

volkshilfe.

**WIR BETREUEN
UND PFLEGEN
SIE ZUHAUSE**

**ALLGEMEINE
GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**

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

Gültig für die Steiermark, Stand 07/2023



www.stmk.volkshilfe.at

■ Betreuung und Pflege Zuhause

Impressum:

Volkshilfe Steiermark Gemeinnützige Betriebs GmbH
Sackstraße 20, 8010 Graz
FN: 207240f

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.....	12
XI. Verschwiegenheitspflicht.....	12
XII. Datenschutz.....	13
XIII. Erreichbarkeit.....	14
XIV. Weitere Adressen.....	15
XV. Kostenbeitrag der betreuten Person.....	16
XVI. Zahlungsmodalitäten.....	21
XVII. Kündigungsbestimmungen.....	22

Sehr geehrte Damen und Herren!

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

Unsere Mitarbeiter:innen haben Ihnen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für unsere Dienstleistungen überreicht. Diese sollen Sie umfassend über die wesentlichen Rahmenbedingungen der Betreuung informieren.

Die Mitarbeiter:innen 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 Mitarbeiter:innen 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 Kund:innen besonders zufrieden sind, wenn alle Beteiligten eng zusammenarbeiten und die gesetzten Ziele gemeinsam verfolgen:

- die Mitarbeiter:innen 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 Mitarbeiter:innen 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 Mitarbeiter:innen im Rahmen ihrer Berufskompetenzen durchgeführt und dokumentiert werden.
- die Pflege und Betreuung im Rahmen der dafür jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen und Richtlinien durchgeführt wird.

Pflege und Betreuung erfolgt durch ein Team, dem Mitarbeiter:innen unterschiedlicher Berufsgruppen angehören:

AB = Alltagsbegleiter:in

HH = Heimhelfer:in

PA = Pflegeassistent:in

DGKP = Diplomierte:r Gesundheits- und Krankenpfleger:in

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 Berufsgruppen, weswegen immer auch ein:e DGKP zu Ihrem Pflege- und Betreuungsteam gehört.

Ein:e DGKP ist immer Ihre hauptverantwortliche Bezugsperson.

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

II. Aufklärungspflicht

Die Mitarbeiter:innen 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 Mitarbeiter:innen 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 Kund:innenstamblatt.

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 Mitarbeiter:innen unserer Pflege- und Betreuungsteams können grundsätzlich an 7 Tagen in der Woche vereinbart werden.

Die Betreuung ist in der Zeit von 06:00 bis 22:00 Uhr möglich. Wir bemühen uns, Ihren Bedürfnissen nachzukommen und die Zeiträume der Betreuungszeiten entsprechend zu planen. Wir bitten um Verständnis, dass insbesondere an den Tagesrandzeiten und zu Zeiten, wo viele Menschen Betreuung benötigen, nicht allen Wünschen entsprochen werden kann.

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 Mitarbeiter:innen der Volkshilfe übernommen werden,
- welche Berufsgruppen diese Tätigkeiten übernehmen,
- wie lange die Betreuung je Besuch dauert und an welchen Wochentagen sie erfolgt,
- 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:inem DGKP vereinbart werden. Bei umfassenden Veränderungen muss eine neue Betreuungsvereinbarung abgeschlossen werden (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 Mitarbeiter:innen des Betreuungsteams verspäten.

Wir bitten um Ihr Verständnis! Nach Möglichkeit kündigen unsere Mitarbeiter:innen Verschiebungen von plus/minus einer Stunde telefonisch bei Ihnen an.

VI. Pflege- und Betreuungs- dokumentation

Unsere Mitarbeiter:innen 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 Mitarbeiter:innen die Tätigkeiten angemessen und richtig durchführen.
- den Verlauf und Erfolg der Pflege und Betreuung zu beobachten und gegebenenfalls zu verbessern. Dazu nutzen wir auch Fotos (z. B. Wunddokumentation).

Die Dokumentation ist Eigentum der Volkshilfe Steiermark, Änderungen und Eintragungen dürfen nur durch die Mitarbeiter:innen 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 Mitarbeiter:innen auch für Beratungen und Rückmeldungen zur Verfügung.

Mindestens einmal jährlich bzw. bei Veränderung des Gesundheitszustandes wird eine Wiedereinschätzung des Pflege- und Betreuungsbedarfes (Reassessment) durchgeführt.

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. saubere Umgebung, Vermeidung von Sturzgefahr, Verwendung von stichfesten Entsorgungsbehältern).

Waffenbesitz

Sollten sich in Ihrem Haushalt Waffen befinden, haben Sie sicherzustellen, dass daraus keine Gefahr für die Mitarbeiter:innen der Volkshilfe entstehen kann.

