



**FÜR EIN
SELBSTÄNDIGES LEBEN**

HILFSWERK STEIERMARK GmbH

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN
Fachbereich Hilfe und Pflege Daheim

Stand: Jänner 2014

INHALTSVERZEICHNIS

- 1 Grundlagen**
- 2 Geltungsbereich**
- 3 Betreuungsvereinbarung**
- 4 Die Angebote von Hilfe und Pflege Daheim**
 - 4.1 Pflege- und Betreuungsteam**
 - 4.2 Diplomierte Gesundheits- u. Krankenpflegeperson *):**
 - 4.3 Pflegehilfe *):**
 - 4.4 Heimhilfe *):**
- 5 Erstbesuch, Betreuungsbedarf und Dokumentation**
 - 5.1 Erstaufnahmegespräch:**
 - 5.2 Pflege- und Betreuungsbedarf:**
 - 5.3 Pflegedokumentation:**
 - 5.4 Fachliche Kontrolle:**
- 6 Betreuungsablehnung und Betreuungsabbruch**
- 7 Leistungsabrechnung (Tarifliste Stadt Graz/Land Steiermark)**
- 8 Kostenbeiträge**
 - 8.1 Zuzahlungen (Tarifliste Stadt Graz / Land Steiermark):**
 - 8.2 Pflege- und Betreuungstarife:**
 - 8.3 Pflegegeld:**
 - 8.4 Hausbesuchspauschale:**
 - 8.5 Wochenend-/Feiertagszuschlag:**
 - 8.6 Betreuungsunterbrechungen:**
 - 8.7 Mitnahme von Klienten*):**
- 9 Medizinische Hauskrankenpflege**
- 10 Rechnungslegung, Zahlungsbedingungen**
- 11 Datenschutz**
- 12 E – Card Haftung**
- 13 Kündigung der Betreuungsvereinbarung**
- 14 Trinkgeld und Geschenke**
- 15 Verschwiegenheitspflicht**
- 16 Servicestellen des Hilfswerk Steiermark**
- 17 Kontrolle durch befugte Behörden und Institutionen**
- 18 Patienten- und Pflegeombudsschaft**
- 19 Beschwerden und Reklamationen**
- 20 Gerichtsstand**
- 21 Schriftlichkeit**
- 22 Aufrechnungsverbot**
- 23 Rechtlicher Geltungsbereich**
- 24 Geschäftssprache**

1 Grundlagen

Unter Pflege und Betreuung verstehen wir eine umfassende, individuelle und fachlich auf dem neuesten Stand befindliche Dienstleistung, welche das Ziel hat, unter Berücksichtigung von Selbstbestimmtheit und entsprechend den jeweiligen Fähigkeiten zu betreuen

Grundlage der Betreuung bilden die Regelungen des Sozialhilfeträgers Stadt Graz für die mobile Betreuung pflegebedürftiger Menschen gem. §9 und §16 Stmk. Sozialhilfegesetz, die Förderungsrichtlinien des Landes Steiermark für mobile Pflege- und Betreuungsdienste in der Steiermark, das Sozialberufebetreuungsgesetz und das Gesundheits- und Krankenpflegegesetz.

2 Geltungsbereich

Der allgemeine Geltungsbereich dieser Bestimmungen, die Anwendung entsprechender Gesetze sowie die Tarifgestaltung beziehen sich auf die Regelungen der Stadt Graz und des Landes Steiermark.

3 Betreuungsvereinbarung

Die im Folgenden beschriebenen Leistungen (ausgenommen Pkt. 5.1) können nur unter der Voraussetzung einer vom Beauftragenden* (Klient*, Angehöriger*, Sachwalter*) unterzeichneten Betreuungsvereinbarung erbracht werden.

4 Die Angebote von Hilfe und Pflege Daheim

Wir betreuen mit einem Team ausgebildeter Fachkräfte unter der Führung einer Einsatzleitung und in enger Zusammenarbeit mit dem Hausarzt.

4.1 Pflege- und Betreuungsteam

Die angeführten Pflege- und Betreuungszeiten, als auch die Dauer verstehen sich als Richtwerte und können naturgemäß geringfügig differieren.

