

Caritas Pflege

Allgemeine Geschäftsbedingungen Caritas Pflege Zuhause Niederösterreich

Diese Geschäftsbedingungen geben Informationen über die Leistungsangebote von Caritas Pflege Zuhause und über organisationsspezifische Anliegen und Verbindlichkeiten. Ferner enthalten sie die Tariftabelle der Leistungsangebote von Caritas Pflege Zuhause mit den aktuellen Preisen für Privatzahlerinnen¹.

1 Dienstleistungen

Die Caritas bietet für Menschen, die zuhause leben eine breite Palette an Leistungen an. Diese Dienste können je nach Bedarf einzeln, im Paket, aber auch individuell kombiniert in Anspruch genommen werden.

⇒ **Hauskrankenpflege**

Fachkundige Betreuung pflegebedürftiger Menschen: Verbandwechsel, Wundversorgung, Injektionen, Infusionen, Katheterwechsel, Stomaversorgung, Blutdruck-Kontrolle, Beratung bei Inkontinenz, Diät, etc.

⇒ **Heimhilfe**

Einkaufen, Haushaltsführung, Hilfe bei der Körperpflege, Begleitung zu Ärztinnen, Ämtern, etc.

⇒ **Reinigungsdienst**

Großputz der Wohnräume, Fenster putzen, Türen waschen, (nicht in allen Caritas Pflege Zuhause Stationen).

⇒ **Psychosoziale Angehörigenberatung**

Angehörigenberatung Mo bis Fr von 8:00 – 17:00 Uhr, Tel 01/878 12 – 550.

⇒ **Familienhilfe**

In kurzzeitigen Krisensituationen wie Erkrankung oder Kuraufenthalt von Mutter oder Vater, Risikoschwangerschaft oder nach einer Geburt übernimmt eine Familienhelferin die Betreuung der Kinder und die Führung des Haushalts.

⇒ **Mobiles Hospiz**

Die MitarbeiterInnen des mobilen Caritas Hospiz betreuen Menschen, die trotz schwerer Krankheit zuhause, in vertrauter Umgebung, leben und auch sterben möchten. Die Begleitung erfolgt auch in der Zeit des Abschiednehmens und der Trauer. Das Angebot ist kostenlos. Bitte rufen Sie uns unter 0664 526 82 41 an, wir vereinbaren ein gemeinsames Gespräch und klären alles weitere.

⇒ **Notruftelefon**

Per Knopfdruck am Armbandsender kann man rund um die Uhr Hilfe ins Haus rufen, z.B. bei Stürzen, Unwohlsein, etc.

⇒ **Physio-, Ergotherapie und Logopädie**

Gezielte therapeutische Maßnahmen und Übungen zur Erhaltung, Förderung und Wiederherstellung körperlicher Fähigkeiten.

⇒ **Caritas Rundum Zuhause betreut - 24-Stunden-Betreuung**

Der Verein bietet Information und Beratung in Hinblick auf die Durchführung einer 24-Stunden-Betreuung. Hotline: Mo bis Do 9:00 bis 15:00 Uhr und Fr 9:00 bis 12:00 Uhr, Tel 0810 / 24 25 80.

¹ Zur besseren Lesbarkeit wurde im gesamten Text, bei allen Begriffen, die sowohl die männliche als auch die weibliche Form gefordert hätte, die weibliche Form gewählt.

⇒ **Entlastungsangebot für pflegende Angehörige**

je nach Verfügbarkeit.

Darüber hinaus betreibt Caritas Pflege in Klosterneuburg, Breitenfurt, Baden und Kirchschlag in der Buckligen Welt sowie in Wien insgesamt zwölf Pflegewohnhäuser mit folgenden Angeboten, die zusätzlich zur Betreuung und Pflege zuhause in Anspruch genommen werden können:

- ⇒ Kurzzeitpflege
- ⇒ Tagesbetreuung

Diese Angebote der Caritas Pflegewohnhäuser können jene Kundinnen bevorzugt in Anspruch nehmen, die bereits Betreuung und Pflege zuhause von der Caritas erhalten.

Caritas Pflege Zuhause achtet bei allen Leistungen insbesondere darauf, ausschließlich fachlich und menschlich kompetente Mitarbeiterinnen einzusetzen.

