

MONITORUL FEDERAL

AL REPUBLICII AUSTRIA

Anul 2015

Publicat la 1 decembrie 2015

Partea a II-a

Ordonanța 397: Reguli de conduită și de derulare pentru organizarea activităților de îngrijire a persoanelor

397. Ordonanță a ministrului federal pentru știință, cercetare și economie cu privire la regulile de conduită și de derulare pentru organizarea activităților de îngrijire a persoanelor

Pe baza art. 69, alin. 2 din Codul de legi privind activitățile industriale și munca 1994 - GewO 1994, Monitorul Federal nr. 194, modificat și completat prin legea federală publicată în Monitorul Federal I nr. 81/2015, s-au stabilit de comun acord cu ministrul federal al muncii, protecției sociale și protecției consumatorului următoarele:

1. Secțiunea 1

Domeniu de aplicare, definirea termenilor

Domeniu de aplicare

Art. 1 Această ordonanță se aplică operatorilor economici care desfășoară activități de organizare a activității de îngrijire a persoanelor (art. 161 din Codul de legi privind activitățile industriale și munca 1994 – GewO 1994, Monitorul Federal nr. 194, în varianta valabilă în prezent).

Definirea termenilor

Art. 2 În sensul acestei ordonanțe,

1. „intermediarii” sunt persoane îndreptățite să organizeze activități de îngrijire a persoanelor (art. 161 din Codul de legi privind activitățile industriale și munca 1994),
2. „îngrijitorii de persoane” sunt persoane îndreptățite să deruleze activități de îngrijire a persoanelor (art. 159 din Codul de legi privind activitățile industriale și munca 1994),
3. „persoanele dependente” sunt persoane care fac apel la activitatea unui intermediar (art. 161 din Codul de legi privind activitățile industriale și munca 1994),
4. „contract de organizare” reprezintă contractul încheiat între intermediar și îngrijitorul de persoane,
5. „contract de intermediere” constituie contractul încheiat între intermediar și persoana dependentă sau o persoană ce încheie contractul cu intermediarul în favoarea persoanei dependente.

Secțiunea a 2-a

Obligații generale

Obligații generale

Art. 3 (1) Intermediarii trebuie să-și exercite meseria conștiincios, cu atenția unui intermediar obișnuit. Ei sunt obligați să se abțină de la orice comportament care constituie o culpă profesională. În mod special, le este interzis să intermedieze persoane care nu sunt îndreptățite să desfășoare activități de îngrijire a persoanelor sau care nu se califică în acest sens în conformitate cu art. 93, alin. 1 din Codul de legi privind activitățile industriale și munca 1994.

(2) Pe parcursul desfășurării activității, intermediarii trebuie să aibă în vedere binele persoanei dependente și să nu își folosească poziția profesională în scopul obținerii de avantaje personale, de exemplu prin intermediari nesolicitate ori încheierea nesolicitată de afaceri. În mod special, le este interzis să obțină prestații fără a furniza contraprestații de o valoare egală.

(3) Contactarea de persoane private în scopul obținerii de comenzi de servicii legate de organizarea îngrijirii persoanelor este permisă doar în condițiile unei solicitări explicite,

transmise intermediarului. Acceptarea de comenzi pentru astfel de servicii este permisă doar la sediile companiei sau pe baza căutărilor permise în conformitate cu teza anterioară.

(4) Dacă alin. 5 nu dispune altfel, în cadrul activității sale, intermediarul trebuie

1. să facă referire la calitatea sa de intermediar,
2. să indice prețul activității de intermediere,
3. să prezinte în mod transparent conținutul serviciilor de intermediere desfășurate de intermediar, indicând costurile pentru fiecare prestație în parte și
4. în cazul în care pentru exemplele de preț indicate, costurile totale pentru prestații, precum și pentru cazul în care aceste exemple practice conțin o promovare de îngrijire 24 de ore din 24 în conformitate cu art. 21 b din Legea federală privind alocațiile de îngrijire, respectiv o reclamă în acest sens, să indice condițiile respectivei promovări.

(5) În reclamele sale, intermediarul trebuie să facă referire la calitatea sa de intermediar și să indice un număr de telefon sau o adresă de internet de unde, respectiv de pe care se pot afla informațiile din alin. 4, punctele 2-4.

(6) În cadrul activităților lor, intermediarii trebuie să se abțină de la a oferi orice fel de informații care să inducă în eroare, în special cu privire la conținutul prestațiilor și la prețuri.

Secțiunea a 3-a Intermediarul, îngrijitorul de persoane

Informații cu privire la încheierea contractului de organizare

Art. 4 Înainte de încheierea contractului de organizare, intermediarul trebuie să îi furnizeze îngrijitorului de persoane cel puțin următoarele informații:

1. necesitatea existenței unei autorizații valabile de desfășurare a meseriei în domeniul îngrijirii persoanelor la momentul încheierii contractului de îngrijire (art. 2 Ordonanța privind regulile de conduită și de derulare pentru organizarea activităților de îngrijire a persoanelor, Monitorul Federal II nr. 278/2007, cu modificările și completările ulterioare),
2. activitățile permise conform art. 159 din Codul de legi privind activitățile industriale și munca 1994,
3. măsurile care trebuie respectate în privința asigurării calității conform art. 160 din Codul de legi privind activitățile industriale și munca 1994,
4. cerințele rezultate din Ordonanța privind regulile de conduită și de derulare pentru organizarea activităților de îngrijire a persoanelor, în special legate de informațiile minime obligatorii ale contractului de îngrijire, indicate în respectiva ordonanță.

Contractul de organizare

Art. 5 (1) Contractul de organizare trebuie încheiat în scris. Intermediarul trebuie să îi prezinte îngrijitorului de persoane un exemplar scris al contractului.

(2) Contractul de organizare trebuie să cuprindă următoarele informații minime:

1. numele (compania) și adresa părților contractante,
2. începutul și durata relației contractuale,
3. o prezentare transparentă a prestațiilor, inclusiv a informațiilor legate de serviciile curente, dacă acestea au fost stabilite între intermediar și îngrijitorul de persoane (ca de exemplu sprijin la sosire/plecare, sprijin la soluționarea conflictelor între îngrijitorul de persoane intermediat și persoana dependentă, găsirea unui înlocuitor în cazul neprezentării îngrijitorului),
4. scadența și nivelul prețului, defalcat în funcție de prestații, modalitățile de plată, precum și informația, dacă intermediarul deține autoritatea de a colecta sume în numele îngrijitorului de persoane,
5. prevederi legate de încetarea relației contractuale, fiind necesar să se prevadă faptul că contractul de organizare va deveni nul odată cu decesul îngrijitorului de persoane, iar persoana îndreptătită să presteze serviciile de organizare a îngrijirii persoanelor va trebui să restituie o cotă parte din sumele încasate în avans, precum și că acest contract va putea fi reziliat de ambele părți contractante cu un preaviz de două săptămâni, și
6. numele unei persoane de contact a intermediarului care poate fi contactată într-un timp rezonabil.

(3) Informațiile detaliate trebuie redactate simplu și inteligibil, însă cuprinzător și exact.

Documentația

Art. 6 Serviciile curente prestate de intermediar pe baza contractului de organizare (art. 5, alin. 2, punctul 3) trebuie documentate regulat, iar documentația trebuie să îi fie pusă la dispoziție îngrijitorului de persoane sau să îi fie predată în copie.

Secțiunea a 4-a

Intermediarul, persoana dependentă

Stabilirea necesităților

Art. 7 (1) Înainte de încheierea contractului de intermediere, intermediarul trebuie să:

1. stabilească la fața locului necesarul și situația de îngrijire a persoanei dependente și să
2. verifice dacă îngrijitorul de persoane prevăzut pentru intermediere în cazul concret poate acoperi necesarul de îngrijire stabilit în conformitate cu punctul 1.

