

**GROSSE HILFE,
GANZ NAH.**



Hilfswerk Steiermark GMBH

Hilfe und Pflege Daheim
Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand Juli 2019

1 Unsere Grundlagen

Das Hilfswerk stellt sicher, dass

- alle Pflege- und Betreuungsmaßnahmen ausschließlich von dafür ausgebildeten MitarbeiterInnen im Rahmen ihrer Berufskompetenzen durchgeführt und dokumentiert werden.
- die Pflege und Betreuung im Rahmen der dafür jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen und den Qualitätsrichtlinien für Mobile Pflege- und Betreuungsdienste des Landes Steiermark durchgeführt wird.

Die Pflege und Betreuung erfolgt durch ein Team, dem MitarbeiterInnen unterschiedlicher Berufsgruppen angehören, unter der Führung der jeweiligen Einsatzleitung:

- DGKP: Diplomierte Gesundheits- und KrankenpflegerInnen oder
- PA: FachsozialbetreuerInnen (Schwerpunkt Altenarbeit), PflegefachassistentInnen, PflegeassistentInnen oder
- HH: HeimhelferInnen

Ihre hauptverantwortliche Bezugsperson ist immer eine DGKP. Die Entscheidung, welche Berufsgruppen zum Einsatz kommen, trifft eine DGKP nach Maßgabe der zu verrichtenden Tätigkeiten und aufgrund der geltenden Berufsgesetze. Dieser obliegt auch die Aufsicht über die anderen Berufsgruppen, weswegen immer auch eine DGKP zu Ihrem Pflege- und Betreuungsteam gehört.

Um eine durchgängige Betreuung und Pflege sicherstellen zu können, ist es notwendig, dass Sie von mehreren MitarbeiterInnen betreut werden. Das Hilfswerk bemüht sich jedoch, die Anzahl der Mitglieder Ihres Pflege- und Betreuungsteams so gering wie möglich zu halten.

2 Pflege- und Betreuung

2.1 Wo kann das Hilfswerk betreuen?

Die Erbringung der Mobilen Dienste für eine/n KlientIn kann nur in jenen Regionen erfolgen, in denen das Hilfswerk eine Vereinbarung mit der Gemeinde hat. Die Übernahme einer Betreuung in einer anderen Zone ist nur möglich:

- Stadt Graz: nur mit Zustimmung der Pflegefachgruppe der Stadt Graz
- Land Steiermark: in Abstimmung mit ihrer Hauptwohnsitzgemeinde

2.2 Betreuungsvereinbarung

Beim Aufnahmegespräch nimmt eine DGKP eine Einschätzung Ihres Pflege- und Betreuungsbedarfes vor. Aufgrund dieser Einschätzung wird mit Ihnen vereinbart und schriftlich in der Pflegeplanung bzw. in der Betreuungsbedarfsliste folgendes festgehalten:

- welche Tätigkeiten von den MitarbeiterInnen Hilfswerkes übernommen werden
- welche Berufsgruppen diese Tätigkeiten übernehmen
- an welchen Wochentagen, zu welchen Tageszeiten und mit welcher Dauer der Betreuung erfolgen soll
- eine Zusammenfassung der Tätigkeiten die gegebenenfalls von Angehörigen oder Vertrauenspersonen übernommen werden.

Nachhaltige Veränderungen beim Ausmaß der Betreuung, bei den Betreuungszeiten sowie bei den vereinbarten Tätigkeiten müssen ausnahmslos mit einer DGKP vereinbart werden und sind in einer neuen Betreuungsbedarfsliste festzuhalten (z. B. Wechsel der Berufsgruppen, nachhaltige Veränderungen der Betreuungszeiten).

Unsere Leistungen sind sehr persönlich. Daher können manche Termine bei den von uns betreuten Menschen unvorhersehbar etwas länger dauern. Auch bei erschwerten Fahrtbedingungen können sich die MitarbeiterInnen des Betreuungsteams etwas verspäten. Wir bitten in diesem Zusammenhang um Ihr Verständnis! Nach Möglichkeit kündigen unsere MitarbeiterInnen Verspätungen telefonisch bei Ihnen an.