2 Caritas Pflege Zuhause

Die Betreuung und Pflege Zuhause hat zum Ziel, die Selbständigkeit eines betreuten Menschen soweit wie möglich zu erhalten oder wiederzugewinnen, sowie seine Lebensqualität zu erhalten. Die Grundsätze, an denen sich die Caritas in ihrer Arbeit orientiert, sind im Pflegemanifest „Wir pflegen Menschlichkeit“ festgehalten, das diesen Geschäftsbedingungen beiliegt.

2.1 Gefördert von der öffentlichen Hand

Caritas Pflege Zuhause wird in NÖ von der öffentlichen Hand gefördert. Dafür sind einige Bestimmungen einzuhalten sowie folgende Voraussetzungen zu erfüllen. Die Kundin hat

- ⇒ den Hauptwohnsitz in Niederösterreich (eine Verlegung des Hauptwohnsitzes außerhalb von NÖ ist der Caritas unverzüglich mitzuteilen),
- ⇒ einen Pflegegeldbezug oder den Antrag auf Pflegegeld gestellt,
- ⇒ ihre Einkommensnachweise zur Berechnung des Kostenbeitrages bereitgestellt und
- ⇒ die österreichische Staatsbürgerschaft oder ist gleichgestellt.

Eine Kundin, die kein Pflegegeld bezieht, kann bei kurzfristigen Erkrankungen auf der Basis der Richtlinien des Landes NÖ (Abt. GS5) und nach ärztlicher Verordnung für 4-8 Wochen Hauskrankenpflege in Anspruch nehmen.

Das voraussichtliche Pflege- und Betreuungsausmaß wird im Erstgespräch zwischen der Kundin und der Leiterin der Caritas Station je nach Unterstützungsbedarf festgelegt. Pro Monat sind nach den Richtlinien des Landes Niederösterreich bis zu 60 geförderte Pflege- und Betreuungsstunden möglich. Falls die Kundin mehr Pflege und Betreuung benötigt, wird ein Intensivantrag gestellt. Nähere Informationen dazu finden sich im nächsten Absatz Pkt. „Intensivbetreuung“.

Caritas Pflege Zuhause ist grundsätzlich verpflichtet, so effizient wie möglich zu arbeiten, d.h. es kann nur das von der Kundin tatsächlich benötigte Pflege- und Betreuungsausmaß vereinbart werden. Der voraussichtliche Leistungsumfang wird in der Pflege- und Betreuungsvereinbarung schriftlich festgehalten. Er kann sich entsprechend den Bedürfnissen der Kundin verringern oder vergrößern. Geringfügige Abweichungen sind aufgrund unterschiedlicher Kalendertage oder eines schwankenden Gesundheitszustandes möglich.

2.1.1 Intensivbetreuung

Wenn die Kundin dauerhaft mehr als 60 Stunden Pflege und Betreuung benötigt, wird ein Intensivantrag beim Land Niederösterreich und ein Sozialhilfeantrag bei der zuständigen Bezirkshauptmannschaft gestellt. Mit der behördlichen Genehmigung des Intensivantrags ist die Pflege und Betreuung bis zu 120 Stunden im Monat befristet für ein Jahr möglich. Die Bezirkshauptmannschaft übernimmt die Kosten ab der 61. Leistungsstunde,

zieht jedoch das Vermögen der Kundin zur Abdeckung der Kosten heran. Genaue Informationen dazu gibt die zuständige Bezirkshauptmannschaft.

Kundinnen, die ab der 61. Leistungsstunde keinen Sozialhilfeantrag stellen können oder wollen, erhalten keine Förderung und haben die nicht geförderten Kosten selbst zu tragen.

2.2 Ohne Förderung der öffentlichen Hand

Wenn eine Kundin die Förderung der öffentlichen Hand nicht in Anspruch nehmen kann oder will, ist Betreuung, Pflege und Therapie zuhause auch mit ausschließlich finanzieller Eigenleistung möglich. Art und Umfang der Leistungen werden frei nach den Bedürfnissen und Wünschen der Kundin vereinbart.

