

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Gültig ab 01.01.2022

1. PRÄAMBEL

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von **Pflege mit Herzlichkeit** enthalten Informationen über organisatorische Abläufe und Verbindlichkeiten. In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden Tarife geregelt und aktuelle Kostenübersichten in Beilagen angeführt. Die Leistungen unterliegen grundsätzlich keiner öffentlichen Förderungen und werden für alle Menschen, unabhängig vom Einkommen gleich berechnet. Sollten öffentliche Förderungen erzielt werden, kommen diese dem Klienten zugute. Die finanzielle Eigenleistung der Klienten, ist von der Art und dem Umfang der in Anspruch genommenen Leistungen abhängig.

2. AUFTRAGSBESTÄTIGUNG

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Auftragsbestätigung mit Kostenübersicht, sind die Grundlage der Vereinbarung zwischen **Pflege mit Herzlichkeit** und dem Klienten. Diese Vereinbarung kann jederzeit, von beiden Vertragsteilen unter **Einhaltung einer zweiwöchigen Kündigungsfrist zum Ende eines Kalendermonats gekündigt** werden, wobei die Kündigung per E-Mail oder schriftlich erfolgen kann. Sämtliche Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis bleiben bis zum Kündigungstermin bestehen. Der Vertrag erlischt automatisch mit dem Ableben des Klienten, dies muss mit einer Sterbeurkunde bestätigt werden und es erfolgt zu diesem Stichtag eine aliquote Abrechnung. Für den Fall der außerordentlichen Aufkündigung bzw. Auflösung dieses Vertrages durch den Auftragnehmer erfolgt im Falle der berechtigten Auflösung eine aliquote Rückerstattung. Im Falle der Änderung des Pflegebedarfes wird die Leistung angepasst und wird eine neue Auftragsbestätigung unterfertigt. Sollte sich der Klient einem vorübergehenden Spitalsaufenthalt unterziehen müssen, bleibt die Betreuerin wie vereinbart bei dem Klienten in der Wohnung oder wenn gewünscht und vom KH erlaubt im Spital, bis zur Beendigung Ihres Turnus.

3. AUSZAHLUNGEN AN BETREUER

Die direkte Bezahlung an den/die Betreuer ist vereinbarungsgemäß ausgeschlossen. Ein Wechsel des/der Betreuer(s) kann aus persönlichen Gründen sowohl über Ersuchen des Klienten als auch über Ersuchen des/der Betreuer(s) erfolgen. **Pflege mit Herzlichkeit** wird in Vertretung des Klienten, bei einem Wechsel des/der Betreuer(s) die Zahlung des Anreisetages, nicht jedoch die Zahlung des Abreisetages vereinbaren. Dadurch erfolgen keine Doppelzahlungen. Die Auszahlungen der Betreuerhonorare erfolgt immer erst nach Turnusende, nach erbrachtem Werk und nach Zahlungseingang des Klienten (24h Betreuung) plus 5 Banktagen.

Pflege mit Herzlichkeit

Adresse: Wiener Straße 99, 2514 Traiskirchen

E-Mail: office@pflugemitherzlichket.at

Seite 1 von 4

Roknic Tatjana

Büro Tel: +43667/7990418

24 h Hotline: +43664/5423616

4. STUNDENWEISE BETREUUNG

Die Kosten für die Tagesbetreuung richten sich nach dem allgemeinen Stundensatz laut Auftragsbestätigung. Für die stundenweise Betreuung werden die Zeiten mit dem Klienten vorab vereinbart. Die Stunden werden in vollen 60 Minuten Einheiten bewertet und verrechnet. Die von dem Klienten unterzeichnete, wenn es aus irgendwelchen Gründen nicht möglich ist, auch die nicht unterzeichnete Stundenaufzeichnung des/der Betreuerin dient **Pflege mit Herzlichkeit** als Verrechnungsgrundlage. Die Auszahlung der Betreuerhonorare erfolgt bis 10. im Folgemonat nach fristgerechter Übermittlung der Stundenaufzeichnung bis 5. im Folgemonat.

5. REISEKOSTEN DER BETREUER

Die Reisekosten des/der Betreuer(s) bei 24 Stunden Betreuung, betragen pro Turnus/Betreuer zwischen **€ 100.- und € 130.-** und sind nach Absprache, vom Klienten per Rechnung von „Pflege mit Herzlichkeit“ zu tragen. Die allfällige Verrechnung von Kilometergeld für Fahrten des Betreuers bei stundenweiser Betreuung innerhalb des Bundeslandes sind jeweils individuell zu vereinbaren.