Im Rahmen der Erhebung des Waffenbesitzes durch die Volkshilfe-Mitarbeiter:innen 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. Diese Pflegehilfsmittel müssen für den Einsatz gemäß der Bedienungsanleitung geprüft und gewartet sein.

Die Krankenkasse bezuschusst einen Teil der notwendigen Pflegehilfsmittel. Unsere Mitarbeiter:innen 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 Mitarbeiter:innen unseres Pflege- und Betreuungsteams sind Ihnen gerne bei der Organisation behilflich.

(Haus-)Tiere

Sie sind verpflichtet, dass Sie Ihr Tier/Ihre Tiere während dem Besuch unserer Mitarbeiter:innen so halten, dass es zu keiner Gefährdung der Mitarbeiter:innen kommt (Tiere anleinen, Maulkorb anlegen, ins Terrarium, ...).

IX. Schlüssel

Sollten Sie nicht in der Lage sein, für die Mitarbeiter:innen 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 Mitarbeiter:innen 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 Kund:innen, insbesondere auch durch ihre Beschäftigten, sicherzustellen.

Sie stimmen ausdrücklich und einvernehmlich zu, dass Ihre personenbezogenen Daten von der Volkshilfe automationsunterstützt verarbeitet und an folgende Partner:innen bzw. zu folgendem Zweck weitergeleitet werden dürfen:

- Abwicklung der Zuzahlung des Landes Steiermark/der Gemeinde, der öffentlichen Hand und sonstiger Fördergeber:innen
- Betreuung und Pflege durch Mitarbeiter:innen eines anderen Trägers der Mobilen Pflege- und Betreuungsdienste
- bei Behandlung in Krankenanstalten, durch niedergelassene Ärzt:innen oder sonstige Gesundheitsberufe
- im Rahmen von Medikamentenbesorgungen an die Vertreter:innen der Apotheke

Zusätzlich stimmen Sie zu, dass zur Abbildung von Krankheitsverläufen (z. B. bei Wunden) die Dokumentation mittels Fotos erfolgen kann. Diese Fotos werden ggf. auch an Dritte (Hausarzt, Krankenkassen, Krankenhäuser) weitergegeben, ausschließlich um die weiterführende Behandlung abzustimmen.

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 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.

■ Betreuung und Pflege Zuhause

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.

Wir sind als Arbeitgeberin verpflichtet, unsere Mitarbeiter:innen vor Datenschutzübergriffen zu schützen. Wir weisen Sie darauf hin, dass Bild-, Video- und/oder Tonaufnahmen (z. B. auch über Endgeräte wie Amazon Alexa oder ähnliches) unserer Mitarbeiter:innen einen Übergriff darstellen und daher nicht zulässig sind.

Falls in Ihrem Haushalt bereits Kameras und/oder Aufnahmesysteme installiert sind, sind diese vor dem Besuch unserer Mitarbeiter:innen von Ihnen auszuschalten.

Sollte es Gründe geben, die aus Ihrer Sicht den Einsatz von Bild-, Video- und/oder Tonaufnahmen rechtfertigen, ersuchen wir Sie, die Leitung des Sozialzentrums zu kontaktieren. Wir behalten uns vor, Ihre Betreuung in so einem Fall abzulehnen.

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 im zuständigen Sozialzentrum täglich ein:e DGKP für Beratungen zur Verfügung steht,
- den Namen jenes:jener Mitarbeiters:Mitarbeiterin, der: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 Mobile Pflege- und Betreuungsdienste

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

Fachabteilung Gesundheit und Pflegemanagement Referat Pflegemanagement des Landes Steiermark

Friedrichgasse 9
8010 Graz
T: 0316 877 3522
E: pflagemanagement@stmk.gv.at

Patienten- und Pflegeombudsstelle für die Steiermark

Friedrichgasse 9
8010 Graz
T: 0316 877 3350
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 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 steirischen Wohnsitzgemeinde (Hauptwohnsitz) und dem Land Steiermark übernommen.

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

Die Kund:innentarife pro Betreuungsstunde richten sich nach dem jeweils gültigen Kund:innenbeitragsmodell. Das Kund:innenbeitragsmodell ist ein integrierter Bestandteil der Tarifvereinbarung.

An Wochenenden (Samstag und Sonntag) sowie an gesetzlichen Feiertagen kommen Zuschläge zu den Kund:innentarifen zur Anwendung. Diese finden Sie auf Ihrer Tarifvereinbarung.