Grundsätzlich können ergänzend zu den geförderten Leistungen private Pflege, Betreuungs- und Therapieleistungen zugekauft werden, z.B. wenn mit der maximal möglichen Förderung der Pflege-, Betreuungs- und Therapiebedarf nicht gedeckt werden kann.

2.3 Pflege, Betreuungs- und Therapiemaßnahmen

Das Erstgespräch mit der Kundin und/oder deren Angehörigen bzw. Bezugspersonen dient der Klärung des Pflege-, Betreuungs- und Therapiebedarfs (Zeit, Dauer, Tag) und der Koordination der einzelnen Leistungen nach Ihren Wünschen und unseren Möglichkeiten. Die Zeit für das Erstgespräch wird der Kundin in Rechnung gestellt.

Die Dokumentation dient als Grundlage für die mit der Kundin vereinbarten Pflege-, Betreuungs- und Therapiemaßnahmen. Die fachspezifischen Dokumentationen sind aufgrund gesetzlicher Vorgaben verpflichtend zu führen und gelten daher als Teil der erbrachten Dienstleistung und müssen in Rechnung gestellt werden.

Der Einsatz der Berufsgruppen erfolgt nach Absprache mit der Leiterin des Teams entsprechend den berufsrechtlichen Vorgaben. Die Caritas erbringt die Leistungen unter Einhaltung der Berufsgesetze und aktueller Qualitätsstandards. In fachlich komplexen Pflege- und Betreuungssituationen und bei überdurchschnittlicher körperbelastender Pflege- und Betreuungsarbeit behält sich die Caritas den Einsatz von 2 Mitarbeiterinnen vor. Dies dient der Sicherheit und der Schonung der Kundinnen wie auch jener der Mitarbeiterinnen.

Die Qualitätskontrolle erfolgt im Rahmen von Pflege- und Betreuungsvisiten sowie Kundinnenbefragungen und wird in Rechnung gestellt.

Pflegebehelfe/Hilfsmittel unterstützen die körperschonende Pflege und Betreuung für die Kundin sowie die für die Mitarbeiterinnen und können die Selbstständigkeit der Kundin fördern. Die Mitarbeiterinnen informieren und beraten die Kundin sowie die pflegenden Angehörigen bedarfsorientiert über die Notwendigkeit und Möglichkeiten von Pflegebehelfen. Auf Wunsch können sie auch die Beschaffung der Behelfe übernehmen.

Für die ordnungsgemäße Nutzbarkeit und für die Wartung muss die Kundin selbst Sorge tragen.

Der Zugang zur Wohnung muss für die Mitarbeiterinnen komplikationslos und zeitsparend gewährleistet sein. Ist es der Kundin nicht mehr möglich, die Wohnungs-/ Haustüre selbst zu öffnen und kann dies auch von keiner Bezugsperson übernommen werden kann, bieten sich folgende Lösungen an:

- ⇒ Ein Wohnungsschlüssel wird in einem nahe der Wohnungstür montierten Schlüsselsafe mit Zugangscode sicher deponiert. Beratung und Organisation dazu übernimmt die Leiterin des Teams.
- ⇒ Ein Wohnungsschlüssel wird in der Caritas Station deponiert und muss von den Mitarbeiterinnen vor dem Hausbesuch abgeholt und wieder retourniert werden. Der Zeitaufwand dafür wird in Rechnung gestellt.

2.4 Grenzen der Pflege Zuhause

Die Caritas kann keine Nachtdienste und keine 24-Stunden Bereitschaft anbieten, allerdings kann die Kundin rund um die Uhr eine Nachricht auf der Sprachbox hinterlassen.

3 Dienstzeiten/Arbeitszeiten

Die Pflege und Betreuung erfolgt ganzjährig, an sieben Tagen der Woche zwischen 7:00 und 20:00 Uhr. Frühere oder spätere Hausbesuche können im Ausnahmefall vereinbart werden und sind von der Verfügbarkeit der Mitarbeiterinnen abhängig. Die Caritas ist bemüht, bei der Zeitplanung der Hausbesuche den persönlichen Gewohnheiten und dem Tagesablauf der Kundin entgegenzukommen.