2.3 Aufklärungspflicht

Die MitarbeiterInnen des Hilfswerkes sind verpflichtet, alle Pflege- und Betreuungsziele sowie alle zu setzenden Maßnahmen mit Ihnen zu besprechen, zu vereinbaren und Sie laufend über alle Pflege- und Betreuungsmaßnahmen und deren Wirkung aufzuklären und zu beraten.

2.4 Vertrauensperson

Sie haben die Möglichkeit, unserer DGKP eine Vertrauensperson zu nennen. Wir erfassen die Personaldaten der Vertrauensperson in der Pflegedokumentation und am KundInnenstammblatt. Das Hilfswerk ist verpflichtet, auf Ihren Wunsch hin der Vertrauensperson Einblick in die Pflegedokumentation zu gewähren und sie über alle wesentlichen und Sie betreffenden pflegerischen Belange aufzuklären sowie gegebenenfalls Rat bei ihr einzuholen, sofern der Vertrauensperson das Kundenkennwort bekannt ist.

Die Vertrauensperson mit einer die pflegerischen Belange betreffenden Vorsorgevollmacht ist weiters berechtigt, Ihre Interessen dem Hilfswerk gegenüber zu vertreten, wenn Sie selbst dazu nicht in der Lage sind.

2.5 Betreuungszeiten

Die Einsätze der MitarbeiterInnen unserer Pflege- und Betreuungsteams können grundsätzlich an 7 Tagen in der Woche zwischen 6.00 Uhr (Beginn) und 22.00 Uhr (Ende) vereinbart werden. Vor allem in der Früh und am Abend benötigen viele Menschen gleichzeitig Betreuung. Wir bitten Sie um

Verständnis, dass wir in diesen Zeiträumen bei den Betreuungszeiten die Bedürfnisse aller KundInnen berücksichtigen und hier manchmal Kompromisse einzugehen sind.

2.6 Evaluierung – Laufende Wiedereinschätzung des Pflege- und Betreuungsbedarfes

Damit eine regelmäßige Abklärung und Anpassung Ihrer Pflege- und Betreuungssituation an geänderte Rahmenbedingungen und Bedürfnisse stattfinden kann, führen unsere DGKP Pflegevisiten bei Ihnen durch. Die Pflege- und Betreuungsvisite stellt einen Teil der Wahrnehmung der fachlichen und organisatorischen Aufsichtsfunktion dar, ist verpflichtend durchzuführen und daher kostenpflichtig. Die Häufigkeit dieser Visiten ist abhängig von Ihrem Pflege- und Betreuungsbedarf. Im Rahmen der Pflegevisiten stehen Ihnen unsere MitarbeiterInnen auch für Beratungen und Rückmeldungen zur Verfügung.

2.7 Pflege- und Betreuungsdokumentation

Unsere MitarbeiterInnen sind gesetzlich dazu verpflichtet, eine Pflege- und Betreuungsdokumentation zu führen. Diese Tätigkeit ist Teil der Betreuungsleistung.

Die Dokumentation ist ein wichtiges Instrument, um

- Ihre Pflege und Betreuung zu planen.
- sicherzustellen, dass alle MitarbeiterInnen die Tätigkeiten angemessen und richtig durchführen.
- den Verlauf und Erfolg der Pflege und Betreuung zu beobachten und gegebenenfalls zu verbessern.

Die Dokumentation ist Eigentum des Hilfswerkes. Änderungen und Eintragungen dürfen nur durch die MitarbeiterInnen unserer Pflege- und Betreuungsteams durchgeführt werden.

Sie und auf Ihren Wunsch hin auch Ihre Vertrauensperson haben das Recht, jederzeit in die Pflegedokumentation Einsicht zu nehmen.

2.8 Haushaltsgeräte

Sie müssen gewährleisten, dass die für die Betreuung notwendigen Haushaltsgeräte in sicherem und funktionstüchtigem Zustand sind. Die MitarbeiterInnen unseres Pflege- und Betreuungsteams sind Ihnen gerne bei der Organisation im Rahmen der indirekten Betreuungszeit behilflich.

3 Voraussetzung für die Leistungserbringung

Im Rahmen der Ersteinschätzung des Pflege- und Betreuungsbedarfes stellen die DGKP des Hilfswerkes auch fest, welche Rahmenbedingungen notwendig sind, damit eine optimale Pflege und Betreuung sichergestellt werden kann.

