

Vereinbarung

Zwischen dem

Kanton Solothurn,
Rathaus
4500 Solothurn

(nachfolgend Auftraggeber genannt)

und der

Stiftung CareLink
Kirchgasse 5a
8302 Kloten

(nachfolgend Auftragnehmer oder CareLink genannt)

betreffend

Dienstleistungen im Zusammenhang mit der
Betreuungsorganisation des Kantons Solothurn

Datum 04.12.2008

Inhaltsübersicht

1. Ausgangslage	3
2. Zielsetzung	3
3. Leistungsumfang im Ereignisfall	3
4. Aufwendungen	4
4.1 Fixkosten	4
4.2 Variable Kosten	4
5. Kosten im Ereignisfall	4
5.1 Entschädigungen für Betroffene	4
5.2 Entschädigungen für CareLink-Personal	5
5.3 Spesen und Auslagen für CareLink-Personal	5
5.4 Erfassen und Rapportieren der Aufwendungen	5
6. Qualitätssicherung	5
6.1 Personalselektion	5
6.2 Aus- und Weiterbildung	5
6.3 Alarmierungsübungen ohne Aufgebot	5
6.4 Übungen mit Aufgebot	5
6.5 Absprachen mit dem Auftraggeber	5
6.6 Zertifizierung durch NNPN	5
7. Besondere Bestimmungen	5
7.1 Nutzungsrechte Kommunikation	5
7.2 Inkrafttreten, Dauer	6
7.3 Umsetzung im Kanton Solothurn	6
7.4 Änderungen und Ergänzungen	6
7.5 Anwendbares Recht und Gerichtsstand	6
7.6 Einfluss von Gerichtsentscheiden	6
7.7 Anzahl Ausfertigungen	6
8. Unterschriften	6

1. Ausgangslage

Der Auftraggeber will betroffenen Personen nach Grossereignissen emotionale und praktisch-organisatorische Erste Hilfe zukommen lassen. Dafür will er punktuell und vorbereitet auf die Dienstleistungen von spezialisierten Organisationen zurückgreifen können.

2. Zielsetzung

Die in dieser Vereinbarung aufgeführten Leistungen stellen die emotionale und praktisch-organisatorische Betreuung und Unterstützung für primär und sekundär betroffene Personen nach Grossereignissen sicher. Einsatzkräfte werden in der Regel durch die entsprechende Organisation im Sinne von Peer-Support betreut.

3. Leistungsumfang im Ereignisfall

Für Schadensereignisse, welche die Kapazitäten der internen Mittel des Auftraggebers übersteigen stellt der Auftragnehmer die unten aufgeführten Leistungen zur Verfügung:

Bereich	Leistungen
Operative Leitung	- Verbindung zum Krisenstab des Auftraggebers - Umsetzen der Entscheide des Krisenstabs - Sicherstellen der Kontinuität der Care-Massnahmen - Führung des Care-Personals über vorbereitete Strukturen <i>Einsatzbereitschaft</i> - 1 Person der Geschäftsleitung resp. 1 erfahrener Teamleiter ist 90 Minuten nach Alarmierung beim Krisenstab vor Ort verfügbar. Telefonische Erreichbarkeit während der Verschiebung.
Call Center	- Betrieb einer 0800-Notfall-Nummer für tatsächlich und vermeintlich betroffene Personen sowie einer separaten taxpflichtigen 044/043-Notfall-Nummer für Anruf aus dem Ausland (wo 0800 nicht flächendeckend funktioniert) - Entgegennehmen von Personalien (Anrufer & nachgefragte Person) und Protokollieren der Angaben - Auskunft nach Vorgaben des Krisenmanagements (Sprachregelung) - Rückrufe an nicht betroffene Personen nach Vorliegen der definitiven Opferangaben - Sicherstellen der Sprachkompetenzen mindestens D, F, I, E <i>Einsatzbereitschaft</i> - 30 Linien verfügbar nach 60 Minuten während Bürozeiten resp. 120 Minuten ausserhalb der Bürozeiten.
Betreuungsteam (Caregivers)	- Abklären der Betreuungsbedürfnisse mit den Betroffenen Personen und weiterleiten an Care-Leitung z.Hd. Krisenstab - Vermitteln von Informationen und Anweisungen aus dem Krisenstab - 1:1 Betreuung von Überlebenden und Angehörigen in einer „Betreuungsstelle“ - Begleitung und Betreuung von tatsächlich Betroffenen in der Schweiz - Betrieb einer telefonischen Anlaufstelle für Betroffene - vorbereitetes Netzwerk mit Psychologen und Seelsorgern - vorbereitetes Netzwerk mit Übersetzern <i>Einsatzbereitschaft</i> - ausgebildete Teamleader und Personal für praktische und emotionale Erste Hilfe (min. 8 Personen) sind innerhalb von 2 Stunden vor Ort.

