

# MOBILE PFLEGE UND BETREUUNG

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Stand: März 2019



**ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ**

**STEIERMARK**

*Aus Liebe zum Menschen.*

# IMPRESSUM

## **Herausgeber, Medieninhaber und Verleger:**

Österreichisches Rotes Kreuz  
Landesverband Steiermark  
Merangasse 26  
8010 Graz

Telefon: 050 144 5-0  
Fax: 050 144 5-10199  
E-Mail: landesverband@st.roteskruz.at  
UID: ATU 28608003  
ZVR-Zahl: 531631892  
DVR: 0470953

## **Grundlegende Richtung des Mediums**

Allgemeine Geschäftsbedingungen im Bereich Mobile Pflege und Betreuung

## **Vereinsvorstand**

Geschäftsführung: Dir. Mag. Andreas Jaklitsch

## **Vereinszweck**

Der Landesverband Steiermark des Österreichischen Roten Kreuzes bezweckt in seiner nationalen und internationalen Tätigkeit, menschliches Leid überall und jederzeit zu verhüten und zu lindern. Er ist bestrebt, Leben und Gesundheit zu schützen und der Würde des Menschen Achtung zu verschaffen. Er fördert gegenseitiges Verständnis, Freundschaft, Zusammenarbeit und einen dauerhaften Frieden unter allen Völkern gemäß den Grundsätzen der internationalen Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung.

## **Vereinsbehörde**

Bundespolizeidirektion Graz  
Paulustorgasse 8  
8010 Graz

## **Projektleitung, Konzeption & Content**

Abteilung Pflege und Betreuung, Pfl. Dir. Johanna Reinisch-Gratzer, BSc, MSc  
Abteilung Marketing und Kommunikation, Zoe Zambalos, B.A.

# PFLEGE DAHEIM STATT PFLEGEHEIM

**Unter diesem Motto bietet das Österreichische Rote Kreuz der steirischen Bevölkerung ein umfangreiches Angebot:**

- Mobile Pflege und Betreuung mit diplomiertem Gesundheits- und Krankenpflegepersonal und PflegeassistentInnen
- Heimhilfe
- Mehrstündige Alltagsbegleitung
- 24-Stunden Personenbetreuung
- Mobile Palliativbetreuung
- Hilfe und Beratung pflegender Angehöriger
- Seniorentageszentren/Seniorencafés
- Betreutes Wohnen
- Betreutes Reisen
- Rufhilfe
- Ausbildungen und Kurse

Auch die freiwilligen HelferInnen des Roten Kreuzes spenden gerne ihre Zeit und bringen Freude in den Alltag. Der Bogen der Angebote spannt sich von den Besuchs- und Begleitdiensten, der Beschäftigungshilfe, der Nachbarschaftshilfe bis hin zu Treffen, in denen „Bewegung zum Wohlfühlen“ angeboten wird.

Das Rote Kreuz bietet in seiner Gesamtheit noch viel mehr und ist ein unermüdlicher Garant für die Sicherheit der Bevölkerung. Die bestens ausgebildeten MitarbeiterInnen des Roten Kreuzes geben Ihnen gerne Auskunft.

# INHALT

1	GRUNDLAGEN.....	05
2	ANGEBOTE DER MOBILEN PFLEGE UND BETREUUNG	05
3	PFLEGE- UND BETREUUNGSTEAM.....	06
4	ERSTBESUCH, BETREUUNGSBEDARF UND DOKUMENTATION.....	07
5	FACHLICHE KONTROLLE .....	09
6	BETREUUNGSABBRUCH .....	09
7	LEISTUNGSABRECHNUNG.....	10
8	FINANZIERUNG .....	11
9	MEDIZINISCHE HAUSKRANKENPFLEGE.....	13
10	RECHNUNGSLEGUNG.....	14
11	DATENSCHUTZ.....	14
12	HAFTUNG FÜR DIE E-CARD.....	15
13	HAFTUNG FÜR SCHÄDEN AM HÄUSLICHEN UMFELD..	15
14	KÜNDIGUNG DER BETREUUNGSVEREINBARUNG.....	15
15	TRINGELD UND GESCHENKE .....	16
16	VERSCHWIEGENHEITSPFLICHT .....	16
17	AUFKLÄRUNGSPFLICHT.....	16
18	SCHLÜSSELVERWAHRUNG .....	17
19	WOHNUNGSZUTRITT BEI MÖGLICHER GEFAHRENSITUATION.....	17
20	EXTERNE LEISTUNGSKONTROLLE .....	17
21	ANREGUNGEN UND BESCHWERDEN .....	18
22	PATIENTINNEN- UND PFLEGEOMBUDSCHAFT .....	18

## 1. Grundlagen

Unter Pflege und Betreuung versteht das Rote Kreuz eine umfassende, individuelle und fachlich auf dem neuesten Stand befindliche Dienstleistung, welche das Ziel hat, Sie unter Berücksichtigung Ihrer Selbstbestimmtheit und entsprechend Ihrer Fähigkeiten zu betreuen.

Grundlage der Betreuung bilden im Besonderen die „Förderungsrichtlinien des Landes für mobile Pflege- und Betreuungsdienste in der Steiermark“, die „Regelungen des Sozialhilfeträgers Stadt Graz für die mobile Betreuung pflegebedürftiger KlientInnen gemäß § 9 und 16 Steiermärkisches Sozialhilfegesetz“, das Steiermärkische Sozialbetreuungsberufegesetz sowie das Bundesgesetz über die Gesundheits- und Krankenpflege.

Der Abschluss einer Betreuungsvereinbarung ist Voraussetzung für die Erbringung von Pflege- und Betreuungsleistungen. Diese ist zu Beginn der Betreuung und erneut nach jeder mündlichen oder schriftlichen Kündigung abzuschließen. Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen sind wichtiger Bestandteil der Vereinbarung und informieren Sie über alle wesentlichen Regelungen zu Ihrer Pflege und Betreuung.

Das Rote Kreuz verwendet in der Steiermark als Qualitätsmanagementsystem im Bereich der mobilen Pflege und Betreuung das EFQM Excellence Modell (EFQM: European Foundation for Quality Management) und wurde für seine Qualitätsarbeit in den vergangenen Jahren mehrfach ausgezeichnet.

## 2. Angebote der Mobilen Pflege und Betreuung

### 2.1. Gehobener Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege

Die Tätigkeit der diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen bezieht sich auf die qualifizierte Pflege und Betreuung kranker, pflegebedürftiger und behinderter Menschen jeden Alters. Sie umfasst in ihren Kernkompetenzen insbesondere die Gesamtverantwortung für den Pflegeprozess mit Erhebung des Pflege- und Betreuungsbedarfs sowie die Planung und Kontrolle aller Pflege- und Betreuungsmaßnahmen.

Die Durchführung von Pflegemaßnahmen, die Pflegeberatung und Pflegeanleitung, Maßnahmen zur Steigerung der Gesundheitskompetenz, Gesundheitsförderung und Prävention und die Delegation an unterstützende Berufsgruppen inkl. Aufgaben der Aufsicht zählen ebenfalls zu den grundlegenden Kompetenzen.

Des Weiteren werden medizinisch-diagnostische und therapeutische Maßnahmen nach ärztlicher Anordnung durchgeführt.

## **2.2. Pflegeassistenz**

Aufgabe der Pflegeassistenz ist es, die diplomierten Fachkräfte bei der geplanten Pflege und Betreuung zu unterstützen. Sie führen die ihnen im Rahmen des Pflegeprozesses übertragenen Aufgaben und Tätigkeiten durch. Darüber hinaus wirken sie an Maßnahmen der medizinischen Diagnostik und Therapie mit.

## **2.3. Heimhilfe**

Die Tätigkeit der Heimhilfe dient der Unterstützung hilfsbedürftiger Menschen jeden Alters bei der Haushaltsführung sowie bei den verschiedenen Verrichtungen des täglichen Lebens.

Alle genannten Dienstleistungen folgen einerseits dem Prinzip der bestmöglichen Aktivierung, andererseits der gezielten familiären Entlastung.

## **3. Pflege- und Betreuungsteam**

Das Rote Kreuz betreut Sie mit einem Team von ausgebildeten Pflege- und Betreuungspersonen unter der Führung einer Einsatzleitung und in enger Zusammenarbeit mit Ihrem/Ihrer behandelnden Arzt/Ärztin. Verfügt das Rote Kreuz in einem Leistungsbereich vonseiten Ihrer Gemeinde über keinen Versorgungsauftrag, so werden Sie auf Wunsch auch gerne bei der Vermittlung des zusätzlich erforderlichen Dienstes über eine andere Organisation unterstützt.

### **3.1. Pflege- und Betreuungszeiten**

Die mit Ihnen vereinbarten Pflege und Betreuungszeiten sowie die Dauer der einzelnen Hausbesuche (siehe auch Punkt 4.2.) verstehen sich als Richtwerte und können aus Gründen, die sich aus

besonderen Vorkommnissen im Rahmen Ihrer Betreuung oder der vorhergehenden Betreuungen ergeben, abweichen.

Bei Abweichungen, welche durch vorhergehende Betreuungen zustande kommen, erfolgt eine ehest mögliche Benachrichtigung an Sie. Weiters kann es aus Gründen der erforderlichen Tätigkeits- und Kompetenzabgrenzung im Laufe der Pflege und Betreuung zu einem Wechsel der Berufsgruppen kommen.

Zeitlicher Rahmen des Pflege- und Betreuungsangebotes:

**täglich von 6:00 Uhr bis 22:00 Uhr.**

### **3.2. Erreichbarkeit**

Bei Fragen und dringenden Anliegen können Sie Ihren Pflege- und Betreuungsdienst jederzeit anrufen und Nachrichten hinterlassen. Diese werden regelmäßig abgehört und bearbeitet. Die Einsatzleitung Ihres Dienstes steht Ihnen für den persönlichen Kontakt von Montag bis Freitag zu den offiziellen Bürozeiten auch telefonisch zur Verfügung.

Ein Informationsblatt über die Erreichbarkeit des Einsatzzentrums des Roten Kreuzes (Adresse, Telefonnummer, Bürozeiten) sowie den Namen der Einsatzleitung und Ihrer Bezugsdiplompflegeperson liegt in Ihrer Betreuungsmappe vor Ort auf.

## **4. Erstbesuch, Betreuungsbedarf und Dokumentation**

### **4.1. Erstbesuch / Erhebung des Betreuungsbedarfs**

Der Erstbesuch (bzw. die Erstabklärung) wird von einer diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegeperson in Form eines gezielten Beratungsgesprächs mit einer ersten Einschätzung Ihres Befindens und unter besonderer Berücksichtigung allfälliger gesundheitlicher Risiken durchgeführt. Die Erhebung des konkreten Betreuungsbedarfs mittels des vom Land Steiermark vorgeschriebenen Resident Assessment Instrument (RAI) erfolgt in Zusammenarbeit mit Ihnen und kann sich über einen Zeitraum von bis zu 14 Tagen erstrecken. Näheres zur Verrechnung der dafür aufgewendeten Zeit ist dem jeweils aktuellen Tarifinformationsblatt des Landes Steiermark für die Mobilen Pflege- und Betreuungsdienste zu entnehmen. Dieses Blatt wird Ihnen bei Betreuungsbeginn ausgehändigt und ausführlich erklärt.

## **4.2. Vereinbarung über den Betreuungsbedarf**

Der erhobene Betreuungsbedarf wird mit Ihnen in der sog. „Vereinbarung über den Betreuungsbedarf“ gesondert schriftlich festgelegt. Diese Vereinbarung legt im Hinblick auf Ihre Betreuung folgende Punkte fest: die Berufsgruppe(n), die/den Wochentag(e), den üblichen Beginn und die voraussichtlich durchschnittliche Dauer der einzelnen Hausbesuche. Die aktuelle Vereinbarung über den Betreuungsbedarf liegt ebenfalls in Ihrer Betreuungsmappe auf.

Bei einer nachhaltig auftretenden Veränderung Ihres Betreuungsbedarfs oder aus Gründen, welche sich aus der Organisation der Dienste durch das Rote Kreuz ergeben, wird von der diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegeperson in Zusammenarbeit mit Ihnen eine neue Erhebung des Betreuungsbedarfs durchgeführt bzw. eine neue Vereinbarung abgeschlossen. In jedem Fall muss diese Bedarfsneuerhebung auf Basis der Vorgaben des Landes Steiermark einmal im Jahr erfolgen.

Sofern ein über die vereinbarten Stunden bzw. die Leistungsart hinausgehender Betreuungsbedarf festgestellt wird und Sie keine schriftliche Zustimmung hierzu geben, ist das Rote Kreuz von jeglichen daraus erwachsenden haftungsrechtlichen Ansprüchen befreit. Das Rote Kreuz ist in diesem Fall gegebenenfalls verpflichtet, die zuständigen Behörden zu informieren.

## **4.3. Dokumentation**

Gemäß den gesetzlichen Bestimmungen muss im Rahmen der Betreuungszeit eine Pflege- und Betreuungsdokumentation geführt werden, welche unter anderem dem Leistungs- und Qualitätsnachweis dient. Die aktuelle Dokumentation befindet sich in Ihrer Betreuungsmappe. Die Verantwortung bzgl. der korrekten Aufbewahrung (inkl. des Schutzes vor der Einsichtnahme Unbefugter) liegt bei Ihnen.

Mit Ihrer Unterschrift auf der Betreuungsvereinbarung bestätigen Sie die Richtigkeit der von Ihnen im Rahmen der Dokumentation angegebenen Daten. Die gesamte Pflege- und Betreuungsdoku-



mentation muss nach Abschluss der Betreuung an das Rote Kreuz übermittelt werden, sofern die vor Ort tätigen MitarbeiterInnen diese nicht selbst zurücknehmen können.

Die Dokumentation wird vom Roten Kreuz zehn Jahre lang verwahrt und anschließend vernichtet.

## **5. Fachliche Kontrolle**

Auf Grund der landes- und bundesgesetzlichen Bestimmungen sind sog. Pflegevisiten durch eine diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegeperson in allen Pflege- und Betreuungssituationen vorgeschrieben und durchzuführen. Diese sind von Ihnen zu bezahlen. Die Häufigkeit der Visiten ist vor allem von Ihrem Pflege- und Betreuungsbedarf sowie vom Grad Ihrer Selbständigkeit abhängig. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass diese Visiten Voraussetzung dafür sind, dass die Betreuung durch das Rote Kreuz aufrechterhalten werden kann.

## **6. Betreuungsabbruch**

Das Rote Kreuz kann die Pflege und Betreuung nach vorangegangener Information relevanter Stellen – u.a. des/der behandelnden Arztes/Ärztin, zuständigen Sozialarbeiters/Sozialarbeiterin und/oder (soweit bereits eingerichtet) der Pflegefachkräfte auf Ebene der Bezirksverwaltungsbehörde – abbrechen, wenn insbesondere nachfolgende Voraussetzungen nicht gegeben sind:

- Gewährleistung einer sicheren häuslichen Pflege und Betreuung;
- Zur-Verfügung-Stellung erforderlicher Pflegehilfsmittel (z.B. ein in der Höhe verstellbares Krankenbett, Lagerungshilfsmittel, Materialien zum Schutz vor Infektionen von zu pflegender Person und Personal usw.);
- Akzeptanz vereinbarter Betreuungsmaßnahmen;
- Akzeptanz der Berufsgruppe, die auf Grund der Tätigkeit und/oder des Gesundheitszustands angemessen ist, bzw. Akzeptanz der fachlichen Kontrolle durch eine diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegeperson;

- Schutz der MitarbeiterInnen vor Gefährdung und Belästigung während der Ausübung der Betreuung (z. B. vor verbalen und/oder tätlichen Übergriffen, unzumutbaren hygienischen Zuständen, etc.);
- angemessene Unterstützung durch die allenfalls im gemeinsamen Haushalt lebende(n) Person(en);
- Bezahlung der Betreuung.

In jedem Fall sind aus Sicherheits- und Hygienegründen Haustiere (z.B. Hunde, Katzen) bereits vor Betreuungsbeginn wegzusperren.

## 7. Leistungsabrechnung

Zur monatlichen Abrechnung mit Ihnen wird der vor Ort in Ihrer Betreuungsmappe aufliegende Leistungsnachweis herangezogen. Die Mindestverrechnungszeit pro Hausbesuch sowie die weiteren Verrechnungsschritte sind dem jeweils aktuellen Tarifinformationsblatt des Landes Steiermark zu entnehmen. Verrechnet werden alle Betreuungszeiten, die anlässlich des Hausbesuchs bei Ihnen anfallen. Dabei beginnt die Betreuungszeit bei Eintritt und endet bei Verlassen Ihrer Wohnung/Ihres Hauses.

Mit Ihrer Unterschrift auf dem Leistungsnachweis anerkennen Sie die Richtigkeit der Aufzeichnungen. Der Durchschlag des Leistungsnachweises verbleibt zu Monatsende bei Ihnen. Sie verpflichten sich, diesen zur Einsichtnahme öffentlich-rechtlicher Organe (siehe Punkte 11. und 20.) zumindest für das laufende Jahr bei Ihnen aufliegen zu lassen.

Ausschließlich elektronisch erfasst werden die Zeiten für außerhäusliche Verrichtungen, welche Ihnen eindeutig zuordenbar sind und von der Pflegeassistenz bzw. Heimhilfe erbracht werden (z.B. Besorgungen). Ebenfalls elektronisch aufgezeichnet werden die sog. Case Management-Zeiten, die für Sie von diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen außerhalb Ihrer Wohnung geleistet werden und in der Regel planerischen und organisatorischen Charakter haben (z.B. Therapiebesprechung mit Ihrem Arzt/Ihrer Ärztin, Organisation von Pflegehilfsmitteln).

Mittels eines sog. Zeitnachtragsberichtes, der zu Beginn des Folge-monats im Einsatzzentrum ausgedruckt wird, werden diese Zeiten für Sie nachvollziehbar gemacht und Sie anerkennen auch in diesem Fall mit Ihrer Unterschrift die Richtigkeit der Aufzeichnungen. Sonderregelung Stadt Graz: Es erfolgt ein schriftlicher Zeitnachtrag direkt auf dem Leistungsnachweis.

Über die Art möglicher außerhäuslicher Verrichtungen und Case Management-Tätigkeiten werden Sie zusätzlich an Hand eines separaten Blattes informiert. Im Falle der monatlichen Bestellung von Wundprodukten bei der Krankenkasse können Sie von einem Zeitaufwand von zumindest 20 Minuten ausgehen.

Werden außerhäusliche Verrichtungen mit dem Kraftfahrzeug des Roten Kreuzes bzw. der Pflege-/Betreuungsperson durchgeführt, so wird Ihnen dafür das amtliche Kilometergeld in Rechnung gestellt.

Kostensätze für Pflegeartikel und Pflegehilfsmittel, die Ihnen das Rote Kreuz auf Wunsch zur Verfügung stellt, werden zusätzlich verrechnet.

## **8. Finanzierung**

Ihr Selbstkostenbeitrag deckt einen Teil der Betreuungskosten, die restlichen Kosten werden vom Land Steiermark und Ihrer Wohnsitzgemeinde übernommen.

### **8.1. Zuzahlung des Landes Steiermark und der Gemeinde**

Eine Zuzahlung von Land Steiermark und Wohnsitzgemeinde erfolgt ausschließlich bei Betreuung im Privathaushalt und nur bei Personen, die ihren ordentlichen Wohnsitz in der Steiermark haben. Befindet sich dieser nicht in der Steiermark, so kommt der jeweils aktuell gültige und mit dem Land Steiermark abgestimmte Vollkostensatz zum Tragen. Sollten Sie innerhalb der Steiermark nicht an Ihrem Hauptwohnsitz betreut werden, sondern an einem Nebenwohnsitz (z.B. bei Angehörigen), so haben sie dennoch Anspruch auf die Zuzahlung jener Gemeinde, in welcher sie betreut werden. Die entsprechenden Meldepflichten sind Ihrerseits dabei zu beachten.

Sie erklären sich durch die Unterzeichnung der Betreuungsvereinbarung bis auf Widerruf damit einverstanden, dass die Zuzahlung durch das Land Steiermark und die Gemeinde bei Leistungserbringung durch das Rote Kreuz direkt an die Organisation erfolgt. Damit verbleibt für Sie an Kosten die Aufbringung Ihres Selbstkostenbeitrags.

## **8.2. Betreuungstarif für den Selbstkostenbeitrag**

Sie leisten einen Beitrag pro Stunde je Leistungsbereich/Berufsgruppe, dessen Höhe für Sie dem jeweils aktuellen Tarifinformationsblatt des Landes Steiermark zu entnehmen ist. Ihr Tarif errechnet sich aus Ihrem Netto-Einkommen. Dabei ist Ihr Individualeinkommen und nicht das Haushaltseinkommen relevant. Ggf. werden Unterhaltsansprüche (z.B. Ihres Ehepartners) hinzugerechnet bzw. Unterhaltsverpflichtungen abgezogen.

Sonderregelung Stadt Graz: Es wird eine einkommensabhängige Rechnungsobergrenze nach Verbrauch des Pflegegeldes berücksichtigt. Betreuungskosten, welche die Obergrenze übersteigen, werden unabhängig vom Betreuungsausmaß von der Stadt Graz übernommen.

Für Leistungen an Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen kommen Zuschläge zur Anwendung, die ebenfalls dem jeweils aktuellen Tarifinformationsblatt des Landes Steiermark zu entnehmen sind.

Art und Umfang der Erhebung Ihres Einkommens erfolgen gemäß einer gesonderten Richtlinie des Landes Steiermark. Auch wenn das Pflegegeld nicht als Einkommen gilt und somit für die Ermittlung Ihres Tarifes nicht relevant ist, ist der letztgültige Pflegegeldbescheid im Rahmen der Einkommenserhebung offenzulegen.

