

Caritas Pflege

Allgemeine Geschäftsbedingungen Caritas Pflege Zuhause Niederösterreich Ost

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. „Es ist immer noch mein Leben!“ davon sind wir in unserer Arbeit für ältere und pflegebedürftige Menschen überzeugt! Pflege als Dienstleistung ist der Erhaltung und Verbesserung der Lebensqualität pflegebedürftiger Menschen verpflichtet. Die Grundsätze, an denen sich die Caritas in ihrer Arbeit orientiert, sind im Leitbild des Bereiches Caritas Pflege „Es ist immer noch mein Leben“ festgehalten, das diesen Geschäftsbedingungen beiliegt

Diese Geschäftsbedingungen geben Informationen über die Leistungsangebote von Caritas Pflege Zuhause und über organisationsspezifische Anliegen und Verbindlichkeiten, als auch über die Tarife für Privatzahler¹.

1 Dienstleistungen und Angebote rund um Pflege und Betreuung zuhause

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 Ärzten, Ämtern, etc.

⇒ **Reinigungsdienst**

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

⇒ **Psychosoziale Angehörigenberatung**

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

⇒ **Mobiles Hospiz**

Die Mitarbeiter des mobilen Caritas Hospiz betreuen Menschen, die trotz schwerer Krankheit zuhause leben und auch sterben möchten. Die Begleitung erfolgt auch in der Zeit des Abschiednehmens und der Trauer. Tel 0664 526 82 41.

⇒ **Notruftelefon**

Per Knopfdruck am Armbandsender kann man rund um die Uhr Hilfe ins Haus rufen, z.B. bei Stürzen, Unwohlsein, etc. Tel. 01/545 20 66, www.caritas-pflege.at/wien/pflege-zuhause/notruftelefon/

⇒ **Physio- und Ergotherapie**

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: Tel 0810 / 24 25 80, www.caritas-rundumbetreut.at/

⇒ **Entlastungsangebot für pflegende Angehörige**

SAB (soziale Alltagsbegleitung) - je nach Verfügbarkeit.

Darüber hinaus betreibt die Caritas Pflegewohnhäuser, die, ergänzend zur Betreuung zuhause, Kurzzeitpflege und Tagesbetreuung anbieten.

¹ Für die verwendeten personenbezogenen Bezeichnungen gilt - sofern nur eine Form gewählt wurde - die gewählte Form für beide Geschlechter

2 Förderung der Kosten durch das Land NÖ und Eigenleistung

Die Betreuungsdienste kosten viel Geld. Da betreuungs- und pflegebedürftige Menschen in der Regel die anfallenden Kosten nicht selbst finanzieren können, übernimmt das Land den Großteil der Finanzierung der vom pflegebedürftigen Menschen beanspruchten Leistungen.

Voraussetzung für die Finanzierung durch das Land ist:

- Pflegebedürftigkeit (= Anspruch auf Pflegegeld) bzw. medizinischer Hauskrankenpflegefall
- Hauptwohnsitz im Bundesland Niederösterreich

Die Kostenbeiträge des Hilfeempfängers (= Eigenleistung) werden nach der Höhe des Einkommens berechnet und sind sozial gestaffelt. Weiteres wird ein aliquoter Anteil vom Pflegegeld verrechnet. Es gibt einen Mindestkostenbeitrag je Einsatzstunde, sowie max. Kostenbeiträge je Einsatzstunde - differenziert nach Berufsgruppen (diplombiertes Pflegepersonal, Pflegefachassistent, Pflegeassistent/Fachsozialbetreuer Altenarbeit/Diplomsozialbetreuer Altenarbeit, Heimhelfer). Der Kostenbeitrag wird jährlich valorisiert. (http://www.noe.gv.at/noe/SozialeDienste-Beratung/Sozmed_Betreuungsdienste.html)

Maßgeblich für die Festsetzung des Kostenbeitrages des Hilfeempfängers sind das Einkommen der pflege- und betreuungsbedürftigen Person sowie das Einkommen der Lebens- oder Ehepartnerin. **Alle Einkommen wie auch das Pflegegeld sind offenzulegen und alle Änderungen unmittelbar der Caritas mitzuteilen.** Der Kostenbeitrag wird an die geänderten Einkommensverhältnisse angepasst und gilt 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.