Personendaten-Management	- Erfassen und strukturieren von Care-relevanten Personendaten aus dem Call Center und der Betreuungsstelle in Dossiers - laufende Aktualisierung der Dossiers mit Angaben zu Betreuungsleistungen - Sicherstellen der Datenverfügbarkeit z.Hd. des Auftraggebers
Logistik	- Organisation von Transporten, Unterkunft, Verpflegung für Betroffene und CareLink –Personal - Sicherstellen von IT- und Kommunikationsmitteln - Unterstützung bei der Rückführung von sterblichen Überresten und persönliche Effekten, Abklärungen mit den Betroffenen - Unterstützung bei Informationsanlässen für Betroffene
Personal-Management	- Alarmierung von CareLink-Personal und Notfallpsychologen - Erstellen und Unterhalt eines Dienstplans - laufende Berichterstattung über Care-Leistungen an den Auftraggeber - Sicherstellen der Einsatznachbesprechung für das CareLink-Personal
Kommunikation innerhalb der Care-Organisation	- Kommunikation der aktuellen Sprachregelungen, Weisungen - Organisation und Durchführung von Care-Briefings und Care-Rapporten - Medienbeobachtung auf Berichterstattung mit Care-Bezug

PS: Die Bereiche Personendaten-Management, Logistik, Personal-Management und Kommunikation sind spätestens 3 Stunden nach der Alarmierung einsatzbereit.

4. Aufwendungen

4.1 Fixkosten

Die Aufrechterhaltung der dauernden Einsatzbereitschaft der Infrastruktur sowie von Leitung und Personal bilden die Grundlage für das Funktionieren der CareLink-Organisation zugunsten des Auftraggebers. Dafür fallen jährlich Vorhaltekosten an. Diese werden auf der Grundlage von CHF 0.125 (gerundet) pro Einwohner und Jahr erhoben. (Stand SO 31.12.01: 245'000)

24/7 Pikett	5'000.00
Call Center mit manueller Datenerfassung	8'000.00
Betreuungsteam für Grossereignisse	17'000.00
Absprachen und Koordination 1 Besprechung zu 4h pro Jahr	0.00
Total pro Jahr	30'000.00

4.2 Variable Kosten

Übungen, Workshops, Aus- und Weiterbildungen sowie Koordinationssitzungen werden nach effektivem Aufwand berechnet. Dabei kommt ein Stundenansatz von CHF 250.00 (inkl. Transport- und Verpflegungsspesen) zur Anwendung. Für derartige Anlässe erfolgt vom Auftraggeber eine formelle Anforderung resp. vom Auftragnehmer eine verbindliche Offerte.

5. Kosten im Ereignisfall

5.1 Entschädigungen für Betroffene

Der Auftraggeber entscheidet über die Richtlinien betreffend der Übernahme von Kosten zugunsten der betroffenen Personen (z.B. Notunterkünfte, Verpflegung, Transporte, etc.).

5.2 Entschädigungen für CareLink-Personal

Bei einem Aufgebot garantiert der Auftraggeber die Übernahme der Einsatzkosten für vom CareLink aufgegebenes Personal wie folgt.

für CareLink-Personal	CHF 120.- pro geleistete Personenstunde
Notfallpsychologen / Teamleiter	CHF 220.- pro geleistete Personenstunde
Einsatzleitung CareLink	CHF 250.- pro geleistete Personenstunde

5.3 Spesen und Auslagen für CareLink-Personal

Der Auftraggeber kommt für durch das Führungsorgan bewilligte effektive und belegte Auslagen für Transporte, Verpflegung und Unterkunft des CareLink-Personals auf.

5.4 Erfassen und Rapportieren der Aufwendungen

CareLink erfasst laufend das eingesetzte Personal und informiert die anbietende Stelle auf Anfrage über den aktuellen Stand und die geleisteten Einsatzstunden. Spesen und Aufwendungen zugunsten des CareLink-Personals werden gesamthaft und nach Abschluss des Einsatzes abgerechnet.

