



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Entlastungsdienst zu Hause

1. Geltungsbereich

Die AGB regeln die Rechte und Pflichten zwischen dem SRK Kanton Aargau und den Auftraggebern, welche den Entlastungsdienst zu Hause in Anspruch nehmen. Mit Zusage eines Einsatzes durch das SRK Kanton Aargau anerkennen die Auftraggeber die vorliegenden AGB. Die AGB konkretisieren das Auftragsverhältnis gemäss OR 394 ff., wobei zwingende gesetzliche Bestimmungen stets Vorrang haben. Das Auftragsverhältnis beginnt mit der Auftragserteilung des Einsatzes und endet nach gegenseitiger Absprache.

2. Gegenstand

Der Entlastungsdienst SRK Kanton Aargau hat den Auftrag, Personen, 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 die betreuungsbedürftigen Personen möglichst lange in ihrer gewohnten Umgebung verbleiben können. Der Entlastungsdienst ergänzt die Leistungen der Spitex-Organisationen und weiteren Dienstleistern im Gesundheitswesen.

Der Dienst leistet seine Einsätze wie folgt:

- Einmalig, einmal oder mehrmals pro Woche
- während einer Dauer von mindestens 3 Stunden pro Einsatz
- Die Einsätze finden in der Regel am Wohnort der zu betreuenden Personen statt. Auf Anfrage kann der Einsatz auch an einem anderen Ort erfolgen

3. Anmeldung, Ablauf, Einsatzbereitschaft und zeitliche Verfügbarkeit

Die Anmeldung für einen Betreuungseinsatz erfolgt per Telefon, per Mail oder per Post mit dem offiziellen Einsatzformular. Mit der Anmeldung entsteht kein rechtlich einklagbarer Anspruch auf einen Betreuungseinsatz.

Das SRK Kanton Aargau beurteilt anhand der telefonischen Auskünfte, der Situationsbeschreibung durch die Auftraggeber, die Komplexität der individuellen Situation und vereinbart je nach Notwendigkeit ein Erstgespräch vor Ort.

Entsprechend der gewünschten Tage und Einsatzzeiten werden durch das SRK Kanton Aargau eine oder mehrere Mitarbeitende für den Einsatz angefragt und anschliessend geplant.

Das SRK Kanton Aargau gibt den Mitarbeitenden die notwendigen Informationen für den Einsatz weiter. Die Mitarbeitenden unterliegen der Schweigepflicht. Die Auftraggeber stimmen der Weitergabe von erforderlichen Informationen an die Mitarbeitenden des Entlastungsdienstes SRK Kanton Aargau mit dem Unterzeichnen des Einsatzvertrages zu.

4. Mitarbeitende des Entlastungsdienstes SRK Kanton Aargau

Die Mitarbeitenden des Entlastungsdienstes sind mindestens durch das Zertifikat Pflegehelfende SRK oder einer gleichwertigen Ausbildung qualifiziert. Ergänzend verfügen sie über Erfahrung in der Langzeitpflege. Für die Betreuung von Menschen mit einer demenziellen Erkrankung haben sie zusätzliche weiterführende Kurse besucht.

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





5. Inhalt des Einsatzes

Die Mitarbeitenden des Entlastungsdienstes übernehmen folgende Aufgaben, welche im Zusammenhang mit den zu betreuenden Personen stehen:

- Aktivierung von körperlichen und geistigen Fähigkeiten in der Alltagsgestaltung
- Hilfe beim Ankleiden
- Unterstützung beim Essen
- Begleitung zur Toilette
- Arbeiten im Haus, wenn sie zur Betreuung oder Aktivierung gehören
- Spaziergänge und Unternehmungen

Die Mitarbeitenden des Entlastungsdienstes halten sich an folgende Vorschriften:

- Einhalten der Hygienevorschriften
- fordern, wenn nötig entsprechende Hilfe und Unterstützung an
- leiten ihre Beobachtungen korrekt an die Auftraggebenden weiter
- informieren das Team in der Geschäftsstelle über Probleme oder schwierige Familiensituationen, die während des Einsatzes aufgefallen sind
- halten sich strikt an den Verhaltenskodex SRK Kanton Aargau und die Schweigepflicht

Die Mitarbeitenden des Entlastungsdienstes übernehmen keine Behandlungspflege.