6. RECHTE UND PFLICHTEN

Dem Betreuer/In der 24h Pflege müssen tagsüber 2h Pause/Freizeit täglich zur Erholung frei gegeben werden. Die Pausen müssen vorab mit dem Klienten und/oder Angehörigen vereinbart werden. Sollte es keine Möglichkeit geben den Patienten allein zu lassen, bzw. sollte kein Angehöriger die Betreuung übernehmen können, stellt Ihnen Pflege mit Herzlichkeit eine stundenweise Betreuerin, gegen Entgelt zur Verfügung. Eine entsprechende Vereinbarung muss zusätzlich unterzeichnet werden.

7. KÖRPERPFLEGE DES KLIENTEN

Körperpflege wie **Duschen und Baden** bei Patienten mit **Pflegestufe 6+7** müssen gesetzlich aus Sicherheitsgründen mit einer **2 Betreuungsperson und mind. 1x pro Woche** durchgeführt werden. Eine 2 Betreuungskraft dient der Sicherheit des Patienten und der Betreuerin, um sie vor Verletzungen zu schützen. Die **zusätzliche Betreuerin** wird mit **€ 20.- pro Einsatz extra verrechnet**. Die Zeiten der Körperpflege müssen jeweils am Beginn des Monats im Büro und mit der Betreuerin terminisiert werden, um einen reibungslosen Ablauf garantieren zu können. Wir versuchen Wünsche zu berücksichtigen, können dafür aber nicht garantieren.

RECHNUNGSLEGUNG / TARIFE

Die Kosten für die 24 h-Betreuung sind durch den Klienten jeweils für einen Monat im Voraus zu bezahlen. Sollte nicht die volle Betreuungsleistung innerhalb dieses Zeitraumes in Anspruch genommen werden z.B. bei vorübergehendem Krankenhausaufenthalt, wird der anteilige Vorauszahlungsbetrag rückerstattet.

Für die stundenweise Betreuung erfolgt die Bezahlung am Ende des Monats. Als Basis für die stundenweise Abrechnung werden die unterschriebenen, genehmigten und an Pflege mit Herzlichkeit rechtzeitig übermittelten Stundenaufzeichnungen herangezogen.

1. SONN-UND FEIERTAGE

Pflege mit Herzlichkeit verrechnet bei 24 Stunden Betreuung für Sonn- und Feiertage einen **Zuschlag von € 10.-** pro Tag an den Klienten. Bei **stundenweiser** Betreuung wird ein **50%iger Aufschlag pro Stunde** verrechnet.

2. 24h Hotline

Unser Büro und die 24h Hotline ist **kostenlos in der Zeit von Mo-Do 8-16 Uhr und Fr 8-13 Uhr** erreichbar und steht Ihnen gerne zur Verfügung. **Außerhalb dieser Bürozeiten** und an Sonn- und Feiertagen werden zusätzliche Kosten in Höhe von **€ 5.- pro Telefonat** an sie verrechnet. Sollten sie die 24 Stunden Hotline im vollen Umfang und uneingeschränkt nutzen wollen, wird eine Pauschale in Höhe von **€ 110.- pro Monat** zusätzlich in Rechnung gestellt.

3. ZAHLUNGSMODALITÄTEN

Die Zahlungen an **Pflege mit Herzlichkeit** für die treuhändige Abwicklung von Dritteleistungen, sowie den Eigenaufwand, sind wenn möglich mittels Einzugsermächtigung von den Klienten zu leisten. Die Bezahlung an den/die Betreuer erfolgt für den Klienten treuhändig, und kann daher erst nach Erhalt der Zahlung von **Pflege mit Herzlichkeit** an den/die Betreuer weitergeleitet werden. Die pünktliche Zahlung ist erforderlich, um die Leistungserbringung aufrecht erhalten zu können. Die Preise für Verwaltung und Qualitätssicherung verstehen sich ab Unterfertigung des Vertrages und werden auf Basis der Steigerung des Verbraucherpreisindex 2015 jährlich angepasst. Es wird ausdrücklich die Wertbeständigkeit der Forderung plus Nebenforderung vereinbart. Als Maß zur Berechnung der Wertbeständigkeit dient der von Statistik Austria monatlich verlaubliche Verbraucherpreisindex 2015 (Basisjahr 2015) oder ein an seine Stelle tretender Index. Als Bezugsgröße für diesen Vertrag, dient die für den Monat Oktober, Jahr 2015 errechnete Indexzahl die jährlich angepasst wird.

