

Allgemeine Geschäftsbedingungen

(es gilt österreichisches materielles Recht)



Allgemeines

Kund*Innen möchten bestenfalls zu Hause, in ihrer vertrauten Umgebung versorgt werden und ihr direktes soziales Umfeld nicht ändern. Angehörige möchten, dass ihre unterstützungsbedürftigen Verwandten qualitativ und sicher versorgt sind und keinen zusätzlichen Aufwand haben. Mit **Pflege neu** haben Sie einen kompetenten und zuverlässigen Partner für genau diese Anforderungen.

Das Erstgespräch und eine erste Beratung (telefonisch oder in Präsenz) sind für Sie kostenlos. Die zu erbringenden Leistungen werden durch qualifizierte und kompetente Mitarbeiter*Innen nach Ihren individuellen Bedürfnissen bei Ihnen vor Ort durchgeführt. Sie stehen im Mittelpunkt unseres Handelns.

Das Ziel von **Pflege neu** ist, Ihnen eine größtmögliche Betreuungsqualität zu bieten und Sie in Ihrem gewohnten Alltag so zu unterstützen, dass Sie größtmögliche Selbstständigkeit erlangen. Auf Wunsch kann auch der Kontakt zu anderen Dienstleistern, wie freiberuflichen Physiotherapeut*Innen, Diätolog*Innen oder anderen Berufsgruppen hergestellt werden.

Beauftragung und Betreuungsvereinbarung

Nach dem Erstgespräch erfolgt die Beauftragung durch Sie als Pflege-Empfänger*In selbst, bzw. durch Ihren Vertreter (gesetzlicher Vertreter, Angehöriger). Es wird eine schriftliche Einschätzung Ihres Pflegebedarfes durchgeführt und daraus resultierend Ihr individueller Pflegebedarf bestimmt.

Der Pflegebedarf beinhaltet die zu erbringenden Leistungen - in welchen zeitlichen Abständen (bestimmte Wochentage) und in welcher Dauer (Zeit der Leistung direkt vor Ort) diese zu erbringen sind. Zudem wird erhoben, ob etwaige vorhandene Angehörige oder andere Vertrauens- / Unterstützungspersonen Tätigkeiten in Abwesenheit von **Pflege neu** übernehmen können. Änderungen im Zeitausmaß der pflegerischen Versorgung vor Ort sind immer im beiderseitigen Einverständnis zu vereinbaren und müssen nachweislich schriftlich dokumentiert werden.

Aufklärungs- und Verschwiegenheitspflicht

Alle Mitarbeiter*Innen von **Pflege neu** sind Ihnen gegenüber verpflichtet, alle Tätigkeiten, die im Rahmen Ihrer Versorgung gesetzt werden, mit Ihnen vorab zu besprechen und Sie auch direkt in die Planung Ihrer Pflege miteinzubeziehen. Alle Mitarbeiter*Innen, die an Ihrer Betreuung und Versorgung beteiligt sind, unterliegen einer Verschwiegenheitspflicht lt. § 6 des Gesundheits- und Krankenpflegegesetzes gegenüber allen Angelegenheiten die Sie und auch Ihre Angehörigen betreffen.

Betreuungszeiten

Die Einsatzzeiten von **Pflege neu** erfolgen von Montag bis Freitag im Zeitraum von 07.00 Uhr bis 19.00 Uhr. Ihre individuelle Betreuungszeit wird nach den vorhandenen Zeit-Ressourcen gemeinsam mit Ihnen bestmöglich abgestimmt.

Pflegedokumentation und Leistungsnachweis

Pflege neu ist im Rahmen der Ausführung von Pflegedienstleistungen gesetzlich dazu verpflichtet, eine Dokumentation zu führen. Die Pflegedokumentation ist wichtig, um Ihre Pflege adäquat zu planen, den Mitarbeiter*Innen eine Kontrolle für die kontinuierliche Durchführung der Leistungen zu geben und den Verlauf der pflegerischen Betreuung beobachten zu können. Bei längerfristiger Betreuung erfolgt auch eine Evaluierung der geplanten Tätigkeiten und ggf. Anpassung. Die Pflegedokumentation ist Eigentum von **Pflege neu** und verbleibt auch nach Beendigung des Betreuungs-Verhältnisses unter Einhaltung von gesetzlichen Datenschutz und Aufbewahrungspflichten bei **Pflege neu**.

Der Leistungsnachweis wird direkt vor Ort nach erbrachter Pflegeleistung von den Mitarbeiter*Innen von **Pflege neu** erfasst und beinhaltet die ausgeführten Tätigkeiten und die tatsächliche anwesende Zeit. Dieser Nachweis wird für die Verrechnung am Ende der Betreuung bzw. bei kontinuierlicher längerfristiger Betreuung durch **Pflege neu** jeweils am Monatsende verwendet.

