



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für den Entlastungsdienst zu Hause des Schweizerischen Roten Kreuzes (SRK) Kanton Thurgau

1. Geltungsbereich

Diese AGB regeln die Rechte und Pflichten zwischen dem SRK Thurgau (nachfolgend «SRK») einerseits und den erwachsenen Klientinnen und Klienten, deren gesetzlicher Vertretung und deren Angehörigen, die den Entlastungsdienst in Anspruch nehmen (nachfolgend «Auftraggebende»), andererseits.

Durch Bestellung und/oder Inanspruchnahme eines Einsatzes des SRK anerkennen die Auftraggebenden die vorliegenden AGB als integrierender Bestandteil der Einsatzvereinbarung. Die Geltung der vorliegenden AGB beginnt mit der schriftlichen, mündlichen oder konkludenten Bestätigung des Einsatzes durch das SRK und endet nach vereinbarungsgemässer Ausführung des Auftrages oder nach Eintritt anderweitiger Auflösungsgründe (vgl. Ziff. 10).

Sämtliche Dienstleistungen des Entlastungsdienstes des SRK erfolgen auf Basis dieser AGB. Die AGB sind im Sinne einer umfassenden Zustimmung auch ohne besondere Bezugnahme für sämtliche Geschäfte verbindlich. Sie gehen den gesetzlichen Bestimmungen über das Auftragsverhältnis gemäss OR 394 ff. vor, sofern nichts anderes zwischen den Vertragsparteien vereinbart worden ist. Widersprechende Bedingungen sowie Änderungen und Nebenabreden sind nur gültig, wenn sie schriftlich vereinbart wurden.

Die vorliegenden AGB können seitens SRK jederzeit abgeändert oder durch neue Bestimmungen ersetzt werden. Die geänderten Bedingungen werden der anderen Vertragspartei in geeigneter Weise bekanntgegeben und gelten für alle ab ihrer Bekanntgabe eingegangenen Aufträge.

2. Gegenstand

Der Entlastungsdienst des SRK hat den Zweck, erwachsene Klientinnen und Klienten jeden Alters, welche auf Betreuung und Unterstützung angewiesen sind, entsprechend zu begleiten sowie ihre betreuenden und pflegenden Angehörigen zu entlasten.

Der Entlastungsdienst trägt wesentlich dazu bei, dass diese Klientinnen und Klienten möglichst lange in ihrem Zuhause verbleiben können. Der Entlastungsdienst ergänzt die Leistungen der Spitexorganisationen und weiteren Dienstleistern im Gesundheitswesen.

Der Entlastungsdienst leistet seine Einsätze wie folgt:

- einmalig oder mehrmals pro Woche;
- während einer Dauer von mindestens 2 Stunden pro Einsatz;
- Die Einsätze finden in der Regel am Wohnort der Klientinnen und Klienten statt. Auf Anfrage der Klientinnen/Klienten oder von deren gesetzlicher Vertretung oder der Angehörigen können die Einsätze vorbehältlich gegebener Ressourcen seitens SRK auch an einem anderen Ort erfolgen.



3. Anmeldung, Ablauf und Einsatzbereitschaft

Die Anmeldung für einen Einsatz erfolgt via Homepage des SRK, persönlich per Telefon, vor Ort am Sitz des SRK-Entlastungsdienstes oder per E-Mail. Mit der Anmeldung entsteht kein Anspruch auf einen Entlastungseinsatz.

In einem Erstgespräch erfolgt zusammen mit den Klientinnen/Klienten sowie den Angehörigen bzw. Auftraggebenden eine Erstbeurteilung der Gesamtsituation und des individuellen Betreuungsbedarfs. Diese Bedarfsklärung ist kostenpflichtig und erfolgt falls geboten aufsuchend zu Hause.

Es wird ein Betreuungsplan mit den notwendigen und gewünschten Massnahmen erstellt. Entsprechend den gewünschten Tagen und Einsatzzeiten werden durch das SRK eine oder mehrere Mitarbeitende für den Einsatz angefragt und anschliessend der Einsatz geplant. Das SRK gibt den Mitarbeitenden die für die Planung aus Ausführung des Einsatzes notwendigen Informationen weiter. Die Klientinnen und Klienten sowie deren gesetzliche Vertretung und deren Angehörige, die den Entlastungsdienst in Anspruch nehmen, stimmen der Weitergabe der erforderlichen Informationen an die Mitarbeitenden des SRK mit Unterzeichnung der Einsatzvereinbarung ausdrücklich zu.

Die wesentlichen Eckdaten des Einsatzes werden im Formular «Einsatzvereinbarung» des SRK festgehalten, das von den Klientinnen/Klienten sowie von deren gesetzlicher Vertretung und deren Angehörigen, die den Entlastungsdienst in Anspruch nehmen, unterzeichnet wird.

