

Allgemeine Geschäftsbedingungen zum Entlastungsdienst für pflegende Angehörige

1. Geltungsbereich

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die Rechte und Pflichten zwischen dem Roten Kreuz Wallis (das RKW) und der Person (der oder die Begünstigte), die aufgrund einer Krankheit, einer Behinderung oder ihrem hohen Alter den Entlastungsdienst für pflegende Angehörige in Anspruch nimmt. Allenfalls wird der Vertrag zwischen dem RKW und der gesetzlichen Vertretungsperson des oder der Begünstigten respektive einer angehörigen Bezugsperson geschlossen.

Mit der Zustimmung zur Durchführung einer Betreuung durch den Entlastungsdienst für pflegende Angehörige erklären der oder die Begünstigte, seine oder ihre Vertretungsperson oder seine oder ihre angehörige Bezugsperson, dass sie die vorliegenden AGB akzeptieren. Diese sind integrierender Bestandteil aller Anfragen und Auftragsbestätigungen in Zusammenhang mit der Dienstleistung Entlastung für pflegende Angehörige. Sie gehen den gesetzlichen Bestimmungen über das Auftragsverhältnis gemäss Art. 394 ff. OR vor, sofern nichts anderes zwischen den Parteien vereinbart worden ist.

Das Auftragsverhältnis beginnt, sobald das RKW den Einsatz bestätigt und endet, sobald der Auftrag gemäss den vereinbarten Modalitäten ausgeführt wurde.

2. Inhalt der Leistung und Dauer des Einsatzes

Die Dienstleistung bietet Angehörigen von pflegebedürftigen Personen auf regelmässiger Basis Entlastung an.

Mit dem Angebot sollen die pflegenden Angehörigen entlastet und gleichzeitig der Verbleib der Begünstigten zu Hause ermöglicht werden, sofern dies möglich ist und gewünscht wird.

Für die Einsätze setzt das RKW ausgebildete und erfahrene Pflegehelfende SRK ein.

Die Betreuung findet statt:

- bei der oder dem Begünstigten zuhause;
- auf Anfrage des oder der Begünstigten, der angehörigen Bezugsperson, der gesetzlichen Vertretungsperson und/oder von jemandem aus dem sozialen Umfeld des oder der Begünstigten;
- für jeweils mindestens 2 Stunden, ein- oder zweimal pro Woche, je nach den Bedürfnissen der Angehörigen.

Die Pflegehelfenden können in folgenden Bereichen Unterstützung anbieten:

- Persönliche Hygiene: bei Bedarf Hilfe bei der Körperpflege, Hilfe beim Toilettengang, bei Bedarf Benutzung von Inkontinenzmaterial
- Mobilisation: Hilfe beim Aufstehen, ins Bett gehen, bei kurzen Wegen, Begleitung bei Spaziergängen
- Ernährung: Vorbereitung von Mahlzeiten und Hilfe beim Einnehmen der Mahlzeiten

- Freizeitbegleitung: Unterstützung und Animierung der betreuten Person bei deren Aktivitäten
- Ruhezeiten und Schlaf: Vorbereitung auf Ruhezeiten und die Nachtruhe, unter Berücksichtigung der Gewohnheiten des oder der Begünstigten, Begleitung im Rahmen von Nachtwachen

Ausserdem achten die Pflegehelfenden auf Folgendes:

- Sie berücksichtigen bei der Ausübung ihrer Aufgaben die Kapazitäten der betreuten Person und passen sich an deren Tagesrhythmus an.
- Sie unterstützen und fördern die betreute Person im Erhalt ihrer Selbstständigkeit.
- Sie respektieren die Anweisungen, die von den Angehörigen und dem Entlastungsdienst für pflegende Angehörige zur Betreuung des oder der Begünstigten gegeben werden.

3. Grenzen der Entlastungseinsätze zugunsten pflegender Angehöriger

Der Entlastungsdienst bietet keine tägliche Grundpflege an.

Die Rolle der Pflegehelfenden ist auf die ihr anfänglich zugewiesenen Tätigkeiten beschränkt. Pflegehelfende sorgen für Hygiene und Wohlbefinden. Es werden keine Tätigkeiten ausgeführt, die medizinische Fachkenntnisse erfordern.

Die Betreuenden verrichten keine Hausarbeit.

Die Pflegehelfenden dürfen privat keine Mandate von Personen entgegennehmen, die den Entlastungsdienst des RKW bereits in Anspruch nehmen.

4. Geheimhaltungspflicht und Datenschutz

Das RKW behandelt alle Daten, die für den reibungslosen Ablauf der Entlastungseinsätze erforderlich sind, sowie alle Informationen, die ihm in Zusammenhang mit dem Einsatz bei den Begünstigten anvertraut werden, streng vertraulich.

Das RKW und die Betreuenden verpflichten sich, sämtliche Personendaten sowie sonstige Daten, zu denen sie in Ausübung ihrer Arbeit Zugang haben, nicht an Dritte weiterzugeben.

