

FamilyHealth

Pflegedienste GmbH



Allgemeine
Geschäftsbedingungen



ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FAMILYHEALTH PFLEGEDIENSTE GMBH

1. Präambel

Die FamilyHealth Pflegedienste GmbH bietet in Österreich die Vermittlung und Organisation der Personenbetreuung, die Qualitätssicherung der laufenden Betreuung, sowie Leistungen im Rahmen des österreichischen Gesundheits- und Krankenpflegegesetzes an.

Die FamilyHealth Pflegedienste GmbH erklärt das Gewerbe der Organisation von Personenbetreuung bei der jeweils für sie zuständigen Gewerbebehörde in Österreich angemeldet zu haben und während des gesamten Leistungszeitraums nicht ruhend zu stellen. Die Beilage **Ergänzende Pflichtenaufstellung** stellt einen integrierenden Bestandteil des Vertrages dar.

2. Vertragsgegenstand

Gegenstand dieses Vertrages ist die Vermittlung von selbstständigen PersonenbetreuerInnen an einen Privathaushalt, sowie die Unterstützung der zu betreuenden Person, deren Angehörige bzw. gesetzlichen Vertreter bei der laufenden Vertragsabwicklung in Österreich. Die Vermittlung einer selbstständigen PersonenbetreuerIn erfolgt seitens des Auftragnehmers nur bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen, nach einem ausführlichen Beratungsgespräch (Erläuterung von: Leistungsumfang, Abwicklung, Fördermöglichkeiten, Kosten) und nach Erhebung und Dokumentation des Pflege- und Betreuungsbedarfs sowie einer ausführlichen Pflegeberatung (Case- und Caremanagement) durch eine Diplomierten Pflegefachkraft des Auftragnehmers. Weiters werden die Qualitätssicherung durch Diplomierte Pflegefachkräfte während der laufenden Betreuung und Leistungen im Rahmen des österreichischen Gesundheits- und Krankenpflegegesetzes erbracht.

3. Pflegeberatung / Case and Care Management Vermittlung

3.1 Der Auftragnehmer stellt unter Berücksichtigung der Anforderungen laut Erhebung und Dokumentation des Pflege- und Betreuungsbedarfs der zu betreuenden Person eine geeignete selbstständige PersonenbetreuerIn zur Verfügung und weist diese dem Auftraggeber zu.

3.2 Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis und ist damit einverstanden, dass die Leistung der selbstständigen Personenbetreuung von einer oder mehreren verschiedenen selbstständig tätigen PersonenbetreuerInnen erbracht werden können. Der Auftraggeber erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, nicht auf eine bestimmte PersonenbetreuerIn Anspruch zu haben, wenn deren Qualifikation, Sprachkenntnisse, persönliche Eignung usw. dem aktuellen Pflege- und Betreuungsbedarfs der zu betreuenden Person nicht entsprechen.

Der Auftraggeber hat innerhalb eines Zeitraumes von 10 Tagen ab Aufnahme der Tätigkeit der jeweiligen selbstständigen PersonenbetreuerIn das Recht Einwände gegen die selbstständige PersonenbetreuerIn zu erheben und diese schriftlich dem Auftragnehmer mitzuteilen. Der Auftragnehmer wählt in der Folge eine geeignete selbstständige PersonenbetreuerIn aus und weist diese dem Kunden zu. Es sind bis zu vier Wechsel einer PersonenbetreuerIn in der Vermittlungsgebühr enthalten. (siehe Beiblatt I: Leistungsübersicht Vermittlungsgebühr / Pflegeberatung / Case and Care Management)

Der Auftragnehmer weist daraufhin, dass es zugleich für eine/einen zu vermittelnde PersonenbetreuerIn tätig werden kann und von dieser diesem für seine Vermittlungstätigkeit eine Belohnung entgegennehmen kann.



Der Auftragnehmer weist daraufhin, dass in Erfüllung der Kostentransparenz sämtliche der/den PersonenbetreuerInnen in Rechnung gestellte Leistungen der FamilyHealth Pflegedienste GmbH auf der Homepage www.familyhealth.at zur Einsichtnahme zur Verfügung stehen.

Der Auftragnehmer steht keine Vermittlungsgebühr für die Vermittlung des Betreuungsvertrages zu, wenn das mit der selbstständigen PersonenbetreuerIn geschlossene Geschäft wirtschaftlich einem Abschluss durch den Auftragnehmer selbst gleichkommt. Ebenso steht bei einem sonstigen familiären oder wirtschaftlichen Naheverhältnis zwischen dem Auftragnehmer und dem der selbstständigen PersonenbetreuerIn dann keine Vermittlungsgebühr zu, wenn die zu betreuende Person bei Vermittlung nicht unverzüglich auf dieses Naheverhältnis hingewiesen wird.

3.3 Der Auftragnehmer ist verpflichtet noch vor der Unterfertigung dieses Vertrages:

- a) ein Erstgespräch durchzuführen
- b) eine Erhebung (Pflegeanamnese, Pflegeberatung) und Dokumentation des Pflege- und Betreuungsbedarfes durch eine Diplomierte Pflegefachkraft vor Ort bei der zu betreuenden Person durchzuführen
- c) den Auftraggeber umfassend über die Rahmenbedingungen der 24 Stunden Personenbetreuung, insbesondere deren gesetzliche Grundlagen, den Leistungsumfang und die damit im Zusammenhang stehenden Kosten und Fördermöglichkeiten, aufzuklären.
(siehe Beiblatt I: Tarifübersicht, Beiblatt IV: Leistungsübersicht Personenbetreuung)
- d) Gegebenenfalls ein Hausbesuch zur Beratung bzw. Beurteilung und Dokumentation der Gegebenheiten vor Ort (z.B. barrierefreie Adaptierungen, Erfordernis von Hilfsmittel und Heilbehelfen, Eignung von Räumlichkeiten als Unterkunft der selbstständigen PersonenbetreuerIn etc).
- e) Erhebung eines schriftlichen Anforderungsprofils der Betreuungsleistungen bzw. der selbstständigen PersonenbetreuerIn (Qualifikation, Verfügbarkeit, Preis, Mobilität, sprachliche Kenntnisse, Referenzen)
Diese Erhebungen und Dokumentationen sind der zu betreuenden Person bzw. dem Auftraggeber auf Verlangen zugänglich zu machen.
- f) die selbstständige PersonenbetreuerIn im Vorfeld einer beabsichtigten Vermittlung persönlich im Büro des Auftragnehmers über die gesetzlichen Rahmenbedingungen der Personenbetreuung, den Tätigkeitsumfang und die damit im Zusammenhang stehenden gesetzlichen Abgaben im Rahmen der 24 Stunden Betreuung (SVA, WKO, Finanzamt, Haftpflichtversicherung etc), die „Pflege- und Betreuungsrichtlinien - inkl. Notfallplan“ der FamilyHealth Pflegedienste GmbH aufzuklären.
Sowie eine Einführung in die vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellten Pflege- und Betreuungs-dokumentation durchzuführen.
- i) die PersonenbetreuerIn im Vorfeld einer tatsächlichen Vermittlung über den zu erwartenden Pflege- und Betreuungsaufwand (laut Erhebung durch eine Dipl. Pflegefachkraft) und den sich daraus ergebenden Tagesstarif ausführlich zu informieren und auf Verlangen in schriftlicher Form zu übermitteln.

