

Caritas Pflege

Allgemeine Geschäftsbedingungen Caritas Pflege Zuhause Wien

Diese Geschäftsbedingung 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 Kundinnen¹, die vom Fonds Soziales Wien gefördert werden, gelten zudem die „Allgemeinen Vertragsbedingungen – ambulante/extramurale Pflege und Betreuung“, die dem Betreuungsvertrag angehängt sind.

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 ..

➤ **Heimhilfe**

Einkaufen, Haushaltsführung, Hilfe bei der Körperpflege

➤ **Besuchsdienst**

Besuche und Gespräche, einkaufen, Begleitung zu Ärztinnen, Ämtern, usw.

➤ **Physio-, Ergotherapie und Logopädie**

Behandlungen auf Basis eines vom Arzt ausgestellten Verordnungsscheines. Nur in manchen Bezirken.

➤ **Psychosoziale 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**

Begleitung, Pflege und ärztliche Versorgung in der letzten Lebensphase

➤ **Notruftelefon**

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

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.

➤ **Rundum Zuhause betreut 24-Stunden-Betreuung**

Der Verein bietet Information und Beratung in Hinblick auf die Durchführung einer legalen 24-Stunden-Betreuung.

Hotline: Mo bis Do 9:00 bis 16:00 Uhr und Fr 9:00 bis 12:00 Uhr

Tel.: 0810 / 24 25 80

Darüber hinaus betreibt Caritas Pflege in Kirchsschlag in der Buckligen Welt, in Klosterneuburg, Breitenfurt und Baden 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 Kundinnen werden natürlich auch bei der Vergabe eines Pflegebettes bevorzugt behandelt, unabhängig davon ob sie nur für eine bestimmte Zeit oder auf Dauer in ein Pflegewohnhaus übersiedeln möchten. Caritas Kundinnen werden auch unterstützt, wenn sie nach einem Aufenthalt in einem Pflegewohnhaus oder Krankenhaus wieder nach Hause zurückkehren möchten.

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

2. Caritas Pflege Zuhause

Caritas 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 Caritas Pflege Zuhause in ihrer Arbeit orientiert, sind im Pflegemanifest „Wir pflegen Menschlichkeit“ festgehalten, das diesen Geschäftsbedingungen beiliegt.

Gefördert von der öffentlichen Hand

Caritas Pflege Zuhause wird in Wien von der öffentlichen Hand gefördert.

Das maximal mögliche geförderte Betreuungsausmaß (in Stunden) wird von der zuständigen Casemanagerin des Fonds Soziales Wien festgelegt und wird von Caritas Pflege Zuhause eingehalten.

Die Casemanagerin des Fonds Soziales Wien besucht die Kundinnen zu Hause und stellt den Pflege- und Betreuungsbedarf fest. Diesen leitet sie dann an die Caritas weiter. Wenn das maximal geförderte Betreuungsausmaß die Wünsche und Erwartungen der Kundinnen nicht erfüllt, können zu den unter Punkt 5 angeführten Preisen (Tariftabelle) zusätzliche Leistungen zugekauft werden.

Ohne Förderung der öffentlichen Hand

Für Kundinnen, die eine Förderung der öffentlichen Hand nicht in Anspruch nehmen können oder wollen, ist Pflege und Betreuung auch mit ausschließlich finanzieller Eigenleistung möglich. Art und Umfang der Leistungen werden frei nach den Bedürfnissen und Wünschen der Kundinnen vereinbart.

Pflege- und Betreuungsmaßnahmen

Die Pflege- und Betreuungsdokumentation dient als Grundlage für die mit den Kundinnen vereinbarten Pflege- und Betreuungstätigkeiten. Die Pflege- und Betreuungsdokumentation ist aufgrund gesetzlicher Vorgaben verpflichtend zu führen. Sie gilt daher als Teil der erbrachten Dienstleistung und muss in Rechnung gestellt werden.

Der Einsatz der unterschiedlichen Berufsgruppen erfolgt nach Absprache mit dem FSW und der Leiterin der Caritas Station entsprechend den gesetzlichen Vorgaben. Caritas Pflege Zuhause erbringt die Leistungen unter Einhaltung aller gesetzlichen Vorgaben und aktueller Qualitätsstandards.

Die Qualitätskontrolle erfolgt im Rahmen von Pflegevisiten und Kundenbefragungen.