Sicherheit für Sie und die Mitarbeiter*Innen von Pflege neu

Um Ihre persönliche Sicherheit und natürlich auch die Sicherheit der betreuenden Person zu jederzeit gewährleisten zu können, sind folgende Punkte essenziell:

- Vorhandene Haushaltsgeräte, wie Fön, Rasierapparat, Wasserkocher, etc. müssen in einem funktionstüchtigen Zustand sein und weder für Sie, noch für die Mitarbeiter*Innen in der Anwendung eine Gefahr darstellen.
- Gerade in Sanitärräumen, wie Badezimmer und Toiletten sind Haltegriffe und Antirutschmatten sowohl für Ihre Sicherheit, als auch für die Sicherheit der Mitarbeiter*Innen von **Pflege neu** von großer Bedeutung. Lassen Sie sich bei Bedarf über sturzpräventive Maßnahmen beraten und organisieren Sie sich bei Bedarf einen professionellen Handwerker.
- Falls Sie Schusswaffen besitzen, ist Ihrerseits sicherzustellen, dass diese ordnungsgemäß verwahrt sind und zu keiner Zeit eine Gefahr darstellen.
- Haustiere sind treue Freunde und Wegbegleiter und wichtig für das persönliche Wohlbefinden und die Gesundheit. Jedoch kann es vorkommen, dass fremde Personen, die sich deren Besitzer*In sehr körpernahe befinden, für das Haustier eine potenzielle Gefahr darstellen und diese ihre Besitzer*In schützen wollen. Um auch hier die Sicherheit der Mitarbeiter*Innen zu gewährleisten wird situationsbedingt gebeten, die Haustiere für die Dauer der Pfl egetätigkeit in einen Nebenraum zu geben.
- Das häusliche Umfeld soll weitgehend einem hygienischen Mindeststandard entsprechen. Um auch hier die Sicherheit der Mitarbeiter*Innen gewährleisten zu können, ohne Sie in irgendeiner Weise einschränken zu müssen, lassen die Mitarbeiter*Innen von **Pflege neu** bei jeder Tätigkeit ihre Schuhe an und verwenden dafür auf Wunsch eigene mitgebrachte Hygiene-Überzieher.

Schlüssel und Zutrittsberechtigung

Sollten Sie selbst nicht in der Lage sein, Ihre Wohnung für die Mitarbeiter*Innen von **Pflege neu** öffnen zu können, gibt es die Möglichkeit, einen Wohnungsschlüssel mittels dokumentierten Schlüsselübergabeprotokoll auszuhändigen. Es besteht außerdem die Möglichkeit, gegen Aufpreis, einen Schlüsselsafe mit Zahlenkombination anzubringen.

Die Zutrittsberechtigung beginnt mit Beauftragung von **Pflege neu** jedoch nur für die vorab definierten Unterstützungs-Einsätze bei Ihnen vor Ort.

Pflegeprodukte /-hilfsmittel und Kooperations-Firmen

Die Pflegedienstleistungen von **Pflege neu** werden mit Ihren persönlichen Pflegeprodukten durchgeführt. Sollten diese den Bedarfsanforderungen nicht gerecht sein, verwenden die Mitarbeiter*Innen von **Pflege neu** qualitativ hochwertige selbst mitgebrachte Produkte. Diese Produkte müssen jedoch umgehend an **Pflege neu** retourniert werden. In diesem Fall wird eine Bestell-Liste ausgehändigt, wo die Produkte in selber Marke, Gebindegröße und Qualität von den Kund*Innen bzw. deren Angehörigen für die Zurückgabe organisiert werden können.

Pflegehilfsmittel wie beispielsweise spezielle Lagerungsmatratzen, Pflegebetten, Lifter, Leibstuhl, etc. müssen von den Kund*Innen bzw. den Angehörigen selbst organisiert werden. Die Mitarbeiter*Innen von **Pflege neu** unterstützen und beraten Sie gerne dahingehend und bieten Ihnen auch Kontakte zu Kooperations-Partnern und Informationen zu möglichen Förderungen an.

Datenschutz und Datenverarbeitungsinformation

Im Anhang zu Ihrer Betreuungsvereinbarung mit **Pflege neu** finden Sie auch die Informationen zur Datenschutzrechtliche Einwilligungen Ihrerseits und Informationen zur Verarbeitung Ihrer Daten gemäß Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Hier werden Sie über den Umfang, Zweck und die Dauer der Datenverarbeitung informiert und eine mögliche Weitergabe Ihrer Daten an Dritte. Bei Fragen dazu wenden Sie sich bitte jederzeit an die Mitarbeiter*Innen von **Pflege neu** bzw. auch gerne schriftlich an info@pflege-neu.at.

Jährliche Inflations-Anpassung

Pflege neu behält sich vor die Tarife jährlich fix um 2 % der Inflation anzupassen. Somit können unangenehme hohe Preisanstiege vermieden und eine kontinuierlich gute Qualität in Ihrer Versorgung mit hochwertigen Produkten gewährleistet werden.

