



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für die Dienstleistung Kinderbetreuung zu Hause (KBH) des SRK Kanton Luzern

Geltungsbereich

Die AGB regeln die Rechte und Pflichten zwischen dem Schweizerischen Roten Kreuz Kanton Luzern (SRK Kanton Luzern), den Eltern, die den Entlastungsdienst Kinderbetreuung zu Hause (KBH), an ihrem Wohnort in Anspruch nehmen, und den Betreuungspersonen des SRK Kanton Luzern, welche die Betreuungseinsätze leisten.

Mit der Zusage eines Einsatzes bei der Notfallzentrale oder bei den Zuständigen der Geschäftsstelle SRK Kanton Luzern anerkennen die Eltern und die Betreuungsperson die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

Die AGB sind integrierter Bestandteil aller Auftragsverhältnisse. Sie gehen den gesetzlichen Bestimmungen über das Auftragsverhältnis gemäss OR 394 ff. vor.

Das Auftragsverhältnis beginnt mit der Zusage des Einsatzes durch die Eltern und der Betreuungsperson und endet mit dessen vereinbartem Ablauf.

Gegenstand

Im Rahmen der Dienstleistung KBH werden Kinder im Alter von 0 bis 12 an ihrem Wohnort bei folgender Ausgangslage betreut:

- Krankheit / Unfall oder Rekonvaleszenz des hauptbetreuenden Elternteils
- Erschöpfung / Überforderung des hauptbetreuenden Elternteils
- Krankheit des Kindes

In Ausnahmefällen kann der Dienst auch in Anspruch genommen werden, wenn die gewohnte ausserfamiliäre Betreuung aus gesundheitlichen Gründen kurzfristig ausfällt.

Anmeldung

Die Anmeldung für einen Betreuungseinsatz erfolgt telefonisch über die Notfallzentrale oder über die Geschäftsstelle SRK Kanton Luzern.

Mit der Anmeldung entsteht kein rechtlich einklagbarer Anspruch auf einen Betreuungseinsatz. Annullierte, bereits geplante Einsätze sind kostenpflichtig und werden mit CHF 50. — verrechnet.

Einsatzbereitschaft und zeitliche Verfügbarkeit

Ein Einsatz der Betreuungsperson wird in der Regel wie folgt zugesichert:

Bei einer Anfrage während Bürozeiten kann der Beginn frühestens vier Stunden nach Eingang des Anrufs geplant werden. Bei Anfragen ausserhalb der Bürozeiten kann die Frist nicht garantiert werden.

Die Betreuung ist für 24 Stunden, tagsüber und nachts sowie an Wochenenden möglich.

Tageseinsätze können zwischen 7.00 und 22.00 Uhr stattfinden

Nachteinsätze finden von 22.00 bis 7.00 Uhr statt

Die Einsätze werden grundsätzlich geleistet, bis sich die Notlage beruhigt hat oder eine längerfristige Betreuungslösung gefunden ist.

Der Mindesteinsatz pro Familie und Tag beträgt drei Stunden am Stück, Ausnahmen müssen mit der zuständigen Person KBH der Geschäftsstelle SRK Kanton Luzern abgesprochen werden. Die Betreu-

ungsperson verpflichtet sich, bei den ihr anvertrauten Kindern bis zum vereinbarten Zeitpunkt zu bleiben, an dem ein Elternteil zurückkehrt oder eine vorgängig angekündigte Vertrauensperson der Familie die Kinderbetreuung übernimmt.

Dauert ein Einsatz über die vereinbarte Zeit hinaus oder verändert sich ein geplanter Einsatz, ist die zuständige Person KBH der Geschäftsstelle zu informieren. Einsatzveränderungen, die der zuständigen Person KBH der Geschäftsstelle nicht gemeldet werden, sind nicht versichert und können nicht abgerechnet werden.