Im Rahmen des Erstbesuchs sind alle für die Tarifiermittlung erforderlichen Unterlagen von Ihnen beizubringen. Sehr gerne können dies auch die Originalunterlagen sein, und es werden dazu seitens des Roten Kreuzes Kopien angefertigt. Die Originale werden dann an Sie beim Folgehausbesuch retourniert.

Jede Einkommensveränderung, die die Tarifeinstufung während eines Jahres beeinflusst, ist dem Roten Kreuz unverzüglich bekanntzugeben. Zu Beginn eines jeden Kalenderjahres führt das Rote Kreuz im Auftrag des Landes Steiermark eine neuerliche Einkommensermittlung durch.

Können die Einkommensverhältnisse, aus welchen Gründen auch immer, nicht offengelegt werden, muss das Rote Kreuz den Höchstattarif (lt. Tarifynformationsblatt) verrechnen. Falsche Angaben zu Ihrem Einkommen ziehen entsprechend den Vorgaben des Landes Steiermark Sanktionen nach sich.

Zusätzlich zum Tarifynformationsblatt des Landes Steiermark erhalten Sie vom Roten Kreuz innerhalb von vierzehn Tagen nach Betreuungsaufnahme per Post eine sog. Einstufungsmitteilung zugestellt, die Sie über den für Sie individuell berechneten Betreuungstarif informiert.

### **8.3. Betreuungsunterbrechungen**

Wenn die festgelegte Betreuung aus Gründen, die in Ihrem Verantwortungsbereich liegen, nicht möglich ist und der Pflege- und Betreuungsdienst nicht rechtzeitig, d.h. vor Anfahrt darüber verständigt wurde bzw. die MitarbeiterInnen des Roten Kreuzes ohne die Möglichkeit zur Leistungserbringung weggeschickt werden, so wird der dafür benötigte Zeitaufwand pauschal mit 15 Minuten und dem regulären Tarif verrechnet.

Geplante Betreuungsunterbrechungen (z.B. Betreuung durch Angehörige, Kurzzeitpflege, Urlaub) sind mindestens eine Woche vorher bekanntzugeben.

## **9. Medizinische Hauskrankenpflege**

Medizinische Hauskrankenpflege ist eine von diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen durchgeführte Tätigkeit, die vom Chefarzt Ihrer Krankenkasse bewilligt wurde. Die zuständige Krankenkasse zahlt für diese Pflegeleistung und für den bewilligten Zeitraum einen Zuschuss, welcher betragsmäßig auf dem jeweils aktuellen Tarifynformationsblatt des Landes Steiermark angegeben ist und nach der Anzahl der genehmigten Hausbesuche abgerechnet

wird. Eine direkte Abrechnung zwischen dem Roten Kreuz und der Krankenkasse ist nur dann möglich, wenn die bewilligte Anordnung dem Roten Kreuz bei der monatlichen Rechnungserstellung zur Verfügung steht.

Der Zuschuss wird auf der Rechnung ausgewiesen und von jenem Betrag, den Sie aufgrund Ihrer Tarifeinstufung für die Leistungen der diplomierten Fachkräfte grundsätzlich zu zahlen haben, abgezogen. Guthaben resultieren aus diesen Zuschüssen nicht.

## **10. Rechnungslegung**

Die Rechnung wird monatlich im Nachhinein aufgrund der von Ihnen mit Unterschrift bestätigten zeitlichen Einträge auf dem Leistungsnachweis und ggf. Zeitnachtragsbericht erstellt. Die Zeiten, die von den MitarbeiterInnen auf elektronischem Wege erfasst werden, müssen den Zeiten der schriftlichen Dokumentation entsprechen.

Die Rechnungen des Roten Kreuzes sind innerhalb des auf der Rechnung bzw. dem Zahlschein ausgewiesenen Zeitraumes (Zahlungsfrist) zu begleichen. Die bevorzugte Zahlungsart ist der Bankeinzug, der für Sie die kostengünstigste Variante darstellt.

Das Rote Kreuz behält sich vor, alle offenen Beträge, die nicht innerhalb der bekanntgegebenen Zahlungsfrist beglichen wurden, mittels Inkassobüro einzufordern.

Bei Fragen, die Ihre Rechnung betreffen, steht Ihnen die Landesgeschäftsstelle des Roten Kreuzes in Graz unter der Telefonnummer zur Verfügung, die Sie auf Ihrer Rechnung vorfinden.

## **11. Datenschutz**

Soweit es zur Durchführung der Betreuung und für Förderungs- und Verrechnungszwecke mit der öffentlichen Hand (Land Steiermark, Gemeinde) sowie der Sozialversicherung erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten und Informationen handschriftlich, elektronisch und mittels Fotodokumentation erfasst, gespeichert, verarbeitet und weitergegeben werden.