Das voraussichtliche Pflege- und Betreuungsausmaß wird im Erstgespräch zwischen dem Kunden und der Leitung der Caritas Station je nach Unterstützungsbedarf festgelegt. Pro Monat sind nach den Richtlinien des Landes Niederösterreich bis zu 60 geförderte Pflege- und Betreuungsstunden möglich.

Wenn dauerhaft **mehr als 60 Stunden Pflege und Betreuung** benötigt wird, wird ein spezieller „Intensivantrag“ beim Land Niederösterreich gestellt. Mit der behördlichen Genehmigung des Intensivantrags ist die geförderte Pflege und Betreuung bis zu 120 Stunden im Monat befristet für ein Jahr möglich.

Ein Kunde, der kein Pflegegeld bezieht, kann bei kurzfristigen Erkrankungen- **bei fehlenden familiären Ressourcen-** auf der Basis der Richtlinien des Landes Niederösterreich (Abt. GS5) und **nach ärztlicher Verordnung für 4-8 Wochen Hauskrankenpflege** in Anspruch nehmen.

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

Ohne Förderung der öffentlichen Hand siehe Punkt 6.3

3 Rund um die eigentlichen Pflege-, Betreuungs- und Therapieleistungen

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

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

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

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 überdurchschnitt-**

licher körperbelastender Pflege- und Betreuungsarbeit behält sich die Caritas den Einsatz von 2 Mitarbeitern vor. Dies dient der Sicherheit und der Schonung der Kunden wie auch jener der Mitarbeiter.

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

Pflegebehelfe/Hilfsmittel unterstützen die körperschonende Pflege und Betreuung für den Kunden sowie die für die Mitarbeiter und können die Selbstständigkeit des Kunden fördern. Die Mitarbeiter informieren und beraten den Kunden sowie die pflegenden Angehörigen bedarfsorientiert über die Notwendigkeit und Möglichkeiten von Pflegebehelfen.

Die Caritas kann **keine Nachtdienste (22:00-6:00), keine 24-Stunden und keine Wochenendbereitschaft sowie keine Notfalldienste** anbieten. Selbstverständlich kann der Kunde rund um die Uhr eine Nachricht auf der Sprachbox hinterlassen.

Das **Annehmen von Trinkgeldern und Geschenken ist den Mitarbeitern nicht gestattet**. Für einen Mitarbeiter hat die Annahme dieser Zuwendungen dienstrechtliche Konsequenzen.

4 Telefonische Erreichbarkeit des Teams Pflege Zuhause

Jedes Telefon einer Station Pflege Zuhause ist mit einer Mobilbox/ einem Anrufbeantworter ausgestattet auf die rund um die Uhr Nachrichten gesprochen werden können. Wir bitten um Berücksichtigung das **SMS nicht bearbeitet** werden.

- ✓ MO-DO werden Sprach-Nachrichten/ Anrufe vor 16:00 am selben Tag, sonst am nächsten Werktag bearbeitet.
- ✓ FR werden Sprach-Nachrichten/Anrufe vor 14:00 am selben Tag, sonst am darauffolgenden MO bearbeitet.
- ✓ SA/SO/Feiertag werden Sprach-Nachrichten am nächsten Werktag (MO-FR) bearbeitet

5 Rahmenbedingungen der Pflege - und Betreuungsleistungen

5.1 Zeiten der Betreuung und Pflege zuhause

Die Pflege und Betreuung erfolgt **ganzjährig, an sieben Tagen die Woche zwischen 6:00 und 22:00 Uhr**. Die Caritas ist bemüht, bei der Zeitplanung der Hausbesuche den persönlichen Gewohnheiten und dem Tagesablauf der Kunden entgegenzukommen. Wir bitten um Verständnis das Hausbesuche **nicht zu einem bestimmten Zeitpunkt** garantiert werden können. **Abweichungen von bis zu 60 Minuten vor bzw. nach dem gewünschten Zeitpunkt gelten als akzeptabel.**

Verzögert sich ein Betreuungsbeginn über dieses Zeitfenster hinaus werden die Mitarbeiter versuchen, den Kunden über die Verspätung telefonisch zu verständigen.