Bei dringenden Anliegen steht der Mobile Dienst zu den bekannt gegebenen Bürozeiten von Montag bis Freitag zur Verfügung oder es können Nachrichten hinterlassen werden.

Im Falle einer eigenen Verhinderung setzen wir uns auch mit anderen anerkannten Trägerorganisationen in Verbindung, um die Pflege- und Betreuung sicherzustellen.

Eine Betreuung kann von 6 bis 21 Uhr erfolgen.

4.2 Diplomierte Gesundheits- u. Krankenpflegeperson *):

Der eigenverantwortliche Aufgabenbereich der Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegeperson umfasst die Diagnostik, Planung, Organisation, Durchführung und Kontrolle aller pflegerischen Maßnahmen im extramuralen Bereich (Pflegeprozess), sowie beratende und gesundheitsfördernde Maßnahmen in der Pflege und die Durchführung administrativer Aufgaben. Der mitverantwortliche Tätigkeitsbereich umfasst die Durchführung diagnostischer und therapeutischer Maßnahmen nach ärztlicher Anordnung.

4.3 Pflegehilfe *):

Der Tätigkeitsbereich der Pflegehilfe umfasst die Durchführung pflegerischer Maßnahmen, die Mitarbeit bei therapeutischen und diagnostischen Verrichtungen einschließlich der sozialen Betreuung der Klienten*) sowie der Durchführung hauswirtschaftlicher Tätigkeiten.

4.4 Heimhilfe *):

Die Heimhilfe unterstützt betreuungsbedürftige Menschen bei der Haushaltsführung, den Aktivitäten des täglichen Lebens im Rahmen der Betreuungsplanung. Sie unterstützt in der Basisversorgung bei der Durchführung bestimmter grundpflegerischer Tätigkeiten sowie bei der Verabreichung von Arzneimitteln. Sie sind für die diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen unterstützend tätig.

5 Erstbesuch, Betreuungsbedarf und Dokumentation

5.1 Erstaufnahmegespräch:

Das Erstaufnahmegespräch wird in Form eines gezielten Beratungsgespräches (Einschätzung des Gesundheitszustandes) und einer Betreuungsbedarfserhebung von einer diplomierten Gesundheits- u. Krankenpflegeperson vor Ort durchgeführt. Der dafür notwendige Aufwand wird verrechnet (Ausnahme: bei MOKIDI – mobiler Kinderkrankendienst kostenlos)

5.2 Pflege- und Betreuungsbedarf:

Der eingeschätzte Pflege- und Betreuungsbedarf wird in der Betreuungsbedarfsliste, welche in der Dokumentationsmappe aufliegt, festgehalten. Diese Betreuungsbedarfsliste legt die Berufsgruppe(n), den/die Wochentag(e), die Tageszeit(en) und die voraussichtliche Dauer des Hausbesuches fest.

Die angeführten Pflege- und Betreuungszeiten, als auch die Dauer verstehen sich als Richtwerte. Weiters kann es aus organisatorischen Gründen im Laufe der Pflege und Betreuung zu einem Wechsel der Berufsgruppen kommen.

Bei einer auf Dauer auftretenden Veränderung wird von der diplomierten Gesundheits- u. Krankenpflegeperson in Zusammenarbeit mit dem Klienten*) und auf Wunsch auch mit der Bezugsperson**) - ein neuer Pflege- und Betreuungsbedarf festgelegt.

Sofern keine Zustimmung zum festgestellten Pflege- und Betreuungsbedarf gegeben wird, ist die Hilfswerk Steiermark GmbH von der Haftung gem. dem Gesundheits- und Krankenpflegegesetz befreit und in diesem Falle gesetzlich verpflichtet, die zuständigen Behörden zu informieren.

5.3 Pflegedokumentation:

Gemäß den gesetzlichen Bestimmungen des Gesundheits- und Krankenpflegegesetzes muss im Rahmen der Pflegezeit und Betreuungszeit eine Pflegedokumentation geführt werden, welche unter anderem auch die Pflegequalität sicherstellt. Die Pflegedokumentation sowie der Leistungsnachweis für das laufende Monat liegen mit der Verantwortung der Verwahrung beim Klienten*) auf.

5.4 Fachliche Kontrolle:

Laut den gesetzlichen Richtlinien des Landes und der Vereinbarung mit der Stadt Graz, basierend auf dem Gesundheits- und Krankenpflegegesetz, sind kostenpflichtige Pflegevisiten durch das diplomierte Krankenpflegepersonal in allen Pflege- und Betreuungssituationen vorgeschrieben und durchzuführen.

6 Betreuungsablehnung und Betreuungsabbruch

Durch die Hilfswerk Steiermark GmbH kann die Pflege und Betreuung nach vorangegangener Information des behandelten Arztes, (des Sozialarbeiters oder der Pflegefachgruppe der Stadt Graz) abgelehnt bzw. eingestellt werden, wenn die Voraussetzungen gemäß „Leitfaden für *Betreuungsablehnung/Betreuungsabbruch durch die Organisation – Mobile Pflege- und Betreuungsdienste Steiermark*“ in der jeweils aktuellen Fassung gegeben sind.

7 Leistungsabrechnung (Tarifliste Stadt Graz/Land Steiermark)

Zur Abrechnung der erbrachten Betreuungsleistungen werden der Leistungsnachweis und die elektronische Datenerfassung herangezogen. Bei differierenden Aufzeichnungen zwischen diesen gilt der vom Klienten*) unterschriebene Leistungsnachweis. Die Betreuungszeit beginnt bei Eintritt und endet beim Verlassen der Wohnung. Verrechnet werden direkte Pflegezeiten***) und Case-Management****).

Mit der Unterschrift am Leistungsnachweis wird die Richtigkeit der Aufzeichnungen anerkannt.

8 Kostenbeiträge

Grundlage des Kostenbeitrages ist die jeweils gültige Tarifliste.

8.1 Zuzahlungen (Tarifliste Stadt Graz/Land Steiermark):

Der Klient*) erklärt sich durch die Unterzeichnung der Betreuungsvereinbarung bis auf Widerruf damit einverstanden, dass die Zuzahlungen bei Leistungserbringung durch die Hilfswerk Steiermark GmbH direkt an diese ausbezahlt werden.

Der von der Hilfswerk Steiermark GmbH zur Vorschreibung gelangende Betrag vermindert sich automatisch um den entsprechenden Zuzahlungsbetrag.

8.2 Pflege- und Betreuungstarife:

Geleistet wird ein Beitrag pro Stunde je Leistungsbereich, dessen Höhe in der Tarifliste festgelegt ist.

Die gültige Tarifliste wird ausgehändigt. Der Tarif wird aufgrund des monatlichen Nettoeinkommens ermittelt. Dies beinhaltet z.B. die eigene Pension, die Pension des Ehegatten oder Lebenspartners, die Witwenpension und Einkommen aus Leibrente, Miete oder Pacht. Die niedrigste Einstufung ist die Höhe der Mindestpension.

Zur korrekten Einstufung benötigen unsere Mitarbeiter*) den/die aktuellen Nachweis(e) über das gesamte Nettoeinkommen (z.B.: Pensionsbescheid, etc.) sowie einen aktuellen Pflegegeldbescheid bzw. eine Kopie des Pflegegeldantrages.

Tarifeinstufung beeinflussende Veränderungen sind der Hilfswerk Steiermark GmbH bekannt zu geben.

Wenn die Einkommensverhältnisse nicht offen gelegt werden, muss die Hilfswerk Steiermark GmbH den Höchstarif (lt. Beitragsmodell) verrechnen.

Sollte eine unrichtige Angabe über die Höhe des Einkommens zu einer falschen Tarifeinstufung führen, kann die entstandene Differenz bei den monatlichen Leistungsabrechnungen drei Jahre nachverrechnet werden.

8.3 Pflegegeld:

Der Bezug bzw. jede Erhöhung muss unverzüglich bekannt gegeben werden. Das Pflegegeld wird seitens der öffentlichen Hand zum Zwecke der Mitfinanzierung einer Pflege bzw. Betreuung ausbezahlt. Der Pflegegeldanteil (lt. Tarifliste) kann ab dem Zeitpunkt der Antragstellung nach verrechnet werden.

Wird bei andauernder Pflege und Betreuung kein Pflegegeldantrag gestellt, kann die Hilfswerk Steiermark GmbH den Pflegegeldanteil analog zu einem zuerkannten Pflegegeld in Rechnung stellen.

8.4 Hausbesuchspauschale:

Siehe: Tarifliste Stadt Graz/Land Steiermark

8.5 Wochenend-/Feiertagszuschlag:

Siehe: Tarifliste Stadt Graz/Land Steiermark

8.6 Betreuungsunterbrechungen:

Geplante Betreuungsunterbrechungen (z.B. Betreuung durch Angehörige, Heimaufenthalt) sind dem Mobilien Dienst mindestens eine Woche vorher bekannt zu geben.

Es wird weiters hinsichtlich Verrechnung auf die gültige Tarifliste Stadt Graz/Land Steiermark verwiesen.

8.7 Mitnahme von Klienten*):

Die Mitnahme von Klienten*) ist nur in Ausnahmefällen gestattet und kann durch die Einsatzleitung genehmigt werden. Hinsichtlich der Verrechnung des Aufwendersatzes wird auf die gültige Tarifliste Stadt Graz/Land Steiermark verwiesen.

9 Medizinische Hauskrankenpflege

Medizinische Hauskrankenpflege (med. HKP) ist eine von diplomierten Gesundheits- u. Krankenpflegepersonen durchzuführende mitverantwortliche Tätigkeit, die vom Chefarzt der Krankenkasse bewilligt wird. Die Krankenkasse zahlt für diese Pflegeleistung einen Zuschuss pro Hausbesuch und rechnet direkt mit der Hilfswerk Steiermark GmbH ab. Im Falle der nachträglichen Streichung von Zuschüssen durch die zuständige Krankenkasse werden die Hausbesuche für Krankenhaus ersetzende Pflegeleistungen dem Klienten*) innerhalb von 3 Jahren nachverrechnet.

10 Rechnungslegung, Zahlungsbedingungen

Die Rechnung wird monatlich im nach hinein aufgrund der aktuellen Zeitangabe aus dem Leistungsnachweis in Verbindung mit der elektronischen Datenerfassung erstellt und an den Klienten*) übermittelt. Für die Zustellung gelten die Regelungen des Zustellgesetzes (ZustG) sinngemäß. Die Rechnung ist sofort ohne Abzug eines Skontos fällig. Schuldbefreiend kann nur auf die auf der Rechnung angeführte Bankverbindung der Hilfswerk Steiermark GmbH einbezahlt werden. Bei Verwendung eines Überweisungsauftrages ist nach Eintritt der Fälligkeit dieser ebenfalls ohne unnötigen Aufschub zu erteilen.

Die bevorzugte Zahlungsweise erfolgt durch Lastschriftverfahren.

Wird die Zahlung des geschuldeten Entgeltes bei Fälligkeit nicht geleistet, gerät der Klient*) in Zahlungsverzug. Nach eingeschriebener Mahnung ist die Hilfswerk Steiermark GmbH. berechtigt, ab den auf die Fälligkeit folgenden Tag Verzugszinsen in der Höhe von 4 % p.a. in Rechnung zu stellen.

Der Klient*) verpflichtet sich für den Fall des Verzuges die dem Hilfswerk Steiermark entstehenden Mahnkosten und Kosten anwaltlicher Intervention, soweit sie zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendig und angemessen sind, zu ersetzen. Die Höhe der zu vergüteten anwaltlichen Kosten ist limitiert mit den im Rechtsanwaltsstarifgesetz (RATG) festgelegten Tarifen. Sofern das Mahnwesen über die Hilfswerk Steiermark GmbH. selbst betrieben wird, verpflichtet sich der Klient*) pro erfolgter Mahnung einen Betrag in der Höhe von € 7,00 für die außergerichtlichen Betreibungs- oder Einbringungsmaßnahmen zu bezahlen.

Bei Fragen steht die Landesgeschäftsstelle in Graz zur Verfügung. (Tel.: 0316 / 81 31 81-0, Abteilung Kundenabrechnung)

11 Datenschutz

Soweit es zur Durchführung der Betreuungsvereinbarung erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten gespeichert, verarbeitet und an behandelnde Ärzte, stationäre Einrichtungen, andere mobile Dienste und öffentlich rechtliche Organisationen übermittelt werden.

12 E – Card Haftung

Auf Wunsch kann die e-card zur Besorgung von Rezepten und dergleichen von den Mitarbeitern*) der Mobilen Dienste mitgenommen werden. Die Hilfswerk Steiermark GmbH übernimmt keine Haftung bei Verlust oder Beschädigung der e-card.

13 Kündigung der Betreuungsvereinbarung

Eine Beendigung der Pflege und Betreuung ist durch den Klienten*) jederzeit ohne Angabe von Gründen möglich. Die Beendigung ist den Mobilen Diensten bekannt zu geben.

14 Trinkgeld und Geschenke

Es ist unseren Mitarbeitern*) nicht erlaubt Trinkgelder, Geschenke und letztwillige Zuwendungen anzunehmen.

15 Verschwiegenheitspflicht

Die Mitarbeiter*) der Hilfswerk Steiermark GmbH sind zur Verschwiegenheit gegenüber dritten Personen verpflichtet.

16 Servicestellen des Hilfswerk Steiermark

Für Anfragen steht der zuständige Mobile Dienst gerne zur Verfügung.

17 Kontrolle durch befugte Behörden und Institutionen

Kontrollorganen des Sozialamtes, der Pflegefachgruppe sowie einem beauftragten Prüfer*) ist jederzeit Einsicht in die Pflegedokumentation zu gewähren.

18 Patienten- und Pflegeombudsschaft

Bei Fragen steht auch die unabhängige Patienten- und Pflegeombudsschaft des Landes Steiermark unter der Telefonnummer 0316 / 877 – 3350 zur Verfügung.

19 Beschwerden und Reklamationen

Bei Beschwerden und Reklamationen steht die Pflegedienstleitung der Hilfswerk Steiermark GmbH, Paula-Wallisch-Straße 9, 8055 Graz zur Verfügung.

20 Gerichtsstand

Als Gerichtsstand für alle sich zwischen der Hilfswerk Steiermark GmbH und dem Klienten*) ergebende Rechtsstreitigkeiten in Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis wird das für Graz sachlich zuständige Gericht vereinbart. Ungeachtet dessen ist die Hilfswerk Steiermark GmbH berechtigt, den Klienten*) an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu klagen.

21 Schriftlichkeit

Sämtliche Änderungen, Ergänzungen, Nachträge und Nebenabreden zu diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit unabdingbar der Schriftform.

22 Aufrechnungsverbot

Dem Klienten*) ist es untersagt, seinen Zahlungsverpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis durch Aufrechnung von eventuellen Gegenforderungen nachzukommen.

23 Rechtlicher Geltungsbereich

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

24 Geschäftssprache

Die Vertrags- und Geschäftssprache in Schrift und Ton ist Deutsch. Erklärungen in nicht deutscher Sprache sind gegenüber der Hilfswerk Steiermark GmbH unwirksam.

Inhaltliche Änderungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen sind der Hilfswerk Steiermark GmbH vorbehalten. Mitarbeiter *) der Mobilien Dienste können keine vertragswirksamen Abänderungen oder Ergänzungen zu den vorliegenden AGBs mit dem Klienten *) vereinbaren.

- *) Bei dem verwendeten personenbezogenen Bezeichnungen (z. B.: Mitarbeiter) gilt die gewählte Form für beide Geschlechter.
- **) Bezugsperson: Verwandter oder genannte Vertrauensperson
- ***) Direkte Pflege umfasst alle direkten pflegerischen Handlungen bzw. Pflegeinterventionen, die durch eine unmittelbare Interaktion mit Klienten*) auf körperbezogener und/oder psychosozialer Ebene erfolgen.
- ****) Case-Management sind Klienten*) ferne Tätigkeiten, die in dessen Interesse ausgeübt werden.