

Das Auftragsverhältnis zwischen der Familienhilfe Liechtenstein e.V. (in der Folge FHL), und ihren Klienten/Klientinnen wird bestimmt durch

- a) die mündliche Vereinbarung zwischen der FHL und den Klienten/Klientinnen
- b) die Bedarfsabklärung durch die FHL
- c) gegebenenfalls den ärztlichen Auftrag (OKP Pflichtleistungen)
- d) gegebenenfalls den Klientenauftrag (Betreuung / Hauswirtschaft)
- e) die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)
- f) die jeweils aktuellen Tarife

1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Mit FHL wird nachstehend die leistungserbringende Organisation bezeichnet und mit Klientin die Person (weiblich oder männlich), welche die Dienstleistung in Anspruch nimmt.

Die FHL und die Klientin gehen ein Auftragsverhältnis gemäss § 1002 ff ABGB ein, für welches sie diese allgemeinen Geschäftsbedingungen für anwendbar erklären.

2. Rahmenbedingungen und Leistungen im Allgemeinen

Die FHL erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit Land und Gemeinden.

Die FHL unterstützt die Klientin in pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Betreuung und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen der Klientin und der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt und miteinbezogen.

Erbringen neben der FHL andere Organisationen Dienstleistungen, bemüht sich die FHL um Koordination bezüglich Pflegequalität, Aufteilung der einzelnen Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie Festlegung der Einsatzzeiten und Einsatzstunden.

3. Bedarfsabklärung / Leistungsplanung

Die FHL klärt den Betreuungs- und Pflegebedarf bei jeder Klientin periodisch ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessment-Instrument „RAI-Home-Care“ angewendet. Bei Bedarf passen die Vertragsparteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert.

Pflege: Die Mitarbeitenden erbringen Leistungen im Rahmen der Bedarfsabklärung und des ärztlichen Auftrages.

Betreuung/Hauswirtschaft: Die Mitarbeitenden erbringen Leistungen im Rahmen der Bedarfsabklärung und der durch die Fallverantwortliche mit der Klientin oder deren Vertreter vereinbarten Leistungen.

4. Erbringen der Dienstleistungen

Die FHL organisiert und disponiert die Dienstleistungen. Dies umfasst Folgendes:

- Sie weist der Klientin, ihren Angehörigen/Bezugspersonen und allfällig weiteren Beteiligten (z.B. Hausarzt) eine Fallverantwortliche (Einsatzleiterin) als direkte Ansprechperson zu.
- Sie bestimmt der Kompetenz entsprechend die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Die Einsätze werden von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Das Weisungsrecht gegenüber Mitarbeitenden liegt bei der FHL als Arbeitgeberin.

- Sie vereinbart mit der Klientin Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird die Klientin nach Möglichkeit rechtzeitig telefonisch informiert.

Die FHL ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abzubrechen bzw. abzusagen. In Betracht kommen etwa fachliche oder medizinische Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, eine gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden oder mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation.

Für Autofahrten, welche für die Klientin gemacht werden müssen (z.B. Einkaufen), werden die dafür benötigte Zeit sowie die gefahrenen Kilometer direkt mit der Klientin verrechnet.

5. Verhalten bei Gefährdung der Klientin oder Dritter

Gefährdet die Klientin sich oder ihr Umfeld, informiert die FHL die Hausärztin oder den Hausarzt, evtl. die Polizei und wo bereits involviert den Sachwalterverein. Die FHL informiert die Klientin, Angehörige/Bezugspersonen nach Möglichkeit vorgängig.

6. Privatsphäre, Informations- und Schweigepflicht

Die FHL und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Klientin im Rahmen der gesetzlich anwendbaren Bestimmungen und verpflichten sich zur Verschwiegenheit über alles, was sie bei ihrer beruflichen Tätigkeit in der FHL über die Klientin und deren persönliche, wirtschaftliche oder sonstige Verhältnisse erfahren. Feststellungen, die den Mitarbeitenden in Ausübung ihres Berufes anvertraut oder bekannt wurden, sind als Geheimnis zu wahren (Verschwiegenheitspflicht). Die Pflicht zur Wahrung der Verschwiegenheitspflicht gilt zeitlich unbegrenzt, insbesondere auch nach Beendigung des Auftragsverhältnisses.

Personenbezogene Daten der Klientin dürfen, soweit es zur Durchführung des Auftrages erforderlich ist, gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Ärzte, Versicherungen, stationäre Pflegeeinrichtungen, staatliche Amtsstellen und Sachwalterverein.

Soweit dies zur Erfüllung ihres Auftrages erforderlich ist, dürfen die Mitarbeitenden Schränke, Schubladen, Kühlschränke etc. öffnen.

Auf Verlangen gewährt die FHL der Klientin Einsicht in die eigenen Akten und orientiert diese umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

7. Haftung

Die FHL haftet für Schäden, die durch Mitarbeitende vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden. Jegliche weitere Haftung wird ausgeschlossen. Die FHL entschädigt den Zeitwert der beschädigten Sachen. Die Geschädigten haben den Schaden sofort, spätestens innert Wochenfrist zu melden. Verspätete Meldungen werden nicht mehr berücksichtigt.

8. Keine Annahme von Geschenken

Die Mitarbeitenden der FHL sind nicht berechtigt, für sich oder andere Personen Geschenke und Zuwendungen von Klientinnen und deren Angehörigen anzunehmen bzw. sich solche sowie testamentarische Zuwendungen versprechen zu lassen, die ihnen im Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit angeboten werden. Ausgenommen sind geringfügige Aufmerksamkeiten bis zu einem Wert von CHF 50, es sei denn, diese könnten die Unabhängigkeit der Mitarbeitenden beeinträchtigen.

9. Mitwirkungspflichten der Klientin

Nichtkassenpflichtige Leistungen: Die Klientin ist bei den Einsätzen anwesend und wirkt soweit als möglich mit. Die Absage eines Einsatzes erfolgt im Verhinderungsfall 24 Stunden vorher. Kurzfristig abgesagte oder nicht abgesagte Einsätze werden verrechnet. Bei unvorhergesehenen Notfällen, wie z.B. Spitaleintritt oder ähnliches, erfolgt keine Verrechnung.

Die Klientin passt im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten und der Unfall- und Krankenprävention bei Bedarf die Wohnungseinrichtung und Materialien an und akzeptiert die von der FHL verwendeten Pflegematerialien. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden gewöhnlich bei der Klientin aufbewahrt.

Die erforderlichen Medikamente sowie das Verbrauchs- und Pflegematerial werden von der FHL direkt beim Arzt oder der Apotheke oder Grossisten bestellt. In Absprache mit der Klientin besorgt die Klientin diese selber.

Bei Bedarf händigt die Klientin der FHL, gegen Quittung, einen Haus- resp. einen Wohnungsschlüssel oder den Code des Schlüsselkastens aus. Verfügt die FHL über keinen Schlüssel kann sie die verschlossene Haustüre bei Gefahr in Verzug fachmännisch in Anwesenheit der Polizei und unter Kostenfolge der Klientin öffnen lassen.

10. Tarife und Rechnungsstellung

Der Preis für Dienstleistungen der FHL richtet sich nach den jeweils aktuellen Tarifen, die integrierender Bestandteil dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen bilden. Über Preisanpassungen wird vorgängig informiert. Sie werden auf der Homepage der FHL aufgeführt.

Die FHL stellt sämtliche Dienstleistungen, inkl. der Bedarfsabklärung, Abklärungen bei Dritten, Zeit und Auslagen für Einkäufe, Fahrspesen etc. in Rechnung, unabhängig davon ob die Kosten von der obligatorischen Krankenversicherung oder einer privaten Krankenversicherung übernommen werden. Die FHL stellt erbrachte Pflegeleistungen aus der obligatorischen Grundversicherung der Krankenversicherung direkt in Rechnung.

Die Leistungen der Betreuung/Hauswirtschaft und andere nicht kassenpflichtige Leistungen und Materialien werden direkt der Klientin in Rechnung gestellt. Diese Rechnung inkludiert eine Zusammenstellung der kassenpflichtigen Leistungen. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen.

11. Beendigung des Auftragsverhältnisses

Die Klientin und in begründeten Fällen die FHL haben das Recht, das Auftragsverhältnis im Sinne § 1020 f. ABGB jederzeit aufzulösen.

In der Regel lösen die Vertragsparteien das Auftragsverhältnis mit einer Frist von mind. 5 Tagen auf. Davon ausgenommen ist die Auflösung zur Unzeit. Bei Unzumutbarkeit oder unvorhergesehenem Spital- oder Pflegeheimeintritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung jederzeit möglich.

12. Streitbeilegung, Gerichtsstand und anwendbares Recht

Alle Mitarbeitenden der FHL nehmen Beanstandungen der Klientin entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Diese bemüht sich, bei Bedarf unter Einbezug der Geschäftsstelle oder des Vorstandes, um eine gütliche Lösung.

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten zwischen der FHL und der Klientin ist Vaduz. Es ist liechtensteinisches Recht anwendbar.

13. Änderung der AGB's

Die FHL ist befugt, die vorstehenden Bestimmungen jederzeit zu ändern. Änderungen werden der Klientin schriftlich oder auf andere geeignete Weise bekannt gegeben und gelten ohne Widerspruch innert Monatsfrist als genehmigt.

Vaduz im November 2016