

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## 65+daheim mobile Seniorenbetreuung

### 1. Allgemeines

Die hier vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) beziehen sich auf die Rechte und Pflichten zwischen dem Anbieter 65+daheim Seniorenbetreuung und dem Auftraggeber und regeln die Durchführung aller derzeitigen und künftigen Leistungen zwischen den Vertragsparteien.

Vor dem Zustandekommen jeder Geschäftsbeziehung müssen die vorliegenden AGB vom Auftraggeber akzeptiert werden. Die AGB können von 65+daheim jederzeit angepasst bzw. geändert werden und sind ab dem Zeitpunkt des Erscheinungsdatums auf [www.65plusdaheim.at](http://www.65plusdaheim.at) gültig. Die Gültigkeit bezieht sich danach auch auf bereits abgeschlossene Verträge mit Auftraggebern, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

Alle Inhalte rund um die Website [www.65plusdaheim.at](http://www.65plusdaheim.at) sind geistiges Eigentum von 65+daheim Seniorenbetreuung. Die Verletzung der Urheberrechte (wie etwa der Verwendung von Inhalten für private oder geschäftliche Zwecke) des Anbieters zieht Schadenersatzansprüche nach sich.

### 2. Mobile Betreuung im nicht-medizinischen Bereich

65+daheim ist ein privatwirtschaftlich geführtes Unternehmen, das Seniorenbetreuung zuhause anbietet. Im Mittelpunkt aller Tätigkeiten steht das Ziel, unseren Klienten ein möglichst unabhängiges und selbstbestimmtes Leben in den eigenen vier Wänden zu ermöglichen.

Im Gegensatz zu öffentlichen Sozialdiensten und Sprengeln nimmt 65+daheim keine Einsicht in Geldangelegenheiten und erwartet keinerlei Offenlegung Ihrer finanziellen Situation.

65+daheim bietet ausschließlich nicht-medizinische Personenbetreuung an. Daher bezieht sich unser Dienstleistungsangebot auf Gesellschaftsdienste, Besuchsdienste, haushaltnahe Dienstleistungen und Begleitung außer Haus. Um Sie bei der Körperpflege/Basisversorgung zu unterstützen, ist die Zuteilung einer ausgebildeten Heimhelferin notwendig.

#### 2.1. Nicht durchführbare Leistungen

Unsere Mitarbeiterinnen dürfen folgende medizinische Leistungen nicht durchführen:

- Wunden verarzten oder behandeln
- verschriebene Augentropfen verabreichen
- Mund absaugen
- Injektionen geben
- Vitalzeichen, Zuckerspiegel kommentieren
- Blutdruck kommentieren
- künstliche, intravenöse Ernährung verabreichen
- Nägel schneiden
- Sauerstoffzufuhr regeln
- Medikamente dosieren
- Medizin verabreichen
- Physiotherapie
- Infusionen legen
- Ganzkörpermassage

## **2.2. Betreuungszeiten**

Die Einsätze unserer Mitarbeiterinnen können grundsätzlich von Montag bis Samstag von 07:00 bis 20:00 vereinbart werden. Da viele unserer Kunden zu denselben Zeiten eine Betreuung wünschen und wir die Bedürfnisse aller Klienten berücksichtigen wollen, haben wir Planungswünsche in Bezug auf Uhrzeit, Tag und Mitarbeiterauswahl in Preispaketen verankert (siehe Punkt 5.1.)

## **2.3. Betreuungsvereinbarung**

In einem Informationsgespräch vereinbaren wir mit Ihnen und Ihren Angehörigen gemeinsam den Umfang Ihrer Betreuung. Sie bestimmen selbst, wie viele Stunden Sie in Auftrag geben und welche Tätigkeiten im nicht-medizinischen Bereich zu verrichten sind. 65+daheim verpflichtet sich, alle Betreuungsziele sowie alle zu setzenden Maßnahmen mit Ihnen zu besprechen, zu vereinbaren und unter Einhaltung der beruflichen Sorgfaltspflicht durchzuführen.

Sie haben zudem die Möglichkeit eine Vertrauensperson anzugeben, die Einsicht auf Ihre Betreuungsvereinbarung hat.

Die Betreuungsvereinbarung regelt

- welche Tätigkeiten von 65+daheim übernommen werden
- den Starttermin der Betreuung
- die Tage, Zeiten und Dauer der Betreuung
- den Preis der Betreuung bzw. die Zuordnung der Preispakete

Bei umfassenden Veränderungen (z.B. Verschlechterung des Gesundheitszustandes, Ortswechsel, Wechsel des Preispaketes) muss eine neue Betreuungsvereinbarung abgeschlossen werden.

## **2.4. Absage vor Dienststart**

Kommt es zu einer Auftragserteilung, werden in der Administration von 65+daheim die Dienste geplant, Mitarbeiterinnen zugeteilt und die Kundendaten digital erfasst. Zudem wird das Betreuerteam eingewiesen. Sollte der Auftrag vor Dienstbeginn von Seiten des Auftraggebers storniert werden, stellen wir eine Pauschale für den Planungs- und Verwaltungsaufwand in Höhe von 2 Stunden des vereinbarten Preispaketes in Rechnung.