Es ist strengstens verboten, die Pflegehelfenden SRK während ihres Einsatzes bei den Begünstigten zuhause zu fotografieren, zu filmen oder aufzunehmen, ebenso wie es den Pflegehelfenden nicht gestattet ist, die Begünstigten und/oder deren Familienmitglieder zu filmen oder aufzuzeichnen. Alle zu Hause installierten Kameras müssen für die Dauer der Einsätze deaktiviert (ausgeschaltet oder abgedeckt) werden.

5. Pflichten der Angehörigen oder der Vertretungspersonen

Die angehörige Bezugsperson oder die gesetzliche Vertretungsperson stellt sicher, dass sie dem Entlastungsdienst alle Informationen mitteilt, die für die Organisation der Hausbesuche unerlässlich sind, und zwar über:

- den Gesundheitszustand der zu betreuenden Person, ihre Ressourcen, Bedürfnisse und Einschränkungen
- die Medikamente, die allenfalls während des Besuchs verabreicht werden müssen
- die anderen Organisationen und Strukturen, die sich um die Person kümmern (insbesondere andere Dienste der häuslichen Pflege)

- die Tätigkeiten, die während der Besuche gewünscht werden (Zubereitung von Mahlzeiten, Einkaufen, Spaziergänge, verschiedene Aktivitäten)
- allfällige Änderungen der Zeitpläne, der Häufigkeit von Besuchen, Absagen oder das vorübergehende Absetzen der Einsätze
- mögliche Überwachungskameras, die im Haus installiert sind

Die Organisation der Entlastungseinsätze erfolgt zwingend über die Koordinatorin der Einsätze und/oder die Verantwortliche der Dienstleistung. Es ist nicht erlaubt, dass Familien mit den Pflegehelfenden direkt einen Termin vereinbaren.

6. Tarife und Zahlungsbedingungen (Tarifanpassungen vorbehalten)

Einsätze tagsüber	CHF 15.- /Stunde, mind. 2 Stunden
Pauschalbetrag	CHF 5.- pro Einsatz tagsüber
Einsätze nachts	CHF 5.- /Stunde, max. 10 Stunden
Pauschalbetrag	CHF 5.- pro Einsatz nachts

Geplante Besuche werden fakturiert, auch wenn während der ersten halben Stunde der geplanten Begleitung niemand zu Hause ist.

Betreuung

Für die Erstabklärung am Wohnort der Begünstigten und die Vorstellung der Pflegehelfenden beim Ersteinsatz werden keine zusätzlichen Kosten in Rechnung gestellt.

Absagen

Absagen müssen so früh wie möglich dem Entlastungsdienst telefonisch über 027 324 47 20 während der Öffnungszeiten oder per E-Mail an info@rkwallis.ch mitgeteilt werden.

Wird ein geplanter Einsatz weniger als **12 Stunden** vor dem Termin abgesagt, wird eine **Pauschale von CHF 30.-** in Rechnung gestellt. Absagen infolge eines medizinischen Notfalls sind ausgenommen.

Wird ein geplanter Einsatz weniger als **2 Stunden** vor dem Termin abgesagt und/oder der oder die Begünstigte ist während des geplanten Einsatzes nicht zuhause, wird unabhängig vom Grund eine **Pauschale von CHF 50.-** in Rechnung gestellt.

Wünscht der oder die Begünstigten oder seine oder ihre gesetzliche Vertretungsperson eine Beförderung mit dem Privatfahrzeug der Pflegehelfenden, wird dies zusätzlich zu den Begleitstunden mit CHF 0.70 pro km in Rechnung gestellt.

Der geschuldete Betrag wird nach Abschluss des Einsatzes in Rechnung gestellt. Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage ab Versand der Rechnung per E-Mail oder Post. Die Entlastungseinsätze dürfen von dem oder der begünstigten Person oder ihrer Angehörigen Bezugsperson nicht bar an die Pflegehelfende bezahlt werden.

7. Haftung

Das RKW verpflichtet sich, das vereinbarte Mandat mit grösster Sorgfalt auszuführen. Sie haftet nicht für Schäden, die entstehen, wenn die Begünstigten, ihre Angehörigen Bezugspersonen oder ihre gesetzlichen Vertretungspersonen unvollständige oder fehlerhafte Angaben machen.

8. Gerichtsstand

Der Vertrag zwischen der oder dem Begünstigten, der angehörigen Bezugsperson oder der gesetzlichen Vertretungsperson und dem Kantonalverband des RKW untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht.

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich in Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag ergeben, ist Sitten, Sitz des Roten Kreuzes Wallis.

ROTES KREUZ WALLIS



Isabelle Darbellay Métrailler
Geschäftsleiterin

In Kraft ab 1. Juli 2026

Mit der Unterschrift bestätigen die Klienten oder deren Vertreter, dass sie die AGB gelesen, deren Inhalt verstanden sowie die Modalitäten der Entlastung zu Hause akzeptieren.

Datum:

Unterschrift:
