

volkshilfe.

WIR BETREUEN UND PFLEGEN SIE ZUHAUSE

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

**MOBILE PFLEGE- UND BETREUUNGSDIENSTE
VOLKSHILFE STEIERMARK GEMEINNÜTZIGE BETRIEBS GMBH**

Gültig für die Steiermark, Stand 07/2018



www.stmk.volkshilfe.at

Impressum:

Volkshilfe Steiermark gemeinnützige Betriebs GmbH

Sackstraße 20, 8010 Graz

FN: 207240f

Für den Inhalt verantwortlich: Fachbereich Sozialzentren

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	4
I. Pflege- und Betreuungsteams	5
II. Aufklärungspflicht	6
III. Vertrauensperson	6
IV. Betreuungszeiten	6
V. Pflege- und Betreuungsumfang – Betreuungsvereinbarung	7
VI. Pflege- und Betreuungsdokumentation	8
VII. Evaluierung – Laufende Wiedereinschätzung des Pflege- und Betreuungsbedarfes	9
VIII. Voraussetzungen für die Leistungserbringung	10
IX. Schlüssel	12
X. Haftung	13
XI. Verschwiegenheitspflicht	13
XII. Datenschutz	14
XIII. Erreichbarkeit	15
XIV. Weitere Adressen	16
XV. Kostenbeitrag der betreuten Person	17
XVI. Zahlungsmodalitäten	22
XVII. Kündigungsbestimmungen	22
Auszug aus dem Pflegemanifest der Volkshilfe Steiermark	24

Sehr geehrte Damen und Herren!

Sie haben sich dazu entschlossen, Leistungen der Mobilen Pflege- und Betreuungsdienste der Volkshilfe Steiermark in Anspruch zu nehmen.

Unsere MitarbeiterInnen haben Ihnen diese allgemeinen Geschäftsbedingungen für unsere Dienstleistungen überreicht. Diese sollen Sie umfassend über die wesentlichen Rahmenbedingungen der Betreuung informieren.

Die MitarbeiterInnen unserer Pflege- und Betreuungsteams werden sich sehr viel Zeit nehmen, um diese Rahmenbedingungen mit Ihnen zu besprechen. Sollten Sie dennoch Fragen haben, zögern Sie nicht, unsere MitarbeiterInnen anzusprechen oder in Ihrem zuständigen Sozialzentrum anzurufen.

Ihre Rückmeldungen sind uns sehr wichtig!

Unsere langjährige Erfahrung in der Pflege und Betreuung älterer und pflegebedürftiger Menschen hat gezeigt, dass die Betreuung am besten gelingt und unsere KundInnen besonders zufrieden sind, wenn alle Beteiligten eng zusammenarbeiten und die gesetzten Ziele gemeinsam verfolgen:

- die MitarbeiterInnen unserer Pflege- und Betreuungsteams,
- die betreuten Menschen und
- die Angehörigen.

Gerade aus diesem Grund ist es uns sehr wichtig, dass Sie uns Anregungen, Veränderungswünsche und auch Beschwerden mitteilen und mit Ihrer Bezugsperson bei der Volkshilfe oder den MitarbeiterInnen des zuständigen Sozialzentrums besprechen. Auch wenn es nicht immer möglich sein wird, auf alle Wünsche einzugehen, sind Ihre Rückmeldungen in jedem Fall willkommen!

Wir bedanken uns für Ihr Vertrauen und freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit!

Ihre Volkshilfe Steiermark

Die Mobilen Pflege- und Betreuungsdienste der Volkshilfe haben seit 1997 ein Qualitätsmanagementsystem, das nach ISO 9001:2015 zertifiziert ist.

I. Pflege- und Betreuungsteams

Die Volkshilfe stellt sicher, dass ...

- alle Pflege- und Betreuungsmaßnahmen ausschließlich von ausgebildeten MitarbeiterInnen im Rahmen ihrer Berufskompetenzen durchgeführt und dokumentiert werden.
- die Pflege und Betreuung im Rahmen der dafür jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen und Richtlinien durchgeführt wird.

Die Pflege und Betreuung erfolgt durch ein Team, dem MitarbeiterInnen unterschiedlicher Berufsgruppen angehören:

HH

Heimhelferin oder Heimhelfer

PA

Pflegeassistentin oder Pflegeassistent

DGKP

**Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin oder
Diplomierter Gesundheits- und Krankenpfleger**

Die Entscheidung, welche Berufsgruppen zum Einsatz kommen, trifft ein/e DGKP nach Maßgabe der zu verrichtenden Tätigkeiten und der geltenden Berufsgesetze.

Der/dem DGKP obliegt auch die Aufsicht über die anderen beiden Berufsgruppen, weswegen immer auch ein/e DGKP zu Ihrem Pflege- und Betreuungsteam gehört.

Ein/e DGKP der Volkshilfe ist immer Ihre hauptverantwortliche Bezugsperson.

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

II. Aufklärungspflicht

Die MitarbeiterInnen der Volkshilfe sind verpflichtet, alle Pflege- und Betreuungsziele sowie alle zu setzenden Maßnahmen mit Ihnen zu besprechen, zu vereinbaren und nach Möglichkeit gemeinsam mit Ihnen, unter Einhaltung der beruflichen Sorgfaltspflicht, durchzuführen.

Die MitarbeiterInnen der Volkshilfe sind weiters verpflichtet, Sie laufend über alle Pflege- und Betreuungsmaßnahmen und deren Wirkung aufzuklären und zu beraten.

III. Vertrauensperson

Sie haben die Möglichkeit, unseren DGKP bei der Erstaufnahme eine Vertrauensperson zu nennen. Wir erfassen die Personaldaten der Vertrauensperson in der Pflegedokumentation und am KundInnenstammblatt.

Die Volkshilfe 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.

Die Vertrauensperson ist weiters berechtigt, Ihre Interessen der Volkshilfe gegenüber zu vertreten, wenn Sie selbst dazu nicht in der Lage sind.

IV. Betreuungszeiten

Die Einsätze der MitarbeiterInnen unserer Pflege- und Betreuungsteams können grundsätzlich an 7 Tagen in der Woche vereinbart werden. Die Betreuung können Sie in der Zeit von 06:00 bis 22:00 Uhr in Anspruch nehmen.

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 machen müssen.

V. Pflege- und Betreuungsumfang – Betreuungsvereinbarung

Beim Aufnahmegespräch nimmt ein/e DGKP eine Einschätzung Ihres Pflege- und Betreuungsbedarfes vor. Aufgrund dieser Einschätzung wird mit Ihnen vereinbart:

- welche Tätigkeiten von den MitarbeiterInnen der Volkshilfe übernommen werden
- welche Berufsgruppen diese Tätigkeiten übernehmen
- die Tageszeiten und Dauer der Betreuung durch unsere MitarbeiterInnen
- an welchen Wochentagen die Betreuung erfolgen soll
- ob Tätigkeiten von Angehörigen oder Vertrauenspersonen übernommen werden – und wenn ja, welche?

Das Ergebnis dieser Vereinbarung wird im Formular »Betreuungsvereinbarung« schriftlich festgehalten.

Nachhaltige Veränderungen beim Ausmaß der Betreuung, bei den Betreuungszeiten sowie bei den vereinbarten Tätigkeiten müssen ausnahmslos mit einer/einem DGKP vereinbart werden. Bei umfassenden Veränderungen muss eine neue Betreuungsvereinbarung abgeschlossen werden (zum Beispiel: 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 um Ihr Verständnis! Nach Möglichkeit kündigen unsere MitarbeiterInnen Verspätungen telefonisch bei Ihnen an.

VI. Pflege- und Betreuungs- dokumentation

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 der Volkshilfe Steiermark, Änderungen und Eintragungen dürfen nur durch die MitarbeiterInnen unserer Pflege- und Betreuungsteams durchgeführt werden.

Besonderheit:

In der Betreuungsvereinbarung kann vereinbart werden, dass Sie selbst oder Ihre Vertrauenspersonen im Formular »Pflege/Betreuungsbericht« Pflege- und Betreuungsmaßnahmen dokumentieren. In diesem Fall wird auch festgehalten, wie Sie dokumentieren.

Sie und Ihre Vertrauensperson haben das Recht, jederzeit in die Pflegedokumentation Einsicht zu nehmen.

VII. 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 laufend 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.

VIII. Voraussetzungen für die Leistungserbringung

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

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).

Waffenbesitz

Sollten Sie in Ihrem Haushalt eine Schusswaffe verwahren, haben Sie sicherzustellen, dass daraus keine Gefahr für die MitarbeiterInnen der Volkshilfe entstehen kann.

Im Rahmen der Erhebung des Waffenbesitzes durch die Volkshilfe-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 die Volkshilfe von ihrer Haftung befreit und ist von Ihnen schad- und klaglos zu halten. Die Volkshilfe behält sich beim Verdacht des Verstoßes gegen gesetzliche Vorschriften vor, die zuständige Behörde zu informieren und – wenn notwendig – die Betreuung abzubrechen.

Pflegehilfsmittel

Sie sind verpflichtet, notwendige Pflegehilfsmittel (z.B. Dekubitusmatratze, Pflegebett, Einmalhandschuhe, Badelift) zur Verfügung zu stellen.

Die Krankenkasse bezuschusst einen Teil der notwendigen Pflegehilfsmittel. Unsere MitarbeiterInnen beraten Sie in diesen Angelegenheiten und übernehmen auf Wunsch auch die organisatorische Abwicklung mit der zuständigen Krankenkasse.

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 behilflich.

IX. 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 nachfolgende Zugangsmöglichkeit zu gewährleisten:

Montage eines Schlüsselsafes mit Zugangscodes in der Nähe Ihrer Eingangstüre. In diesem Safe können die Schlüssel sicher aufbewahrt werden.

Unsere MitarbeiterInnen sind Ihnen bei der Organisation gerne behilflich.

X. Haftung

Die DGKP der Volkshilfe sind dafür verantwortlich, Sie darauf hinzuweisen, wenn der festgestellte Betreuungsbedarf nicht mehr ausreichend durch ...

- das mit der Volkshilfe oder einem anderen Anbieter Mobiler Pflege- und Betreuungsdienste 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 die Volkshilfe von ihrer Haftung befreit und gesetzlich verpflichtet, die zuständige Behörde zu verständigen.

XI. Verschwiegenheitspflicht

Alle an der Betreuung und Pflege beteiligten Personen vor Ort und in unseren Sozialzentren sind gesetzlich zur Verschwiegenheit über fachliche, persönliche und wirtschaftliche Angelegenheiten der betreuten Menschen und ihrer Angehörigen verpflichtet.

XII. Datenschutz

Die Volkshilfe ist verpflichtet, den Schutz sämtlicher personenbezogener Daten ihrer KundInnen, insbesondere auch durch ihre Beschäftigten, sicherzustellen.

Sie stimmen ausdrücklich und einvernehmlich zu, dass Ihre personenbezogenen Daten, ...

- die zur Abwicklung der Zuzahlung des Landes Steiermark/der Gemeinde bzw. der öffentlichen Hand benötigt werden, von der Volkshilfe an das Land, die Gemeinde bzw. sonstige FördergeberInnen automationsunterstützt verarbeitet und an diese weitergeleitet werden dürfen.
- die für die Behandlung in Krankenanstalten, durch ÄrztInnen oder sonstiges medizinisches Personal erforderlich sind, automationsunterstützt verarbeitet und an diese weitergeleitet werden dürfen.
- deren Übermittlung im Rahmen von Medikamentenverkäufen notwendig ist, an die VertreterInnen der Apotheke weitergegeben werden dürfen.

Im Datenverarbeitungsverzeichnis der Volkshilfe ist für Sie auf Nachfrage jederzeit ersichtlich, welche personenbezogene Daten auf Basis welcher Rechtsgrundlage verarbeitet werden und wie lange deren Speicherdauer beträgt.

Sie haben ein Recht auf Richtigstellung oder Löschung Ihrer Daten sowie ein Recht auf Einschränkung oder auf Widerspruch zur Datenverarbeitung, es sei denn, es bestehen zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung durch die Volkshilfe.

Es besteht ein Beschwerderecht bei der österreichischen Datenschutzbehörde.

Weiters erklären Sie sich damit einverstanden, dass zu Controllingzwecken geeignete Kontrollorgane des Amtes der Steiermärkischen Landesregierung und der Bezirkshauptmannschaft in Ihre Pflegedokumentation Einsicht nehmen können.

XIII. Erreichbarkeit

Bei Betreuungsbeginn wird in Ihrem Haushalt eine Betreuungsmappe aufgelegt.

In dieser Mappe finden Sie unter anderem:

- die Telefonnummer des zuständigen Sozialzentrums
- Zeiten, zu denen in dem zuständigen Sozialzentrum täglich ein/e DGKP für Beratungen zur Verfügung steht
- den Namen jener MitarbeiterIn, die Ihre hauptverantwortliche Bezugsperson ist.

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

XIV. Weitere Adressen

Volkshilfe Steiermark gemeinnützige Betriebs GmbH Fachbereich Sozialzentren

Mobile Pflege- und Betreuungsdienste

Albrechtgasse 7/2
8010 Graz
T: 0316 8960-29000
F: 0316 8960-29999
E: office.sozialzentren@stmk.volkshilfe.at
www.stmk.volkshilfe.at

Fachabteilung Gesundheit und Pflegemanagement Referat Pflegemanagement des Landes Steiermark

Friedrichgasse 9
8010 Graz
T: 0316 877-3571
E: pflegemanagement@stmk.gv.at

Patienten- und Pflegeombudsstelle für die Steiermark

Friedrichgasse 9
8010 Graz
T: 0316 877-3350 oder -3318 oder -3191
F: 0316 877-4823
E: ppo@stmk.gv.at
www.verwaltung.steiermark.at

XV. Kostenbeitrag der betreuten Person

Ihr Tarif errechnet sich aus Ihrem Netto-Einkommen. Dabei ist Ihr Individualeinkommen und nicht das Haushaltseinkommen relevant. Gegebenenfalls werden bestimmte Unterhaltsansprüche hinzugerechnet bzw. Unterhaltsverpflichtungen abgezogen.

Die Erhebung des Einkommens und die Berechnung Ihres Tarifes erfolgt durch die Volkshilfe gemäß einer Richtlinie des Landes Steiermark.

Die Höhe der Kosten für eine Betreuungsstunde ist auch davon abhängig, welche Berufsgruppe gemäß Berufsrechte zum Einsatz kommt.

Ihre Kosten decken einen Teil der Betreuungskosten, die restlichen Kosten werden von der Gemeinde und dem Land Steiermark übernommen.

Die Zuzahlungen der Gemeinde und des Landes Steiermark erfolgen direkt an die Volkshilfe.

Die Kundinnen-/Kundentarife pro Betreuungsstunde richten sich nach dem jeweils gültigen KundInnenbeitragsmodell. Das KundInnenbeitragsmodell ist ein integrierter Bestandteil der Tarifvereinbarung.

An Wochenenden (Samstag und Sonntag) sowie an gesetzlichen Feiertagen kommen folgende Zuschläge zu den angeführten Tarifen zur Anwendung:

DGKP 50% Zuschlag

PA 50% Zuschlag

HH 100% Zuschlag

Das Pflegegeld gilt nicht als Einkommen und ist somit für die Ermittlung Ihres Tarifes nicht relevant. In der Regel steht jedoch das Pflegegeld zur Deckung der Pflege- und Betreuungskosten zur Verfügung.

■ Betreuung und Pflege Zuhause

Neben den angeführten Tarifen sowie den angeführten Zuschlägen für Wochenenden und Feiertage kommen keine weiteren pauschalen Zuschläge (wie z.B. Fahrtkostenpauschalen, Verwaltungskostenpauschalen) zur Abrechnung.

Die Erstabklärung des Betreuungsumfanges bzw. das Erstgespräch bei Ihnen zu Hause, erfolgt immer durch die diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegeperson und ist für Sie – im Ausmaß von längstens 1,5 Stunden – kostenfrei.

Kosten für Heilbehelfe, Kilometergeld

Kostensätze für Ihre Heilbehelfe, Pflegeartikel bzw. für Leihgebühren werden zusätzlich verrechnet. Ebenfalls das (amtliche) Kilometergeld für Fahrten anlässlich außerhäuslicher Verrichtungen, die ausdrücklich von Ihnen in Auftrag gegeben werden.

Bemessungsgrundlage für KundInnenbeitragsmodell

Um die Bemessungsgrundlage für Ihren Kostenbeitrag zu erheben, benötigen die MitarbeiterInnen der Volkshilfe im Rahmen der Erstaufnahme von Ihnen Unterlagen zu Ihrer Einkommenssituation.

Sollten Sie Ihr Einkommen nicht offenlegen wollen, sind wir verpflichtet, den Höchstarif festzusetzen.

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

Falsche Angaben ziehen entsprechend den Vorgaben des Landes Steiermark Sanktionen nach sich.

Jährliche Anpassung

Sie erklären sich damit einverstanden, dass Ihr Individualeinkommen einmal pro Kalenderjahr durch eine Erhebung der Einkommensverhältnisse neu ermittelt und die Tarifeinstufung angepasst wird.

Die Volkshilfe schließt mit Ihnen dann eine neue Tarifvereinbarung ab.

Verrechnung

Folgende Zeiten werden erfasst und mit den angeführten Tarifen gemäß KundInnenbeitragsmodell an Sie verrechnet:

- **Betreuungszeiten**, die anlässlich des Hausbesuches durchgeführt werden. Die Zeiterfassung beginnt bei Eintritt und endet beim Verlassen der Wohnung. Die Fahrtzeit wird nicht 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, Arzt/Ärztin).
- **Case Management-Zeiten**, welche von der DGKP außerhalb Ihrer Wohnung für Sie erbracht werden. Diese Tätigkeiten haben in der Regel planerischen und organisatorischen Charakter (z.B. Organisation von Heil- und Hilfsmittel, Fallbesprechung, Organisation von Untersuchungsterminen).
- Wenn Sie bei einem vereinbarten Hausbesuch nicht anwesend sind, werden 15 Minuten Betreuungszeit verrechnet.

Bei einem Hausbesuch werden immer 15 Minuten und die weitere Betreuungszeit in angefangenen Fünf-Minuten-Schritten verrechnet. Außerhäusliche Verrichtungen (inkl. der Case Management-Tätigkeiten) werden in angefangenen Fünf-Minuten-Schritten verrechnet.

Durchführungsnachweis

Unsere MitarbeiterInnen führen im Formular »Durchführungsnachweis« 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.

Sonderfall Gutschrift für medizinische Hauskrankenpflege

Wenn Sie eine „medizinische Hauskrankenpflegeleistung“ (z.B. Verbandwechsel) in Anspruch nehmen, übernimmt Ihre Krankenkasse € 6,90 pro Hausbesuch vom Kundinnen-/Kundenbeitrag.

Damit Sie diese Leistung in Anspruch nehmen können, benötigen Sie eine ärztliche Anordnung und eine Genehmigung Ihrer Krankenkasse. Die Höhe der Krankenkassenzahlung wird auf Ihrer monatlichen Rechnung ausgewiesen.

Sollte der Zuschuss der Krankenkasse höher sein als Ihr Rechnungsbetrag, entsteht daraus dennoch kein Guthaben.

Die MitarbeiterInnen unseres Pflege- und Betreuungsteams sind Ihnen bei der Antragstellung für die „medizinische Hauskrankenpflege“ gerne behilflich.

Sonderfall KlientInnenbeitragsmodell Graz

Das KlientInnenbeitragsmodell der Stadt Graz sieht eine einkommensabhängige Rechnungsobergrenze nach Aufbrauch des Pflegegeldes vor. Diese wird auf Ihrer Tarifvereinbarung ausgewiesen. Betreuungskosten, welche die Obergrenze übersteigen, werden unabhängig vom Betreuungsausmaß von der Stadt Graz übernommen.

Keine Geld- und Geschenkkannahme durch unsere MitarbeiterInnen

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

Sonderfall Selbstträger-Betreuungsstunden

Bei Selbstträger-Betreuungsstunden handelt es sich um Betreuungsstunden, die nicht von den Gemeinden gefördert werden.

Wann kommen Selbstträger-Betreuungsstunden zum Tragen?

- Wenn Ihr Hauptwohnsitz in der Steiermark, nicht aber in jener Gemeinde ist, in der Sie die Pflege- und Betreuungsleistungen in Anspruch nehmen.

ODER

- Wenn die für Sie aufgewendeten Betreuungsstunden das mit der Gemeinde vereinbarte Kontingent an Betreuungsstunden überschreiten.

In diesen Fällen müssen Sie zusätzlich zum Kostenbeitrag laut KundInnenbeitragsmodell den Kostenanteil der Gemeinde bezahlen. Sollte das der Fall sein, wird mit Ihnen dazu schriftlich eine eigene Tarifvereinbarung abgeschlossen.

Sonderfall Vollzahler-Betreuungsstunden

Bei Vollzahler-Betreuungsstunden handelt es sich um Betreuungsstunden, die weder von den Gemeinden, noch vom Land Steiermark gefördert werden.

Wann kommen Vollzahler-Betreuungsstunden zum Tragen?

- Wenn Ihr Hauptwohnsitz nicht in der Steiermark ist.

In diesen Fällen wird mit Ihnen ein eigener Kostenbeitrag festgesetzt und eine eigene Tarifvereinbarung abgeschlossen.

XVI. Zahlungsmodalitäten

Die Volkshilfe übermittelt Ihnen im Laufe des auf den Betreuungszeitraum folgenden Monats eine Rechnung. Dieser liegt das unter Punkt XV 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.

XVII. Kündigungsbestimmungen

Sie können den abgeschlossenen Betreuungsvertrag jederzeit und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist formlos durch Bekanntgabe im zuständigen Sozialzentrum oder bei einer/einem unserer MitarbeiterInnen kündigen.

Die Volkshilfe Steiermark 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 die Volkshilfe die Betreuung beenden, wenn ...

- die vereinbarten Kosten für die Pflege- und Betreuungsleistungen nicht bezahlt werden.
- die Betreuung und Pflege zuhause aus pflegerischer Sicht nicht mehr verantwortbar ist.

Bei einer Gefährdung unserer MitarbeiterInnen (z.B. bissiger frei laufender Hund) bricht die Volkshilfe die Betreuung sofort ab.

Auszug aus dem Pflegethemenifest der Volkshilfe Steiermark

**Alt-Sein ist ein Teil des Lebens.
Alte Menschen sind ein Teil der Gesellschaft.**

Miteinander pflegen und betreuen

Pflegebedürftigen darf nicht nur die passive Rolle der Betreuten zugeschrieben werden. Pflegeziele und -maßnahmen dürfen nicht über die Köpfe der Betroffenen hinweg formuliert und umgesetzt werden. Pflegeziele müssen gemeinsam mit den zu Pflegenden definiert, verfolgt und überprüft werden. Die zu pflegenden Menschen und deren Angehörige sind von den professionellen Pflegediensten als PartnerInnen zu sehen. Ziel ist es, dass vereinbarte Maßnahmen so lange wie möglich von den Betroffenen selbst durchgeführt werden.

Pflegende Angehörige stark machen

Pflegende Angehörige müssen unterstützt werden, damit sie durch ihre Arbeit keinen körperlichen oder seelischen Schaden nehmen. Vor allem im Bereich der Mobilen Pflege- und Betreuungsdienste sind Angehörige als PflegepartnerInnen ernst zu nehmen, ihre Kompetenzen und Erfahrungen zu akzeptieren und aktiv in den Pflege- und Betreuungsprozess einzubinden. Dabei muss ihnen durch eine kontinuierliche Vorbereitung, Begleitung und Unterstützung ein langsames Hineinwachsen in ihre Pflegetätigkeit ermöglicht werden. Berücksichtigt werden müssen dabei allerdings auch die Grenzen familiärer Pflege.

**Im Mittelpunkt steht der Mensch.
Pflege geht uns alle an.**