(2) Intermediarul trebuie să documenteze rezultatele cercetării la fața locului (punctul 1) și ale verificării (punctul 2) și să le pună la dispoziția persoanei dependente și a celeilalte părți contractante, dacă aceste două entități diferă, la cerere, sau să le ofere o copie.

Informare

Art. 8 Intermediarul trebuie să ofere informații persoanelor interesate

1. cu privire la activitățile pe care îngrijitorii de persoane le pot desfășura în conformitate cu art. 159 din Codul de legi privind activitățile industriale și munca 1994,
2. despre obligațiile îngrijitorului de persoane (ca de exemplu obligația de a declara și plăti pe cont propriu impozitele și contribuțiile la asigurările sociale legate de prestarea serviciilor de îngrijire a persoanelor),
3. cu privire la serviciile puse la dispoziție de intermediar și costurile acestora, aceste informații trebuind furnizate la cerere în formă scrisă.

Contractul de intermediere

Art. 9 (1) Contractul de intermediere trebuie încheiat în scris. Intermediarul trebuie să predea persoanei dependente sau persoanei care încheie contractul cu intermediarul în favoarea persoanei dependente, o copie scrisă a contractului.

(2) Contractul de intermediere trebuie să cuprindă următoarele informații minime:

1. numele (denumirea societății) și adresa părților contractante,
2. începutul și durata relației contractuale,
3. o prezentare transparentă a prestațiilor, inclusiv a informațiilor legate de serviciile curente, dacă acestea au fost stabilite între intermediar și persoana dependentă (ca de exemplu verificarea regulată a modificării necesarului de îngrijire conform art. 7 alin. 1 și efectuarea unei consilieri corespunzătoare, sprijin la soluționarea conflictelor între îngrijitorul intermediat și persoana dependentă, găsirea unui înlocuitor în cazul neprezentării îngrijitorului),
4. scadența și nivelul prețului, defalcat în funcție de prestații, modalitățile de plată, precum și informația, dacă intermediarul deține autoritatea de a colecta sume în numele îngrijitorului de persoane,
5. prevederi legate de încetarea relației contractuale, fiind necesar să se prevadă faptul că contractul de organizare va deveni nul odată cu decesul persoanei dependente, iar persoana îndreptățită să presteze serviciile de organizare a îngrijirii persoanelor va trebui să restituie o cotă parte din sumele încasate în avans, precum și că acest contract va putea fi reziliat de ambele părți contractante cu un preaviz de două săptămâni, iar
6. numele unei persoane de contact a intermediarului care poate fi contactată într-un timp rezonabil.

(3) Informațiile detaliate trebuie redactate simplu și inteligibil, însă cuprinzător și exact.

Documentația

Art. 10 Serviciile curente prestate de intermediar pe baza contractului de intermediere (art. 9, alin. 2, punctul 3) trebuie documentate regulat, iar documentația trebuie să îi fie pusă la dispoziție celeilalte părți contractante sau să îi fie predată în copie.

Secțiunea a 5-a

Prevederi finale și privind intrarea în vigoare

Denumiri neutre din punct de vedere al genului

Art. 11 Denumirile utilizate în cadrul acestei ordonanțe trebuie înțelese ca fiind neutre din punctul de vedere al genului.

Intrarea în vigoare și reglementări tranzitorii

Art. 12 (1) Această ordonanță intră în vigoare la o lună de la data publicării ei. Reglementările trebuie aplicate doar asupra contractelor încheiate după această dată.

(2) Documentațiile existente trebuie făcute accesibile în sensul art. 6, 7 alin. 2 și 10. Ele nu trebuie completate retroactiv pentru perioada de dinainte de intrarea în vigoare a acestei ordonanțe.

Mitterlehner