3.4 Der Auftragnehmer ist weiters verpflichtet:

- a) die PersonenbetreuerIn im Beisein naher Angehöriger/Bezugspersonen oder gesetzlichen Vertretung in den Haushalt der zu betreuenden Person einzuführen
- b) einen Musterwerkvertrag (Betreuungsvertrag) zwischen Auftraggeber und selbstständiger PersonenbetreuerIn zur Verfügung zu stellen, für dessen Inhalt keinerlei Haftung übernommen wird
- c) die im Einsatz befindliche PersonenbetreuerIn bei der Wohnsitzmeldung/Gewerbeummeldung oder Gewerbeanmeldung zu unterstützen
- d) gegebenenfalls die Kompetenzerweiterung/Delegation von pflegerischen Tätigkeiten gemäß § 3b Abs. 2 GuKG, bzw. medizinischer Tätigkeiten gemäß § 15 Abs. 7 GuKG, nach Maßgabe ärztlicher Anordnungen an die im Einsatz befindliche selbstständigen PersonenbetreuerIn zu erteilen
(siehe Beiblatt IV: Leistungsübersicht Personenbetreuung)



- e) die zu betreuende Person oder deren gesetzlichen Vertretungen bei der Abwicklung des Förderansuchens (Sozialministeriumsservice / 24-Stunden-Förderung) zu unterstützen, sofern die Voraussetzungen zur Erlangung der Förderung gegeben sind und die erforderlichen Unterlagen innerhalb von 14 Tagen zur Verfügung gestellt werden
- f) zur Durchführung der Qualitätssicherung gem. Pkt. 4. dieses Vertrages, wofür sich der Auftragnehmer mit dem Einverständnis des Auftraggebers einer Dipl. Pflegefachkraft bedient. (siehe Beiblatt: III. Leistungsübersicht Qualitätssicherung)

4. Qualitätssicherung

4.1 Der Auftragnehmer ist verpflichtet durch den Einsatz von Dipl. Pflegefachkräften regelmäßige Kontrollen (Qualitätssicherung) durchzuführen, die ab Einführung der PersonenbetreuerIn in den Kundenhaushalt zu erfolgen haben. Die Dipl. Pflegefachkraft hat sich dabei ein persönliches Bild von der Pflege- und Betreuungssituation zu verschaffen, hierüber schriftliche Aufzeichnungen anzufertigen und mit dem Auftraggeber bzw. dessen gesetzlichen Vertreter die Situation zu besprechen sowie erforderliche Maßnahmen einzuleiten. (siehe Beiblatt III: Leistungsübersicht Qualitätssicherung)

Falls sich der Pflege- und Betreuungsbedarf verändert, wird die Leistung angepasst. Eine Leistungsanpassung kann mit einer Tarifierhöhung verbunden sein. (siehe Beiblatt I: Tarifübersicht)

4.2 Der Auftraggeber erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass der Auftragnehmer die Einsatzzeiten/Turnuszeiten direkt mit der selbständigen PersonenbetreuerIn vereinbart (regulär 2-Wochen / max. 3-Wochen Turnus). Hierüber werden von der im Einsatz befindlichen selbständigen PersonenbetreuerIn schriftliche Aufzeichnungen geführt, welche zur Einsichtnahme in der Pflege- und Betreuungsdokumentation vor Ort aufzubewahren sind.

Die Freizeitregelung wird individuell zwischen der zu betreuenden Person/Angehörige oder gesetzlichen Vertretung und der jeweiligen selbständigen PersonenbetreuerIn vereinbart (üblicherweise 2 Stunden Pause/Freizeit pro Tag).

Falls die Einhaltung dieser Freizeitregelung nicht möglich ist, kann im Raum Wien eine kostenpflichtige ErsatzpersonenbetreuerIn zur Verfügung gestellt werden. (z.B. Notwendigkeit der kontinuierlichen Anwesenheitspflicht der PersonenbetreuerIn bei einer demenziellen Erkrankung)

4.3 Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden und verpflichtet sich ausdrücklich den Auftragnehmer zu informieren:

- a) bei Änderungen hinsichtlich der Pflegegeldeinstufung
- b) bei einem Wechsel des behandelnden Arztes, Facharzt
- c) Inkrafttreten einer Erwachsenenvertretung/Vertretungsvollmacht

4.4 Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden und verpflichtet sich ausdrücklich laufende Befunde, Arztberichte, Spitalsentlassungsberichte, usw. der zu betreuenden Person in der vor Ort aufliegenden Pflege- und Betreuungsdokumentation zu hinterlegen (Kopie ausreichend).

4.5 Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden und verpflichtet sich ausdrücklich der vor Ort im Einsatz befindlichen selbständigen PersonenbetreuerIn eine Teilnahme an der einmal jährlich vorgesehenen Schulungsmaßnahme im Ausmaß von ca. 5 Stunden (Personalentwicklung/Qualitätssicherung) in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers zu ermöglichen.



5. Entgelt

5.1 Die einmalige Vermittlungsgebühr und die Gebühr für die Pflegeberatung/Case – und Caremanagement entsteht mit Rechtswirksamkeit des Geschäfts. (siehe Beiblatt I: Tarifübersicht). Dieser Betrag ist mit Rechnungslegung innerhalb von 10 Tagen ab Unterfertigung dieses Vertrags auf das Konto des Auftragnehmers zu überweisen. Widrigenfalls ist der Auftragnehmer zur Leistungsverweigerung berechtigt. (siehe Punkt 6: Mahnwesen)

Es sind bis zu vier Wechsel der PersonenbetreuerIn in der Vermittlungsgebühr inkludiert. Für jede weitere Vermittlung und Einführung einer selbständigen PersonenbetreuerIn fallen zusätzliche Kosten in Form der Vermittlungsgebühr an (siehe Beiblatt I: Tarifübersicht). Nach dem dritten laufenden Betreuungsmonat ist ein Wechsel der Personenbetreuer/in durch die monatliche Qualitätssicherungsgebühr abgedeckt.

5.2 Für die in Punkt 4. dieses Vertrages genannten Leistungen der Qualitätssicherung wird ein monatlicher Qualitätssicherungsbeitrag in Rechnung gestellt (siehe Beiblatt I: Tarifübersicht). Der monatliche Qualitätssicherungsbeitrag ist per Dauerauftrag bis spätestens den 5. des Betreuungsmonats auf das Konto des Auftragnehmers zur Anweisung zu bringen, widrigenfalls ist der Auftragnehmer zur Leistungsverweigerung berechtigt. (siehe Punkt 6. Mahnwesen)

Für zusätzliche Pflegevisiten/Hausbesuche oder medizinische Hauskrankenpflege gelten die aktuellen Tarife des Auftragnehmers (siehe Beiblatt I: Tarifübersicht).

5.3 Für die stundenweise Betreuung werden als Basis die abgezeichneten/genehmigten an den Auftragnehmer übermittelten Einsatzlisten herangezogen.

6. Mahnwesen

Das Mahnwesen des Auftragnehmers ist grundsätzlich auf 10 Werktage nach Fälligkeit der Rechnung ausgelegt. Für den Fall eines Zahlungsverzuges verpflichtet sich der Auftraggeber zur Bezahlung von Mahnspesen in Höhe von € 10,- pro Mahnung und Verzugszinsen in der Höhe von 4 % p.a. des Rechnungsbetrages. Mit selbständigen PersonenbetreuerInnen besteht die Vereinbarung, dass diese ihre Leistungen bei 10 Werktagen Zahlungsverzug nach Fälligkeit der Mahnung einstellen dürfen. Der Auftragnehmer ist ebenfalls berechtigt seine Leistungen bei 10 Werktagen Zahlungsverzug nach Fälligkeit der Mahnung einzustellen, ohne für nachteilige Folgen zu haften.