4. Mitarbeitende des Entlastungsdienstes SRK

Die Mitarbeitenden des Entlastungsdienstes sind mindestens durch das Zertifikat Pflegehelfende SRK oder eine gleichwertige Ausbildung qualifiziert. Ergänzend verfügen sie über Erfahrung in der Langzeitpflege. Für die Dienstleistung „Dementia care“ haben sie sich weiterreichende Kenntnisse zum Thema Demenz und Umgang mit demenzkranken Menschen angeeignet.

Die Mitarbeitenden werden vom SRK nach festgelegten Kriterien angestellt und direkt vom SRK entlohnt.

5. Inhalt des Einsatzes

Die Mitarbeitenden übernehmen stellvertretend diejenigen Aufgaben, welche die Angehörigen der Klientinnen/Klienten üblicherweise in dieser Zeit für und mit ihr/ihm ausführen würden. Die Mitarbeitenden legen dabei vor allem den Fokus auf Begleitung, Betreuung und Beschäftigung.

Sie übernehmen Aufgaben insbesondere in folgenden Bereichen:

- Begleitung, Gesellschaft leisten;
- Begleitung zur Toilette;
- Hilfe beim Aufstehen und Hinlegen;
- Unterstützung beim Kochen, Essen und Trinken;
- Aktivierung der körperlichen und geistigen Fähigkeiten.

Die Mitarbeitenden des Entlastungsdienstes schaffen Rahmenbedingungen, sodass Unfälle im Rahmen des Einsatzes möglichst verhütet werden, und sie ergreifen bei einem Unfall angemessene Massnahmen.

Die Mitarbeitenden des Entlastungsdienstes halten sich an folgende Vorschriften:

- Ausnahmsloses Einhalten der Hygienevorschriften und Schutzkonzepte;



- Wenn nötig Anforderung von Hilfe und Unterstützung;
- Fallen während des Einsatzes Probleme oder schwierige Familiensituationen auf, erfolgt ein Hinweis an die Einsatzleitung.

Die Mitarbeitenden des Entlastungsdienstes wissen, wo sie im Notfall Hilfe und Unterstützung anfordern können und treffen im Rahmen ihrer Kompetenzen als Pflegehelfende SRK die geeigneten Massnahmen.

Der Einsatz beinhaltet keine Behandlungspflege und keine medizinische Pflege. Hauswirtschaftliche Tätigkeiten werden – sofern überhaupt notwendig – nur gemäss Vereinbarung im Rahmen des Einsatzes erledigt.

6. (Mitwirkungs-)Pflichten der Auftraggebenden

Die Klientinnen/Klienten sowie deren gesetzliche Vertretung und Angehörigen, die den Entlastungsdienst in Anspruch nehmen, verpflichten sich, das SRK bei der Leistungserbringung nach besten Kräften zu unterstützen und rechtzeitig alle Voraussetzungen zu schaffen und Informationen beizubringen, die für die effiziente Leistungserbringung durch das SRK erforderlich sind.

Die Klientinnen/Klienten sowie deren gesetzliche Vertretung und Angehörigen, die den Entlastungsdienst in Anspruch nehmen, verpflichten sich, dem Entlastungsdienst alle notwendigen Informationen in folgenden Bereichen weiterzugeben:

- Gesundheitszustand der zu betreuenden Person sowie deren Grenzen und Fähigkeiten;
- Medikamente, die allenfalls verabreicht werden müssen, insofern die Medikamentenabgabe im Auftrag explizit vereinbart und ärztlich verordnet ist;
- mögliche Notfallsituationen, welche aus ihren Erfahrungen heraus eintreffen könnten;
- vorhandene Patientenverfügung;
- räumliche Situation;
- weitere Personen/Organisationen, welche die Person betreuen und begleiten (Spitex, Physiotherapie, Arzt usw.);
- gewünschte Aktivitäten während des Einsatzes (Spaziergang, Mahlzeit, verschiedene Aktivitäten usw.);
- allfällige zeitliche Änderungen oder Annullierung von Einsätzen;
- Kontaktdaten der Angehörigen oder Vertretung;
- Dauert ein Einsatz mehr als drei Stunden, ist die angemessene Verpflegung der Mitarbeitenden des SRK während des Einsatzes durch die Auftraggebenden zu gewährleisten, bei Nachteinsätzen (zwischen 22.00 und 06.00 Uhr) zusätzlich eine Ruhemöglichkeit.

