

# 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 Privatzahler\*innen<sup>1</sup>.

### 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.

#### ⇒ Medizinische Hauskrankenpflege und krankenhauseretzende Leistungen

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

#### ⇒ Intensivbetreuung

Fachpflegerische Betreuung bei regelmäßigem Bedarf an mobilen Diensten von über 60 Stunden / Monat und erhöhtem Pflegebedarf.

Der Caritas Wien steht ein vom Land NÖ zugewiesenes Kontingent an Stunden für diese Spezialleistung zur Verfügung.

#### ⇒ Heimhilfe

Einkaufen, Haushaltsführung, Hilfe bei der Körperpflege, Begleitung zu Ärzt\*innen, 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 0664/825 22 58 oder 0664/842 96 09.

#### ⇒ Demenzangebot über NÖGUS

NÖ Demenz Hotline: 0800 700 300 bzw. [www.demezservicenoe.at](http://www.demezservicenoe.at)

#### ⇒ Mobiles Hospiz

Die Mitarbeiter\*innen 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/](http://www.caritas-pflege.at/wien/pflege-zuhause/notruftelefon/)

---

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

⇒ **Physio- und Ergotherapie**

Gezielte therapeutische Maßnahmen und Übungen zur Erhaltung, Förderung und Wiederherstellung körperlicher und kognitiver 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/](http://www.caritas-rundumbetreut.at/)

⇒ **Soziale Alltagsbetreuung für pflegende Angehörige**

SAB (soziale Alltagsbegleitung) - je nach Verfügbarkeit.

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

## 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\*der Hilfeempfängers\*in (= 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 (diplomiertes Pflegepersonal, Pflegefachassistent\*in, Pflegeassistent\*in/Fachsozialbetreuer\*in Altenarbeit/Diplomsozialbetreuer\*in Altenarbeit, Heimhelfer\*in). Der Kostenbeitrag wird jährlich valorisiert. ([http://www.noegv.at/noegv/SozialeDienste-Beratung/Sozmed\\_Betreuungsdienste.html](http://www.noegv.at/noegv/SozialeDienste-Beratung/Sozmed_Betreuungsdienste.html))

Maßgeblich für die Festsetzung des Kostenbeitrages des\*der Hilfeempfängers\*in sind das Einkommen der pflege- und betreuungsbedürftigen Person sowie das Einkommen des\*der Lebens- oder Ehepartner\*in. **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\*der Kund\*in 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. Angemerkt sei, dass im Zuge der Intensivbetreuung ausschließlich Pflegeleistungen durchgeführt werden können und keine Haushaltsführung. Zudem steht der Caritas lediglich ein vom Land NÖ zugewiesenes Kontingent für diese Spezialbetreuung zur Verfügung.

Ein\*e Kund\*in, 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 medizinische Hauskrankenpflege** in Anspruch nehmen.

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

## Medizinische Hauskrankenpflege (Med.HKP) laut ASVG § 151

- Ist eine zeitlich begrenzte Pflege zu Hause
- Wird durch diplomiertes Gesundheits- und Krankenpflegepersonal geleistet
- Dient zur Vermeidung oder Verkürzung eines Krankenhausaufenthaltes  
Die medizinische Hauskrankenpflege wird durch Ihren Arzt oder Ärztin verordnet. Sie umfasst ausschließlich **qualifizierte Pflegeleistungen**, die von diplomierten Krankenpflegepersonal durchgeführt werden. Diese Leistungen sind zum Beispiel:
  - Verabreichung von speziellen Injektionen oder Infusionen

Die Grundpflege, wie z.B. Haut-, Haar- und Zahnpflege, sowie die hauswirtschaftliche Versorgung der Erkrankten (putzen, Essen kochen, Betten machen) fällt **nicht** unter die medizinische Hauskrankenpflege.

Leistungen, welche nicht ausdrücklich auf dem Verordnungsschein der medHKP Verordnung angeführt sind, werden **gemäß Punkt 6 in Rechnung gestellt**. Darunter fallen auch organisatorische Leistungen wie z.B. das Erstgespräch.

Da es aus Personalgründen nicht immer möglich ist, eine diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegeperson zur bewilligten Leistung zu schicken, möchten wir darauf hinweisen, dass in Ausnahmefällen auch geschultes Personal der Berufsgruppen Pflegefachassistenz (PFA) sowie Pflegeassistenz (PA) diese Leistung erbringen darf. Diese Einsätze gelten jedoch nicht als medizinische Hauskrankenpflege, daher wird für diese Einsätze der ermittelte Stundensatz an den\*die Kund\*in verrechnet.