7. Wertsicherung

Die aus diesem Vertrag anfallenden Kosten der laufenden Qualitätssicherung (siehe Punkt 4.) verstehen sich ab Unterfertigung des Vertrages und werden auf Basis des von der Statistik Austria verlautbarten Verbraucherpreisindex 2015 (Ausgangsmonat: jeweils Jänner im Kalenderjahr des Vertragsabschlusses) wertgesichert.

Schwankungen des Verbraucherpreisindex 2015 bis einschließlich 5% nach oben oder unten bleiben unberücksichtigt, jedoch wird bei Überschreitung oder Unterschreitung dieses Spielraumes die gesamte Änderung voll erfasst. Die angewandte Indexzahl bietet jeweils die neue Ausgangsbasis zur Errechnung weiterer Valorierungen.



Sollte aus welchen Gründen auch immer der vereinbarte Index nicht mehr verlautbart werden, so ist ein an seine Stelle tretender Index der Wertsicherung zu Grunde zu legen. Sollte auch ein derartiger Index fehlen, ist jener Index heranzuziehen der in seiner Zusammensetzung am ehesten dem VPI 2015 entspricht.

8. Vertragsdauer

8.1 Dieser Vertrag tritt mit dem Tag der Unterfertigung in Kraft. Jede Vertragspartei hat das Recht diesen Vertrag mit einer Kündigungsfrist von zwei Wochen (auch bei einem befristeten Vertragsverhältnis) zum Monatsletzten mittels eingeschriebenen Briefes zu kündigen. Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis und ist damit einverstanden, dass bei Auflösung des Vertragsverhältnisses zwischen den Vertragsparteien die vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellten Musterwerkverträge (Betreuungsvertrag) der im Einsatz befindlichen PersonenbetreuerInnen als aufgelöst gelten, ohne dass es hierzu einer gesonderten Kündigung bedarf und die erteilte Kompetenzerweiterung/Delegation hinsichtlich der Leistungen laut GuKG, § 15 Abs.7 GuKG nach Maßgaben ärztlicher Anordnung dem/der PersonenbetreuerIn entzogen wird – ohne dass es hierzu einer gesonderten Kündigung bzw. einem gesonderten Entzug der Kompetenzerweiterung/Delegation bedarf.

8.2 Belehrung über das Rücktritts- /Widerrufsrecht:

Hat der Auftraggeber als Verbraucher die Vertragserklärung

- a. nicht in den Geschäftsräumlichkeiten des Vermittlungsunternehmens abgegeben oder
- b. wurde die zu betreuende Person bzw. deren gesetzlicher Vertreter vor Abschluss des Vermittlungsvertrages vom Vermittlungsunternehmen außerhalb von dessen Geschäftsräumlichkeiten persönlich und individuell angesprochen,

so kann der Auftraggeber ohne Angaben von Gründen vom Vermittlungsvertrag binnen 14 Tagen zurücktreten.

Die Frist beginnt im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses, frühestens jedoch mit Ausfolgung des vorab auszufüllenden Beilage: Widerrufsformulars Die Erklärung des Rücktritts bzw. Widerrufs kann entweder formfrei mittels eindeutiger Erklärung oder mittels dem vorausgefüllten Beilage **Widerrufsformular** erfolgen. Die Frist ist gewahrt, wenn die Erklärung innerhalb von 14 Tagen an das Vermittlungsunternehmen abgesendet wird. Der Auftraggeber kann zudem dann vom Vermittlungsvertrag zurücktreten bzw. diesen widerrufen, wenn das Vermittlungsunternehmen gegen die gewerberechtlichen Regelungen über das Sammeln und die Entgegennahme von Bestellungen auf Dienstleistungen (§ 54 GewO 1994) sowie über das Aufsuchen von Privatpersonen und Werbeveranstaltungen (§ 57 GewO 1994) verstoßen hat.

Wenn der Auftraggeber diesen Vermittlungsvertrag widerrufen hat, hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber alle von dieser / diesem erhaltene Zahlungen, einschließlich allfälliger Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass der Auftraggeber eine andere Art der Lieferung als die vom Auftragnehmer angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt hat), unverzüglich und spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag des Zugangs des Widerrufs beim Auftragnehmer, zurückzuzahlen. Für die Rückzahlung hat der Auftragnehmer das Zahlungsmittel der ursprünglichen Transaktion zu verwenden und es dürfen dem Auftraggeber hierfür keine zusätzlichen Entgelte in Rechnung gestellt werden.



Hat der Auftraggeber den Beginn der Dienstleistungen durch den Auftragnehmer noch während der Widerrufsfrist ausdrücklich verlangt, hat der Auftraggeber hierfür einen angemessenen Betrag zu bezahlen, der dem Anteil der bis zum Zeitpunkt, zu dem der Auftraggeber den Auftragnehmer von der Ausübung des Widerrufsrechts unterrichtet, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

8.3 Dieser Vertrag wird bei Ableben der betreuten Person mit sofortiger Wirkung automatisch aufgelöst, ohne dass es hierzu einer Kündigung bedarf.

8.4 Dieser Vertrag kann vom Auftragnehmer mit sofortiger Wirkung bei Vorliegen auch nur eines der nachstehenden Gründe schriftlich, mittels eingeschriebenem Briefes, aufgelöst werden:

- a) bei tätlichen Angriffen des Klienten oder dessen nahen Angehörigen/Bezugspersonen oder sonstiger mit ihm in einem Naheverhältnis stehenden Personen gegen die PersonenbetreuerIn
- b) bei Verletzung der Intimsphäre der PersonenbetreuerIn durch den Klienten oder dessen nahen Angehörigen/Bezugspersonen oder sonstiger mit ihm in einem Naheverhältnis stehender Personen
- c) bei Verletzung der Privatsphäre der PersonenbetreuerIn durch den Klienten oder dessen nahen Angehörigen/Bezugspersonen oder sonstiger mit ihm in einem Naheverhältnis stehender Personen;
- d) wenn Umstände eintreten, durch die die PersonenbetreuerIn im Zuge ihrer Leistungserbringung sich gesundheitlich oder in sonstiger Weise gefährden würde;
- e) die Beschaffung und/oder der Einsatz von arbeitserleichternden Pflegebehelfen abgelehnt wird
- f) wenn der Auftraggeber oder der Klienten von der PersonenbetreuerIn Leistungen verlangt, zu deren Erbringung die PersonenbetreuerIn nicht berechtigt ist
(siehe Beiblatt IV: Leistungsübersicht PersonenbetreuerInnen)
- g) wenn der Auftraggeber bei Bedarf an medizinischen oder pflegerischen Leistungen deren Inanspruchnahme trotz schriftlicher Aufforderung verweigert oder nicht veranlasst
- h) gesetzliche Vorgaben oder fachlich anerkannte Mindeststandards der Betreuung, Pflege und Therapie nicht eingehalten werden können

8.5 Dieser Vertrag kann vom Auftraggeber mit sofortiger Wirkung bei Vorliegen auch nur eines der nachstehenden Gründe schriftlich, mittels eingeschriebenen Briefes, aufgelöst werden:

- a) wenn es zu tätlichen Angriffen der PersonenbetreuerIn gegen den Klienten oder dessen Angehörige/Bezugspersonen kommt
- b) wenn die PersonenbetreuerIn die Intimsphäre des Klienten oder dessen Angehöriger / Bezugspersonen verletzt
- c) wenn die PersonenbetreuerIn die Privatsphäre des Klienten oder dessen Angehörige/ Bezugspersonen in unzumutbarer Weise verletzt
- d) wenn die Leistungserbringung durch die PersonenbetreuerIn für den Klienten eine gesundheitliche oder sonstige Gefährdung bedeuten würde
- e) wenn die PersonenbetreuerIn schuldhaft ihrer Leistungsverpflichtung nicht nachkommt, ohne sich vertreten zu lassen
- f) Diebstahls, Veruntreuung oder sonstiger Vermögensdelikte der PersonenbetreuerIn gegen den Auftraggeber oder Klienten
- g) mutwilliger Sachbeschädigung der PersonenbetreuerIn im Haushalt des Klienten/Auftraggebers

8.6 Der Vertrag endet auch durch Insolvenz oder Auflösung des Auftragnehmers.



9. Haftung

9.1 Der Auftraggeber nimmt ausdrücklich zur Kenntnis, dass die PersonenbetreuerIn die Leistungen als selbständige Unternehmerin erbringt und das Gewerbe der Personenbetreuung gemäß § 159 GewO 1994 ausübt und während des gesamten Betreuungszeitraums aufrecht erhält.