Inhalt des Einsatzes, Aufgaben der Betreuungsperson

Die Betreuung erfolgt durch eine qualifizierte, für den Einsatz geeignete Betreuungsperson, gemäss den Standards Kinderbetreuung zu Hause vom SRK Kanton Luzern. Die Betreuung umfasst insbesondere die:

- Aufnahme der wichtigen Informationen für den zu leistenden Einsatz durch die Betreuungsperson in Zusammenarbeit mit den Eltern
- Altersentsprechende Beschäftigung und Körperpflege der Kinder gemäss den Informationen und Vereinbarungen mit den Eltern
- Zubereitung von Mahlzeiten, Zwischenmahlzeiten und Getränken
- Verabreichung von Medikamenten nach Absprache mit den Eltern
- Verrichtung von Hausarbeiten, die für die Betreuung unmittelbar notwendig sind
- Information der Eltern am Ende des Einsatzes über Vorkommnisse bei Beschäftigung, Problemen, ev. Verletzungen

Pausenregelung

Bei einer täglichen Arbeitszeit von mehr als 5 ½ Stunden umfasst die Pause ¼ Std., bei einer täglichen Arbeitszeit von mehr als 7 Stunden ½ Std. Bei einer täglichen Arbeitszeit von mehr als 9 Stunden ist eine Pause von 1 Stunde einzuplanen.

Leitung KBH

Die Leitung KBH ist Ansprechperson bei Problemen und Beschwerden. Sie stellt die Qualität der Einsätze sicher.

Notfall

Tritt eine Notfallsituation ein, so ergreift die Betreuungsperson die notwendigen Massnahmen und fordert wo nötig die entsprechende Hilfe und Unterstützung an. Die Eltern als Auftraggeber werden unverzüglich informiert.

Schweigepflicht und Datenschutz

Das SRK behandelt die von der Kundschaft mitgeteilten Informationen (nachfolgend zusammenfassend Personendaten oder Informationen) absolut vertraulich und verpflichtet alle involvierten Personen und Institutionen zur Vertraulichkeit.

Das SRK bearbeitet die Personendaten grundsätzlich zum Betrieb des Rotkreuz-Entlastungsdienst. Die Personendaten werden darüber hinaus hauptsächlich zur Rechnungsstellung sowie im Rahmen der Erfüllung von vertraglichen Verpflichtungen verwendet. Bei der Bearbeitung der Personendaten geht das SRK davon aus, dass alle Daten und Informationen richtig und vollständig sind.

Das SRK bearbeitet und speichert die Personendaten, solange es für die Erfüllung seiner vertraglichen und gesetzlichen Pflichten erforderlich ist. Sind die personenbezogenen Daten nicht mehr erforderlich oder ist die Dienstleistung beendet, werden die beim SRK gespeicherten Daten gelöscht. Das SRK kann allerdings Personendaten länger aufbewahren, wenn dies zur Einhaltung gesetzlicher oder vertraglicher Vorgaben erforderlich oder technisch bedingt ist.

Zu einer Weitergabe der Personendaten an Dritte kann es kommen, wenn dies zur Vertragserfüllung erforderlich ist, insbesondere wenn eine Dienstleistung von einem Vertragspartner des SRK durchgeführt wird oder wenn ein berechtigtes Interesse des SRK besteht. Die wichtigsten Empfängerkategorien sind von beigezogenen Dienstleistern, IT-Provider und Partnerorganisationen. Sofern eine entsprechende gesetzliche Offenlegungspflicht bzw. eine gerichtliche Anordnung vorliegt, kann das SRK zu einer Weitergabe an Dritte verpflichtet sein.

Die personenbezogenen Daten werden in erster Linie im IT-System des SRK in der Schweiz gespeichert und verarbeitet. Mit Bezug auf gewisse Verarbeitungen von personenbezogenen Daten ist jedoch mit der Übermittlung der Daten in andere Länder innerhalb und ausserhalb Europas zu rechnen, wo sich einige der vom SRK in Anspruch genommenen IT-Dienstleister befinden (z.B. für den Newsletterversand). Wenn das SRK Daten in ein Land übermittelt, in dem kein angemessenes gesetzliches Datenschutzniveau besteht, verlangt das SRK, dass der Empfänger angemessene Massnahmen zum Schutz von personenbezogenen Daten trifft (z.B. mittels der Vereinbarung von sog. Standardvertragsklauseln, anderer Vorkehrungen oder gestützt auf Rechtfertigungsgründe).

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 deshalb für die Sicherheit von Informationen, die auf die Weise übermittelt werden, keine Garantie übernehmen kann. Vertrauliche Informationen sollten immer über eine verschlüsselte Verbindung kommuniziert bzw. auf den Postweg zugestellt werden.

