

I UNSER LEITBILD

Wir behandeln alle Menschen gleich, unabhängig von Alter, Nationalität,
Geschlecht und religiösem Bekenntnis

Wir unterstützen die zu betreuenden Menschen und deren Angehörige in jeder
Pflugesituation bestmöglich

Wir achten Würde, Autonomie und Entscheidungsfreiheit aller Menschen
unabhängig vom Grad des Pflegebedarfs

Wir respektieren und wertschätzen Spiritualität und Bedürfnisse aller Menschen

Wir gewährleisten und sichern die bestmögliche Pflege bei anhaltendem oder
wachsendem Pflegebedarf

Wir stärken die Profession Pflege im Gesundheitssystem



II LEISTUNGSANGEBOT

Die Malteser Care-Ring GmbH (im Folgenden „MCR“) bietet für Menschen mit unterschiedlichem Pflegebedarf (im Folgenden „der Klient“ für Personen weiblichen und männlichen Geschlechtes) ein individuelles Angebot an Hilfestellungen an.

Folgende Leistungen können über MCR bezogen werden.

a) Case und Care Management

Dies bedeutet die kontinuierliche Beratung und Begleitung während des gesamten Betreuungszeitraumes durch diplomierte Gesundheits- und Krankenpflege- Personen von MCR.

Diese Leistung beinhaltet folgende Bereiche:

- Aufnahmegespräch / Erstgespräch
- Analyse der persönlichen Situation des Klienten und seines Umfeldes; zu Hause, im Spital oder an einem Ort nach Wahl des Klienten (Assessment / Einschätzungsprofil).
- Beratung und Koordination aller notwendigen Schritte, um eine geeignete Pflege zu gewährleisten
- Kontinuität dieser Leistung
- Laufende Sicherung der Qualität der Pflege
- Fachgerechte Dokumentation dieser Leistung
- Kontinuierliche Beratung und Begleitung von Angehörigen
- Hilfestellung in Krisen

b) Hauskrankenpflege

Im Bedarfsfall kann eine medizinische Hauskrankenpflege in Anspruch genommen werden. Diese wird nicht von uns erbracht sondern von uns organisiert und durch freiberuflich tätige diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen durchgeführt.

Spezifische qualifizierte Pflegeleistungen erbringen wir auch selbst. Dazu zählen: Vitalzeichen Kontrolle, Verbandwechsel und Wundmanagement, Port – a – Cath Versorgung, Injektionen, Infusionen, Katheterwechsel, Beratung bei Colostomie, Nephrostomie, PEG Sonde, Inkontinenz, sowie eine fachgerechte Begleitung von palliativen Patienten und der Umgang mit einer Schmerzpumpe und anderen Medikamentenapplikatoren.

c) Sterbebegleitung

Diese erfolgt durch diplomierte Pflegepersonen von MCR für Klienten und deren Familienangehörige im Rahmen des Case und Care Managements. Unterstützt wird MCR durch kirchliche, ehrenamtliche und mobile Sterbebegleitungsteams.

d) Personenbetreuung

MCR organisiert für den Klienten: Einfache Reinigungsdienste, Einkaufen, Haushaltsführung, Hilfe bei der Körperpflege, Hilfe im Alltag (Post, Arztbesuche, Unterhaltung, Transporte) im Rahmen des Hausbetreuungsgesetzes (HBeG).

e) Tagesbetreuung

Diese erfolgt durch von MCR ausgewählte, selbständig tätige Personen im gewünschten Ausmaß.

f) Nachtdienste

MCR organisiert

- Sitzwachen
- Anwesenheitsdienste
- Personenbetreuung
- Diplomkrankenpflege

g) Stundenweise Betreuung

Die stundenweise Betreuung wird je nach Pflegebedarf von Personen unterschiedlicher Ausbildungsniveaus durchgeführt. MCR achtet darauf, die Betreuung durch möglichst gleich bleibende Betreuer sicher zu stellen.

h) 24-Stunden-Betreuung

Die Leistung der 24 Stunden Betreuung wird unter Berücksichtigung des Hausbetreuungsgesetzes organisiert. Diese Leistung wird nur in Verbindung mit einem laufenden Case und Care Management inklusive Qualitätssicherung angeboten.

Die Auswahl der Personenbetreuer erfolgt über MCR. Der Personenbetreuerwechsel erfolgt in etwa 14-tägig. MCR ist bemüht die Einsätze stabil und durch gleich bleibende Personenbetreuer abzuwickeln.

i) Pflege – Hotline

Unter der Österreichweiten kostenfreien Rufnummer können Sie Mo-Fr 8:00 Uhr – 20:00 Uhr gerne mit unseren Expertinnen im jeweiligen Bundesland sprechen:

Telefonnummer: **0 800 201 800**

III ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN Malteser Care-Ring GmbH

Präambel

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der MCR enthalten Informationen über organisatorische Abläufe und Vertragsverbindlichkeiten.

In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden Tarife geregelt und aktuelle Preislisten (in der Beilage) angeführt. Die Leistungen der MCR unterliegen grundsätzlich keiner öffentlichen Förderung und werden für alle Menschen, unabhängig vom Einkommen gleich berechnet. Sollten öffentliche Förderungen erzielt werden, kommen diese den Klienten zugute. Die finanzielle Eigenleistung der Klienten ist von der Art und dem Umfang der in Anspruch genommenen Leistungen abhängig. MCR ist nicht auf Gewinnerzielung, aber auf Selbstkostendeckung ausgerichtet.

Auftragsbestätigung

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Auftragsbestätigung mit Kostenübersicht sind die Grundlage der Vereinbarung zwischen der MCR und dem Klienten. Diese Vereinbarung kann jederzeit von beiden Vertragsteilen ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist beendet werden. Die Leistungseinstellung von MCR ist erst nach 10 tägigem Zahlungsverzug zulässig. Nur die tatsächlich in Anspruch genommene Leistung wird verrechnet. Umstände, die eine baldige Beendigung von Leistungen von MCR (bzw. von Betreuern) nahe liegend erscheinen lassen, sind seitens des Klienten ehest möglich an MCR (möglichst über den/die für den Klienten zuständige Case und Care Manager/in) zu melden.

Falls sich der Pflegebedarf verändert, wird die Leistung angepasst. In einem solchen Fall wird eine neue Auftragsbestätigung unterfertigt.

Personalbereitstellung

Die von MCR sorgfältig ausgewählten und organisierten Betreuer für die Personenbetreuung besitzen eine Gewerbeberechtigung als Personenbetreuer. Die Betreuer arbeiten auf selbständiger Basis. Die Verrechnung und Bezahlung für die Betreuung wird über MCR treuhändig abgewickelt. Falls der Klient die Leistungserbringung von MCR nicht mehr wünscht, den/die Betreuer jedoch weiter oder innerhalb von 24 Monaten wieder beschäftigt, ist MCR berechtigt ein Vermittlungsentgelt in Höhe eines Monatsbetreuungsentgeltes (Durchschnitt der letzten 3 Betreuungsmonate vor Beendigung des Vertragsverhältnisses mit MCR oder des vereinbarten Leistungsentgeltes für einen Monat, wenn keine 3 Betreuungsmonate vorliegen) des/der für Sie ausgewählten Betreuer zu verrechnen.

Die direkte Bezahlung an den/die Betreuer ist (ausgenommen Fahrtkostenersatz) 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.

MCR wird in Vertretung des Klienten bei einem Wechsel der/des Betreuer(s) die Zahlung des Anreisetages, nicht jedoch die Zahlung des Abreisetages vereinbaren. Dadurch erfolgen keine Doppelzahlungen.

Stundenweise Betreuung

Die Tagesbetreuung richtet sich nach dem allgemeinen Stundensatz laut Kostenvereinbarung. Ab einer Inanspruchnahme von 3 Tagen / Woche ist diesbezüglich eine Pauschalvereinbarung möglich.

Für die stundenweise Betreuung werden die Zeiten mit dem Klienten vorab vereinbart. Die Stunden werden in vollen 60 Minuten Einheiten bewertet und verrechnet. Bei einer Anreise bis zu 25 km wird keine Anfahrtszeit verrechnet. Die von dem Klienten unterzeichnete Stundenaufzeichnung des/der Betreuer dient MCR als Verrechnungsgrundlage

Kilometergeld

Beträgt die Entfernung zum Wohnort des Klienten 25 oder mehr Kilometer von der jeweiligen Landeshauptstadt wird dem Klienten ab der 3. Pflegevisite eine Kilometerpauschale in der Höhe von € 60 + 20% Ust. in Rechnung gestellt. (vgl. Kostenübersichten Stand 03/11). Diese Pauschale gilt für alle Bundesländer außer Wien.