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 Betreuungsmaß vereinbart werden. Der voraussichtliche Leistungsumfang wird in der **Pflege- und Betreuungsvereinbarung** schriftlich festgehalten. Er kann sich entsprechend den Bedürfnissen des\*der Kund\*in verringern oder vergrößern. Geringfügige Abweichungen sind aufgrund unterschiedlicher Kalendertage oder eines schwankenden Gesundheitszustandes möglich.

**Das Erstgespräch** mit dem\*der Kund\*in 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\*der Kund\*in in Rechnung gestellt.**

**Die Dokumentation** dient als Grundlage für die mit dem\*der Kund\*in 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 dem\*der Leiter\*in 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 Mitarbeiter\*innen vor. Dies dient der Sicherheit und der Schonung der Kund\*innen wie auch jener der Mitarbeiter\*innen.

**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\*innen und können die Selbstständigkeit des\*der Kund\*in fördern. Die Mitarbeiter\*innen informieren und beraten den\*die Kund\*innen sowie die pflegenden Angehörigen bedarfsorientiert über die Notwendigkeit und Möglichkeiten von Pflegebehelfen.

Die Pflegebehelfe und Hilfsmittel müssen regelmäßig gewartet werden. Die vorgeschriebenen Wartungen und die anfallenden Kosten obliegen dem\*der Kund\*in.

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

Das **Annehmen von Trinkgeldern und Geschenken ist den Mitarbeiter\*innen nicht gestattet**. Für eine\*n Mitarbeiter\*in hat die Annahme dieser Zuwendungen dienstrechtliche Konsequenzen.

## 4 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 Werktag bearbeitet.
- ✓ SA/SO/Feiertag werden Sprach-Nachrichten am nächsten Werktag (MO-FR) bearbeitet

Jedes Pflege Zuhause Team verfügt zudem über eine E-Mail Adresse, so dass via Mail ebenfalls Anfragen gestellt und Anliegen vorgebracht werden können

## 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 Kund\*innen 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\*innen versuchen, den\*die Kund\*innen über die Verspätung telefonisch zu verständigen.

### 5.2 Stornierung und Terminänderungen von vereinbarten Betreuungszeiten

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

Der\*die Kund\*in 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\*der Kund\*in nicht in Rechnung gestellt.

- **Pflege- und Betreuungsleistungen, die werktags weniger als 48 Stunden vor dem vereinbarten Termin storniert werden, werden in Rechnung gestellt.** Leistungen für den Montag müssen daher rechtzeitig spätestens am Donnerstag davor storniert werden. Leistungen für das Wochenende (Sa & So) müssen bis spätestens Mittwoch 16:00 storniert werden.
- **Rundungen bei (vorzeitigem) Einsatzabbruch:** Wird die gebuchte Leistung vor der vereinbarten Zeit durch den\*die Kund\*in abgebrochen, wird dem\*der Kund\*in die **gesamte geplante Zeit in Rechnung gestellt**
- **\* Leistungen, die mit der Krankenkassa abgerechnet** werden (zB Physiotherapie) und die **nicht rechtzeitig** (48 vor dem vereinbarten Termin) bei dem für den\*die Kund\*in zuständigen Therapeut\*innen storniert werden, **werden als Privatleistung in Rechnung gestellt.**
- Im Falle des **Ausfalls einer Therapeutin oder eines Therapeuten**, sei es aufgrund von Urlaub, Krankheit oder aus anderen Gründen, besteht **kein Anspruch auf Ersatz** durch eine\*n andere\*n Therapeut\*in.

### 5.3 Zugang zur Wohnung

**Der Zugang zur Wohnung** muss für die Mitarbeiter\*innen komplikationslos und zeitsparend gewährleistet sein. Ist es dem\*der Kund\*in 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 Zugangscodes sicher deponiert. Beratung und Organisation dazu übernimmt der\*die Leiter\*in des Teams.
- ⇒ Ein Wohnungsschlüssel wird in der Caritas Station deponiert und muss von den Mitarbeiter\*innen vor dem Hausbesuch abgeholt und wieder retourniert werden. Der Zeitaufwand dafür wird in Rechnung gestellt.
- ⇒ Die Wohnung darf von Mitarbeiter\*innen ohne Anwesenheit der Kund\*innen oder Angehörigen nicht betreten werden.

