PRO SENECTUTE
GEMEINSAM STÄRKER

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Alltagsassistenz

1. Grundlagen und Vertragsbestandteile

Das Vertragsverhältnis zwischen Pro Senectute Kanton Zug (PSZG) und den Klientinnen und Klienten (nachfolgend Klient genannt) stützt sich auf:

- Die gemeinsame Vereinbarung (Auftragsbestätigung)
- Die individuelle Bedarfsabklärung
- Das jeweils gültige Tarifblatt
- Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

Bei Widersprüchen gilt die obenstehende Reihenfolge.

Soweit diese AGB und die individuellen Vereinbarungen nichts Spezielles regeln, gelten die Bestimmungen des schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag (Art. 394 ff.).

2. Zweck und Leistungsumfang

PSZG erbringt Dienstleistungen im Bereich der Alltagsassistenz, hauswirtschaftlichen Unterstützung und sozialbetreuerischen Hilfe zu Hause.

Art und Umfang der Leistungen richten sich nach der Bedarfsabklärung und der Auftragsbestätigung. Leistungen, die darüber hinausgehen, oder private Zusatzvereinbarungen sind nicht zulässig.

3. Bedarfsabklärung & Dokumentation

Die Bedarfsabklärung bildet die Grundlage für die Einsatzplanung und wird periodisch oder bei Bedarf aktualisiert.
Die elektronische Dokumentation umfasst:

- Gesundheits- und Betreuungssituation
- durchgeführte Leistungen
- relevante Veränderungen
- ärztliche Verordnungen

Die Pflegedokumentation bleibt Eigentum der PSZG.
Einsicht kann auf Anfrage gewährt werden.

4. Einsatzorganisation & Einsatzzeiten

Die Einsatzleitung ist für die Disposition und Organisation zuständig. Sie sorgt für:

- möglichst geringe Personalwechsel
- Information bei Verschiebungen oder Ausfällen
- Planung gemäss vereinbartem Zeitfenster

4.1 Reguläre Einsatzzeiten

- Montag–Freitag, 07:00–18:00 Uhr.
- Abend-, Wochenend- und Feiertagseinsätze nur nach Absprache gegen Zuschlag gemäss Tarifblatt.

4.2 Mindest-Einsatzdauer

Die Mindest-Einsatzdauer beträgt 2 Stunden pro Einsatz. PSZG erbringt keine reinen Pflegeleistungen nach KLV. Pflegerische Leistungen werden ausschliesslich im Rahmen von kombinierten Einsätzen (Hauswirtschaft/Betreuung/Pflege) erbracht. Die gesetzliche Abrechnung nach KLV (5-Minuten-Schritte) erfolgt innerhalb der Gesamteinsatzdauer.

4.3 Verbindlichkeit der Einsätze

Die in der Auftragsbestätigung vereinbarten Einsätze sind verbindlich. Bei längeren Unterbrüchen (> 3 Wochen) kann die Weiterführung durch dieselbe Mitarbeitende nicht garantiert werden.

4.4 Zuteilung der Mitarbeitenden

Es besteht kein Anspruch auf Einsätze durch bestimmte Mitarbeitende.
PSZG bemüht sich um Kontinuität, kann jedoch Personalwechsel nicht ausschliessen.

5. Reinigungsmittel, Hilfsmittel & Hygiene

Der Klient stellt geeignete Reinigungsmittel und Geräte (z.B. Staubsauger, Wischmaterial, Lappen) in ausreichender Menge zur Verfügung.

- Es müssen ausreichend saubere Lappen vorhanden sein.
- Einweghandschuhe sind zwingend erforderlich. PSZG kann diese gegen Gebühr bereitstellen.
- In Raucherhaushalten muss vor dem Einsatz gelüftet werden. Während des Einsatzes ist das Rauchen untersagt.