9.2 Der Auftragnehmer übernimmt keine Haftung für eine erfolgreiche Vermittlung einer PersonenbetreuerIn. Dies umfasst sämtliche Fälle in welchen die Vermittlung einer PersonenbetreuerIn nicht erfolgen kann und dies auf Umstände zurückzuführen ist, die nicht dem Auftragnehmer zuzurechnen sind. Insbesondere wird keine Haftung für Schäden aller Art übernommen, wenn keine geeigneten PersonenbetreuerInnen zur Vermittlung zur Verfügung stehen.

Bei einem begründeten Ausfall (z.B. Krankheit) der PersonenbetreuerIn ermöglicht der Auftragnehmer den Einsatz einer Vertretung innerhalb von maximal 48 Stunden. Laut "Pflege- und Betreuungsrichtlinien- inkl. Notfallplan" der FamilyHealth Pflegedienste GmbH ist die im Einsatz befindliche PersonenbetreuerIn verpflichtet die Betreuung aufrecht zu halten bis eine entsprechende Ersatzbetreuungsperson zur Verfügung steht (längstens 48 Stunden).

9.3 Der Auftraggeber verpflichtet sich ausdrücklich den Auftragnehmer unverzüglich (ab Kenntnis) über eine eventuelle Fehlleistung der PersonenbetreuerIn zu informieren. Für Folgen einer grob fahrlässigen Fehlleistung oder Folgen einer Leistungserbringung zu deren Erbringung die PersonenbetreuerIn nicht berechtigt ist, haftet die PersonenbetreuerIn ausschließlich und im vollem Umfang!

(siehe Beiblatt IV: Leistungsübersicht PersonenbetreuerInnen)

Im Interesse des Klienten bringt der Auftragnehmer nur PersonenbetreuerInnen zum Einsatz, die über eine Haftpflichtversicherung verfügen.

9.4 Telefonische Erreichbarkeit:

Zentrale Wien

0043(0)1 40 500 46

Werktags von 8.00 bis 16.00

Die für den jeweiligen Klienten persönlich zuständige Dipl. Pflegefachkraft ist Werktags von 8.00 bis 16.00 erreichbar!

Wochenend- und Feiertagsbereitschaftsdienst durch eine Dipl. Pflegefachkraft von 9.00 – 16.00 Uhr ausschließlich unter

0043 (0)1 40 500 46

24h-Notfallnummer* für bestehende Klienten, deren Angehörige und den im Einsatz befindlichen PersonenbetreuerInnen ausschließlich unter

0043 (0)1 40 500 46

*) In dringenden Fällen (z.B. akuter Ausfall der im Einsatz befindlichen PersonenbetreuerIn)

Bei medizinischen Notfällen bzw. akuter Verschlechterung des Gesundheitszustandes der betreuten Person sind allerdings ausschließlich die behandelnden Ärzte bzw. Rettung oder Notarzt zu kontaktieren!



10. Stundenweise Personenbetreuung im Raum Wien

Stundenweise Personenbetreuung ist ab einer Stunde Einsatz möglich. Die Kosten für die stundenweise Betreuung richten sich nach dem allgemeinen Stundensatz laut Tarifübersicht. (siehe Beiblatt I: Tarifübersicht)

Für die stundenweise Betreuung werden die Zeiten mit dem Klienten vorab vereinbart.

Die Stunden werden in vollen 60 Minuten Einheiten bewertet und verrechnet (Teile von Stunden werden auf 15 Minuten gerundet). Im Raum Wien werden keine Anfahrtszeiten verrechnet.

Die von dem Klienten unterzeichneten Stundenaufzeichnungen der PersonenbetreuerInnen dienen dem Auftragnehmer als Verrechnungsgrundlage.

11. Datenschutzerklärung Datenschutzvereinbarung

Der Auftraggeber erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass Daten dieses Vertrages und seiner Abwicklung vom Auftragnehmer an Angehörige der Gesundheitsberufe, die den Auftraggeber behandeln oder pflegen, übermittelt und von diesen verarbeitet werden dürfen.

Diese sind auch zur wechselseitigen Datenübermittlung berechtigt (z.B. dass die behandelnden ÄrztInnen die PersonenbetreuerInnen oder die Dipl. Pflegefachkraft des Auftragnehmers über etwaige besondere Erfordernisse für die tägliche Betreuung und Pflege informieren und die aktuelle Medikation sowie bekannte Diagnosen übermitteln).

Mit Abschluss dieser Vereinbarung stimmt die zu betreuende Person bzw. deren gesetzlicher Vertreter der automatisationsunterstützten Erfassung, Bearbeitung, Speicherung und Übermittlung von personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit diesem Vertrag zwecks Erfüllung der mit diesem Vertrag einhergehenden Rechte und Pflichten zu. Die erfassten Daten werden ausschließlich zur Unterstützung der Dokumentation von Leistungen sowie zum Nachweis der Klientenbetreuung (Qualitätssicherung) und für statistische, anonymisierte Auswertungen verwendet. Der Auftragnehmer unterliegt den Bestimmungen des Datenschutzgesetzes.

Die detaillierte [Datenschutzerklärung](#) finden Sie auf unserer homepage www.familyhealth.at.

12. Sonstiges

12.1 Die Vertragsparteien, Mitarbeiter des Auftragnehmers und PersonenbetreuerInnen sind zur Verschwiegenheit über alle ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag anvertrauten oder bekannt gewordenen Angelegenheiten verpflichtet.

Diese Verschwiegenheitspflicht besteht für den Auftragnehmer nicht, wenn und soweit der Auftraggeber oder dessen gesetzlicher Vertreter den Auftragnehmer ausdrücklich von dieser Pflicht entbindet.

12.2 Es besteht eine gesetzliche Pflicht zur Führung einer Pflege- und Betreuungsdokumentation. Diese dient der Gewährleistung der Betreuung sowie der Qualitätssicherung.

12.4 Eine selbst auch nur kurzfristige Überwachung oder Aufnahme von PersonenbetreuerInnen oder Mitarbeitern des Auftragnehmers in deren Einsatzbereich durch technische Überwachungsgeräte jeglicher Art (insbesondere Videoüberwachung) ist unzulässig (AVRG und § 5a Abs 5 DSG).



12.5 Der Auftraggeber verpflichtet sich nach Beendigung des Betreuungsverhältnisses die vor Ort geführte Betreuungs- und Pflegedokumentation, die sich im Eigentum des Auftragnehmers befindet, innerhalb von 14 Tagen an den Auftragnehmer zu übermitteln. Sollte eine Abholung vor Ort durch eine MitarbeiterIn des Auftragnehmers erforderlich sein, wird dies dem Klienten mit € 55,- in Rechnung gestellt.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich auf Verlangen und mit Kostenersatz eine Kopie der Betreuungs- und Pflegedokumentation zur Verfügung zu stellen.