5.2 Stornierung und Terminänderungen von vereinbarten Betreuungszeiten

Leistungsbeginn (Tageszeit) und Dauer der Pflege/Betreuung werden zwischen dem Kunden und der Caritas vereinbart und sind für mindestens 2 Wochen gültig. Von diesem Zeitplan kann einvernehmlich abgegangen werden. Ist der Kunde ohne vorherige rechtzeitige Stornierung (siehe unten) zu den vereinbarten Zeiten nicht anwesend wird der Einsatz wie geplant verrechnet.

Der Kunde wird gebeten, die Caritas Station über notwendige Terminänderungen so umgehend wie möglich zu informieren, damit die frei werdenden Personalkapazitäten anders eingesetzt werden können. Rechtzeitig stornierte Leistungen via Telefonat oder Nachricht auf dem Anrufbeantworter der Station werden dem Kunden nicht in Rechnung gestellt.

* **Pflege- und Betreuungsleistungen, die werktags weniger als 24 Stunden vor dem vereinbarten Termin storniert werden, werden in Rechnung gestellt.** Leistungen für das Wochenende müssen bis spätestens Donnerstag 16:00 storniert werden.

* **Rundungen bei Einsatzabbruch (vorzeitig)** wird die gebuchte Leistung vor der vereinbarten Zeit durch den Kunden abgebrochen, wird dem Kunden die gesamte geplante Zeit in Rechnung gestellt.

* **Leistungen, die mit der Krankenkassa abgerechnet werden** (zB Physiotherapie) und die nicht rechtzeitig (**48 Std vor dem vereinbarten Termin**) bei dem für den Kunden zuständigen Therapeuten **storniert werden, werden als Privatleistung** in Rechnung gestellt.

5.3 Zugang zur Wohnung

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

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

6 **Kosten der Betreuung und Pflege zuhause**

6.1 Folgende Leistungen werden in Rechnung gestellt:

- ⇒ Das Erstgespräch, sowie weitere Beratungs-, Informations- und Koordinationsgespräche (Angehörige, Ärzte, Krankenhaus, Therapeuten, Sachwalter, Ämter und Behörden, etc.),
- ⇒ Überprüfung des Pflege- und Betreuungsbedarfs und der Pflegeplanung gemeinsam mit der verantwortlichen DGKP und dem Kunden (in der Regel einmal pro Monat)
- ⇒ die unmittelbaren Pflege- und Betreuungsmaßnahmen,
- ⇒ die Durchführung von Pflege- und Betreuungsvisiten durch die Leitung / 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 Mitarbeitern bei neuen oder komplexen Pflege- und Betreuungssituationen,
- ⇒ Besorgungen/Erledigungen außer Haus (z.B.: Apotheke, Arzt, Einkauf), Organisation von Heil- und Pflegebehelfen im Auftrag des Kunden bzw. dessen Angehörigen,
- ⇒ Delegation von Pfl egetätigkeiten an Personenbetreuerinnen von Caritas Rundum Zuhause Betreut
- ⇒ im Falle einer Stornierung weniger als 24 Std vor dem Einsatz bzw. wenn der Kunde (ohne vorherige rechtzeitige Stornierung) nicht öffnet wird die Einsatzzeit verrechnet

Für Leistungsstunden, die an **Sonn- und Feiertagen, am 24. oder 31. Dezember** gelangt ein Zuschlag von 100% zur Verrechnung.

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

Die **kleinste Pflege- und Betreuungseinheit beträgt eine halbe Stunde (30 Minuten)**. Nur für medizinisch-therapeutische Leistungen (z.B. Verabreichen einer Insulininjektion) kann eine viertel Stunde (15 Minuten) verrechnet werden.

Die Pflege- und Betreuungszeit wird gemäß Richtlinien des Landes Niederösterreich generell auf die **nächste Viertelstunde aufgerundet**.

Die Leistungszeiten müssen am Smartphone vom Kunden bzw. von einer bevollmächtigten Person bestätigt werden. Auf Wunsch erhält der Kunde für die am Smartphone bestätigten Einsätze eine Auflistung der geleisteten Einsätze pro Monat elektronisch oder in Papierform.

Für Angehörige oder andere Bezugspersonen des Kunden, die Caritas Pflege Zuhause mit der durch das Land Niederösterreich geförderten Pflege und Betreuung beauftragen, ist eine Kostenübernahmeverpflichtung

obligat. Sie übernehmen die Verantwortung als Auftraggeber und haften gemeinsam mit dem Kunden als Solidarschuldnerin (ausgenommen Erwachsenen VertreterInnen) für die erbrachten Leistungen.

