

### **Zweck**

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Verhältnis zwischen Pro Senectute Aargau und Kunden Alltags- und Haushaltshilfe.

### **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, Angehörige) durchgeführt werden. Die Bedarfsabklärung (auch bei Nichtzustandekommen eines Auftrags) sowie Koordinationsgespräche werden in Rechnung gestellt. Wird nach erfolgter Bedarfsabklärung der Auftrag durch den Kunden widerrufen wird eine einmalige Stornierungsgebühr (gemäss Tarifliste) verrechnet.

### **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. Die in der Auftragsbestätigung definierten Einsätze sind verbindlich. Bei Abwesenheiten (Ferien, Krankheiten usw.) der Mitarbeitenden wird Pro Senectute Aargau bei Bedarf eine Stellvertretung organisieren, kann dies aber nicht garantieren.

### **Absage durch Kunde**

Absage von regelmässigen Einsätzen sind nur in begründeten Ausnahmen und mindestens 24 Stunden im Voraus möglich, andernfalls wird der Einsatz vollumfänglich verrechnet. Eine Ausnahme bilden Notfall-Situationen.

Bei Einsätzen, die mehr als 4 Wochen unterbrochen werden (z.B. aufgrund von Spitalaufenthalt, Reha), kann die Ausführung durch die bestehende Mitarbeitende nicht garantiert werden.

### **Reinigungsmittel und Gerätschaften**

Reinigungsmittel und einwandfrei funktionierende Gerätschaften werden durch den Kunden zur Verfügung gestellt. Aus Hygienegründen müssen Einweghandschuhe und genügend saubere Lappen vorhanden sein.

### **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 Frist erreicht 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.). Ein Raucherhaushalt muss vor dem Einsatz gut gelüftet werden und während des Einsatzes ist auf das Rauchen in der Wohnung zu verzichten. Über den Einsatz von Überwachungskameras beim Kunden muss die Einsatzleitung informiert werden. Während dem Einsatz dürfen diese nicht aktiv sein.

### **Annahme weiterer Arbeiten**

Den Mitarbeitenden ist es nicht gestattet, Arbeiten ausserhalb des vereinbarten Auftrags

auszuführen. Eine Weiterführung der Arbeit 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 monatlich in Rechnung gestellt und sind innert 30 Tagen zu begleichen.

### **Datenschutz**

Pro Senectute Aargau ist für die rechtmässige Bearbeitung sowie für den Schutz und die Sicherheit der Kundendaten verantwortlich. 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 ist davon ausgenommen und erfordert 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 Einsatzleitung 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. Eine sofortige Vertragsauflösung ist möglich bei Nichtbezahlen der Rechnung oder wenn das Erbringen der Dienstleistung unzumutbar ist.