12.6 Aufklärungspflichten

Der Auftragnehmer erklärt die zu betreuende Person bzw. deren gesetzliche Vertretung vor Vertragsabschluss jedenfalls aufgeklärt zu haben über:

- a) über die Rechte und Pflichten des Musterwerkvertrages (Betreuungsvertrag zwischen PersonenbetreuerIn und Auftraggeber)
- b) die zulässigen Tätigkeiten der selbstständigen PersonenbetreuerIn
- c) die Pflichten der selbstständig tätigen PersonenbetreuerInnen (wie z.B. die Verpflichtung, die im Zusammenhang mit der Personenbetreuung stehenden Steuern und Sozialversicherungsbeiträge selbst zu erklären und abzuführen)
- d) über die "Pflege- und Betreuungsrichtlinien- inkl. Notfallplan" der FamilyHealth Pflegedienste GmbH
- c) die vom Auftragnehmer in diesem Vertrag angebotenen Leistungen unter schriftlicher Angabe der Kosten
- d) die sich aus diesem Vertrag ergebender Rechte und Pflichten
- e) das Rücktritts- und Widerrufsrecht

12.7 Der Auftraggeber erklärt ausdrücklich ausreichend Zeit gehabt zu haben, um sich über den Inhalt und die Bedeutung der von ihm abgegebenen Erklärung klar zu werden und ein für ihn ausreichendes Beratungsgespräch erhalten zu haben.

12.8 Dieser Vertrag unterliegt ausschließlich österreichischem Sachrecht. Für allfällige Streitigkeiten aus diesem Vertrag vereinbaren die Vertragspartner die Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichts am Firmensitz des Auftragnehmers. Ausgeschlossen wird das UN Kaufrecht.

12.9 Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform, ebenso das Abgehen vom vereinbarten Schriftformerfordernis.

12.10 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam sein oder ungültig werden, bleiben die übrigen Bestimmungen dieses Vertrags unberührt. In einem solchen Fall ist die unwirksame oder ungültige Bestimmung durch eine gültige und wirksame zu ersetzen, mit der unter Berücksichtigung der Interessen der Vertragspartner der wirtschaftliche Zweck am ehesten erreicht werden kann.

12.11 Von diesem Vertrag erhält eine Ausfertigung im Original der Auftraggeber und in Kopie der Auftragnehmer.

12.12 Die zu betreuende Person bzw. deren gesetzliche Vertreter erteilt bei Vertragserrichtung eine Vollmacht an den Auftragnehmer zur Einreichung eines Antrags bei der zuständigen Förderstelle auf Bezug von Zuschüssen aus dem Unterstützungsfonds für Menschen mit Behinderung und gegebenenfalls zur Einreichung eines Antrags bei den zuständigen Sozialversicherungsträger auf Bezüge laut Bundespflegegeldgesetz.



Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung teilweise verzichtet. Im Sinne der Gleichbehandlung gelten entsprechende Begriffe für Frauen und Männer in gleicher Weise.

Rechtsgrundlage:

Gesundheits- und Krankenpflegegesetz: (GuKG), § 3b (BGBl. I Nr. 108/1997 idF BGBl. I Nr. 57/2008)

Ärztegesetz: § 50, (BGBl. I Nr. 169/1998 idF BGBl. I Nr. 57/2008)

Bundespflegegeldgesetz: (BGBl. I Nr. 110/1993 idF BGBl. I Nr. 57/2008) § 21b

Hausbetreuungsgesetz: HBeG (BGBl. I Nr. 33/2007 idF BGBl. I Nr. 57/2008)

Gewerbeordnung: §§ 159 und 160 (BGBl. I Nr. 33/2007 idF BGBl. I Nr. 57/2008)

Verordnung über Standes- und Ausübungsregeln über die Organisation der Personenbetreuung: (BGBl. II Nr. 397/2015)

Verordnung über Standes- und Ausübungsregeln über Leistungen der Personenbetreuung: (BGBl. II Nr. 278/2007, BGBl. II Nr. 396/2015)

Gewerbeordnung: §§ 54 und 57 (BGBl. I Nr. 194/1994 idF BGBl. I Nr. 48/2015)

Verordnung über Maßnahmen zur Vermeidung einer Gefährdung von Leben oder Gesundheit: (BGBl. II Nr. 152/2007)

Die Bestimmungen des Maklergesetzes kommen subsidiär zur Anwendung



Beilage
(zum Vermittlungsvertrag)

Ergänzende Pflichtenauflistung

1. Das Vermittlungsunternehmen hat seinen Beruf gewissenhaft mit der Sorgfalt eines ordentlichen Vermittlungsunternehmens auszuüben. Es ist verpflichtet, jedes standeswidrige Verhalten zu unterlassen. Insbesondere ist es ihm untersagt, Personen zu vermitteln, die nicht zur Ausübung des Gewerbes der Personenbetreuung berechtigt sind oder deren Gewerbeausübung ruht.
2. Das Aufsuchen von Privatpersonen zum Zweck des Sammelns von Bestellungen auf Leistungen der Organisation von Personenbetreuung ist nur auf ausdrückliche, an das Vermittlungsunternehmen gerichtete, Aufforderung gestattet. Anderenfalls ist die Entgegennahme von Bestellungen der vorgenannten Leistungen lediglich in den Betriebsstätten des Vermittlungsunternehmens zulässig. Bei Zuwiderhandeln steht der zu betreuenden Person das Recht auf Rücktritt vom Vertrag offen.
3. Das Vermittlungsunternehmen hat bei der Ausübung seiner Tätigkeit auf das Wohl der zu betreuenden Person zu achten und seine berufliche Stellung nicht zur Erlangung persönlicher Vorteile zu missbrauchen, wie zB durch die unaufgeforderte Vermittlung oder den unaufgeforderten Abschluss von Geschäften. Insbesondere ist es ihm untersagt, Leistungen ohne gleichwertige Gegenleistung entgegenzunehmen.
4. Das Vermittlungsunternehmen hat sich im Geschäftsverkehr jeder irreführenden Information, insbesondere zu Leistungsinhalten und Preisen, im Zusammenhang mit der Ausübung ihres Berufes zu enthalten.
5. Das Vermittlungsunternehmen hat in seiner Werbung auf seine Vermittlereigenschaft hinzuweisen und eine Telefonnummer oder eine Internetadresse anzuführen, unter der bzw. auf der die in Pkt 6. Zeile 6.2 bis 6.4 genannten Informationen abgerufen werden können.
6. Das Vermittlungsunternehmen hat in seinem Geschäftsverkehr
 - 6.1 auf seine Eigenschaft als Vermittler hinzuweisen,
 - 6.2 den Preis der Vermittlertätigkeit anzugeben,
 - 6.3 die Leistungsinhalte der Vermittlung durch das Vermittlungsunternehmen unter Angabe der für die einzelnen Leistungsinhalte anfallenden Preise transparent darzustellen und
 - 6.4 im Fall von angegebenen Preisbeispielen die Gesamtkosten für sämtliche Leistungsinhalte sowie für den Fall, dass diese Praxisbeispiele eine allfällige Förderung zur 24-Stunden-Betreuung beinhalten bzw. mit einer solchen geworben wird, die Voraussetzungen für diese Förderung anzugeben.



Beiblatt I: Tarifübersicht

→ Einmalig

24 Stunden Pflege und Betreuung

⇒ Vermittlungsgebühr (lt. Gewerbeordnung § 161) Ab der 5. Vermittlung einer PersonenbetreuerIn innerhalb der ersten drei Betreuungsmonate zusätzlich € 175,00 pro Vermittlung	€ 511,20
⇒ Pflegeberatung / Case and Care Management (lt. Gesundheits- und Krankenpflegegesetz)	€ 256,00
	€ 767,20

Kurzzeitpflege in Form einer 24 Stunden Pflege und Betreuung (max. 3 Wochen)

⇒ Vermittlungsgebühr (lt. Gewerbeordnung § 161)	€ 132,80
⇒ Pflegeberatung / Case and Care Management (lt. Gesundheits- und Krankenpflegegesetz)	€ 256,00
	€ 388,80

→ Monatlich

⇒ Qualitätssicherung (lt. Gesundheits- und Krankenpflegegesetz)	Durch eine Diplomierte Pflegefachkraft	€ 142,00
⇒ Zusätzliche Pflegevisite / Hausbesuch durch Dipl. Pflegefachkraft¹⁾		€ 68,00

→ Täglich

⇒ Ein zu betreuender Klient	Je nach Pflege- und Betreuungsaufwand	€ 69,00
		€ 75,00
	Zuzüglich Fahrtkosten:	€ 80,00
	Im Raum Wien pro BetreuerIn bis € 100,- pro An- und Abreise	€ 85,00
	Im Raum Niederösterreich pro BetreuerIn bis € 150,- pro An- und Abreise	
	Sollte eine Vertretung zum Einsatz kommen (z. B. eine PersonenbetreuerIn erkrankt) können sich die monatlichen Fahrtkosten erhöhen.	
⇒ Für eine zweite im gemeinsamen Haushalt lebende Person ohne Betreuungs- oder Pflegebedarf (Kein Pflegegeldbezug) wird ein Zuschlag verrechnet. (Übernahme der Haushaltsführung, z.B.: Wäscheversorgung, Reinigung, Einkauf, Kochen, etc.)		€ 10,00
⇒ Zwei zu betreuende Klienten (Zwei Pflegegeld beziehende Klienten)	Pauschaler Tagessatz	€ 95,00
⇒ 24 Stunden Pflege durch Dipl. Pflegefachkraft / PflegeassistentIn	Laut Kostenvoranschlag	
⇒ Am 24.12. / 25.12. und 26.12. sowie am 01.01. wird ein Zuschlag von 100% verrechnet.		
⇒ Der Sachaufwand in Form von Unterkunft und Verpflegung für die im Einsatz befindlichen PersonenbetreuerInnen ist vom Auftraggeber zu übernehmen.		

→ Stundenweise Personenbetreuung in Wien

⇒ Einsatz²⁾	Pro Stunde	Wt € 17,20
		So/Ft € 22,50
	Ab 5 Stunden durchgehendem Einsatz	Wt € 15,00
		So/Ft € 17,80
	Nachtbetreuung (max. 10 Stunden)	€ 85,00
⇒ Monatliche Qualitätssicherung (lt. Gesundheits- und Krankenpflegegesetz)	Durch eine Diplomierte Pflegefachkraft	€ 142,00

¹⁾ Zusätzlich zu der in der Qualitätssicherung bereits beinhalteteten Pflegevisite/Hausbesuch (z. B. Konfliktmanagement, Kompetenzerweiterung)
²⁾ Als Mindesteinsatzzeit werden 60 Minuten verrechnet, in der Folge wird im 15 Minutentakt verrechnet. In Wien wird keine Fahrtzeit verrechnet. Bereits vereinbarte Betreuungsstunden können bis 3 Tage vor dem Einsatz storniert werden. Änderungen hinsichtlich Betreuungszeit bzw. Betreuungsumfang sind spätestens am Freitag für die kommende Kalenderwoche zu vereinbaren.

Preise (inkl. Ust): Stand Jänner 2019



24-Stunden-Förderung

max. € 550,- pro Monat

- Zuschuss des Sozialministeriums zu den Kosten einer 24 Stunden Betreuung
- Antragsteller ist die zu betreuende Person
- Vermögensunabhängig (kein Rückgriff auf Vermögenswerte des Klienten)
- Bezug von zumindest Pflegegeld der Stufe 3
- Einkommensgrenze: € 2500,- (Nettoeinkommen des Klienten)

Detaillierte Informationen zu den Voraussetzungen finden Sie auf unserer Homepage <http://familyhealth.at/wissenswertes> bzw. auf der Homepage des Sozialministeriums www.sozialministerium.at

Formale Abwicklung durch FamilyHealth

Preisbeispiel

→ Für eine/n zu betreuenden Klient/in pro Monat (30 Tage)

Preise (inkl. Ust): Stand Jänner 2019

Pflegestufe	3	4	5	6	7
Angenommener Tagessatz ¹⁾ (inkl. SVA)	€ 69,00	€ 75,00	€ 80,00	€ 80,00	€ 85,00
Davon Honorar Personenbetreuer/in	€ 67,00	€ 73,00	€ 78,00	€ 78,00	€ 83,00
Fahrtkosten ²⁾	€ 200,00	€ 200,00	€ 200,00	€ 200,00	€ 200,00
Qualitätssicherung	€ 142,00	€ 142,00	€ 142,00	€ 142,00	€ 142,00
Monatliche Gesamtkosten	€ 2.412,00	€ 2.592,00	€ 2.742,00	€ 2.742,00	€ 2.802,00
Abzüglich Pflegegeld	€ 451,80	€ 677,60	€ 920,30	€ 1.285,20	€ 1.688,90
Eigenleistung pro Monat (30 Tage)	€ 1.960,20	€ 1.914,40	€ 1.821,70	€ 1.456,80	€ 1.203,10
Abzüglich 24-Stunden-Förderung ³⁾	€ 550,00	€ 550,00	€ 550,00	€ 550,00	€ 550,00
Eigenleistung pro Monat (30 Tage)	€ 1.410,20	€ 1.364,40	€ 1.271,70	€ 906,20	€ 653,10

⇒ Für eine zweite im gemeinsamen Haushalt lebende Person ohne Betreuungs- oder Pflegebedarf (Kein Pflegegeldbezug) wird ein Zuschlag von € 10,- verrechnet. (Übernahme der Haushaltsführung, z.B.: Wäscheversorgung, Reinigung, Einkauf, Kochen, etc.)

⇒ Am 24.12. / 25.12. und 26.12. sowie am 01.01. wird ein Zuschlag von 100% verrechnet.

⇒ Der Sachaufwand in Form von Unterkunft und Verpflegung für die im Einsatz befindlichen PersonenbetreuerInnen ist vom Auftraggeber zu übernehmen.

¹⁾ Der im individuellen Fall angewandte Tagessatz hängt nicht zwingend von der Pflegegeldeinstufung durch die Pensionsversicherungsanstalt ab, sondern wird durch Ihre persönlich zuständige Diplomierte Pflegefachkraft von FamilyHealth im Rahmen der Pflegebedarfserhebung festgestellt. Sollte eine Diskrepanz zwischen Pflegegeldeinstufung und tatsächlichem Pflegebedarf bestehen oder eintreten, unterstützt Sie FamilyHealth natürlich bei den rechtlichen Schritten diesen Anspruch bei der jeweiligen Pensionsversicherungsanstalt geltend zu machen.

²⁾ Im Raum Wien pro BetreuerIn bis € 100,- pro An- und Abreise
Im Raum Niederösterreich pro BetreuerIn bis € 150,- pro An- und Abreise
Sollte eine Vertretung zum Einsatz kommen (z. B. eine PersonenbetreuerIn erkrankt) können sich die monatlichen Fahrtkosten erhöhen.

³⁾ Nur wenn die Fördervoraussetzungen gegeben sind bzw. ein Anspruch auf diese Förderung besteht.



Beiblatt II: Leistungsübersicht Vermittlungsgebühr / Pflegeberatung / Case and Care Management

- Erhebung des Pflege- und Betreuungsbedarfs durch eine Diplomierte Pflegefachkraft im Spital oder zu Hause. ¹⁾
- Information über die Rahmenbedingungen der 24 Stunden Personenbetreuung, im Besonderen deren gesetzliche Grundlagen, den Tätigkeitsumfang und die damit im Zusammenhang stehenden Kosten bzw. Fördermöglichkeiten. ²⁾
- Gegebenenfalls ein Hausbesuch zur Beurteilung bzw. Beratung zu den Gegebenheiten vor Ort (z.B. barrierefreie Adaptierungen, etc). ¹⁾
- Patientenüberleitung in die häusliche Pflege- und Betreuung (fachlich-pflegerische Übergabe zwischen Spital, Entlassungsmanagement, Rehabilitationseinrichtung oder Pflegeheim). ¹⁾
- Organisation von Heil- und Hilfsmitteln (z.B. Rollstuhl, Rollator, Pflegebett, Verbandsmaterial, Inkontinenzmaterial, Patientenlifter, Treppenlift, Antidekubitussysteme, Duschrollstuhl, Absauggerät, etc.). ¹⁾
- Erhebung eines schriftlichen Anforderungsprofils der Betreuungsleistungen (Qualifikation, Verfügbarkeit, Preis, Mobilität, sprachliche Kenntnisse, Referenzen) und die PersonenbetreuerIn im Vorfeld persönlich über die gesetzlichen Rahmenbedingungen der Personenbetreuung, den Tätigkeitsumfang und die damit im Zusammenhang stehenden gesetzlichen Abgaben (SVA, WKO, Finanzamt, Haftpflichtversicherung etc) und die „Pflege- und Betreuungsrichtlinien- inkl. Notfallplan“ der FamilyHealth Pflegedienste GmbH aufzuklären. Sowie eine Einführung in die von FamilyHealth zur Verfügung gestellten Pflege- und Betreuungsdokumentation durchzuführen.
- Information bzw. Rücksprache mit für Ihren Bedarf in Frage kommenden PersonenbetreuerInnen über den im Rahmen der Erhebung festgestellten Betreuungs- und Pflegebedarf. ^{1) 2)}
- Vermittlung einer geeigneten PersonenbetreuerIn ²⁾
- Einführung der PersonenbetreuerInnen vor Ort in Ihr Tätigkeitsfeld ¹⁾
- Dokumentationserrichtung laut Gesundheits- und Krankenpflegegesetz ¹⁾
- Schulung und pflegerisch-fachliche Unterstützung der PersonenbetreuerIn: ¹⁾
Medikamentengabe, Besonderheiten der Ernährung im Alter, Demenzbetreuung, Mobilisation, Anlegen von Stützstrümpfen, Dekubitusprophylaxe, Dekubitusversorgung, Harnkatheterversorgung, Cystofix, Infusionsüberwachung, s.c. Infusionen, Blutzuckerkontrolle, s.c. Injektionen z.B. Insulin/ Lovenox, Kolostomieversorgung, PEG-Sonde, O²-Gabe, etc.

¹⁾ Laut Gesundheits- und Krankenpflegegesetz (Pflegeberatung/Case and Care Management)

²⁾ Laut Gewerbeordnung (Vermittlung)



- Erteilung der Kompetenzerweiterung/Unterweisung/Delegation hinsichtlich eventuell notwendiger pflegerischer Tätigkeiten (gemäß § 15, Abs. 7 und § 3b, Abs. 2 laut Gesundheits- und Krankenpflegegesetz) ¹⁾
- Anschließend an eine dreitägige Probezeit erfolgt ein neuerlicher Hausbesuch zur Abklärung allfälliger pflegerisch fachlicher Fragen. ¹⁾
- Vertragserrichtung zwischen Auftraggeber und PersonenbetreuerIn. ²⁾
- Unterstützung bzw. formale Abwicklung der behördlichen Anmeldung/Ummeldung der PersonenbetreuerInnen. ²⁾
- Unterstützung bzw. formale Abwicklung von Förderansuchen (Pflegegeld, 24-Stunden-Förderung/ Sozialministerium, etc) ²⁾

Dieser Ablauf wiederholt sich nach dem ersten Turnus beim Eintreffen der zweiten für Sie vorgesehenen PersonenbetreuerIn. Begleitet von einer Übergabephase zwischen den PersonenbetreuerInnen.

Bei Bedarf sind bis zu vier Wechsel der PersonenbetreuerIn in der Vermittlungsgebühr inkludiert.

Ab dem dritten Betreuungsmonat ist ein Wechsel der PersonenbetreuerIn durch die monatliche Qualitätssicherungsgebühr abgedeckt.

Die Erstzahlung für Vermittlung, Pflegeberatung und Case and Care Management beinhaltet max. fünf Hausbesuche durch eine Diplomierete Pflegefachkraft.

¹⁾ Laut Gesundheits- und Krankenpflegegesetz(Pflegeberatung/Case und Care Management)

²⁾ Laut Gewerbeordnung (Vermittlung)



Beiblatt III: Leistungsübersicht Qualitätssicherung

- Regelmäßige Hausbesuche/Pflegevisiten durch Ihre persönlich zuständige Diplomierte Pflegefachkraft alle 4-6 Wochen und nach Bedarf (lt. § 14 GuKG). Aus organisatorischen Gründen werden im Dezember ausschließlich bedarfsorientierte Hausbesuche/Pflegevisiten gemacht.
- Wochenend- und Feiertagsbereitschaftsdienst durch eine Dipl. Pflegefachkraft von 9.00 – 16.00 Uhr*
- 24h-Notfallnummer* für bestehende Klienten, deren Angehörige und die im Einsatz befindlichen PersonenbetreuerInnen
 - *In dringenden Fällen (z.B. akuter Ausfall der im Einsatz befindlichen PersonenbetreuerIn) besteht eine 24-stündige Erreichbarkeit. Bei medizinischen Notfällen bzw. akuter Verschlechterung des Gesundheitszustandes der betreuten Person sind allerdings ausschließlich die behandelnden Ärzte bzw. Rettung oder Notarzt zu kontaktieren!
- Kontinuierliche Optimierung und Anpassung des Pflege- und Betreuungskonzeptes (laufendes Case und Caremanagement) an die individuellen Bedürfnisse des Klienten. (z.B. Rollstuhl, Rollator, Zimmer-WC, Pflegebett, Duschbrett, Verbandsmaterial, Inkontinenzmaterial, Patientenlifter, Treppenlift, Antidekubitussysteme, Duschrollstuhl, etc.)
- Kontinuierliche Begleitung und Unterstützung der Angehörigen während der gesamten Betreuungsdauer
- Unterstützung bei den laufenden Pflegegeldanpassungen
- Laufender Informationsaustausch mit Angehörigen und gesetzlichen Vertretungen
- Professionelle Zusammenarbeit und Rücksprache mit Ärzten/Therapeuten/Palliativteam, etc.
- Informationsaustausch mit dem Spital bei einer stationären Aufnahme
- Fachlich-pflegerische Übergabe bzw. Rücksprache mit der Station bei einer Spitalsentlassung
- Gewährleistung und Organisation des Wiedereinsatzes der PersonenbetreuerInnen
- Laufende Schulungen und pflegerisch-fachliche Unterstützung der im Einsatz befindlichen PersonenbetreuerInnen erfolgen im Rahmen eines Hausbesuches vor Ort bei der zu betreuenden Person.
- Gegebenenfalls Ergänzung der erteilten Kompetenzerweiterung/Unterweisung/Delegation für die im Einsatz befindlichen PersonenbetreuerInnen. Jede mündlich bzw. per E-mail durchgeführte Anordnung/Delegation wird lt. aktueller Gesetzeslage binnen 24 Stunden im Rahmen eines Hausbesuches vor Ort bei der zu betreuenden Person dokumentiert.
- Abwicklung eines eventuell notwendigen Personalwechsels nach dem dritten laufenden Betreuungsmonats; inkl. der erforderlichen administrativen Schritte (Sozialministerium, usw)
- Im Krankheitsfall der PersonenbetreuerIn wird von FamilyHealth ein entsprechender Ersatz zur Verfügung gestellt.
- Überprüfung der gesetzlichen Dokumentationspflichten, der Gewerbeberechtigungen und des Sozialversicherungsschutzes der im Einsatz befindlichen PersonenbetreuerInnen
- Kontrolle der Umsetzung und Einhaltung der Pflege- und Betreuungsrichtlinien von FamilyHealth
- Konflikt- und Beschwerdemanagement zwischen KlientIn oder deren Angehöriger und PersonenbetreuerInnen findet entweder im Rahmen der regelmäßigen Pflegevisiten oder eines zusätzlichen Hausbesuches vor Ort bei der zu betreuenden Person statt. In dringenden Fällen sind diesbezügliche Terminvereinbarungen neben unseren üblichen Einsatzzeiten von 8-16 Uhr auch zu den Tagesrandzeiten möglich.