6.2 Nebenkosten der Betreuung, Pflege und Therapie zuhause

Für **Pflege- und Betreuungsleistungen** wird **einmal pro Jahr eine Pauschale in der Höhe von € 30,00** verrechnet. Mit dieser Pauschale wird der administrative Aufwand im Zuge der Erstaufnahme bzw. der jährlichen Aktualisierung der Kundendaten 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 Kundendaten) ab.

Für **therapeutische Leistungen** (Physio-, Ergotherapie) wird pro Verordnungsschein eine **Bearbeitungs- und Beratungspauschale von € 30,00** eingehoben. Diese Pauschale deckt Fragen zu Therapiehilfsmitteln, Wohnraumadaptierung oder die Beratung von Angehörigen ab. Weiteres deckt sie einen Teil der notwendigen organisatorischen Tätigkeiten ab.

6.3 Ohne Förderung der öffentlichen Hand („Privatzahler“)

Wenn ein Kunde 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 des Kunden vereinbart.

Grundsätzlich können auch ergänzend zu den geförderten Leistungen private Pflege, Betreuungs- und Therapieleistungen (wie in Punkt 1 genannt) zugekauft werden.

Caritas Pflege Zuhause berechnet die Preise (Stundensätze) für die Betreuung, Pflege und Therapie jährlich neu. Die geänderten Preise werden dem Kunden jeweils im Vorhinein bekannt gegeben.

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

Für Angehörige oder andere Bezugspersonen des Kunden, 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 Auftraggeber und haften gemeinsam mit dem Kunden als Solidarschuldner (ausgenommen Sachwalter) für die erbrachten Leistungen.

Die gültigen Preise entnehmen Sie bitte dem aktuellen Tarifblatt PZH NÖ.

7 **Rechnungslegung**

Die Leistungen werden auf einem Smartphone erfasst und vom Kunden abgezeichnet. Auf Basis der abgezeichneten Stunden erhält der Kunde monatlich eine Rechnung über die erbrachten Dienstleistungen.

Die Zahlung des Rechnungsbetrages erfolgt ausschließlich über ein SEPA-Lastschriftverfahren.

Sofern im Einzelfall von dieser Zahlungsweise einvernehmlich schriftlich abgegangen wird, ist der Rechnungsbetrag längstens binnen 10 Tagen ab Rechnungserhalt zu Zahlung fällig. Bei Zahlungsverzug werden die gesetzlichen Verzugszinsen und anfallende Nebenspesen verrechnet. Zahlungen ohne Widmung werden jeweils auf die älteste aushaftende Schuld angerechnet.

Wenn der Kunde mit der Zahlung in Verzug gerät, steht der Caritas Pflege ein Anspruch auf Bedeckung der erbrachten Leistung durch Pflegegeld gemäß §20 Abs. 5 Bundespflegegeldgesetz zu. Die Caritas ist berechtigt, die auszahlende Stelle zu verständigen und die Auszahlung des Pflegegeldes an die Caritas zu fordern.

Für schriftliche Mahnungen wird für die zweite und dritte Mahnung jeweils ein Betrag von € 10,00 berechnet. Nach der zweiten Mahnung ist die Caritas berechtigt einen Rechtsanwalt mit der Einbringung des aushaftenden Betrages zu beauftragen und dem Kunden die Kosten dafür in Rechnung zu stellen.

8 **Verwaltung von Haushaltsgeld**

Zur Durchführung von Einkäufen o.ä. stehen dem Kunden **zwei Möglichkeiten** zur Verfügung

1. Verwaltung mittels Haushaltsbuch

- Bei regelmäßige Einkäufen wird der Betrag vom Kunden in bar zur Verfügung gestellt. Das Geld wird von der Caritas verwaltet und im „Kassabuch für Fremdgeldverwaltung“ entsprechend dokumentiert. Damit werden sämtliche Einkäufe/-Erledigungen getätigt. Das Kassabuch liegt beim Kunden auf, die Richtigkeit jedes Eintrags wird durch Unterschrift bestätigt.
- Bei Vermögensvorsorge durch einen gesetzlichen Vertreter wird verpflichtend ein Gelddepot auf der Station angelegt, alle Rechnungen im „Kassabuch für Fremdgeldverwaltung“ dokumentiert und monatlich dem gesetzlichen Vertreter zur Entlastung übergeben. Der erforderliche Zeitaufwand zur Führung des Kassabuchs wird dem Kunden in Rechnung gestellt.

