



Allgemeine Geschäftsbedingungen

Leistung

SORA für 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. Der Leistungsbestellende hat ebenfalls eine Informationspflicht gegenüber der Familie und SORA für 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

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

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.

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 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.

Vertragsauflösung

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

Schweigepflicht

SORA für 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 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.

Beschwerdeweg

Bei Beschwerden in Bezug auf die Sozialpädagogischen Mitarbeiter*innen der stationären Dienstleistungen wenden Sie sich bitte an eine von Ihnen gewählte Vertrauensperson/Bezugsperson bei SORA oder direkt an die Nummer 076 554 78 74 (Beschwerdebeauftragte-Person für den stationären Bereich).

Bei ambulanten Dienstleistungen können Sie sich an die Nummer 076 380 66 93 wenden (Beschwerdebeauftragte-Person für den ambulanten Bereich).

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 2023, Änderungen vorbehalten.