### 5.4 Pflege- und Betreuungsleistungen im Falle einer Krise

Im Falle einer Krise (z.B. Blackout, Pandemie etc) behalten wir uns vor, den Einsatz bei Kund\*innen nach Priorität (medizinisch – pflegerische Versorgung nötig) zu reihen.

## 6 **Kosten der Betreuung und Pflege zuhause**

### 6.1 Folgende Leistungen werden in Rechnung gestellt:

- ⇒ Das Erstgespräch, sowie weitere Beratungs-, Informations- und Koordinationsgespräche (Angehörige, Ärzt\*innen, Krankenhaus, Therapeut\*innen, Erwachsenenvertreter\*innen, Ämter und Behörden, etc.),
- ⇒ Überprüfung des Pflege- und Betreuungsbedarfs und der Pflegeplanung gemeinsam mit dem verantwortlichen DGKP und dem\*der Kund\*in (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 Mitarbeiter\*innen bei neuen oder komplexen Pflege- und Betreuungssituationen,
- ⇒ Besorgungen/Erledigungen außer Haus (z.B.: Apotheke, Arztbesuch, Einkauf), Organisation von Heil- und Pflegebehelfen im Auftrag des\*der Kund\*in bzw. dessen Angehörigen,
- ⇒ Delegation von Pflegetätigkeiten an Personenbetreuer\*innen von Caritas Rundum Zuhause Betreut
- ⇒ Werden vereinbarte Einsätze kurzfristig storniert (weniger als 48 Std vor dem Einsatz) bzw. öffnet der\*die Kund\*in (ohne vorherige rechtzeitige Stornierung) nicht, wird die geplante Einsatzzeit verrechnet  
Erfolgt die kurzfristige Absage von geplanten Einsätzen aufgrund unvermeidbarer Akutgeschehen (z.B. Krankenhausaufenthalt) wird keine Stornogebühr verrechnet.
- ⇒ Die administrative Verwaltung der Einsatzorganisation und Vertragsabwicklung.

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\*der Kund\*in 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 von dem\*der Kund\*in bzw. von einer bevollmächtigten Person bestätigt werden. Auf Wunsch erhält der\*die Kund\*in für die am Smartphone bestätigten Einsätze eine Auflistung der geleisteten Einsätze pro Monat elektronisch oder in Papierform.

Gleichzeitig besteht die Möglichkeit, dass die Kund\*innen die Einsätze nicht selbst unterschreiben, sondern diese durch die Mitarbeiter\*innen (oder andere bevollmächtigte Personen) bestätigt werden. (Formular)

Für Angehörige oder andere Bezugspersonen des\*der Kund\*in, 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\*in und haften gemeinsam mit dem\*der Kund\*in als Solidarschuldner\*in (ausgenommen Erwachsenen Vertreter\*innen) für die erbrachten Leistungen.

## 6.2 Nebenkosten der Betreuung und Pflege zuhause

Für **Pflege- und Betreuungsleistungen** wird **einmal pro Jahr eine Pauschale in der Höhe von € 37,00** (jährliche Indexanpassung) verrechnet. Mit dieser Pauschale wird der administrative, sekretariats- und verrechnungsbezogene Aufwand im Zuge der Erstaufnahme bzw. der jährlichen Aktualisierung der Kund\*innendaten bei der Neuerhebung abgegolten. Die Pauschale bezieht sich nicht auf die im Punkt 6.1. angeführten 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 Kund\*innendaten) ab.

## 6.3 Ohne Förderung der öffentlichen Hand („Privatzahler\*innen“)

Wenn ein\*e Kund\*in 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\*der Kund\*innen 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\*der Kund\*in 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, Nachbar\*innen, etc.) übernehmen kann oder will.

Für Angehörige oder andere Bezugspersonen des\*der Kund\*in, 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\*in und haften gemeinsam mit dem\*der Kund\*in als Solidarschuldner\*in (ausgenommen Erwachsenenvertreter\*innen) 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 von dem\*der Kund\*in oder von einer anderen bevollmächtigten Person, wie in Pkt 6.1. beschrieben, unterzeichnet. Auf Basis der abgezeichneten Stunden erhält der\*die Kund\*in 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\*die Kund\*in 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 eine\*n Rechtsanwalt\*wältin mit der Einbringung des aushaftenden Betrages zu beauftragen und dem\*der Kund\*in die Kosten dafür in Rechnung zu stellen.