Sie werden dazu im Rahmen des Erstbesuches/der Erstabklärung (siehe Punkt 4.1.) mittels des Rotkreuz-Informationsblattes „Datenschutzinformation – Mobile Pflege und Betreuung“ (gemäß DSGVO – Datenschutz-Grundverordnung) eingehend informiert und es wird Ihnen das Formular „Einwilligung zur Datenverarbeitung“ zur Unterschrift vorgelegt. Die Unterfertigung dieser Einwilligung ist Voraussetzung dafür, dass die Betreuung durchgeführt wird und eine Förderung durch die öffentliche Hand in Anspruch genommen werden kann.

## **12. Haftung für die e-card**

Auf Ihren Wunsch kann die e-card Ihrer Sozialversicherung zur Besorgung von Rezepten und dergleichen von den MitarbeiterInnen des Roten Kreuzes mitgenommen werden. Es wird jedoch seitens des Roten Kreuzes keine Haftung bei Verlust oder Beschädigung übernommen.

## **13. Haftung für Schäden am häuslichen Umfeld**

Das Rote Kreuz verpflichtet sich zum sorgsamem Umgang mit der im Rahmen der Betreuung benutzten Ausstattung. Es wird jedoch keine Haftung im Falle der Benutzung bereits schadhafter oder nicht dem Stand der Technik entsprechender Ausstattung übernommen.

## **14. Kündigung der Betreuungsvereinbarung**

Eine Beendigung der Betreuung ist von Ihrer Seite jederzeit ohne Angabe von Gründen möglich. Die Beendigung ist entweder den MitarbeiterInnen vor Ort oder der Einsatzleitung des Pflege- und Betreuungsdienstes mündlich oder schriftlich bekanntzugeben.

Das Rote Kreuz kann das Vertragsverhältnis nur aus wichtigen Gründen schriftlich unter Angabe der Gründe und unter Einhaltung einer 14-tägigen Frist (zum 15. des jeweiligen Monats oder zum jeweiligen Monatsende) kündigen. Solche Gründe können z. B. das Fehlen der im Punkt 6. aufgezählten Betreuungsvoraussetzungen sein.

Sollte ein Zahlungsrückstand den Grund für eine Kündigung durch das Rote Kreuz ergeben, so hat dieser Rückstand mindestens

zwei Monate und zumindest eine Zahlungsaufforderung (Zahlungserinnerung) zu beinhalten.

Die Betreuung wird durch das Rote Kreuz ohne Einhaltung einer 14-tägigen Frist beendet, wenn der Schutz der MitarbeiterInnen vor Gefährdung und Belästigung während der Ausübung der Betreuung nicht gegeben ist (siehe ebenfalls Punkt 6.).

## **15. Trinkgeld und Geschenke**

Es ist den MitarbeiterInnen des Roten Kreuzes nicht erlaubt, für sich, Angehörige oder andere Personen, die ihrer Sphäre zuordenbar sind, Gelder, Geschenke und letztwillige Zuwendungen anzunehmen.

## **16. Verschwiegenheitspflicht**

Die MitarbeiterInnen des Roten Kreuzes sind gegenüber unberechtigten Dritten zur Verschwiegenheit verpflichtet. Davon ausgenommen ist die Weitergabe von Daten/Informationen gemäß Punkt 11 sowie an Personen, die Sie auf dem Formular „Einwilligung zur Datenverarbeitung“ unter dem dortigen Punkt 3. „Benachrichtigung in Notfällen und Auskunftserteilung“ ausdrücklich benannt haben. Durch die Bekanntgabe eines Codewortes können Sie diesen Personenkreis zusätzlich mit der Befugnis zur Auskunftsgewinnung ausstatten. Dies ist vor allem für telefonische Auskünfte erforderlich.

Ausschließlich Sie bzw. die von Ihnen benannten Personen haben das Recht, in die Pflege- und Betreuungsdokumentation (siehe Punkt 4.3.) Einsicht zu nehmen.

## **17. Aufklärungspflicht**

Die diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen des Roten Kreuzes sind bei Betreuungsbeginn dazu verpflichtet, alle Pflege- und Betreuungsziele sowie alle zu setzenden Maßnahmen mit Ihnen bzw. den von Ihnen auf dem Formular „Einwilligung zur Datenverarbeitung“ benannten Personen zu besprechen und zu vereinbaren.