4 Mitarbeiterinnen

Caritas Pflege Zuhause versucht, die Zahl der jeweils betreuenden Mitarbeiterinnen gering zu halten. Die Garantie, Pflege, Betreuung und Therapie von nur einer Mitarbeiterin durchführen zu lassen, kann nicht gegeben werden.

Wenn eine Mitarbeiterin, die normalerweise die Betreuung übernimmt, verhindert ist, wird die Kundin vorab von der Leiterin der Caritas Station telefonisch von der Personaländerung informiert. Ausnahmen sind Notfälle, die sehr kurzfristige Änderungen erfordern oder wenn die Kundin telefonisch nicht erreichbar ist.

Die Pflege- und Betreuungssituation bei der Kundin kann je nach Tagesverfassung unterschiedlich sein. Deshalb können Hausbesuche unvorhersehbar länger dauern. Auch durch erschwerte Verkehrsbedingungen kann sich ein Betreuungsbeginn verzögern. Die Mitarbeiterinnen werden versuchen, die Kundinnen über nennenswerte Zeitverschiebungen telefonisch zu verständigen. Wir ersuchen um Verständnis.

Caritas Pflege Zuhause setzt ausschließlich Mitarbeiterinnen ein, die über die jeweils erforderliche fachliche Qualifikation für die spezifischen Aufgaben verfügen.

Das Annehmen von Trinkgeldern und Geschenken ist den Mitarbeiterinnen von Caritas Pflege Zuhause nicht gestattet. Für eine Mitarbeiterin kann die Annahme dieser Zuwendungen dienstrechtliche Konsequenzen haben.

5 Kosten

5.1 Zur verrechenbaren Leistungszeit zählen folgende Positionen:

- ⇒ Das Erstgespräch, Beratungs-, Informations- und Koordinationsgespräche (Angehörige, Ärztin, Krankenhaus, Therapeutinnen, Sachwalterinnen, Ämter und Behörden, etc.),
- ⇒ die unmittelbaren Pflege- und Betreuungsmaßnahmen,
- ⇒ die Durchführung von Pflege- und Betreuungsvisiten, durch die Leiterin/DGKP der Caritas Station.
- ⇒ die Erstellung und laufende Auswertung des Pflege- und Betreuungsplanes sowie laufende und aktuelle Führung der Pflege- und Betreuungsdokumentation,
- ⇒ die Einführung von Mitarbeiterinnen bei neuen oder komplexen Pflege- und Betreuungssituationen,
- ⇒ Besorgungen/Erledigungen außer Haus (z.B.: Apotheke, Arzt, Einkauf,...), Organisation von Heil- und Pflegebehelfen im Auftrag der Kundin bzw. deren Angehörigen,
- ⇒ Delegation von Pflegetätigkeiten an Personenbetreuerinnen von CRZB (Caritas Rundum Zuhause Betreut).

Für Leistungsstunden, die an Sonn- und Feiertagen oder in der Zeit zwischen 20:00 und 6:00 Uhr erbracht werden, gelangt ein Zuschlag von 100% zur Verrechnung.

Die Betreuungszeit beginnt mit dem Eintreffen im Wohnungsumfeld der Kundin und endet beim Verlassen des Wohnungsumfeldes.

Die kleinste Pflege- und Betreuungseinheit beträgt eine halbe Stunde.

Die Pflege- und Betreuungszeit wird lt. Richtlinien des Landes NÖ generell auf die nächste Viertelstunde aufgerundet. Durch diese Aufrundung ist die Wegzeit zu bzw. von der Kundin abgedeckt. Diese Leistungszeiten müssen am Smartphone bzw. auf den Einsatznachweisen von der Kundin bzw. von einer bevollmächtigten

Person bestätigt werden. Auf Wunsch erhält die Kundin für die am Smartphone bestätigten Einsätze eine Auflistung der geleisteten Einsätze pro Monat in Papierform.

5.2 Nebenkosten der Betreuung

Caritas Pflege Zuhause verrechnet einmal pro Jahr eine Pauschale in der Höhe von € 30,00. Mit dieser Pauschale wird der administrative Aufwand im Zuge der Erstaufnahme bzw. der jährlichen Aktualisierung der Kundinnendaten im Zuge der Neuerhebung abgegolten. Die Pauschale bezieht sich nicht auf die vor-Ort-Tätigkeiten (Erstgespräch, Sammlung der Unterlagen, etc.), die über die Einsatzzeit abgerechnet werden, sondern sie deckt die Back-Office Arbeiten (Vertragserstellung, EDV-mäßige Erfassung und Aktualisierung der Kundinnendaten) ab.

5.3 Förderung durch die öffentliche Hand

Die Grundlage für die Berechnung des Kostenbeitrages ist die Richtlinie für die sozialen und sozialmedizinischen Dienste des Landes Niederösterreich. Voraussetzung für die Verrechnung dieses Kostenbeitrages ist der Hauptwohnsitz in NÖ, die österreichische Staatsbürgerschaft oder gleichgestellt sowie Bezug von Pflegegeld bzw. die erfolgte Antragstellung. Die Höhe des Kostenbeitrages ist abhängig vom Einkommen der Kundin. Die Richtlinien des Landes NÖ gewährleisten, dass für jede Bürgerin die erforderliche Pflege und Betreuung auch bei geringem Einkommen leistbar ist. In dieser Richtlinie ist auch der höchste monatliche Kostenbeitrag (Höchstbeitrag) in Bezug auf das Einkommen und das Pflegegeld geregelt.

Als Einkommen zählt laut Richtlinien des Landes NÖ jedes laufende Einkommen, z.B. Pensionsbezug, Sozialversicherungsrente, Unfallrente, Kriegsofferrenten, Mieteinnahmen, Unterhaltsbeiträge, Pacht, Arbeitslosengeld, Notstandshilfe, Leibrente, Ausgedingeleistungen, etc.

Maßgeblich für die Festsetzung des Kostenbeitrages sind das Einkommen der pflege- und betreuungsbedürftigen Person sowie das Einkommen der Lebens- oder Ehepartnerin. Um unerwartete Nachzahlungen zu verhindern ist es wichtig, alle Einkommen und das Pflegegeld offenzulegen und alle Änderungen unmittelbar der Caritas mitzuteilen. Der Kostenbeitrag sowie der Höchstbeitrag werden an die geänderten Einkommensverhältnisse angepasst und gelten ab dem Zeitpunkt der Erhöhung des Einkommens oder des Pflegegeldes. Die Differenz zwischen altem und neuem Kostenbeitrag wird ab diesem Zeitpunkt von der Caritas nachverrechnet oder in Form einer Gutschrift rückerstattet.

Die Kosten der Physio-, und Ergotherapie bzw. Logopädie können abhängig vom Sozialversicherungsträger ganz oder teilweise mit der Krankenkasse verrechnet werden.

Für Angehörige oder andere Bezugspersonen der Kundin, die Caritas Pflege Zuhause mit der durch das Land NÖ geförderten Pflege und Betreuung beauftragen, ist eine Kostenübernahmeverpflichtung obligat. Sie übernehmen die Verantwortung als Auftraggeberin und haften gemeinsam mit der Kundin als Solidarschuldnerin (ausgenommen Sachwalterinnen) für die erbrachten Leistungen.

Es gilt zu beachten, dass die Preise in der weiter unten angeführten Tariftabelle nur für jene Kundinnen zum Tragen kommen, die keine Förderung des Landes NÖ aus dem Titel der Sozialhilfe erhalten.

5.4 Ohne Förderung der öffentlichen Hand

Caritas Pflege Zuhause berechnet die Preise (Stundensätze) für die Betreuung, Pflege und Therapie jährlich neu. Die geänderten Preise werden der Kundin jeweils im Vorhinein bekannt gegeben. Die aktuellen Preise sind der nachstehenden Tariftabelle zu entnehmen.

Caritas Pflege Zuhause hält die Kosten für die Betreuung und Pflege zuhause so gering wie möglich, indem nur die tatsächlich notwendige Betreuungszeit angesetzt und darauf geachtet wird, dass nur jene Aufgaben von der Caritas übernommen werden, die niemand anderer (Familie, Nachbarinnen oder ehrenamtliche Mitarbeiterinnen) übernehmen kann oder will.

Für Angehörige oder andere Bezugspersonen der Kundin, die Caritas Pflege Zuhause mit der durch die öffentliche Hand nicht geförderten Pflege und Betreuung beauftragen, ist eine Kostenübernahmeverpflichtung obligat. Sie übernehmen die Verantwortung als Auftraggeberin und haften gemeinsam mit der Kundin als Solidarschuldnerin (ausgenommen Sachwalterinnen) für die erbrachten Leistungen.

Tariftabelle von Caritas Pflege Zuhause der Erzdiözese Wien ab 01.04.2017 für Privatzahlerinnen (nicht geförderte Preise)

Leistung	Preis pro Stunde an Wochentagen	Preis pro Stunde an Sonn- u. Feiertagen und Nachtdiensten
Heimhilfe	€ 34,20	€ 68,40
Pflegeassistenz	€ 39,30	€ 78,60
Diplomgesundheits- und Krankenpflege	€ 48,50	€ 97,00
Reinigungsdienst	€ 13,80	-
Physio-, Ergotherapie und Logopädie	€ 48,50	-
Hausbesuch bei Physio-, Ergotherapie und Logopädie	€ 19,90	-
Entlastungsangebot	€ 14,00	€ 14,00
Angehörigentelefon	kostenfrei	
Familienhilfe	€ 36,54	-
Mobiles Hospiz	kostenfrei	kostenfrei

Leistung		Preis pro Monat
Notruftelefon (Monatsmiete)	Normalpreis	€ 25,44
	wenn bereits Caritas-Kundin	€ 22,00
	bei Mindesteinkommen	€ 18,00

6 Rechnungslegung

Die Kundin erhält monatlich eine Rechnung über die erbrachten Dienstleistungen. Bei Physio-, Ergotherapie und Logopädie bemüht sich die Caritas die erbrachten Leistungen direkt mit den zuständigen Krankenkassen zu verrechnen. Der Umfang der erbrachten Betreuungsstunden kann den von der Kundin unterschriebenen Einsatzbögen entnommen werden (gibt es nur noch bei Therapieleistungen). Sollten die Leistungen auf den Smartphones abgezeichnet worden sein, kann die Kundin eine Auflistung der geleisteten Einsätze pro Monat in Papierform anfordern. Die Zahlung des Rechnungsbetrages hat innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der Rechnung entweder mit dem der Rechnung beiliegenden Zahlschein oder mittels SEPA-Lastschriftverfahren zu erfolgen. Bei Zahlungsverzug werden die gesetzlichen Verzugszinsen und anfallende Nebenspesen der Kundin in Anrechnung gebracht.

Zahlungen ohne Widmung werden jeweils auf die älteste aushaftende Schuld angerechnet.

Für schriftliche Mahnungen wird für die zweite und dritte Mahnung jeweils ein Betrag von € 7,00 berechnet. Nach der zweiten Mahnung ist die Caritas berechtigt einen Rechtsanwalt mit der Einbringung des aushaftenden Betrages zu beauftragen und der Kundin die Kosten dafür in Rechnung zu stellen.

7 Verwaltung von Haushaltsgeld

Wenn Einkäufe o.ä. erledigt werden, muss der Mitarbeiterin das dafür erforderliche Geld von der Kundin zur Verfügung gestellt werden. Jeder Einkauf wird sofort abgerechnet, d.h. die Kundin erhält das Wechselgeld sofort nach dem Einkauf / der Erledigung von der Mitarbeiterin ausgehändigt. Zusätzlich führt die Mitarbeiterin ein Caritas-spezifisches Kassabuch zur Fremdgeldverwaltung (Durchschreibebuch), in das die Einkäufe und sonstigen Geldbewegungen eingetragen und in dem die entsprechenden Belege gesammelt werden.

Die Kundin wird ersucht, die Richtigkeit jedes Eintrages mit ihrer Unterschrift zu bestätigen. Wenn eine Seite voll geschrieben ist, wird das Original aus dem Kassabuch herausgetrennt und in der Caritas Station abgelegt. Die Durchschrift des Kassabuches verbleibt im Wohnbereich der Kundin.

Wurde der Kundin für die Vermögenssorge eine gesetzliche Vertreterin beigelegt, so wird das Original samt den Rechnungsbelegen an die Sachwalterin weitergeleitet. Sollte eine Kundin keine Führung des Kassabuchs wünschen, muss sie das Caritas Pflege Zuhause schriftlich mitteilen.