6. Qualitätssicherung

6.1 Personalselektion

CareLink-Personal wird aufgrund einer Selbsteinschätzung und durch individuelle Gespräche anlässlich der Einführungs- und Basiskurse auf ihre Motivation und Eignung überprüft. Teamleader durchlaufen zusätzlich ein Assessment-Center.

6.2 Aus- und Weiterbildung

Alle Freiwilligen durchlaufen eine Grundausbildung von zwei Tagen; Fachspezialisten nehmen zusätzlich an mindestens einer 1-tägigen Zusatzausbildung teil. Teamleader absolvieren zudem eine 2-tägige Ausbildung, welche sie auf ihre Führungsrolle im Einsatz vorbereitet. Jährliche finden Weiterbildungsveranstaltungen für alle Einsatzbereiche statt. Dauer: min. 1 Tag.

6.3 Alarmierungsübungen ohne Aufgebot

Jährlich mindestens 4 Mal werden zu verschiedenen Tageszeiten Alarmierungsübungen durchgeführt, welche a) das telefonische Alarmierungssystem und b) die Verfügbarkeit der freiwilligen Einsatzbereitschaft überprüfen. Der Auftraggeber erhält nach jeder Übung eine Auswertung über die Erreichbarkeit und Verfügbarkeit des Personals.

6.4 Übungen mit Aufgebot

Mindestens alle 18 Monate führt CareLink Übungen mit Aufgebot durch. Solche Übungen können auf Wunsch gemeinsam mit dem Auftraggeber durchgeführt werden.

6.5 Absprachen mit dem Auftraggeber

Im Rahmen der Vereinbarung steht CareLink dem Auftraggeber für die ad-hoc Koordination und Anpassungen von Abläufen und Strukturen zur Verfügung.

6.6 Zertifizierung durch NNPN

Die Aus- und Weiterbildung sowie die Einsatzorganisation von CareLink sind durch das Nationale Netzwerk psychologische Nothilfe (NNPN) zertifiziert.

7. Besondere Bestimmungen

7.1 Nutzungsrechte Kommunikation

Die Vertragspartner sind berechtigt, die Zusammenarbeit kommunikativ zu nutzen. Die Verwendung von Logos bedarf der Zustimmung der zuständigen Stelle. Kommunikationsmassnahmen sind, wenn immer möglich, vorgängig abzustimmen.

7.2 Inkrafttreten, Dauer

Die vorliegende Leistungsvereinbarung tritt am 1. Januar 2008 und ersetzt nahtlos die seit dem 1. Juni 2004 gültige Leistungsvereinbarung. Sie wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Sie kann jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Monaten auf Ende eines Monats schriftlich gekündigt werden. Allfällige Vorauszahlungen der Parteien sind pro rata rückzahlungspflichtig.

7.3 Umsetzung im Kanton Solothurn

Der Chef AMB, bzw. Chef KFS, wird ermächtigt, in Absprache zwischen den Vertragspartnern und den kantonalen Partnern im Bevölkerungsschutz Weisungen über die Umsetzung zu erlassen.

7.4 Änderungen und Ergänzungen

Änderungen und Ergänzungen der Leistungsvereinbarung sind nur dann verbindlich, wenn sie von beiden Vertragsparteien unterzeichnet werden.

7.5 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Für das Vertragsverhältnis ist schweizerisches Recht anwendbar. Vorbehältlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen ist der Gerichtsstand Solothurn.

7.6 Einfluss von Gerichtsentscheiden

Werden einzelne Bestimmungen der Leistungsvereinbarung von einem zuständigen Gericht als ungültig oder als nicht rechtskräftig angesehen, so wird die Gültigkeit der Leistungsvereinbarung im Übrigen davon nicht berührt.

7.7 Anzahl Ausfertigungen

Die vorliegende Leistungsvereinbarung ist dreifach ausgefertigt. 2 Exemplare gehen zu Händen des Auftraggebers, 1 Exemplar zu Händen des Auftragnehmers.

8. Unterschriften

Kanton Solothurn

Vorsteherin des Volkswirtschaftsdepartementes des Kantons Solothurn
Regierungsrätin Esther Gassler

Solothurn, _____

Stiftung CareLink

Franz Bucher
Geschäftsleiter

Kloten, 8.12.2008

Richard Frei
Leiter Einsatzmanagement

Beilagen: - Stiftungsurkunde CareLink
- Handelsregistrauszug CareLink