Abwesenheit und stationäre Aufenthalte der Kund*Innen

Sollten Sie kurzfristig nicht zu Hause sein oder aufgrund eines Zwischenfalls sogar stationär im Krankenhaus aufgenommen werden, bitten wir Sie **Pflege neu** umgehend darüber telefonisch oder per Mail darüber zu informieren, damit unsere Mitarbeiter*Innen nicht in Sorge um Sie sind. In diesem Fall werden auch keine Leistungen an Sie verrechnet. Geben Sie uns bitte umgehend bekannt, wenn Sie wieder Pflegedienstleistungen von **Pflege neu** in Anspruch nehmen möchten. Sollten wir Sie ohne Ankündigung einer Abwesenheit jedoch nicht antreffen, wird Ihnen für diesen Besuch automatisch ¼ Stundensatz als Entschädigung für die Anfahrt verrechnet.

Tarifinformation, direkte und indirekte Leistungserbringung

Sie erhalten von **Pflege neu** nach Auftragserteilung eine Betreuungsvereinbarung. In der Anlage befindet sich das Tarifinformationsblatt, in dem der Stundensatz für Pflegedienstleistungen von **Pflege neu** angeführt ist und auch nähere Informationen zu direkter und indirekter Leistungserbringung für Ihre Versorgung.

Zur direkten Leistung zählt die Gesamtzeit des Besuches der Mitarbeiter*Innen von **Pflege neu** bei Ihnen von Betreten der Wohnung bis zum Verlassen. Als indirekte Leistung wird die Zeit für Tätigkeiten, die Ihnen direkt zugeordnet werden kann, jedoch außerhalb Ihrer Wohnung herangezogen. Darunter fallen beispielsweise Apothekengänge, Organisation von Heil- und Hilfsmittel, Tätigkeiten im Rahmen des Case Managements, wie Besprechungen mit Hausärzt*Innen.

Der Fahrtweg zu Ihnen ist bis zu 20 Kilometern ab dem Firmensitz von **Pflege neu** für Sie kostenlos. Ab dem 20. Kilometer wird der amtliche Kilometergeld-Satz verrechnet.

Zahlungskonditionen und Kund*Innen Service

Die Abrechnung erfolgt nach getätigter Pflegedienstleistung entweder am Ende der Betreuung bei Übergabe an eine andere öffentliche Trägerorganisation oder bei kontinuierlicher Leistungs-Inanspruchnahme jeweils am Monatsende nach vorliegendem Leistungsnachweis.

Eine mögliche Rückvergütung für medizinisch (ärztlich) verordnete Hauskrankenpflege können Sie bei Ihrem Sozialversicherungsträger beantragen (dzt. € 6,90 pro Hausbesuch).

Unser Kund*Innen Service erfolgt durch telefonische Kontaktaufnahme. Bei Fragen können Sie uns gerne von Montag – Freitag in der Zeit von 07.00 Uhr bis 19.00 Uhr kontaktieren. Wir rufen Sie bei Benachrichtigung durch Mail bzw. bei Nachricht auf unserer Mobilbox auch gerne umgehend zurück.

Beendigung Betreuungsvereinbarung, Kündigungsbestimmungen

Die Betreuung durch **Pflege neu** endet im Rahmen der Kurzzeit- und Übergangspflege, sobald die örtlich zuständige Trägerorganisation der mobilen Dienste Kapazität für eine Übernahme und somit eine Weiterbetreuung sicherstellen kann. Für etwaige Zeiten in denen Sie während des mit **Pflege neu** aufrechten Betreuungsverhältnissen stationär im Krankenhaus aufgenommen werden müssen, ruht die Betreuungsvereinbarung.

Eine einseitige Beendigung der Betreuungsvereinbarung ist durch Sie unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sieben Tagen möglich. Die Kündigung muss ausdrücklich und schriftlich erfolgen. Bei Tod der Kund*Innen endet die Betreuungsvereinbarung unmittelbar – wir bitten die Hinterbliebenen jedoch um zeitnahe Kontaktaufnahme mit **Pflege neu**.

Pflege neu behält sich das Recht vor, bei unmittelbarer Gefahr vor Ort aufgrund mangelhaften häuslichen Umfelds sowie physischer und psychischer Gewalt gegenüber den Mitarbeiter*Innen von **Pflege neu** die Betreuungsvereinbarung sofort aufzuheben.

Gerichtsstand und Firmensitz

Für alle etwaigen Rechtsstreitigkeiten, die im Rahmen dieses Betreuungsvertragsverhältnisses mit **Pflege neu** entstehen können, wird das zuständige Gericht in Graz definiert.

Der Firmensitz von **Pflege neu** ist: Mariatrosterstraße 413b, 8044 Graz.