Das Kassabuch muss bei jeder Kundin aufliegen, wenn nicht ausdrücklich eine andere Vereinbarung getroffen wurde.

8 Terminstornierungen

Leistungen, die weniger als 24 Stunden vor dem vereinbarten Termin storniert werden, werden mit mindestens einer halben Stunde in Rechnung gestellt.

Die Kundin wird gebeten, die Caritas Stationen über notwendige Terminänderungen so umgehend wie möglich zu informieren, damit die frei werdenden Personalkapazitäten anders eingesetzt werden können.

9 Auftragsbeendigung

Der Pflege- und Betreuungsauftrag bzw. Therapieauftrag kann von der Kundin binnen einer Frist von 48 Stunden gekündigt werden. Geplante Leistungen innerhalb dieser 48 Stunden werden verrechnet.

Caritas Pflege Zuhause sieht es als ihre Aufgabe, auch schwierige Situationen zu meistern und auch dann gut zu arbeiten, wenn Probleme bewältigt werden müssen. Trotzdem kann es Situationen geben, in denen der Vertrag seitens Caritas Pflege Zuhause gekündigt werden muss. In solchen Fällen gilt eine Kündigungsfrist von einem Monat. Das ist der Fall, wenn z.B.

- ⇒ die Betreuung und Pflege zuhause nicht mehr möglich ist, weil das erforderliche Leistungsausmaß für eine sichere Betreuung- und Pflege durch Caritas Pflege Zuhause nicht abgedeckt werden kann und auch durch niemanden anderen erbracht wird (z.B. Nachtwachen),
- ⇒ Mitarbeiterinnen von Caritas Pflege Zuhause z.B. durch Haustiere oder durch bauliche Gegebenheiten gesundheitlich gefährdet werden,
- ⇒ gesetzliche Vorgaben oder fachlich anerkannte Mindeststandards der Betreuung, Pflege und Therapie nicht eingehalten werden können,
- ⇒ die Beschaffung und/oder der Einsatz von arbeitserleichternden Pflegebehelfen abgelehnt und dadurch die Gesundheit der Mitarbeiterinnen beeinträchtigt oder gefährdet wird,
- ⇒ schwerwiegende Konflikte über Art und Ausmaß der Leistungen auch in mehrfachen Klärungsversuchen nicht bereinigt werden können,
- ⇒ ein Zahlungsverzug von drei Monaten ohne Vereinbarung über den Abbau der Außenstände vorliegt.

10 Datenschutz

Mitarbeiterinnen von Caritas Pflege Zuhause sind zur Verschwiegenheit über anvertraute oder sonst bekannt werdende persönliche Verhältnisse der Kundin verpflichtet.

Es ist notwendig, dass die Kundin einverstanden ist, dass ihre personenbezogenen Daten, soweit sie für die Planung, Durchführung und Verrechnung der Leistungen, die Zusammenarbeit mit den Krankenanstalten und allenfalls für die Unterstützung bei der Antragstellung auf eine öffentliche Förderung der Leistungen erforderlich sind, erhoben und automationsunterstützt verarbeitet werden.

Ferner ist es notwendig, dass die Kundin einverstanden ist, dass die behandelnden Ärztinnen die Mitarbeiterinnen über etwaige besondere Erfordernisse für die tägliche Betreuung und Pflege informieren und die aktuelle Medikation sowie bekannte Dauerdiagnosen mitteilen.

Die Kundin ist darüber hinaus verpflichtet sicherzustellen, dass für den Fall der Durchführung von Überwachungsmaßnahmen (wie insbesondere Videoüberwachung) im privaten Wohn- und Betreuungsbereich, welche durch die Kundin, deren Angehörige oder eine Bezugsperson der Kundin veranlasst oder beauftragt wur-

den oder mit deren Zustimmung durchgeführt werden, Aufnahmen oder eine – selbst auch nur kurzfristige – Überwachung von Caritas Pflege Zuhause Mitarbeiterinnen ausgeschlossen sind.