Pflegebehelfe/Hilfsmittel unterstützen die Körperschonende Pflege und Betreuung für die Kundin sowie die für die Mitarbeiterinnen und sie können die Selbstständigkeit der Kundin fördern. Die Mitarbeiterinnen informieren und beraten die Kundinnen sowie die pflegenden Angehörigen bedarfsorientiert über die Notwendigkeit, Möglichkeiten und Beschaffung von Pflegebehelfen.

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

Grenzen der Pflege Zuhause

Caritas Pflege Zuhause kann keine Nachtdienste / Nachtwachen (zwischen 20:00 und 6:00 Uhr) und 24-Stunden-Bereitschaft anbieten.

3. Dienstzeiten/ Arbeitszeiten

Die Betreuung erfolgt ganzjährig, sieben Tage in 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. Caritas Pflege Zuhause ist bemüht, bei der Zeitplanung der Hausbesuche den persönlichen Gewohnheiten und dem Tagesablauf der Kundinnen entgegenzukommen.

4. Mitarbeiterinnen

Caritas Pflege Zuhause versucht, die Zahl der jeweils betreuenden Mitarbeiterinnen gering zu halten, um dadurch einen starken Wechsel der Mitarbeiterinnen zu vermeiden und die emotionale Belastung der Kundinnen so gering wie möglich zu halten. Die Garantie zur Pflege und Betreuung durch nur eine Mitarbeiterin kann aus dienstrechtlichen Gründen nicht gegeben werden.

Wenn eine Mitarbeiterin, die normalerweise die Betreuung übernimmt, verhindert ist, werden die Kundinnen vorab von der Leiterin der Caritas Station telefonisch von der Personaländerung informiert (Ausnahme: Notfälle, die sehr kurzfristige Änderungen erfordern oder wenn die Kundinnen telefonisch nicht erreichbar sind).

Caritas Pflege Zuhause setzt ausschließlich Mitarbeiterinnen ein, die über die jeweils erforderliche fachliche Qualifikation für die spezifischen Aufgaben in der Betreuung und Pflege zuhause verfügen.

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

5. Kosten

Förderung durch die öffentliche Hand

Die Förderhöhe und damit der Preis (Stundensatz) für die Betreuung wird vom Fonds Soziales Wien abhängig vom Einkommen festgelegt, und im Auftrag von Caritas Pflege Zuhause der Kundin in Rechnung gestellt. Der jeweilige Preis wird durch die Casemanagerin des Fonds Soziales Wien beim Erstbesuch errechnet und der Kundin mitgeteilt.

Es gilt zu beachten, dass die Preise in der weiter u.a. Tariftabelle nur für jene Kundinnen zum Tragen kommen, die keine Förderung des Fonds Soziales Wien (FSW) erhalten.

Ohne Förderung der öffentlichen Hand

Caritas Pflege Zuhause berechnet die Preise (Stundensätze) für die Betreuung und Pflege jährlich neu. Die geänderten Preise werden den Kundinnen 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 Caritas Pflege Zuhause übernommen werden, die niemand anderer (Familie, Nachbarinnen oder ehrenamtliche Mitarbeiterinnen) übernehmen kann oder will.

Wird Betreuung und Pflege zu Hause durch Angehörige beauftragt, ist eine Kosten-Übernahme-Verpflichtung durch die Angehörigen erforderlich.

Tariftabelle von Caritas Pflege Zuhause Wien gültig ab 01.04.2017 (nicht geförderte Preise)

Leistung	Preis an Wochentagen	Preis an Sonn- u. Feiertagen
Heimhilfe	€ 34,00	€ 54,10
Hauskrankenpflege	€ 48,10	€ 72,20
Besuchsdienst	€ 29,60	-
Angehörigenberatung	Gratis	
Physio-, Ergotherapie oder Logopädie	€ 48,50	-
Familienhilfe	€ 36,54	-
Mobiles Hospiz	Gratis	Gratis

Die Preise verstehen sich pro Stunde (Stundensatz). In jeder Betreuungseinheit ist eine ¼ Stunde Wegzeit inkludiert.

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

6. Rechnungslegung

Kundinnen, deren Betreuung und Pflege zuhause durch den Fonds Soziales Wien gefördert wird, erhalten monatlich eine Rechnung vom Fonds Soziales Wien.

Kundinnen, die ihre Betreuung und Pflege zuhause ausschließlich aus privaten Eigenmitteln finanzieren, legt Caritas Pflege Zuhause monatlich die Rechnungen über die erbrachten Dienstleistungen. 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 in Anrechnung gebracht. Nebenspesen (z. B. Überweisungskosten) gehen zu Lasten der Kundinnen.