Beiblatt IV: Leistungsübersicht PersonenbetreuerInnen

→ **PersonenbetreuerInnen dürfen folgende einfache Betreuungstätigkeiten durchführen:**

- Haushaltsnahe Dienstleistungen: Einkaufen, Kochen, Reinigungstätigkeiten, Durchführung von Hausarbeiten und Botengängen, Sorgetragung für ein gesundes Raumklima, Betreuung von Pflanzen und Tieren, Wäscheversorgung (Waschen, Bügeln, Ausbessern), etc.
- Unterstützung bei der Lebensführung: Gestaltung des Tagesablaufs, Hilfestellung bei alltäglichen Verrichtungen.
- Gesellschafterfunktion: Gesellschaft leisten, Führen von Konversation, Aufrechterhaltung gesellschaftlicher Kontakte, Begleitung bei diversen Aktivitäten.
- Führung des Haushaltsbuches mit Aufzeichnungen über die getätigten Ausgaben für die betreute Person.
- Praktische Vorbereitung der betreuungsbedürftigen Person auf einen Ortswechsel, beispielsweise einen Urlaub oder einen vorübergehenden Krankenhausaufenthalt.

→ **Sofern keine medizinischen bzw. pflegerischen Gründe dagegen sprechen, dürfen PersonenbetreuerInnen auch die folgenden Tätigkeiten durchführen:**

- Unterstützung bei der oralen Nahrungs- und Flüssigkeitsaufnahme sowie bei der Arzneimittelaufnahme
- Unterstützung bei der Körperpflege
- Unterstützung beim An- und Auskleiden
- Unterstützung bei der Benutzung von Toilette oder Leibstuhl einschließlich Hilfestellung beim Wechsel von Inkontinenzprodukten
- Unterstützung beim Aufstehen, Niederlegen, Niedersetzen und Gehen, Transfer
- **WICHTIG!** Gibt es medizinische bzw. pflegerische Gründe, die gegen eine Ausübung bestimmter Tätigkeiten sprechen, müssen diese von einer Ärztin/einem Arzt bzw. von einer Diplomierten Pflegefachkraft delegiert/übertragen werden.

→ **Wenn medizinische bzw. pflegerische Gründe vorliegen dürfen PersonenbetreuerInnen folgende Tätigkeiten nicht tun, außer die Tätigkeiten wurden von einer Diplomierten Pflegefachkraft bzw. einer Ärztin/einem Arzt delegiert/übertragen:**

- Jegliche pflegerischen Tätigkeiten
- Unterstützung bei der oralen Nahrungs- und Flüssigkeitsaufnahme sowie bei der Arzneimittelaufnahme
- Unterstützung bei der Körperpflege
- Unterstützung beim An- und Auskleiden
- Unterstützung bei der Benutzung von Toilette oder Leibstuhl einschließlich Hilfestellung beim Wechsel von Inkontinenzprodukten
- Unterstützung beim Aufstehen, Niederlegen, Niedersetzen und Gehen, Transfer



→ **Folgende Tätigkeiten dürfen von den PersonenbetreuerInnen ausnahmslos nur nach Delegation/Übertragung durch eine Diplomierte Pflegefachkraft bzw. Ärztin durchgeführt werden:**

- Verabreichung von Medikamenten
- Anlegen von Bandagen und Verbänden, Anführung des Verbindens von Dekubiti mit Allevyn, Gasolind, Inadine Wundauflagen oder Beta-Isodona, etc.
- Verabreichung von subkutanen Insulininjektionen und subkutanen Injektionen von blutgerinnungshemmenden Arzneimitteln
- Blutentnahme aus der Kapillare zur Bestimmung des Blutzuckerspiegels mittels Teststreifens
- Einfache Licht- und Wärmeanwendungen
- Weitere einzelne ärztliche Tätigkeiten, sofern diese einen zu den in den genannten Tätigkeiten vergleichbaren Schwierigkeitsgrad oder vergleichbare Anforderungen aufweisen.

Weiterführende Informationen zum Einsatz der PersonenbetreuerInnen

- Die PersonenbetreuerInnen wechseln sich in einem 2-wöchigen (max. 3-wöchigen) Turnus ab.
- Von den selbstständigen PersonenbetreuerInnen wird am Ende des jeweiligen Betreuungsturnus eine Honorarnote ausgestellt. (Kein Inkasso durch FamilyHealth; die Personenbetreuerin wird direkt durch den Auftraggeber per Banküberweisung honoriert)
- Im Krankheitsfall der PersonenbetreuerIn wird von FamilyHealth ein entsprechender Ersatz zur Verfügung gestellt.
- Die Freizeitregelung wird individuell zwischen Klient/Familie und der jeweiligen Betreuungskraft vereinbart. (mind. 2h/Tag). Falls notwendig, kann im Raum Wien eine kostenpflichtige ErsatzpersonenbetreuerIn zur Verfügung gestellt werden. (kontinuierliche Anwesenheit z.B. bei Demenz)
- Den PersonenbetreuerInnen ist vom Klienten/Familie ein geeignetes separates Zimmer zur Verfügung zu stellen. Von den PersonenbetreuerInnen wird in der Regel frisch gekocht. Im Rahmen dessen werden diese mit verköstigt.
- Die Personenbetreuerin verpflichtet sich die "Pflege- und Betreuungsrichtlinien- inkl. Notfallplan" einzuhalten.

Punkte die in den Pflege- und Betreuungsrichtlinien geregelt sind:

- Allgemeine Verhaltensregeln
 - Tagesablauf / Freizeitregelung
 - Wechseltag / Übergabe
 - Wirtschaftsgeld (Einkäufe)
 - Meldepflicht
 - Dokumentationspflicht
 - Verhalten in der Akutsituation (Notfall)!
 - Verhalten bei Spitalsaufnahme / Entlassung
- Vom Klienten soll den PersonenbetreuerInnen die Teilnahme an einer einmal jährlich in den Räumlichkeiten von FamilyHealth stattfindende Schulung ermöglicht werden (ca. 5 Stunden).