Eine selbst auch nur kurzfristige Überwachung, Aufnahme oder Kontrolle von Caritas Pflege Zuhause Mitarbeiterinnen durch technische Überwachungsgeräte jeglicher Art (insbesondere Videoüberwachung) ist unzulässig und Caritas Pflege Zuhause behält sich für den Fall der Nichteinhaltung entsprechende Anzeigen bzw. Mitteilungen an die zuständigen Gerichte und Behörden ausdrücklich vor.

Die Möglichkeit der Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen seitens Caritas Pflege Zuhause sowie von betroffenen Caritas Pflege Zuhause Mitarbeiterinnen bleibt davon unberührt.

Caritas Pflege Zuhause übernimmt keinerlei Verantwortung für die technische Funktionalität von Überwachungsgeräten im Wohn- und Betreuungsbereich der Kundin und schließt jegliche Verpflichtung zur Inbetriebnahme, aber auch zur Kontrolle der technischen Funktionalität derartiger Überwachungsgeräte ausdrücklich aus; es besteht somit auch keine Verpflichtung seitens Caritas Pflege Zuhause, oder Caritas Mitarbeiterinnen aus Anlass der Durchführung von Pflege- und Behandlungshandlungen in Verwendung stehende Überwachungsgeräte zu aktivieren bzw. zu deaktivieren.

Für den Fall, dass die Kundin, deren Angehörige oder eine Bezugsperson der Kundin sich weigern sollten, während der Durchführung der vertraglich vereinbarten Pflege- und Betreuungsleistungen durch Caritas Pflege Zuhause Mitarbeiterinnen eine selbst auch nur kurzfristige Überwachung, Aufnahme oder Kontrolle von Caritas Pflege Zuhause Mitarbeiterinnen durch technische Überwachungsgeräte jeglicher Art zu unterbrechen bzw. zu beenden, ist Caritas Pflege Zuhause berechtigt, die vertraglich vereinbarten Leistungen bis zur Herstellung eines vertragskonformen Verhaltens der Kundin, deren Angehörige oder der Bezugsperson zurückzubehalten.

Ein Verstoß gegen die in diesem Abschnitt festgelegten Verpflichtungen gilt als wichtiger Grund für den Fall der sofortigen Auflösung des Betreuungsvertrages.

Caritas Pflege

Wir pflegen Menschlichkeit,

- weil Menschlichkeit nur in der Begegnung von Mensch zu Mensch erfahren werden kann.
- indem wir die Einzigartigkeit des Menschen als unverwechselbare Persönlichkeit auch bei sehr eingeschränkten Fähigkeiten annehmen und respektieren und Pflege als Beziehung zu diesem Menschen gestalten.
- indem wir ein möglichst selbständiges und selbstbestimmtes Leben in gewohnter Umgebung fördern wollen.
- weil wir die Erfahrung und Kompetenz der Angehörigen anerkennen, fördern und unterstützen. Informieren, Beraten, Anleiten und Begleiten von pflegenden Angehörigen ist unser Anliegen.
- weil wir uns verstärkt im Bereich der Prävention für alte Menschen und ihre Angehörigen engagieren.
- indem wir in unseren Diensten ausschließlich qualifiziertes, ausgebildetes Personal einsetzen und darauf achten, dass sich unsere MitarbeiterInnen fachspezifisch und persönlichkeitsorientiert fortbilden.
- weil wir jeden Menschen betreuen wollen, der unsere Hilfe in Anspruch nehmen möchte, unabhängig von Konfession, Nationalität und persönlicher Situation.
- weil uns die Zufriedenheit der betreuten Menschen sehr wichtig ist. Wir arbeiten laufend an der Überprüfung und Verbesserung unserer Qualität.
- weil wir stark vernetzt mit unseren Pflegewohnhäusern zusammenarbeiten. Übergänge sollen erleichtert und Durchlässigkeit in alle Richtungen gefördert werden.
- weil unsere MitarbeiterInnen Menschen auch in ihrer letzten Lebensphase – im Sinne der Hospizidee - menschlich und kompetent begleiten.



Msgr. DDr. Michael Landau
Caritasdirektor
Erzdiözese Wien



Mag. Petra Fischbacher
Wirtschaftliche Leiterin
Caritas Pflege NÖ Ost



Gabriela Hackl
Pflegedienstleiterin
Caritas Pflege NÖ Ost