Die Kundschaft sowie alle betroffenen Personen haben jederzeit das Recht, Auskunft über Herkunft, Empfänger und Zweck der gespeicherten personenbezogenen Daten zu erhalten. Sie können zudem die Berichtigung, Sperrung, Herausgabe oder Löschung dieser Daten verlangen. Zwingende gesetzliche Bestimmungen – insbesondere Aufbewahrungsfristen – müssen aber auch vom SRK eingehalten werden.

Die Datenschutzinformationen können jederzeit angepasst werden, es gilt der jeweils aktuelle und veröffentlichte Text.

Verhaltenskodex zum Schutz des Kindes vor Missbrauch und Gewalt

Die Betreuungsperson verpflichtet sich bezüglich ihres Verhaltens, den ihr anvertrauten Kindern eine wohlwollende und unterstützende Haltung einzunehmen. Dies schliesst erniedrigendes, herabsetzendes oder demütigendes Verhalten aus. Gewalt in irgendeiner Form wird nicht toleriert und kann zur Auflösung des Vertrags führen. Die Betreuungsperson ist ebenfalls verpflichtet, beobachtete Gewaltanwendung oder Übergriffe der Leitung KBH zu melden.

Pflichten der Eltern/Erziehungsberechtigten

Die Eltern teilen der Betreuungsperson alle Informationen mit, die für die Betreuung notwendig sind. Insbesondere informieren sie über:

- die allfällige Einnahme von Medikamenten
- spezifische Betreuungsaufgaben
- spezifische Ernährungsgewohnheiten und Nahrungsmittelzubereitung
- Schlafgewohnheiten
- Adresse der betreuenden Ärztin oder des betreuenden Arztes

Ein Elternteil oder eine Vertrauensperson der Familie ist während des Einsatzes telefonisch erreichbar. Die entsprechenden Telefonnummern sind bei der Betreuungsperson hinterlegt.

Die Eltern oder die Vertrauensperson der Familie halten sich an die mit der Betreuungsperson vereinbarte Rückkehrzeit. Ist eine pünktliche Rückkehr nicht möglich, so informieren sie die Betreuungsperson unverzüglich.

Die Eltern verpflichten sich zur Bezahlung der vereinbarten Entschädigung.

Kosten

Die zuständige Person KBH der Geschäftsstelle SRK Kanton Luzern gibt Auskunft über Tarife und Rechnungen. Die Kosten richten sich nach der aktuellen Tarif-Übersicht. Die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit wird berücksichtigt. Beim Anspruch auf Tarifabstufung sind die Angaben zum steuerbaren Einkommen beim SRK Kanton Luzern einzureichen.

Zahlungsbedingungen

Die geleisteten Stunden werden monatlich in Rechnung gestellt. Die Rechnung ist innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum zu begleichen.

Beschwerdeweg

Bei Fragen, Problemen und Konflikten im Zusammenhang mit der KBH wenden sich die auftraggebenden Eltern zunächst an die Leitung KBH. Kann die Beschwerde nicht zufriedenstellend und innert nützlicher Frist geklärt werden, kann die Bereichsleitung Soziales eingeschaltet werden.

Haftung

Das SRK Kanton Luzern verpflichtet sich zur sorgfältigen Ausführung des vereinbarten Auftrags. Die Haftung für allfällige Schäden insbesondere für indirekte Schäden wird, soweit gesetzlich möglich, wegbedungen. Es haftet ebenfalls nicht für Schäden, die infolge ungenügender oder mangelhafter Information durch die Eltern oder durch das zu betreuende Kind verursacht worden sind. Zuwiderhandlungen können zur Auflösung der Einsatzvereinbarung oder des Rahmenvertrags der Betreuungsperson führen.

Gerichtsstand

Die Vereinbarung zwischen den Eltern, den Betreuungspersonen und dem SRK Kanton Luzern einschliesslich der Frage des Zustandekommens und der Gültigkeit des Vertrags unterliegt ausschliesslich schweizerischem Recht. Gerichtsstand ist Luzern.

Luzern, September 2023

Schweizerisches Rotes Kreuz
Kanton Luzern



Jasmin Stutz
Geschäftsführung



Marco Bontekoe
Bereichsleitung Soziales