Die Klientinnen/Klienten sowie deren gesetzliche Vertretung und Angehörigen, die den Entlastungsdienst in Anspruch nehmen, verpflichten sich, aktuelle Weisungen des BAG, des kantonalen Departements/Amtes für Gesundheit und Soziales Kanton Thurgau und die Vorgaben des SRK Thurgau zu beachten und einzuhalten (z.B. zu den Covid Massnahmen).

Die Klientinnen/Klienten sowie deren gesetzliche Vertretung und Angehörigen, die den Entlastungsdienst in Anspruch nehmen, verpflichten sich, die mit dem Einsatz verbundenen Kosten gemäss Tarif oder separater Vereinbarung zu begleichen.

Führt eine Verletzung der vorstehenden (Mitwirkungs-)Pflichten zu einem Mehraufwand beim SRK, ist das SRK berechtigt, diesen auf Grundlage des jeweils aktuellen Ansatzes bzw. der effektiven Kosten in Rechnung zu stellen. Darüber hinausgehende Ansprüche des SRK wegen Verletzung von Mitwirkungspflichten bleiben unberührt.



7. Tarife und Rechnungsstellung

Die jeweils gültigen Tarife sind auf einem Tarifblatt festgehalten und auf der Website des SRK kommuniziert. Sie bilden einen Bestandteil dieser AGB und damit der Einsatzvereinbarung. Preisänderungen bleiben seitens SRK vorbehalten.

Die Nutzung des Entlastungsdienstes soll auch Klientinnen und Klienten, welche sich die Tarife des SRK nicht leisten können, zugänglich gemacht werden. In entsprechenden Situationen kann daher beim SRK Thurgau ein begründetes Gesuch um finanzielle Einzelhilfe gestellt werden. Das Gesuchformular kann bei der Abteilung Entlastung SRK Thurgau bezogen werden. Ein Anspruch auf finanzielle Einzelhilfe besteht nicht.

8. Zahlungsbedingungen

Die vom SRK erbrachten Einsätze werden monatlich in Rechnung gestellt. Die Rechnung ist innerhalb von 30 Tagen nach Zustellung ohne Abzug zur Zahlung fällig.

Allfällige Unstimmigkeiten im Zusammenhang mit der erhaltenen Rechnung sind ebenfalls innerhalb von 30 Tagen zu rügen, ansonsten die Rechnung als anerkannt gilt.

Nach Ablauf der Zahlungsfrist von 30 Tagen kommt die betreffende Vertragspartei ohne Mahnung in Verzug, wobei ungeachtet weiterer Ansprüche ein Verzugszins in Höhe von 5% p.a. geschuldet ist.

Das SRK ist berechtigt, je Zahlungserinnerung eine Mahngebühr von bis zu CHF 30.00 sowie weitere Kosten und Gebühren, insbesondere die Kosten für ein allfälliges Inkassoverfahren, in Rechnung zu stellen.

Bei Zahlungsverzug ist das SRK im Übrigen berechtigt, seine Einsätze bis zur Zahlung einzustellen oder vom Vertrag zurückzutreten.

9. Abmeldungen

Abmeldungen durch die Auftraggebenden:

Angemeldete und/oder geplante Einsätze sind verbindlich.

Bei kurzfristigen Absagen innerhalb von weniger als 24 Stunden vor dem Einsatz verrechnet das SRK die Mindesteinsatzdauer von 2 Stunden. Für Absagen am Freitag für den darauffolgenden Montag gilt: Absagen bis 12:00 Uhr sind gebührenfrei; Absagen nach 12:00 Uhr sind gebührenpflichtig. Das SRK ist berechtigt den Höchstarif zu verrechnen.

In folgenden Fällen wird auf die Verrechnung der Mindesteinsatzdauer verzichtet:

- Die Klientin/der Klient tritt notfallmässig ins Spital oder eine Pflegeinstitution ein;
- Die Klientin/der Klient ist verstorben.

Abmeldungen durch das SRK:

Das SRK ist berechtigt, einen Einsatz unter Berufung auf besondere Umstände kurzfristig absagen. Als besondere Umstände gelten z.B. kurzfristiger Arbeitsverhinderungen aufgrund Krank-



heit/Unfall der Mitarbeitenden des Entlastungsdienstes oder deren Familienangehörigen, Personalmangel oder anderen Gründen, welchen einen Einsatz für das SRK unmöglich machen. Entsprechende Absagen lösen keine Ansprüche der Auftraggebenden auf Ersatzlösungen oder Entschädigungen irgendwelcher Art aus.

Insbesondere bei Ferienabwesenheiten oder längerfristigen Ausfällen von Mitarbeitenden des SRK zufolge Krankheit oder Unfall kann das SRK einen Ersatz nicht garantieren.

10. Auflösung der Vereinbarung

Das Auftragsverhältnis endet grundsätzlich mit vereinbarungsgemässer Erfüllung des Auftrages.