Das Pflegegeld gilt nicht als Einkommen und ist somit für die Ermittlung Ihres Kund:innentarifes nicht relevant. Allerdings sieht das Kund:innenbeitragsmodell eine einkommensabhängige Rechnungsobergrenze nach Verbrauch des Pflegegeldes vor. Diese wird auf Ihrer Tarifvereinbarung ausgewiesen. Betreuungskosten, welche die Obergrenze übersteigen, werden unabhängig vom Betreuungsausmaß vom Land Steiermark übernommen.

Neben den Kund:innentarifen sowie den Zuschlägen für Wochenenden und Feiertagen kommen keine weiteren pauschalen Zuschläge (wie z. B. Fahrtkostenpauschalen, Verwaltungskostenpauschalen) zur Abrechnung.

Die Erstabklärung des Betreuungsumfanges bzw. das Erstgespräch bei Ihnen zuhause erfolgt immer durch die DGKP 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 Kund:innenbeitragsmodell

Um die Bemessungsgrundlage für Ihren Kostenbeitrag zu erheben, benötigen die Mitarbeiter:innen 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 und des Pflegegeldbezugs umgehend unseren Mitarbeiter:innen bekanntzugeben.

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

Jährliche Anpassung

Sie erklären sich damit einverstanden, dass Ihr Einkommen 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.

■ Betreuung und Pflege Zuhause

Verrechnung

Folgende Zeiten werden erfasst und mit den Kund:innentarifen an Sie verrechnet:

- **Betreuungszeiten** (inkl. Dokumentation), 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** (indirekte Betreuung), 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, Ärzt:innen, Lebensmitteleinkauf).
- **Case-Management-Zeiten** (indirekte Betreuung), welche von den DGKP außerhalb Ihrer Wohnung für Sie erbracht werden. Diese Tätigkeiten haben in der Regel planerischen und organisatorischen Charakter (z. B. Organisation von Heil- und Hilfsmitteln, 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 Mitarbeiter:innen 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 einen Beitrag pro Hausbesuch.

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.

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

Keine Geld- und Geschenkkannahme durch unsere Mitarbeiter:innen

Mit den so vereinbarten Kostenbeiträgen sind alle Leistungen unserer Mitarbeiter:innen abgegolten. Den Mitarbeiter:innen der Volkshilfe ist es untersagt, Geld, Geschenke, Zuwendungen oder Versprechungen – auch zugunsten Dritter – anzunehmen. Bitte bringen Sie unsere Mitarbeiter:innen 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 Kund:innenbeitragsmodell 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 Kund:innenbeitragsmodell 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 einem:einer unserer Mitarbeiter:innen 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 Mitarbeiter:innen (z. B. bissiger freilaufender Hund, Bedrohungen, verbale oder tätliche Übergriffe, Datenschutzverletzungen) bricht die Volkshilfe die Betreuung sofort ab.

Die Kommunikation mit unseren Kund:innen ist uns wichtig, wir sehen Sie und Ihre Angehörigen als Partner:innen in der Betreuung. Unsere Mitarbeiter:innen werden laufend im Rahmen von Schulungen und Besprechungen dahingehend geschult. Daher erwarten wir auch von Ihnen eine angemessene und respektvolle Kommunikation gegenüber unseren Mitarbeiter:innen.

Meine Notizen:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Alt sein ist ein Teil des Lebens, alte Menschen sind ein Teil der Gesellschaft.

In Würde alt werden:
dazugehören,
selbst bestimmen,
schmerzfrei sein,
die Grenzen der eigenen Scham selbst festlegen,
beim Sterben nicht alleine sein.

Erwachsene pflegen Erwachsene.

Miteinander pflegen und betreuen – pflegende Angehörige stark machen

Wir stimmen Pflegeziele und -maßnahmen mit den Betroffenen ab, verfolgen und überprüfen gemeinsam die festgelegten Ziele.

Wir schreiben Pflegebedürftigen nicht nur die passive Rolle der Betreuten zu, sondern sehen die zu pflegenden Menschen und deren Angehörige als Partner:innen.

Wir unterstützen pflegende Angehörige, damit sie durch ihre Arbeit keinen körperlichen oder seelischen Schaden nehmen.

Wir nehmen vor allem im Bereich der Mobilen Pflege- und Betreuungsdienste Angehörige als Pflegepartner:innen ernst, akzeptieren ihre Kompetenzen und Erfahrungen und binden Sie aktiv in den Pflege- und Betreuungsprozess ein.

Wir bereiten vor, begleiten und unterstützen ein langsames Hineinwachsen von Betroffenen und Angehörigen in die Pflege und Betreuung.

Wir berücksichtigen auch die Grenzen familiärer Pflege.

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