6. Notfall

Tritt ein Notfall ein, so ergreifen die Mitarbeitenden des Entlastungsdienstes die notwendigen Massnahmen und fordern die entsprechende Hilfe und Unterstützung an. Im Falle eines Unfalls, einer Spitaleinweisung oder einer massiven Verschlechterung des Gesundheitszustandes orientieren sie die im Auftrag erwähnten Notfallkontakte unverzüglich.

7. Geheimhaltungspflicht und Datenschutz

Das SRK Kanton Aargau erhebt und bearbeitet ausschliesslich Daten, welche für die reibungslose und erfolgreiche Betreuung notwendig sind. Die Personendaten werden darüber hinaus hauptsächlich zur Rechnungsstellung sowie im Rahmen der Erfüllung von vertraglichen Verpflichtungen verwendet. Die erhobenen Daten behandelt das SRK Kanton Aargau streng vertraulich. Das SRK Kanton Aargau und die Mitarbeitenden vor Ort verpflichten sich, sämtliche Personendaten sowie sonstige Daten, zu denen sie in Ausübung ihrer Arbeit Zugang haben, nicht an Dritte weiterzugeben. Die Geheimhaltungspflicht dauert auch nach Beendigung des Einsatzes an.

Das Fotografieren und Filmen der zu betreuenden Personen oder anderer Familienangehörigen ist den Mitarbeitenden untersagt. Fotografien können nur auf ausdrücklichen Wunsch der Auftraggebenden erstellt werden.

Den Auftraggebenden ist es grundsätzlich untersagt, von den Mitarbeitenden Bild, Ton- und/oder Filmaufnahmen in den Räumlichkeiten der Betreuung zu machen. In Ausnahmefällen ist eine gezielte Überwachung einzelner Gefahrenquellen (gefährliche Treppe, Tresor, etc.) gestattet, wenn die betroffenen Mitarbeitende vorher explizit darüber informiert (auch Standort der Kamera) und die Einwilligung dazu schriftlich eingeholt wird. Die Aufnahmen müssen 24 Stunden nach Beendigung der Betreuung gelöscht werden und es muss sichergestellt sein, dass die Aufnahmen nicht durch Dritte eingesehen werden können.

Es wird darauf hingewiesen, dass die Übermittlung von Informationen über das Internet oder über andere elektronische Geräte immer ein gewisses Sicherheitsrisiko birgt und



das SRK Kanton Aargau deshalb für die Sicherheit von Informationen, die auf diese Weise übermittelt werden, keine Haftung übernehmen kann. Vertrauliche Informationen sind immer über eine verschlüsselte Verbindung zu kommunizieren bzw. auf dem Postweg zuzustellen.

Die betroffenen Personen haben jederzeit das Recht, Auskunft über Herkunft, Empfänger und Zweck der gespeicherten personenbezogenen Daten zu erhalten. Betroffene Personen können zudem die Berichtigung, Sperrung, Herausgabe oder Löschung dieser Daten verlangen. Zwingende gesetzliche Bestimmungen – insbesondere Aufbewahrungsfristen – müssen vom SRK Kanton Aargau eingehalten werden. Die Datenbearbeitung erfolgt gemäss kantonalen Richtlinien und entsprechend dem schweizerischen Datenschutzgesetz.

Die Datenschutzinformationen können jederzeit angepasst werden, es gilt der jeweils aktuelle und veröffentlichte Text. Weitere Informationen zum Datenschutz befinden sich in der allgemeinen Datenschutzerklärung auf der Homepage SRK Kanton Aargau.

8. Pflichten der Auftraggebenden

Die Auftraggebenden achten darauf, dem Entlastungsdienst alle Informationen zu folgenden Aspekten weiterzugeben:

- Gesundheitszustand der zu betreuenden Person sowie deren Fähigkeiten und Grenzen
- Medikamente, die allenfalls verabreicht werden müssen, insofern der Auftrag der Medikamentenabgabe explizit vereinbart ist
- mögliche Notfallsituationen, welche aus ihren Erfahrungen heraus, eintreffen könnten
- räumliche Situation
- weitere Personen und Organisationen, welche die Person betreuen (Spitex, Physiotherapie, Arzt usw.)
- gewünschte Aktivitäten während des Einsatzes (Spaziergang, Mahlzeit, verschiedene Aktivitäten)
- allfällige zeitliche Änderungen oder Annullierung von Einsätzen
- Kontaktdaten der Angehörigen oder Vertretenden werden den Mitarbeitenden bekannt gegeben
- dauert ein Einsatz mehr als 3 Stunden, ist die Verpflegung der Mitarbeitenden während des Einsatzes gewährleistet.

Die Auftraggebenden hinterlassen beim SRK Kanton Aargau und bei der zuständigen Mitarbeitenden ihre Telefonnummer oder die Telefonnummer einer Vertrauensperson der Familie. Sie verpflichten sich, den für den Einsatz vereinbarten Preis sowie allfällige damit verbundene Kosten zu begleichen.

9. Preise

Die aktuell gültigen Tarife werden auf der Website des SRK Kanton Aargau kommuniziert. Preisänderungen bleiben vorbehalten. Wochentags wird tagsüber der normale Stundenansatz verrechnet. Für Einsätze vor 6:00 Uhr morgens bzw. nach 20:00 Uhr abends sowie an Samstagen, Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen wird ein entsprechender Zuschlag in Rechnung gestellt.

Sind Aktivitäten ausserhalb des wohnlichen Umfeldes gewünscht und entstehen den Mitarbeitenden dadurch Kosten, werden diese via Rapportierung der Mitarbeitenden in Rechnung gestellt. Beispiele in nicht abschliessender Aufzählung:

- Ausflug oder Fahrt mit dem Privatfahrzeug





- Zug, Bus, Parkplatzgebühren
- Kaffee oder Getränk in einem Restaurant
- Eintritt in ein Museum usw.

Pro Einsatz wird eine Wegpauschale verrechnet. Wird ein Tageseinsatz von zwei Mitarbeitenden ausgeführt, wird die Wegpauschale nur einmalig weiterverrechnet.

Für den organisatorischen Aufwand wird eine monatliche Vermittlungspauschale verrechnet.

Ansprüche auf Leistungen der Sozialversicherungen können vorgängig bei der entsprechenden Stelle geklärt werden.

Dem SRK Kanton Aargau ist es ein Anliegen, dass niemand aus finanziellen Gründen auf den Entlastungsdienst verzichten muss. Personen in bescheidenen finanziellen Verhältnissen wird auf Antrag eine Tarifiereduktion gewährt.

10. Absage/Rückzug der Einsätze

Angemeldete und/oder geplante Einsätze sind verbindlich. Bei Absagen von weniger als 24 Stunden, verrechnet das SRK Kanton Aargau die in Auftrag gegebene Einsatzdauer des jeweiligen Einsatztages, maximal 4,5 Stunden (inklusive Vermittlungsgebühr).

Falls Anfragen vor Einsatzbeginn von bereits geplanten und an Mitarbeitende vermittelte Aufträge zurückgezogen werden, ist das SRK Kanton Aargau berechtigt für den geleisteten Abklärungs- und Planungsaufwand eine Pauschale von CHF 100.- zu verrechnen.

11. Zahlungsbedingungen

Die Auftraggebenden verpflichten sich, den vereinbarten Preis sowie allfällige damit verbundene Kosten termingerecht zu begleichen. Der Betrag wird monatlich in Rechnung gestellt und ist innerhalb von 30 Tagen ab Ausstellung zu begleichen.

12. Haftung

Das SRK Kanton Aargau haftet im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen für die sorgfältige Ausführung des vereinbarten Auftrags. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit wird – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen. Die Haftung für grobfahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten sowie für Körperschäden bleibt vorbehalten. Das SRK Kanton Aargau haftet nicht für Schäden, die infolge ungenügender oder mangelhafter Information durch die Auftraggebenden entstanden sind.

13. Gerichtsstand

Der Vertrag zwischen den Auftraggebenden und dem SRK Kanton Aargau einschliesslich der Frage des Zustandekommens und der Gültigkeit des Vertrages, unterliegt ausschliesslich schweizerischem Recht. Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle sich ergebenden Streitigkeiten ist Aarau.

August 2025