3.1 Allgemeine Rahmenbedingungen

Sie müssen sicherstellen, dass die Rahmenbedingungen in Ihrem Wohnraum so gestaltet sind, dass eine optimale Pflege und Betreuung möglich ist (z.B. hygienische Rahmenbedingungen, Vermeidung von Sturzgefahr ...).

3.2 Waffenbesitz

Sollten Sie in Ihrem Haushalt eine Schusswaffe verwahren, haben Sie sicherzustellen, dass daraus keine Gefahr für unsere MitarbeiterInnen entstehen kann. Im Rahmen der Erhebung des Waffenbesitzes durch die Hilfswerk MitarbeiterInnen sind Sie verpflichtet, vollständige und wahrheitsgemäße Angaben zu machen. Sollten Sie nicht bereit sein, uns entsprechende Auskünfte zu geben bzw. sollten Ihre Angaben sich als unvollständig oder wahrheitswidrig herausstellen, ist das Hilfswerk von seiner Haftung befreit und ist von Ihnen schad- und klaglos zu halten.

3.3 Pflegehilfsmittel

Sie sind verpflichtet, notwendige Pflegehilfsmittel (z. B. Antidekubitusmatratze, Pflegebett, Einmalhandschuhe, Badewannenlift ...) zur Verfügung zu stellen. Die Krankenkasse bezuschusst einen Teil der notwendigen Pflegehilfsmittel. Unsere MitarbeiterInnen unterstützen Sie bei der Bestellung der erforderlichen Heilbehelfe.

3.4 Haftung

Die DGKP des Hilfswerkes ist dafür verantwortlich, Sie darauf hinzuweisen, wenn der festgestellte Betreuungsbedarf nicht mehr ausreichend durch das mit dem Hilfswerk vereinbarte Stundenausmaß bzw. die Betreuung durch Angehörige oder im Rahmen der Nachbarschaftshilfe abgedeckt werden kann.

Sollten Sie nicht bereit sein, durch verstärkten Einsatz von Angehörigen oder Erhöhung des Stundenausmaßes eines professionellen Anbieters Mobiler Pflege- und Betreuungsdienste die Betreuungssituation dem Bedarf anzupassen, ist das Hilfswerk von seiner Haftung befreit und gesetzlich verpflichtet, sowohl die zuständige Behörde als auch den Sie behandelnden Arzt zu informieren.

3.5 Verschwiegenheitspflicht

Alle an der Betreuung und Pflege beteiligten MitarbeiterInnen des Hilfswerkes sind gesetzlich zur Verschwiegenheit über fachliche, persönliche und wirtschaftliche Angelegenheiten der betreuten Menschen und ihrer Angehörigen verpflichtet.

3.6 Schlüssel

Sollten Sie nicht in der Lage sein, für die MitarbeiterInnen des Pflege- und Betreuungsteams Ihre Wohnungs- oder Haustüre selbst zu öffnen (oder durch Dritte öffnen zu lassen), ist die Zugangsmöglichkeit durch die Montage eines Schlüsselsafes mit Zugangscode in der Nähe Ihrer Eingangstüre zu gewährleisten. Unsere MitarbeiterInnen sind Ihnen bei der Organisation gerne behilflich.

3.7 Erreichbarkeit

Bei Betreuungsbeginn wird in Ihrem Haushalt eine Betreuungsmappe aufgelegt. In dieser Mappe finden Sie unter anderem:

- die Telefonnummer der zuständigen Dienstleistungseinrichtung
- die Zeiten, zu denen in der zuständigen Dienstleistungseinrichtung eine DGKP für Beratungen zur Verfügung steht
- den Namen jener Mitarbeiterin, die Ihre hauptverantwortliche Bezugs-DGKP ist

Darüber hinaus können Sie in der Dienstleistungseinrichtung rund um die Uhr telefonisch Nachrichten hinterlassen. Diese werden regelmäßig, in jedem Fall in der Früh vor Beginn des ersten Betreuungseinsatzes, bearbeitet.