Sämtliche Leistungszeiten müssen pro Einsatz am Smartphone von der Kundin bzw. von einer bevollmächtigten Person bestätigt werden. Auf Wunsch erhält die Kundin eine Auflistung der geleisteten Einsätze pro Monat in Papierform. Für schriftliche Mahnungen wird für die zweite und dritte Mahnung jeweils ein Betrag von € 7,- berechnet. Nach der zweiten Mahnung ist Caritas Pflege Zuhause berechtigt einen Rechtsanwalt mit der Einbringung des aushaftenden Betrages zu beauftragen und den Kundinnen die Kosten dafür in Rechnung zu stellen.

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

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 Durchschreibebuch 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. Kundinnen, die eine Führung des Kassabuches nicht wünschen, werden um eine schriftliche Mitteilung ersucht. Das Kassabuch muss bei jeder Kundin aufliegen, wenn nicht ausdrücklich eine andere Vereinbarung getroffen wurde.

8. Beendigung der Betreuung / fristgerechte Terminänderungen

Der Betreuungsvertrag kann von den Kundinnen und von Caritas Pflege Zuhause unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einer Woche schriftlich zu jedem beliebigen Stichtag gekündigt werden

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

Während der Dauer eines Aufenthaltes in einer stationären Einrichtung (zB. Krankenhaus) ruhen die wechselseitigen Rechte und Pflichten. Abwesenheiten oder sonstige von den Kundinnen gewünschte Zeiten einer Leistungsunterbrechung sind Caritas Pflege Zuhause mindestens 72 Stunden im Voraus bekannt zu geben. Wenn die Bekanntgabe der Abwesenheit/Leistungsunterbrechung nicht fristgerecht erfolgt, ist Caritas Pflege Zuhause berechtigt, die zu spät abgemeldeten Leistungen in Rechnung zu stellen. Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes kann der Vertrag von den Kundinnen und von der Caritas Pflege Zuhause auch mit sofortiger Wirkung schriftlich oder mündlich unter Angabe des Grundes aufgelöst werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn

- sich der Gesundheitszustand der Kundinnen so verändert, dass die sach- und fachgerechte Betreuung/Pflege nicht mehr durchgeführt werden kann.
- die Kundinnen trotz Ermahnung und trotz zumutbarer Maßnahmen von Caritas Pflege Zuhause (z.B. Wechsel des Betreuungspersonals) die Betreuung oder den Betrieb der Caritas derart stört oder behindert, dass für Caritas Pflege Zuhause eine Fortführung der Betreuung nicht zumutbar ist.
- das Umfeld der Kundinnen keine Betreuung in der erforderlichen Qualität zulässt
- Mitarbeiterinnen der Caritas Pflege Zuhause z. B. durch Haustiere oder durch bauliche Gegebenheiten gesundheitlich gefährdet werden,
- die von den Kundinnen zu tragenden Kosten trotz Mahnung und Nachfristsetzung nicht bezahlt werden.

9. Datenschutz

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

Es ist notwendig, dass die Kundinnen einverstanden sind, dass ihre personenbezogenen Daten, soweit sie für die Planung, Durchführung und Verrechnung der Betreuung, die Zusammenarbeit mit den Krankenanstalten und allenfalls für die Unterstützung bei der Antragstellung auf eine Förderung des Fonds Soziales Wien (Sozialhilfe) erforderlich sind, erhoben und automationsunterstützt verarbeitet werden.

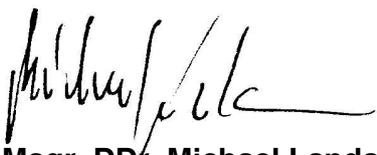
Ferner ist es notwendig, dass die Kundinnen einverstanden sind, dass die behandelnden Ärztinnen die Mitarbeiterinnen über etwaige besondere Erfordernisse für die tägliche Betreuung und Pflege informieren und die aktuelle Medikation sowie bekannte Dauerdiagnosen mitteilen.

Abweichungen von den bzw. Änderungen der Geschäftsbedingungen der Caritas bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

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 werden.
- 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



Ilse Frisch
Leiterin Pflege Wien
Wirtschaftliche Leiterin



Barbara Wiesbauer-Kriser
Leiterin Pflege Wien
Pflegedienstleiterin