6. Umgang mit Schlüsseln & Zugang

- Der Zugang zur Wohnung ist durch die Klientinnen und Klienten sicherzustellen. Die Nutzung eines Schlüsselsafes wird empfohlen.
- Die Entgegennahme von Wohnungsschlüsseln durch PSZG erfolgt nur ausnahmsweise und gegen unterzeichnete Schlüsselquittung.
- PSZG haftet für Verlust oder Beschädigung von Schlüsseln ausschliesslich bei vorsätzlichem oder grobfahrlässigem Verhalten ihrer Mitarbeitenden.
- Die Kosten für Ersatz von Schlüsseln, Schliesszylindern oder Schliessanlagen trägt der Klient, sofern PSZG kein vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verhalten nachzuweisen ist.
- Bei Verdacht auf eine Notlage und fehlendem Zugang ist PSZG berechtigt, auf Kosten des Klienten einen Schlüsseldienst oder die Polizei beizuziehen.

7. Pflichten der Klienten

Klienten sorgen für:

- ausreichende Hygiene & geeignete Arbeitsmittel
- sichere Arbeitsumgebung
- Zugang zur Wohnung (inkl. Schlüsselsafe, falls erforderlich)
- rechtzeitige Meldung von Änderungen, Abwesenheiten oder gesundheitlichen Verschlechterungen
- Bereitstellung oder Information über geeignete, legale Parkmöglichkeiten in unmittelbarer Nähe der Wohnung.

Die Klienten teilen PSZG alle für die jeweilige Leistungserbringung relevanten Informationen mit:

- Medikamente
- Ernährungs- oder Betreuungsbedürfnisse
- Tages- und Schlafstrukturen
- Notfallkontakte
- Ärztliche Kontaktpersonen

Bei Einsätzen über längere Zeiträume müssen angemessene Pausen ermöglicht werden.

8. Absagen, Abwesenheiten & vorzeitiger Abbruch durch Klienten

8.1 Absagen

Absagen müssen mindestens 24 Stunden vor Einsatzbeginn an die Geschäftsstelle gemeldet werden. Spätere Absagen werden gemäss Tarifblatt verrechnet.

8.2 Abwesenheiten

Während Abwesenheiten (z.B. Ferien, Spital-, Heim- oder Kuraufenthalt) finden keine Einsätze statt. Mitarbeitende dürfen Abwesenheiten nicht direkt entgegennehmen – die Meldung erfolgt ausschliesslich an die Geschäftsstelle.

8.3 Vorzeitiger Abbruch eines laufenden Einsatzes

- Wird ein Einsatz nach dessen Beginn durch den Klienten vorzeitig beendet, wird die bis zum Abbruch effektiv erbrachte Einsatzzeit gemäss Tarifblatt verrechnet.
- Für den nicht erbrachten Teil des vereinbarten Einsatzes wird zusätzlich eine Abbruchpauschale gemäss gültigem Tarifblatt erhoben.
- Die Abbruchpauschale ist nicht subventioniert und wird ausschliesslich dem Klienten in Rechnung gestellt.

9. Tarife & Rechnungsstellung

Es gelten die Tarife gemäss gültigem Tarifblatt. Tarifänderungen bedürfen keiner Vertragskündigung seitens PSZG und werden rechtzeitig schriftlich mitgeteilt.
Subventionierte Leistungen werden nur für effektiv erbrachte Zeiten abgerechnet. Zusatzgebühren (z. B. Abbruch- oder Stornopauschalen) sind nicht subventioniert.

Rechnungsstellung: monatlich, Zahlungsfrist 30 Tage.
Mahngebühren:

- 2. Mahnung: CHF 20.–
- 3. Mahnung: CHF 30.–

Bei Zahlungsverzug können Verzugszinsen erhoben und Einsätze sistiert werden.

Parkplatzkosten werden dem Klienten verrechnet, wenn kein kostenloser Parkplatz zur Verfügung steht. Wegpauschalen werden nur erhoben, wenn im gleichen Einsatz keine Pflegeleistungen nach KLV erbracht werden.

10. Verbot privater Vereinbarungen

Private Arbeits- oder Zahlungsvereinbarungen zwischen Klienten und Mitarbeitenden sind verboten.
Eine private Weiterbeschäftigung ist bis drei Monate nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses der Mitarbeitenden untersagt.
Verstösse führen zur sofortigen Vertragskündigung und rechtlichen Konsequenzen.

