



## Allgemeine Geschäftsbedingungen SORA für junge Erwachsene und Familien, Bereich Familien

### Leistung

SORA für junge Erwachsene und Familien verpflichtet sich, der begleiteten Familie oder Einzelperson eine fachkompetente, flexible Beratung und Begleitung zu bieten. Sie richtet sich dabei nach dem Fachkonzept der Sozialraumorientierung.

### Bedarf und Ziele

Der Bedarf und die Ziele können sich während der Begleitung verändern. Die einzelnen Teilschritte werden in den jeweiligen Gesprächen gemeinsam vereinbart und deren Umsetzung laufend besprochen, ausgewertet und angepasst.

Über wichtige Veränderungen wird in Absprache mit der Familie oder Einzelperson die Kontaktperson der Leistungsbestellenden informiert. Bei selbstzahlenden Familien oder Einzelpersonen gelten diese selbst als Leistungsbestellende; der Informationsfluss erfolgt entsprechend direkt mit ihnen. Der Leistungsbestellende hat ebenfalls eine Informationspflicht gegenüber der Familie und SORA für junge Erwachsene und Familien bezüglich relevanter Ereignisse und Veränderungen hinsichtlich der Arbeit an den Zielsetzungen.

Wird vor Ablauf der Vertragsdauer eine Änderung in der Begleitform nötig, erfolgt vorgängig ein Gespräch mit allen Vertragsparteien.

### Leistungsumfang und -grenzen

Der Leistungsumfang wird vor Beginn der Dienstleistung vereinbart und ist in der Kostengutsprache und dem Erstgesprächsprotokoll festzuhalten.

Im Rahmen der Dienstleistung Familienmediation nimmt SORA für Familien an keinen gerichtlichen Verfahren teil und macht weder Aussagen noch schriftliche Stellungnahmen für Gerichtsverhandlungen.

### Kosten

Es gelten die jeweils für das entsprechende Kalenderjahr mit dem Kantonalen Jugendamt (KJA) vereinbarten Tarife bzw. für die ambulanten Dienstleistungen die in der Verordnung zum KFSG vorgegebenen Tarife und die in den Richtlinien zur Erbringung von ambulanten und stationären Dienstleistungen vorgegebenen Rahmenbedingungen.

Für Dienstleistungen ausserhalb des KFSG gelten die von SORA separat festgelegten Tarife, welche ebenfalls im Tarifblatt ausgewiesen sind.

Die Kosten sind dem Tarifblatt zu entnehmen, welches ein integrierter Bestandteil dieses Vertrages ist.



### **Zusätzliche Kosten**

Entstehen Kosten, welche die Kostengutsprache überschreiten, werden diese nach Absprache mit der Leistungsbestellende in Rechnung gestellt (allg. Nebenkosten im stationären Bereich, Dolmetscher:in, Fahrdienste, Schüler:innentransporte etc.).

### **Zusammenarbeit**

Regelmässige Standortgespräche mit der begleiteten Familie oder Einzelperson und der Leistungsbestellenden dienen der Überprüfung der vereinbarten Ziele und/oder Aufträgen und Weisungen.

### **Berichterstattung**

Die mündliche Berichterstattung an die Leistungsbestellenden über den Verlauf und insbesondere die Wirksamkeit der Begleitung erfolgt unter Einbezug der Familie oder Einzelperson im Rahmen der Standortgespräche. Die schriftliche Berichterstattung erfolgt im Kurzbericht oder in Absprache mit den Vertragsparteien.

### **Kostenträgerin**

Die Rechnung wird monatlich oder bei Vertragsauflösung durch SORA für junge Erwachsene und Familien an das KJA oder an die KESB/JUGA gestellt und ist innert 30 Tagen zu begleichen. Den Leistungsbestellenden obliegt die Verantwortung für die Kostengutsprache. Bei Familien oder Einzelpersonen, die die Dienstleistung selbst finanzieren, wird die Rechnung direkt zugestellt; sie sind in diesem Fall Kostenträger:innen und Leistungsbestellende.

### **Vertragsauflösung**

Vorangehend muss eine Besprechung zwischen den Vertragsparteien stattfinden, an welcher die Gründe für die Vertragsauflösung mitgeteilt werden.

### **Schweigepflicht**

SORA für junge Erwachsene und Familien arbeitet interdisziplinär mit anderen Organisationen und Berufsgruppen zusammen. Grundsätzlich stehen die Mitarbeitenden von SORA für Familien unter Schweigepflicht. Für die Dauer der Begleitung ist SORA für junge Erwachsene und Familien jedoch gegenüber allen involvierten Stellen und Personen von ihrer Schweigepflicht entbunden. Welche persönlichen Informationen über die begleitete Familie oder Einzelperson weitergegeben werden dürfen oder müssen, um die vereinbarten Ziele zu erreichen oder zu dokumentieren, wird gemeinsam mit der Familie oder der Einzelperson vorbesprochen.

### **Meldestelle**

Im Fall von grenzverletzendem Verhalten ist die interne Meldestelle die erste Anlaufstelle zur Besprechung der weiteren Vorgehensweise. Sie können uns von Montag bis Freitag unter folgenden Telefonnummern erreichen: 031 556 61 02 oder 031 939 15 24.

Sollte keine zielführende Lösung gefunden werden, wird die Ombudsstelle (Frau K. Kummer, Ombudsfrau 031 372 27 27) miteinbezogen. Bei Beschwerden in Bezug auf behördlich verordnete Massnahmen verweisen wir auf den entsprechenden Rechtsweg.

### **Vereinbarte Termine**

Eine Terminverschiebung ist 24 Stunden vor dem geplanten Einsatz mitzuteilen und bestätigen zu lassen. Vereinbarte Termine, die nicht eingehalten oder kurzfristig abgesagt wurden, werden als geplante Einsatzzeit verrechnet.

Letzte Änderung März 2026, Änderungen vorbehalten.