrund von Diebstahl, abgedeckt sind.

Mitarbeiter-Schutz

Besonderer Wert wird auf den Einsatz von Hilfsmitteln gelegt, die für den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden unabdingbar sind (z. B. Pflegebett, Hebe- und Transferlifte, aber auch geeignetes Putzmaterial und Einweghandschuhe).

Ein Raucherhaushalt muss vor dem Einsatz gut gelüftet werden. Während des Einsatzes ist auf das Rauchen in der Wohnung zu verzichten.

Annahme weiterer Arbeiten

Den Mitarbeitenden ist es nicht gestattet, Arbeiten ausserhalb des vereinbarten Auftrages auszuführen. Eine Weiterführung der Arbeit auf privater Basis ist nicht zulässig und hat zivilrechtliche Konsequenzen. Das Verbot gilt drei Monate über das Ende eines Anstellungsvertrages von Mitarbeitenden mit der FHZG hinaus.

Geschenke an Mitarbeitende

Den Mitarbeitenden ist es untersagt, von Klientinnen oder Klienten oder deren Angehörigen Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch anzunehmen. Davon ausgenommen sind gelegentliche kleine Aufmerksamkeiten von geringem Wert bis max. CHF 30.–. Spenden in die Personalkasse werden gerne entgegengenommen, davon können alle Mitarbeitenden profitieren.

Parkplatz

Steht den Mitarbeitenden kein kostenloser Parkplatz in unmittelbarer Nähe zur Verfügung, werden die anfallenden Kosten dem Klienten in Rechnung gestellt.

Tarife

Es gelten die Tarife gemäss dem jeweils gültigen Tarifblatt. Allfällige Tarifierhöhungen bedürfen keiner Vertragskündigung seitens FHZG. Änderungen werden rechtzeitig schriftlich mitgeteilt.

Rechnung

Die Leistungen werden monatlich in Rechnung gestellt und sind innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum fällig. Bei Zahlungsverzug können Mahngebühren und Verzugszinsen erhoben werden. Für die zweite Mahnung erheben wir eine Gebühr von CHF 20.–, für die dritte Mahnung eine Gebühr von CHF 30.–. Bei Zahlungsrückstand behält sich die FHZG vor, die Einsätze per sofort zu stoppen.

Schweigepflicht und Datenschutz

FHZG verpflichtet ihre Mitarbeitenden zur Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen. Alle Angaben werden vertraulich behandelt.

Soweit dies zur Durchführung des Auftrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Leistungsbezügers gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere

- an Krankenversicherer,
- Ärzte,
- Spitäler,
- Alters- und Pflegeinstitutionen,
- Institutionen, welche die Restfinanzierung übernehmen (z.B. Wohngemeinde bzw. Wohnkanton),
- Sozialversicherungen (z.B. AHV, IV, UV)
- an die vom Leistungsbezüger definierten Kontaktpersonen,
- Hilfsorganisationen wie z.B. Pro Senectute, Krebsliga, SRK
- Dritte, welche vertraglich vereinbarte Dienstleistungen beim Leistungsbezüger erbringen.

Der Leistungserbringer erklärt sich mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Der Leistungsbezüger entbindet die behandelnden Ärzte gegenüber FHZG von der Schweigepflicht.

Persönliche Bezugsperson

Für eine optimale Koordination der Einsätze teilt FHZG jedem Leistungsbezüger eine Bezugsperson zu. Diese ist die persönliche Ansprechperson für den Leistungsbezüger, ihre Angehörigen und für alle andern beteiligten Personen oder Institutionen.

Die Bezugsperson koordiniert und überprüft regelmässig Bedarf und Umfang der Einsätze. Die eigentlichen Einsätze werden jedoch je nach Anforderungen und betrieblicher Organisation von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht.



Haftung

FHZG haftet für Schäden, die ihre Mitarbeitenden bei Auftragsbefolgung vorsätzlich oder grobfahrlässig verursachen. Bei grobfahrlässig oder vorsätzlich verursachten Sachschäden, welche nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen sind, entschädigt FHZG den Zeitwert der beschädigten Sache. Der/Die Geschädigte hat den Schaden sofort, oder spätestens innerhalb Wochenfrist anzuzeigen. Jede weitere Haftung ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

Reparaturaufträge oder Ersatzbeschaffungen dürfen erst nach erfolgter Meldung und in Absprache mit der Einsatzleitung organisiert werden.

Konflikte und Beschwerden

Unstimmigkeiten, Beschwerden oder Konflikte mit Mitarbeitenden sind der Einsatzleitung umgehend zu melden.

Kündigung/Vertragsbeendigung

Der Auftrag kann jederzeit beidseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens sieben Tagen gekündigt werden. Eine sofortige Vertragsauflösung ist möglich, bei Nichtbezahlen der Rechnung oder wenn das Erbringen der Dienstleistung unzumutbar ist.

Ausserordentliche Kündigung

FHZG ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abubrechen bzw. abzusagen. Unter anderem wegen:

- fachlichen oder medizinischen Gründen,
- Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuellen Übergriffen, groben Beschimpfungen, einer gesundheitlichen Gefährdung von Mitarbeitenden

oder mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person (z.B. Angehörige) oder Organisation,

- Nichtbezahlen der Rechnung trotz erfolgter 2. Mahnung.

Das Vertragsverhältnis endet automatisch:

- Mit Wegzug der Klientin/des Klienten aus dem Einsatzgebiet der FHZG
- Mit Versterben der Klientin oder des Klienten.

Zug, im Dezember 2023

KONTAKT

Familienhilfe Kanton Zug

Geschäftsstelle

Aegeristrasse 52, 6300 Zug

041 710 08 42

info@familienhilfe-zug.ch

www.familienhilfe-zug.ch