11. Verhalten bei Gefährdung / Gewalt & Verhaltenskodex

PSZG toleriert keinerlei Gewalt, Missbrauch, Beschimpfungen oder herabwürdigendes Verhalten.

Mitarbeitende verpflichten sich zu einer respektvollen und unterstützenden Haltung.

PSZG kann Einsätze sofort abbrechen und ausserordentlich kündigen bei:

- Gewalt oder Drohungen
- sexuellen Übergriffen
- groben Beschimpfungen
- herabwürdigendes oder entwürdigendes Verhalten
- fehlender Kooperation
- gesundheitlicher Gefährdung

In Notfällen ergreifen Mitarbeitende notwendige Massnahmen (z.B. Notruf 144) und informieren die Einsatzleitung.
PSZG kann Einsätze abbrechen oder nicht durchführen, wenn hygienische Verhältnisse, starke Verschmutzung, Schädlingsbefall oder andere unzumutbare Wohnbedingungen eine Gesundheits- oder Sicherheitsgefährdung der Mitarbeitenden darstellt. Der Klient wird über die Gründe informiert.

12. Datenschutz & Schweigepflicht

PSZG untersteht der Schweigepflicht und den geltenden Datenschutzgesetzen.

Personenbezogene Daten dürfen gespeichert, verarbeitet und – sofern zur Auftragserfüllung notwendig – an folgende Stellen übermittelt werden:

- Krankenversicherer
- Ärzte und Spitäler

- Alters- und Pflegeinstitutionen
- Gemeinden und Kantone (Restfinanzierung)
- Sozialversicherungen (AHV/IV/UV)
- definierte Kontaktpersonen (z.B. Angehörige, Beistand)
- externe Leistungserbringer, die vertraglich eingebunden sind (z.B. Kooperationspartner, IT-Dienstleister)

Die Datenbearbeitung erfolgt gemäss den kantonalen Datenschutzbestimmungen. Der Klient entbindet behandelnde Ärzte ausdrücklich von der Schweigepflicht.

13. Haftung

PSZG haftet für Schäden, die durch Mitarbeitende vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden.

Keine Haftung besteht für:

- altersbedingte Materialermüdung
- normalen Verschleiss
- bereits bestehende Mängel

Wird ein Schaden erkannt, wird maximal der Zeitwert entschädigt.

Schäden müssen umgehend, spätestens jedoch innerhalb einer Woche gemeldet werden. Ersatzbeschaffungen oder Reparaturen dürfen erst nach Rücksprache mit der Einsatzleitung vorgenommen werden.

14. Konflikte & Beschwerden

Unstimmigkeiten oder Beschwerden sind der Einsatzleitung zu melden. Kann keine Lösung erzielt werden, kann die Bereichsleitung beigezogen werden.

15. Kündigung

15.1 Ordentliche Kündigung

- Das Vertragsverhältnis kann von beiden Parteien unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 7 Tagen ordentlich gekündigt werden.
- Die Kündigung hat schriftlich oder per E-Mail zu erfolgen.
- Bereits vereinbarte Einsätze innerhalb der Kündigungsfrist gelten als verbindlich.
- Eine Nichtdurchführung, kurzfristige Absage oder ein vorzeitiger Abbruch solcher Einsätze unterliegt den Regelungen gemäss Ziffer 8 (Absagen, Abwesenheiten und Abbruch) sowie dem gültigen Tarifblatt.

15.2 Ausserordentliche Kündigung

Bei Unzumutbarkeit, Gewalt, Gesundheitsgefährdung oder Zahlungsverzug.

15.3 Automatisches Vertragsende

- Beendigung des Bedarfs
- Wegzug aus dem Einsatzgebiet
- Tod des Klienten

16. Gerichtsstand

Gerichtsstand ist Zug.

Zug, im Dezember 2025
Version 01.2026

Pro Senectute Kanton Zug
Hilfen zu Hause
Aegeristrasse 52, 6300 Zug
041 511 15 11
alltagsassistenz@zg.prosenectute.ch
www.zg.prosenectute.ch