4 Datenschutz

Ihre Pflege und Betreuung wird von verschiedenen öffentlichen Körperschaften wie dem Land Steiermark und Ihrer Gemeinde gefördert. Um diese Förderungen mit den FördergeberInnen abrechnen zu können, ist das Hilfswerk verpflichtet, Betreuungsdaten zu erfassen.

In einer Datenschutzerklärung als Beilage zu Ihrem Betreuungsvertrag informieren wir Sie über Umfang, Zweck und Dauer der Datenverarbeitung, sowie über die etwaige Weitergabe der gespeicherten Daten.

Ihre Anfragen zum Datenschutz richten Sie bitte direkt an den Datenschutzbeauftragten des Hilfswerks, Tel.: +43/316/813181-0 oder email: datenschutz@hwstmk.at

Die Anfragen werden schriftlich innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt beantwortet.

5 Finanzierung

5.1 Kostenbeitrag der betreuten Person

Die Höhe Ihres Kostenbeitrages ist sozial gestaffelt und von der Steiermärkischen Landesregierung im so genannten KundInnenbeitragsmodell geregelt. Der Kostenbeitrag orientiert sich an der Höhe des Nettoeinkommens.

Das KundInnenbeitragsmodell ist ein integrierter Bestandteil des Betreuungsvertrages.

5.2 Förderungen des Landes Steiermark und der Gemeinden

Die Kosten Ihrer Betreuung werden vom Land Steiermark und Ihrer Hauptwohnsitzgemeinde gefördert. Diese Kostenersätze werden vom Hilfswerk direkt mit dem Land Steiermark und den Gemeinden abgerechnet und scheinen auf Ihrer Rechnung nicht auf.

Um die Bemessungsgrundlagen für Ihren Kostenbeitrag anhand Ihres Einkommens auf Grundlage des KundInnenbeitragsmodells zu erheben, benötigen unsere MitarbeiterInnen im Rahmen der Erstaufnahme folgende Unterlagen:

- Aktueller Nachweis über Ihr Nettoeinkommen
- bei aufrechter Ehe das Nettoeinkommen des Ehepartners- oder des eingetragenen Partners
- Gegebenenfalls aktueller Pflegegeldbescheid bzw. Kopie des Pflegegeldantrages.

Aufgrund dieser Unterlagen wird in Ihrer Dienstleistungseinrichtung die Tarifeinstufung nach dem KundInnenbeitragsmodell vorgenommen und der Kostenersatz pro Betreuungsstunde und Berufsgruppe festgesetzt. Dies wird in Ihrer Tariffinformation schriftlich für Sie festgehalten.

Sollten Sie Ihr Einkommen nicht offenlegen wollen, ist verpflichtend der Höchstarif festzusetzen. Später nachgereichte Unterlagen sind nicht rückwirkend, sondern erst ab Einlangen dieser Unterlagen zu berücksichtigen, d.h. bis zur Vorlage wird der Höchstarif laut o. a. Tariftabelle verrechnet (keine rückwirkende Aufrollung). Kommt es innerhalb eines Monats zu einer nachweislichen Änderung der Einkommenshöhe, ist jenes Einkommen für die Ermittlung des monatlichen Nettoeinkommens relevant, das für den überwiegenden Zeitraum innerhalb des Monats bezogen wird.

Sie verpflichten sich, jede Änderung Ihrer Einkommensverhältnisse umgehend unseren MitarbeiterInnen bekannt zu geben.

Sollte eine falsche Angabe über die Höhe des Einkommens zu einer unrichtigen Tarifeinstufung führen, ist das Hilfswerk berechtigt, die entstandenen Differenzbeträge drei Jahre rückwirkend zu verrechnen bzw. verpflichtet, Ihnen diese zurückzuerstatten.

5.3 Zuschläge für Betreuungszeiten an Samstagen, Sonn u. Feiertagen

Für an Samstagen, Sonn- u. Feiertagen erbrachte Betreuungsleistungen fallen die in der Tarifliste angeführten Zuschläge an.

5.4 Kilometergeld

Im Falle verrechenbarer Fahrten für den Kunden/die Kundin gelangt das amtliche Kilometergeld der verwendeten Fahrzeugkategorie zur Anwendung.