Bei Vorliegen der nachfolgenden Gründe ist das SRK berechtigt, das Auftragsverhältnis einseitig und fristlos zu beenden:

- Personalmangel;
- Überforderung der Mitarbeitenden des SRK im Rahmen der Betreuung;
- Verwahrlosung des Haushaltes der Klientinnen/Klienten;
- Selbst- und/oder Fremdgefährdung durch die Klientinnen/Klienten;
- mangelnde Kooperation seitens der Klientinnen/Klienten, deren gesetzlichen Vertretung und/oder Angehörigen;
- Verstoss gegen die (Mitwirkungs-)Pflichten der Einsatzvereinbarung seitens der Klientinnen/Klienten, deren gesetzlichen Vertretung und/oder Angehörigen;
- sonstige wichtige Gründe, welche die Weiterführung des Auftragsverhältnisses unzumutbar machen.

Ein Anspruch der Auftraggebenden auf Einsätze des SRK besteht nicht. Die ordentliche oder ausserordentliche Auflösung seitens SRK löst daher keinen Anspruch auf Ersatzlösungen oder Entschädigungen irgendwelcher Art aus.

11. Geheimhaltungspflicht, Datenschutz und Datenaustausch

Die Klientinnen/Klienten sowie deren gesetzliche Vertretung und Angehörigen, die den Entlastungsdienst in Anspruch nehmen, nehmen zur Kenntnis, dass die seitens SRK im Rahmen dieser Vereinbarung sowie der geleisteten Einsätze aufgenommenen Informationen und Daten zur Erfüllung der Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung erhoben, verarbeitet und genutzt werden.

Die Mitarbeitenden des SRK behandeln die ihnen anvertrauten Informationen und die sich im Rahmen dieser Vereinbarung sowie der geleisteten Einsätze aufgenommenen Informationen und Daten vertraulich. Die Geheimhaltungspflicht dauert auch nach Beendigung des Einsatzes an. Dies gilt auch für die im Rahmen des SRK mit der Administration betrauten Personen

Die Klientinnen/Klienten sowie deren gesetzliche Vertretung und Angehörigen, die den Entlastungsdienst in Anspruch nehmen, erteilen ihre Zustimmung, dass die im Rahmen dieser Vereinbarung sowie der geleisteten Einsätze aufgenommenen Informationen und Daten seitens SRK mit anderen beteiligten Personen, Stellen und Ämtern (insbesondere Spitex, Beiständinnen und Beistände, Sozialämter) fallbezogen ausgetauscht werden dürfen. Weiter erteilen die Klientinnen/Klienten sowie deren gesetzliche Vertretung und Angehörigen dem SRK die Zustimmung, alle erforderlichen Informationen bei Spitex, Ärzten und Spitälern sowie gesetzlichen Vertreterin und Angehörigen einzuholen.



Den Klientinnen/Klienten sowie deren gesetzlicher Vertretung und deren Angehörigen ist es untersagt, von den Mitarbeitenden des SRK Bild-, Ton- oder Filmaufnahmen zu machen.

12. Haftung

Das SRK haftet ausschliesslich und maximal im Umfang der Deckung von dessen Haftpflichtversicherung für direkte Schäden wegen Verletzung vertraglicher oder ausservertraglicher Pflichten, die von ihm oder einer Hilfsperson durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit verursacht worden sind. Die Haftung für weitere Schäden, insbesondere für indirekte Schäden und Folgeschäden, wird soweit gesetzlich möglich wegbedungen. Das SRK haftet insbesondere nicht für Schäden, die infolge ungenügender oder mangelhafter Information seitens der Klientinnen/Klienten oder deren gesetzlicher Vertretung oder deren Angehörigen entstanden sind.

13. Schlussbestimmungen

Die Abtretung von Ansprüchen aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ohne das Einverständnis des SRK ist unzulässig.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder ungültig sein oder werden, so bleibt die Gültigkeit und Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. In einem solchen Fall ist die ungültige Bestimmung in dem Sinne umzudeuten oder zu ergänzen, dass der mit ihr beabsichtigte Regelungszweck möglichst erreicht wird. Das Gleiche gilt für die Ausfüllung von Vertragslücken.

Diese AGB sowie die mit dem SRK bestehenden Einzelvereinbarungen unterstehen ausschliesslich dem schweizerischen Recht unter ausdrücklichem Ausschluss von staatsvertraglichen Normen. Gerichtstand für alle Streitigkeiten aus diesen AGB sowie den jeweiligen Einzelvereinbarungen ist der Sitz des SRK, derzeit Weinfelden.

14. Inkrafttreten

Diese AGB sind gültig ab 01.01.2023; sie ersetzen alle früheren AGB.