4. MAHNWESEN

Das Mahnwesen von **Pflege mit Herzlichkeit** ist auf 7 Tage Zahlungsverzug eingestellt. Für jede Mahnung werden 4% p.A. Verzugszinsen, für Pflege mit Herzlichkeit Leistungen und die selbständigen Betreuungsleistungen Dritter zusätzlich veranschlagt. Wir sind berechtigt, ihre Leistungen bei 10 Tagen Zahlungsverzug, von Seiten der Klienten einzustellen, ohne für nachteilige Folgen zu haften.

Pflege mit Herzlichkeit

Adresse: Wiener Straße 99, 2514 Traiskirchen

E-Mail: office@pflugemitherzlichkeit.at

Seite 3 von 4

Roknic Tatjana

Büro Tel: +43667/7990418

24 h Hotline: +43664/5423616

5. STORNO / TERMINABSAGEN

Terminabsagen seitens des Klienten müssen **mindestens 24 Stunden** vor, eines bereits vereinbarten Termins schriftlich oder telefonisch storniert werden, sonst werden **50% der Betreuungskosten** von **Pflege mit Herzlichkeit** an Stornokosten verrechnet. Bei Krankheit des Klienten muss der vereinbarte Termin, mit **ärztlichem Attest, mind. 3 Stunden vorher** storniert werden, sonst werden ebenfalls 50% der Betreuungskosten verrechnet.

HAFTUNG

Pflege mit Herzlichkeit ist bemüht und bestrebt, ihre Leistungen auf höchstem Niveau zu erbringen. Betreuer, die über Vermittlung/Organisation von **Pflege mit Herzlichkeit** direkt und selbständig für Klienten tätig werden, benennt **Pflege mit Herzlichkeit** aufgrund der Auswahl als verlässlichen Partner. Fehlleistungen können zwar weitgehend eingeschränkt, aber nie ganz ausgeschlossen werden. **Pflege mit Herzlichkeit** ist in der Verhinderung von Fehlleistungen durch für Klienten tätige Betreuer, ganz wesentlich auf rechtzeitige und exakte Informationen des Klienten angewiesen, um welche **Pflege mit Herzlichkeit** ersucht. **Pflege mit Herzlichkeit** hat sich gegenüber Betreuern für die Anliegen des Klienten einzusetzen. Für Fehlverhalten (z.B. versäumte Ab- und Anmeldung, SVA oder Est Zahlungen) und Fehlleistungen durch Betreuer (die zwar selbstständig, wenngleich über die Organisation von **Pflege mit Herzlichkeit**, für den Klienten tätig sind), sind ausschließlich die Betreuer selbst verantwortlich, **Pflege mit Herzlichkeit** übernimmt keinerlei Haftung und ist somit Schad- und klaglos zu halten. **Pflege mit Herzlichkeit** prüft im Rahmen der Personalentwicklung, ob alle notwendigen Unterlagen vorhanden sind, und unterstützt die Betreuer in behördlichen Angelegenheiten bei Bedarf. Für die laufende Aktualisierung der Dokumente, übernimmt **Pflege mit Herzlichkeit** jedoch keine Garantie.

DOKUMENTATION

Mit Abschluss dieser Vereinbarung stimmt der Klient der elektronischen Datenverarbeitung durch **Pflege mit Herzlichkeit** zu. Die erfassten Daten werden ausschließlich zur Unterstützung der Dokumentation von Leistungen, sowie zum Nachweis der Klientenbetreuung und für statistische, anonymisierte Auswertungen verwendet. **Pflege mit Herzlichkeit** unterliegt den Bestimmungen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Es besteht eine gesetzliche Pflicht zur Führung einer Pflegedokumentation (GuKG §5).

Pflege mit Herzlichkeit Mitarbeiter, sowie Betreuer unterliegen einer Verschwiegenheitspflicht. Laut Patientencharta kann ein Klient jederzeit Einsicht, in die über ihn geführte Dokumentation nehmen (Art. 19). Auch kann ein Klient bei Bedarf Abzüge der Dokumentation verlangen (Art. 22)

Ich bestätige mit meiner Unterschrift die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen zu haben.

Unterschrift Klient

Ort/Datum