5.5 Sonderfall Gutschrift für medizinische Hauskrankenpflege

Von medizinischer Hauskrankenpflege spricht man, wenn einzelne Pflegeleistungen der Berufsgruppe DGKP vom Chefarzt Ihrer Krankenkasse bewilligt wurden. In diesem Fall unterstützt die Krankenkasse für den bewilligten Zeitraum die Kosten für einzelne Pflegeleistungen mit einem Zuschuss pro Hausbesuch. Diesen Zuschuss rechnet das Hilfswerk für den bewilligten Zeitraum direkt mit Ihrer Krankenkasse ab. Für die Antragstellung der so genannten »medizinischen Hauskrankenpflege« sind Ihnen die MitarbeiterInnen unseres Pflege- und Betreuungsteams behilflich.

Auf Ihrer Monatsrechnung wird der Zuschuss der Kasse ausgewiesen und von dem von Ihnen zu bezahlenden Rechnungsbetrag für diese Leistung abgezogen. Sollte der Zuschuss der Krankenkasse höher sein als Ihr Rechnungsbetrag, entsteht daraus dennoch kein Guthaben.

5.6 Jährliche Anpassung

Sie erklären sich damit einverstanden, dass die Bemessungsgrundlage einmal pro Kalenderjahr durch eine Erhebung der Einkommensverhältnisse neu ermittelt und die Tarifeinstufung angepasst wird. Gegebenenfalls erhalten Sie eine neue schriftliche Tariffinformation.

5.7 Verrechnungseinheiten Betreuungszeit

Verrechnet wird der Tarif pro Berufsgruppe für die tatsächlich erbrachte Betreuungszeit.

Die verrechneten Betreuungszeiten beinhalten:

- die tatsächliche Dauer des Hausbesuches, wobei die Zeiterfassung an Ihrer Haustür beginnt und nach Beendigung des Betreuungseinsatzes auch dort endet. Zu- und Abfahrtszeiten werden nicht als Betreuungszeit verrechnet
- Zeiten für außerhäusliche Verrichtungen, welche Ihnen eindeutig zuordenbar sind und von der Pflegeassistenz bzw. der Heimhilfe durchgeführt werden (Besorgungen für den alltäglichen Bedarf wie z.B. Medikamente, Bandagist, Apotheke, Krankenkasse, Ärztin/Arzt).
- Case-Management-Zeiten, welche von der DGKP außerhalb Ihrer Wohnung für Sie erbracht werden und in der Regel planerischen und organisatorischen Charakter haben (z. B. Organisation von Heil- und Hilfsmittel, Fallbesprechungen Organisation von Untersuchungsterminen, ...)

Sollte eine höher qualifizierte Berufsgruppe für einzelne Tätigkeiten eingesetzt werden als laut Betreuungsvereinbarung notwendig ist, wird der Tarif jener Berufsgruppe verrechnet, die für diese Tätigkeit vorgesehen war.

Pro Hausbesuch werden immer 15 Minuten, die weitere Betreuungszeit in 5-Minuten-Schritten verrechnet, wobei jede angebrochene 5-Minuten-Einheit aufgerundet wird. Auch die Zeiten für außerhäusliche Verrichtungen und Case-Management werden in 5-Minuten-Schritten verrechnet.

5.8 Ausschluss der Anwendung des Tarifmodells des Landes Steiermark

Vollkostentarif: Betreuungsstunden, die weder von den Gemeinden, noch vom Land Steiermark gefördert werden, werden zum gültigen Vollkostentarif abgerechnet.

Wann kommt dieser Tarif zum Tragen?

- Bei Nichtvorliegen Ihres Hauptwohnsitzes in der Steiermark
- Bei einer Betreuungsleistung in einer stationären Pflege- und Betreuungseinrichtung

5.9 Abwesenheiten der betreuten Person

Sollten Sie zur vereinbarten Betreuungszeit nicht zuhause sein oder die Betreuung für diesen Tag nicht in Anspruch nehmen, informieren Sie uns bitte mindestens 24 Stunden vorher darüber. Sollten Sie nicht anwesend sein oder die Betreuung nicht in Anspruch nehmen, ohne dies zuvor bekannt gegeben zu haben, wird die Betreuungszeit lt. Tarifliste verrechnet.