Reisekosten

Die Reisekosten des/der Betreuer(s) sind vom Klienten zu tragen. Sofern die Verrechnung von Reisekosten über die MCR erfolgt, gilt die dafür angeführte Pauschale lt. Kostenübersicht und Auftragsbestätigung als vereinbart.

Die Verrechnung von Kilometergeld für Fahrten innerhalb eines Bundeslandes wird individuell vereinbart.

IV RECHNUNGSLEGUNG / TARIFE

Die Kosten für die **24h 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 oder bei Beendigung der Betreuung, wird der anteilige Vorauszahlungsbetrag rückerstattet.

Für die **stundenweise Betreuung** erfolgt die Bezahlung am Ende des Monats. Als Basis für die stundenweise Abrechnung werden die abgezeichneten/genehmigten, MCR übermittelten Einsatzlisten herangezogen.

Sonn – und Feiertage

MCR verrechnet an den Klienten bis auf Widerruf keine Sonn – und Feiertagszulage.

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

Zahlungsmodalitäten

Die Zahlungen an MCR für die treuhändige Abwicklung von Drittleistungen sowie den Eigenaufwand sind mittels Einzugsermächtigung zu leisten.

Die Bezahlung an den/die Betreuer durch MCR, erfolgt für den Klienten treuhändig und kann daher erst nach Erhalt der Zahlung von MCR an den/die Betreuer weitergeleitet werden. Die pünktliche Zahlung ist erforderlich um die Leistungserbringung aufrechterhalten zu können.

Mahnwesen

Das Mahnwesen von MCR ist auf 7 Tage Zahlungsverzug abgestellt. Ab der 2. Mahnung werden € 25,-- an Mahnspesen und 4% vom Rechnungsbetrag an Verzugszinsen für MCR Leistungen und die selbständigen Betreuungsleistungen Dritter zusätzlich eingefordert. Mit selbständigen Betreuern besteht die Vereinbarung, dass diese ihre Leistungen bei 10 Tagen Zahlungsverzug einstellen dürfen. MCR ist ebenfalls berechtigt, ihre Leistungen bei 10 Tagen Zahlungsverzug einzustellen, ohne für nachteilige Folgen zu haften.

V HAFTUNG

MCR ist bemüht und bestrebt ihre Leistungen auf höchstem Niveau zu erbringen. Betreuer, die über Vermittlung/Organisation von MCR direkt und selbständig für Klienten tätig werden, benennt MCR aufgrund der Auswahl verlässlicher Partner. Fehlleistungen können zwar weitgehend eingeschränkt, aber nie ganz ausgeschlossen werden. MCR ist in der Verhinderung von Fehlleistungen durch für den Klienten tätige Betreuer ganz wesentlich auf rechtzeitige und exakte Informationen des Klienten angewiesen, um welche MCR ersucht. MCR hat sich gegenüber Betreuern für die Anliegen des Klienten einzusetzen. Für Fehlleistungen durch Betreuer (die selbständig, wenngleich über Organisation von MCR, für den Klienten tätig sind), sind ausschließlich diese selbst verantwortlich. Für MCR besteht eine Betriebshaftpflichtversicherung. Im Interesse des Klienten vermittelt MCR auch nur Betreuer, die über eine Haftpflichtversicherung verfügen.

VI DOKUMENTATION

Mit Abschluss dieser Vereinbarung stimmt der Klient der elektronischen Datenverarbeitung „E-Care“ durch MCR zu. Die erfassten Daten werden ausschließlich zur Unterstützung der Dokumentation von Leistungen sowie zum Nachweis der Klientenbetreuung und für statistische, anonymisierte Auswertungen verwendet. MCR unterliegt den Bestimmungen des Datenschutzgesetzes.

Es besteht eine gesetzliche Pflicht zur Führung einer Pflegedokumentation. MCR Mitarbeiter sowie Betreuer unterliegen einer Verschwiegenheitspflicht.