2. Sofortkassa

- Bei gelegentlichen Einkäufen wird das erforderliche Geld vom Kunden unmittelbar vor dem Einkauf dem Mitarbeiter zur Verfügung gestellt, die Einkäufe und das Retourgeld werden zeitnah an den Kunden übergeben. Sämtliche Bewegungen werden im Formular „Übergabebestätigung“ festgehalten. Der Verzicht auf Führung eines Kassabuchs ist zu unterschreiben.

Es ist nicht gestattet, dass Mitarbeiter die Kosten für Einkäufe vorab selber übernehmen. Es dürfen keine Bankkarten zur Bargeldabhebung übergeben werden.

Der Kunde verpflichtet sich Wertsachen sowie Bargeld sicher und versperrt zu verwahren während der Caritas Mitarbeiter vor Ort ist.

9 Auftragsbeendigung

Der Pflege- und Betreuungsauftrag bzw. Therapieauftrag kann **von dem Kunden mit einer Frist von einer Woche (5 Werktag) schriftlich gekündigt** werden. Geplante Leistungen innerhalb dieser Frist 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 zum Beispiel

- ⇒ 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, akuter Personalmangel),
- ⇒ Mitarbeiter durch bauliche Gegebenheiten o.ä. gesundheitlich gefährdet werden,
- ⇒ Haustiere im Umfeld des Kunden, die aus der Sicht der Mitarbeiter der Caritas eine Bedrohung darstellen, nicht wie aufgefördert für die Dauer der Pflege/Betreuung weggesperrt werden
- ⇒ die hygienischen Umstände im Haushalt des Kunden als unzumutbar bzw. für eine adäquate Leistungserbringung unzureichend eingestuft werden und diese Umstände binnen einer gemeinsam vereinbarten Frist vom Kunden nicht behoben 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 vom Kunden abgelehnt wird und dadurch die Gesundheit der Mitarbeiter 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 bzw. diese Vereinbarungen nicht eingehalten werden.

10 Datenschutzrechtliche Bestimmungen

1. Mitarbeiter von Caritas Pflege Zuhause sind zur Verschwiegenheit über anvertraute oder sonst bekanntwerdende persönliche Verhältnisse des Kunden verpflichtet. Die Ablage der Pflege- und Therapiedokumentation wird mit dem Kunden vereinbart.

2. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass im Zuge der Vertragserfüllung personenbezogene Daten sowie besondere Kategorien von Daten (etwas Gesundheitsdaten), insbesondere im Zusammenhang mit der Pflegeanamnese, der Pflegediagnose, der Pflegeplanung sowie der Pflegemaßnahmen durch die Caritas ermittelt, gespeichert, verarbeitet und, sofern erforderlich, an Dritte (insbesondere die jeweilige betreuende Person, Ärzte, Sanitäter) übermittelt werden. Die Verarbeitung erfolgt zum Zweck der Leistungs- und Qualitätskontrolle, der erforderlichen Behandlung, der Pflege und Betreuung sowie der Dokumentation und Verrechnung gemäß der DSGVO und der DSGVO. Die personenbezogenen Daten, die im Zuge des Vertrages sowie des nachfolgenden Vertragsverhältnisses erhoben werden, werden aufgrund gesetzlicher Vorgaben grundsätzlich für die Dauer von 10 Jahren nach Ende des Vertragsverhältnisses, sofern dies für die Abwehr von Rechtsansprüchen erforderlich ist, auch für den entsprechenden Zeitraum darüber hinaus, gespeichert.
3. Sofern für die Leistungserbringung notwendige Zustimmungen zur Datenverarbeitung, die in der zugrundeliegenden Vereinbarung entsprechend als „notwendige Zustimmungen“ bezeichnet sind, widerrufen werden, kann die beauftragte Leistung nicht weiter erbracht werden. In diesem Fall ist die Caritas dazu berechtigt – unbeschadet und zusätzlich zu den Beendigungsmöglichkeiten nach Punkt 9 – den zugrundeliegenden Vertrag zu beenden. Darauf wird der Kunde bei Einlangen des Widerrufs ausdrücklich hingewiesen. Es wird darauf hingewiesen, dass für die Dauer der Vertragsbeendigung (bis zum endgültigen Ende des Auftragsverhältnisses) die dafür notwendige Datenverarbeitung im geringstmöglichen Ausmaß weiterhin durchgeführt, sofern der Kunde keiner sofortigen Beendigung des Auftragsverhältnisses (vor Ablauf der einmonatigen Kündigungsfrist) zustimmt. Darüber wird der Kunde im Falle eines Widerrufs einer notwendigen Zustimmung ebenfalls informiert.
4. Ein Widerruf optionaler Zustimmungen, die als „optionale Zustimmungen“ in der zugrundeliegenden Vereinbarung bezeichnet sind, hat keinen Einfluss auf das Fortbestehen des Vertragsverhältnisses.
5. Der Kunde gewährleistet, dass er Dritte (Angehörige, sonstige Ansprechpartner), deren Daten er der Caritas bekannt gibt, über die Verarbeitung durch die Caritas als Ansprechperson/Notfallkontakt informiert.
6. Dem Kunden stehen grundsätzlich die Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Datenübertragbarkeit, Widerruf und Widerspruch zu. Das Recht auf Widerruf besteht bei Datenverarbeitungen, die auf ihrer Einwilligung beruhen. Das Recht auf Widerspruch besteht bei Datenverarbeitungen, die auf berechtigten Interessen des Verantwortlichen oder eines Dritten beruhen. Wenn Sie glauben, dass die Verarbeitung Ihrer Daten gegen das Datenschutzrecht verstößt oder Ihre datenschutzrechtlichen Ansprüche sonst in einer Weise verletzt worden sind, können Sie sich bei der Aufsichtsbehörde beschweren. In Österreich ist dies die Datenschutzbehörde. Bei Fragen können Sie sich auch jederzeit an den Datenschutzbeauftragten der Caritas unter privacy@caritas-wien.at wenden.
7. Der Kunde ist darüber hinaus verpflichtet sicherzustellen, dass für den Fall der Durchführung von Überwachungsmaßnahmen (wie **insbesondere Videoüberwachung**) im privaten Wohn- und Betreuungsbereich, welche durch den Kunden, dessen Angehörige / Bezugsperson veranlasst oder beauftragt wurden oder mit deren Zustimmung durchgeführt werden, Aufnahmen oder eine – selbst auch nur kurzfristige – **Überwachung von Caritas Pflege Zuhause Mitarbeiter ausgeschlossen sind**.

Eine selbst auch nur kurzfristige Überwachung, Aufnahme oder Kontrolle von Caritas Pflege Zuhause Mitarbeiter 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 Mitarbeiter bleibt davon unberührt.

Caritas Pflege Zuhause übernimmt keinerlei Verantwortung für die technische Funktionalität von Überwachungsgeräten im Wohn- und Betreuungsbereich des Kunden 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 Mitarbeiter aus Anlass der Durchführung von Pflege- und Betreuungshandlungen in Verwendung stehende Überwachungsgeräte zu aktivieren bzw. zu deaktivieren.

Für den Fall, dass der Kunde, deren Angehörige / Bezugsperson sich weigern sollten, während der Durchführung der vertraglich vereinbarten Pflege- und Betreuungsleistungen durch Caritas Pflege Zuhause Mitarbeiter eine selbst auch nur kurzfristige Überwachung, Aufnahme oder Kontrolle von Caritas Pflege Zu-

hause Mitarbeiter 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 des Kunden, 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.

Es ist immer noch mein Leben

„Es ist immer noch mein Leben!“ davon sind wir in unserer Arbeit für ältere und pflegebedürftige Menschen überzeugt!

Pflege als Dienstleistung ist der Erhaltung und Verbesserung der Lebensqualität pflegebedürftiger Menschen verpflichtet. Deshalb haben wir all unser Wissen und Erfahrung aus unserer Arbeit gemeinsam mit Experten zu einem fundierten Konzept zusammengefasst nach dem wir gemeinsam mit Ihnen arbeiten: dem **Lebensqualitätskonzept**.



Es ist immer noch
mein Leben.

**Caritas
Pflege**