5.10 Geld- und Geschenkannahme durch unsere MitarbeiterInnen

Mit den vereinbarten Kostenbeiträgen sind alle Leistungen unserer MitarbeiterInnen abgegolten. Den MitarbeiterInnen des Hilfswerkes ist es untersagt, Geld, Geschenke, Zuwendungen oder Versprechungen – auch zugunsten Dritter – anzunehmen. Bitte bringen Sie unsere MitarbeiterInnen diesbezüglich nicht in Verlegenheit!

5.11 Durchführungsnachweis/ Leistungsnachweis

Unsere MitarbeiterInnen führen im Formular Durchführungsnachweis/ Leistungsnachweis Aufzeichnungen darüber, an welchen Tagen welche Tätigkeiten in welchem zeitlichen Ausmaß durchgeführt wurden. Sie sind verpflichtet, die Richtigkeit dieser Aufzeichnungen am Monatsende durch Ihre Unterschrift zu bestätigen. Ein Durchschlag des Durchführungsnachweises bleibt bei Ihnen. Wir bitten Sie, diese jeweils für das laufende Kalenderjahr aufzubewahren.

5.12 Zahlungsmodalitäten

Das Hilfswerk übermittelt Ihnen im Laufe des auf den Betreuungszeitraum folgenden Monat eine Rechnung. Dieser liegt das beschriebene KundInnenbeitragsmodell zugrunde. Sie verpflichten sich, diese Rechnung binnen 14 Tagen ab Erhalt zu begleichen. Um Ihnen Zeit und Bankspesen zu ersparen, empfehlen wir Ihnen, einen Abbuchungsauftrag einzurichten.

Für den Fall des Zahlungsverzuges verrechnen wir Verzugszinsen sowie Mahnspesen laut der aktuellen Tarifliste. Offene Forderungen werden bei nicht fristgerechter Bezahlung nach erfolgloser zweiter Mahnung an ein Inkassobüro übergeben.

5.13 Kündigungsbestimmungen

Sie können den abgeschlossenen Betreuungsvertrag jederzeit und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist formlos durch Bekanntgabe bei der Einsatzleitung oder bei einer/einem unserer MitarbeiterInnen kündigen. Das Hilfswerk kann den abgeschlossenen Betreuungsvertrag – unter Einhaltung einer Frist von 14 Tagen – zum 15. und Letzten eines Kalendermonats ohne Angabe von Gründen kündigen. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.

In jedem Fall wird das Hilfswerk die Betreuung beenden, wenn

- die vereinbarten Kosten für die Pflege- und Betreuungsleistungen entsprechend den o.a. Zahlungsmodalitäten nicht bezahlt werden
- die Betreuung und Pflege zuhause aus pflegerischer Sicht nicht mehr verantwortbar ist.
- Weitere Gründe sind im „Leitfaden für Betreuungsablehnung/ Betreuungsabbruch“ des Landes Steiermark angeführt.

Bei einer Gefährdung unserer MitarbeiterInnen (z. B. bissiger freilaufender Hund) bricht das Hilfswerk die Betreuung sofort ab.

5.14 Gerichtsstand

Als Gerichtsstand für alle aus diesem Vertragsverhältnis möglich erwachsenden Streitigkeiten wird das jeweils sachlich zuständige Gericht in Graz festgelegt.

5.15 Rechtlicher Geltungsbereich

Für alle sich zwischen der Hilfswerk Steiermark GmbH und Ihnen sich ergebenden Rechtsstreitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis wird österreichisches materielles Recht – ohne die Verweisungsnormen auf ausländisches Recht – vereinbart.

5.16 Geschäftssprache

Die Vertrags- und Geschäftssprache in Schrift und Ton ist Deutsch. Erklärungen in nicht deutscher Sprache gegenüber der Hilfswerk Steiermark GmbH sind dieser gegenüber unwirksam. Inhaltliche Änderungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen sind der Hilfswerk Steiermark GmbH vorbehalten. MitarbeiterInnen der Pflege- und Betreuungsdienste können keine vertragswirksamen Abänderungen oder Ergänzungen zu den vorliegenden AGBs mit dem KlientInnen vereinbaren.