

Zweck

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen Pro Senectute Aargau und Kunden von Dienstleistungen im Haushalt und in der Alltagshilfe. Soweit keine spezifischen Regelungen bestehen, gelten die Bestimmungen des schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag (Art. 394ff).

Bedarfsabklärung / Koordinationsgespräche

Jedem Auftrag geht eine sorgfältige Abklärung des Bedarfs voraus. Die Bedarfsabklärung gilt als Grundlage für den Auftrag, welcher schriftlich bestätigt wird. Umfang und Ausgestaltung des Auftrags werden regelmässig überprüft. Bei komplexen Betreuungssituationen können Koordinationsgespräche mit den involvierten Parteien (z.B. Spitex, Angehörige) durchgeführt werden. Bedarfsabklärung (auch bei Nichtzustandekommen eines Auftrags) sowie die Koordinationsgespräche werden in Rechnung gestellt.

Einsatz

Die Einsätze erfolgen in der Regel von Montag bis Freitag. Einsätze am Abend, am Wochenende oder an Feiertagen erfolgen nach Absprache mit der Einsatzleitung und gegen einen Zuschlag. In der Auftragsbestätigung sind die Einsatztage und Einsatzzeiten festgehalten, welche für die definierte Dienstleistung verbindlich sind. Bei Abwesenheiten (Ferien, Krankheiten usw.) der Mitarbeitenden wird Pro Senectute Aargau eine Stellvertretung organisieren, kann diese aber nicht garantieren.

Absage durch Kunde

Werden durch den Kunden geplante Einsätze nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abgesagt, werden diese vollumfänglich verrechnet. Eine Ausnahme bilden Notfall-Situationen. Planbare Abwesenheiten wie Ferien oder Spitalaufenthalte sind so früh wie möglich der Einsatzleitung zu melden.

Reinigungsmittel und Gerätschaften

Reinigungsmittel und Gerätschaften wie Staubsauger, Mopp etc. werden durch den Kunden zur Verfügung gestellt. Aus Hygienegründen sind Einweghandschuhe und genügend saubere Lappen vorhanden. Die Dienstleistungen werden nur mit einwandfreien Hilfsmitteln ausgeführt.

Umgang mit Schlüsseln

Schlüssel werden nur in Absprache mit der Einsatzleitung und gegen Unterzeichnung einer Quittung entgegengenommen. Verfügen die Mitarbeitenden über keinen Schlüssel und es besteht der Verdacht, dass dem Kunden etwas zugestossen ist und keine Kontaktperson innert nützlicher Fristerreicht werden kann, ist Pro Senectute Aargau berechtigt, die Wohnungstür durch Fachleute öffnen zu lassen. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Lasten des Kunden.

Mitarbeitendenschutz

Die Mitarbeitenden müssen die Vorgaben der Arbeitssicherheit einhalten (Hebelast, Gefahrenstoffe etc.). Vor und 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 Auftrags auszuführen. Eine Weiterführung der Arbeit nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses bei Pro Senectute Aargau auf privater Basis ist nicht zulässig und hat zivilrechtliche Konsequenzen.

Annahme von Geschenken

Die Mitarbeitenden dürfen kein Geld und keine Geschenke annehmen. Davon ausgenommen sind gelegentliche kleine Aufmerksamkeiten von geringem Wert.

Parkplatz

Wenn den Mitarbeitenden kein Gratisparkplatz in der Nähe zur Verfügung gestellt werden kann, werden die anfallenden Kosten direkt mit dem Kunden abgerechnet.

Tarife

Es gelten die Tarife gemäss gültiger Tarifliste. Allfällige Tarifänderungen bedürfen keiner Vertragskündigung seitens Pro Senectute Aargau. Änderungen werden rechtzeitig schriftlich mitgeteilt.

Rechnung

Die Leistungen werden gemäss dem vom Kunden unterschriebenen Arbeitsrapport monatlich in Rechnung gestellt und sind innert 30 Tagen zu begleichen.

Krankenkasse / Ergänzungsleistungen

Einige Krankenkassen leisten bei entsprechender Zusatzversicherung einen Beitrag an die hauswirtschaftlichen Leistungen der Pro Senectute Aargau. Ebenso können fallweise je nach finanzieller Situation Ergänzungsleistungen beantragt werden. Das dazu benötigte Bedarfsmeldeformular wird auf Wunsch zugestellt. Das Beantragen von Beiträgen der Krankenkasse und/oder Ergänzungsleistungen liegt in der Verantwortung des Kunden. Pro Senectute Aargau kann bei der Gesuchsabwicklung unterstützen.

Datenschutz

Pro Senectute Aargau ist für die rechtmässige Bearbeitung sowie für den Schutz und die Sicherheit der Kundendaten verantwortlich. Die Daten werden mittels technischen/physischen Schutzmassnahmen gegen unbefugten Zugriff geschützt. Pro Senectute Aargau orientiert sich an den entsprechenden Vorgaben der kantonalen Stellen. Die zur Administration erforderlichen Daten können an Dritte, insbesondere an Versicherungen, Ärzte, Spitex und Pflegeinstitutionen sowie an die in der Dokumentation erfassten Kontaktpersonen weitergegeben werden. Die Weitergabe von besonders schützenswerten persönlichen Daten sind davon ausgenommen und erfordern die Zustimmung des Kunden. Kunden erhalten auf Anfrage Einsicht in die über sie vorhandenen Daten.

Schweigepflicht

Die Mitarbeitenden unterliegen der beruflichen Schweigepflicht. Diese gilt auch gegenüber anderen Mitarbeitenden der Pro Senectute Aargau, sofern diese nicht in die Dienstleistungen eingebunden sind.

Haftung

Pro Senectute Aargau haftet für Schäden am Wohnungsmobiliar, die durch Mitarbeitende verursacht worden sind und nicht auf altersbedingte Materialermüdung bzw. Abnutzung zurückzuführen sind. Der Umfang der Haftung bemisst sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Pro Senectute Aargau haftet auch für Personenschäden (z.B. für unfallbedingte körperliche Schäden), die durch Mitarbeitende fahrlässig verursacht worden sind. Der Schaden muss innerhalb einer Frist von vier Tagen der Einsatzleitung gemeldet werden. Reparaturaufträge oder Ersatzbeschaffungen dürfen erst nach erfolgter Meldung und in Absprache mit der Beratungsstelle organisiert werden.

Konflikte und Beschwerden

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

Kündigung

Der Auftrag kann jederzeit beidseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens sieben Tagen gekündigt werden. Die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung durch Pro Senectute Aargau besteht insbesondere bei Nichtbezahlen der Rechnung trotz mehrfacher Mahnung sowie bei Auftreten von Verhältnissen oder Verhalten seitens des Kunden/der Angehörigen, welche die Erbringung von Dienstleistungen unzumutbar machen.