## 8 Verwaltung von Haushaltsgeld

Zur Durchführung von Einkäufen o.ä. stehen dem\*der Kund\*in **zwei Möglichkeiten** zur Verfügung

### 8.1 Verwaltung mittels Haushaltsbuch

Bei Vermögensvorsorge durch eine\*n gesetzliche\*n Vertreter\*in, in Ausnahmefällen auf Wunsch der Kund\*in oder der Auftraggeber\*in, wird ein Gelddepot auf der Station angelegt. Sämtliche Ein- und Ausgänge inkl. aller Rechnungen werden im „Kassabuch für Fremdgeldverwaltung“ dokumentiert und aufbewahrt.

Die Original aus dem Kassabuch samt den dazugehörigen Rechnungsbelegen werden auf Wunsch bzw. in regelmäßigen Abständen (monatlich, vierteljährlich oder zumindest nach Jahresabschluss) an die Erwachsenenvertretung, Kind\*in bzw. Auftraggeber\*in übermittelt. Die Übernahme der Unterlagen ist schriftlich zu bestätigen. Sollte eine Übergabe der Unterlagen nicht möglich sein, bleiben diese in der Station verwahrt. Der erforderliche Zeitaufwand zur Führung des Kassabuchs wird dem\*der Kund\*in in Rechnung gestellt.

### 8.2 Sofortkassa

Bei Einkäufen wird das erforderliche Geld von dem\*der Kund\*in unmittelbar vor dem Einkauf dem\*der Mitarbeiter\*in zur Verfügung gestellt, die Einkäufe und das Retourgeld werden zeitnah an den\*die Kund\*in übergeben. Sämtliche Bewegungen werden im Formular „Übergabebestätigung“ festgehalten. Es ist nicht gestattet, dass Mitarbeiter\*innen die Kosten für Einkäufe vorab selber übernehmen. Es dürfen keine Bankkarten zur Bargeldabhebung übergeben werden. Ausnahmeregelungen dürfen nur im Einzelfall und in Rücksprache mit der Vorort zuständigen Leiter\*in in der Station vorgenommen werden. Der\*die Kund\*in verpflichtet sich Wertsachen sowie Bargeld sicher und versperrt zu verwahren während der\*die Caritas Mitarbeiter\*in vor Ort ist.

## 9 Auftragsbeendigung

Der Pflege- und Betreuungsauftrag bzw. Therapieauftrag kann **von dem\*der Kund\*in 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\*innen durch bauliche Gegebenheiten o.ä. gesundheitlich gefährdet werden,
- ⇒ Haustiere im Umfeld des\*der Kund\*in, die aus der Sicht der Mitarbeiter\*innen der Caritas eine Bedrohung darstellen, nicht wie aufgefördert für die Dauer der Pflege/Betreuung weggesperrt werden
- ⇒ die hygienischen Umstände im Haushalt des\*der Kund\*in als unzumutbar bzw. für eine adäquate Leistungserbringung unzureichend eingestuft werden und diese Umstände binnen einer gemeinsam vereinbarten Frist von dem\*der Kund\*in 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 von dem\*der Kund\*in abgelehnt wird und dadurch die Gesundheit der Mitarbeiter\*innen beeinträchtigt oder gefährdet wird,
- ⇒ schwerwiegende Konflikte über Art und Ausmaß der Leistungen auch in mehrfachen Klärungsversuchen nicht bereinigt werden können,
- ⇒ Mitarbeiter\*innen unangemessenes Verhalten und/oder Übergriffe durch Kund\*innen (körperlich und/oder psychisch) erleben.
- ⇒ ein Zahlungsverzug von drei Monaten ohne Vereinbarung über den Abbau der Außenstände vorliegt bzw. diese Vereinbarungen nicht eingehalten werden.



## 10 Datenschutzrechtliche Bestimmungen

1. Mitarbeiter\*innen von Caritas Pflege Zuhause sind zur Verschwiegenheit über anvertraute oder sonst bekanntwerdende persönliche Verhältnisse des\*der Kund\*in verpflichtet. Die Ablage der Pflege- und Thera-piedokumentation wird mit dem\*der Kund\*in vereinbart.
2. Der\*die Kund\*in nimmt zur Kenntnis, dass im Zuge der Vertragserfüllung personenbezogene Daten sowie besondere Kategorien von Daten (etwas Gesundheitsdaten), insbesondere im Zusammenhang mit der Pflege-anamnese, der Pflegediagnose, der Pflegeplanung sowie der Pflegemaßnahmen durch die Caritas ermit-telt, gespeichert, verarbeitet und, sofern erforderlich, an Dritte (insbesondere die jeweilige betreuende Per-son, Ärzt\*innen, Sanitäter\*innen) 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 Ver-trages sowie des nachfolgenden Vertragsverhältnisses erhoben werden, werden aufgrund gesetzlicher Vor-gaben 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, ge-speichert.
3. Sofern für die Leistungserbringung notwendige Zustimmungen zur Datenverarbeitung, die in der zugrunde-liegenden Vereinbarung entsprechend als „notwendige Zustimmungen“ bezeichnet sind, widerrufen wer-den, kann die beauftragte Leistung nicht weiter erbracht werden. In diesem Fall ist die Caritas dazu berech-tigt – unbeschadet und zusätzlich zu den Beendigungsmöglichkeiten nach Punkt 9 – den zugrundeliegen- den Vertrag zu beenden. Darauf wird der\*die Kund\*in bei Einlangen des Widerrufs ausdrücklich hingewie-sen. Es wird darauf hingewiesen, dass für die Dauer der Vertragsbeendigung (bis zum endgültigen Ende des Auftragsverhältnisses) die dafür notwendige Datenverarbeitung im geringstmöglichen Ausmaß weiter-hin durchgeführt, sofern der\*die Kund\*in keiner sofortigen Beendigung des Auftragsverhältnisses (vor Ab-lauf der einmonatigen Kündigungsfrist) zustimmt. Darüber wird der\*die Kund\*in im Falle eines Widerrufs einer notwendigen Zustimmung ebenfalls informiert.
4. Ein Widerruf optionaler Zustimmungen, die als „optionale Zustimmungen“ in der zugrundeliegenden Verein-barung bezeichnet sind, hat keinen Einfluss auf das Fortbestehen des Vertragsverhältnisses.
5. Der\*die Kund\*in gewährleistet, dass er Dritte (Angehörige, sonstige Ansprechpartner\*innen), deren Daten er der Caritas bekannt gibt, über die Verarbeitung durch die Caritas als Ansprechperson/Notfallkontakt in-formiert.
6. Dem\*der Kund\*in stehen grundsätzlich die Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Datenübertragbarkeit, Widerruf und Widerspruch zu. Das Recht auf Widerruf besteht bei Datenverarbeitun-gen, 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 Ansprü-che 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 Daten-schutzbeauftragten der Caritas unter [privacy@caritas-wien.at](mailto:privacy@caritas-wien.at) wenden.
7. Der\*die Kund\*in ist darüber hinaus verpflichtet sicherzustellen, dass für den Fall der Durchführung von Überwachungsmaßnahmen (wie **insbesondere Videoüberwachung**) im privaten Wohn- und Betreuungsbereich, welche durch den\*die Kund\*in, dessen Angehörige / Bezugsperson veranlasst oder beauftragt wurden oder mit deren Zustimmung durchgeführt werden, Aufnahmen oder eine – selbst auch nur kurzfris-tige – **Überwachung von Caritas Pflege Zuhause Mitarbeiter\*innen ausgeschlossen sind**.

Eine selbst auch nur kurzfristige Überwachung, Aufnahme oder Kontrolle von Caritas Pflege Zuhause Mitar-beiter\*innen durch technische Überwachungsgeräte jeglicher Art (**insbesondere Videoüberwachung**) ist unzulässig und Caritas Pflege Zuhause behält sich für den Fall der Nichteinhaltung entsprechende Anzei-gen 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\*innen bleibt davon unberührt.

Caritas Pflege Zuhause übernimmt keinerlei Verantwortung für die technische Funktionalität von Überwa-chungsgeräten im Wohn- und Betreuungsbereich des\*der Kund\*in 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\*innen aus Anlass der Durchführung von Pflege- und Betreuungshandlungen in Verwendung stehende Überwachungsgeräte zu aktivieren bzw. zu deaktivieren.

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