Die diplomierten Fachkräfte sind des Weiteren verpflichtet, Sie bzw. die von Ihnen benannten Personen auch fortlaufend über alle Pflege-



und Betreuungsmaßnahmen und deren Wirkung aufzuklären und zu beraten.

Änderungen, die den mit Ihnen festgelegten Betreuungsbedarf betreffen (siehe Punkt 4.2.), sind Ihnen bzw. den von Ihnen benannten Personen seitens des Roten Kreuzes ehestmöglich zur Kenntnis zu bringen, und es ist eine neue Vereinbarung zu schließen.

### **18. Schlüsselverwahrung**

Sollten Sie nicht in der Lage sein, für die MitarbeiterInnen des Roten Kreuzes Ihre Wohnungs- und/oder Haustüre selbst zu öffnen (oder durch Dritte öffnen zu lassen), so verpflichten Sie sich, einen Schlüsselsafe mit Zugangscode in der Nähe Ihrer Eingangstüre zu montieren. In diesem Safe können die Schlüssel sicher aufbewahrt werden. Die MitarbeiterInnen des Roten Kreuzes sind bei der Organisation gerne behilflich.

### **19. Wohnungszutritt bei möglicher Gefahrensituation**

Öffnen Sie Ihre Wohnungs- bzw. Haustüre grundsätzlich selbst und sollten Sie diese zu einem vereinbarten Hausbesuchstermin nicht öffnen (können), so sind die MitarbeiterInnen des Roten Kreuzes berechtigt, sich unter folgenden Voraussetzungen mit Hilfe der Polizei Zutritt zu Ihrer Wohnung/Ihrem Haus zu verschaffen: Sie sind telefonisch nicht erreichbar; es ist kein Kontakt zu der/den von Ihnen auf dem Formular „Einwilligung zur Datenverarbeitung“ benannten Personen herstellbar; NachbarInnen und Rettungsdienste können keine Anhaltspunkte über Ihren Verbleib geben. Die durch den Wohnungszutritt bzw. die Beschädigung Ihrer Tür(en) entstehenden Kosten sind von Ihnen selbst zu tragen.

### **20. Externe Leistungskontrolle**

Organen des Landes Steiermark und der Bezirksverwaltungsbehörde, die mit der Leistungskontrolle befasst sind, ist jederzeit Einsicht in die Pflege- und Betreuungsdokumentation zu gewähren. Es ist ihnen darüber hinaus – nach entsprechender Terminvereinbarung bzw. Voranmeldung – Zutritt zu Ihrer Wohnung/Ihrem Haus zu gewähren.

## **21. Anregungen und Beschwerden**

Die mehr als 40-jährige Erfahrung des Roten Kreuzes in der Pflege und Betreuung von Menschen hat gezeigt, dass die Zufriedenheit mit der Dienstleistung besonders dann gegeben ist, wenn alle Beteiligten eng zusammenarbeiten und Änderungswünsche/Ideen sowie Beschwerden mitgeteilt werden können.

Bitte wenden Sie sich dazu direkt an Ihre Pflege- und Betreuungspersonen, die Einsatzleitung oder auch an die Pflegedienstleitung des Roten Kreuzes.

Die Namen und Erreichbarkeiten entnehmen Sie bitte dem Informationsblatt in Ihrer Betreuungsmappe.

Auch wenn es nicht immer möglich sein wird, auf alle Wünsche einzugehen, sind Ihre Rückmeldungen in jedem Fall willkommen!

## **22. PatientInnen- und Pflegeombudsschaft**

Bei Beschwerden oder Unzufriedenheit können Sie sich auch an die unabhängige PatientInnen und Pflegeombudsschaft des Landes Steiermark wenden. Die aktuelle Telefonnummer entnehmen Sie bitte ebenfalls Ihrer Betreuungsmappe.

**Inhaltliche Änderungen der allgemeinen  
Geschäftsbedingungen sind dem Roten Kreuz vorbehalten.**



# PFLEGE UND BETREUUNG

## INFORMATIONEN

Österreichisches Rotes Kreuz  
Landesverband Steiermark,  
Leistungsbereich Pflege und Betreuung

 **Tel.:** +43 (0) 50 144 5 - 10200

 **E-Mail:** [gsd@st.rotekruz.at](mailto:gsd@st.rotekruz.at)

[www.st.rotekruz.at](http://www.st.rotekruz.at)  
[www.pflegemobil.at](http://www.pflegemobil.at)



**ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ**  
**STEIERMARK**

*Aus Liebe zum Menschen.*