## **3. Betreuungsdienst**

### **3.1. Voraussetzungen für den Betreuungsdienst**

Betreuungsdienste von 65+daheim finden hauptsächlich bei Ihnen zuhause statt. Daher muss dafür Sorge getragen werden, dass in Ihrem Wohnraum eine Betreuung optimal gestaltet werden kann, z.B. hygienische Rahmenbedingungen, Vermeidung von Sturzgefahr).

### **3.2. Schlüssel und Schlüsselsafe**

Sollte es Ihnen oder einem Angehörigen nicht möglich sein, unseren Betreuungspersonen die Eingangstüre zu öffnen, ist die Montage eines Schlüsselsafes im Eingangsbereich notwendig.

65+daheim erhält dafür einen Zugangscode und verpflichtet sich, diesen gesichert zu dokumentieren und ausschließlich den betreffenden Mitarbeiterinnen zur Verfügung zu stellen.

### **3.3. Ausstattung im Haushalt**

Entsprechende Hygieneartikel, Putzutensilien und Einmalhandschuhe sind für den Betreuungsdienst zur Verfügung zu stellen. Notwendige Haushaltsgeräte müssen in sicherem und funktionierendem Zustand sein.

### **3.4. Betreuungsdokumentation**

Unsere Mitarbeiterinnen sind verpflichtet, eine Betreuungsdokumentation zu führen. Diese dient dazu

- den Verlauf und Erfolg der Betreuung nachzuvollziehen
- sicherzustellen, dass alle Mitarbeiterinnen die Tätigkeiten angemessen und richtig durchführen
- Ihre Betreuung bestmöglich zu planen

Die Betreuungsdokumentation erfolgt digital über ein Firmenhandy, das die Mitarbeiterinnen mitführen und innerhalb der Dienstzeit eintragen. Diese Einträge werden vom Auftraggeber als Durchführungsnachweis nach jedem Dienst digital unterschrieben. Die Dokumentation ist Eigentum von 65+daheim. Änderungen und Eintragungen dürfen nur durch Mitarbeiterinnen des Betreuungsteams durchgeführt werden. Auf Ihren Wunsch wird die Betreuungsdokumentation am Monatsende ausgedruckt und Ihnen übermittelt.

### **3.5. Laufende Bewertung der Betreuungsdienste**

Um die Qualität der Betreuungsdienste sicher zu stellen, führt 65+daheim telefonische Gespräche mit Ihnen oder Qualitätsbesuche bei Ihnen zuhause durch. Dabei wird die Betreuungssituation und Ihre Zufriedenheit damit ermittelt. Die Häufigkeit der Visiten ist abhängig von Ihrem Behandlungsbedarf.

### **3.6. Notfallhandlungen**

Die Mitarbeiterinnen von 65+daheim werden vor dem ersten Dienst bei Ihnen entsprechend eingeschult. Sie sind verpflichtet, im Notfall Erste Hilfe Maßnahmen wie die Verständigung von Arzt oder Rettung zu ergreifen.

### **3.7. Vorzeitiges Dienstende**

Sollten Sie einen Betreuungsdienst vorzeitig abbrechen und die jeweilige Mitarbeiterin verlässt vor Dienstende Ihren Wohnraum, so wird die gebuchte Einheit trotzdem zur Gänze verrechnet.

### **3.8. Verschwiegenheitspflicht**

Alle an der Betreuung beteiligten Personen vor Ort und in der Firmenzentrale sind gesetzlich zur Verschwiegenheit über fachliche, persönliche und wirtschaftliche Angelegenheiten der betreuten Menschen und ihrer Angehörigen verpflichtet.

### **3.9. Vertretungsdienste**

65+daheim ist stets darum bemüht, kontinuierliche Betreuungsdienste zu planen. Wenn möglich, entsenden wir immer dieselben Mitarbeiterinnen und halten an gewohnten Tagen und Zeiten fest. Um eine durchgängige Betreuung sicherstellen zu können, ist es notwendig, in Ausnahmefällen Mitarbeiterinnen vertreten zu lassen, gerade wenn Ihre gewohnte Betreuerin krank oder im Urlaub ist. Sollte es Engpässe zu Spitzenzeiten geben, setzen sich die Büromitarbeiter mit Ihnen im Vorfeld telefonisch in Verbindung, um gemeinsam eine Lösung zu finden.

Im Falle von Vertretungsdiensten regelt 65+daheim intern die Dienstübergabe. Dazu werden notwendige Daten an vertretende Betreuungspersonen weitergegeben, sofern sie die Betreuung betreffen (z.B. notwendige Informationen zu Ihrem Gesundheitszustand, über den Haushalt oder zu Gepflogenheiten).

## **3. Haftung**

Die Firma 65+daheim haftet nicht für Schäden oder Folgeschäden, die durch sie entstehen, es sei denn, diese beruhen auf einem grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Handeln des Auftragnehmers.

Für Schäden an der Gesundheit, dem Körper oder dem Leben haftet der Auftragnehmer, sofern er diese zu vertreten hat. Ebenso haftet er für die Verletzung von Pflichten, die zur Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung sind und für das Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft.

Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen. Soweit die Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Haftung der Mitarbeiter.

## **4. Verrechnung**

65+daheim ist ein privatwirtschaftlich geführtes Unternehmen, das seine Leistungen in Rechnung stellt. Die Fakturierung erfolgt am Beginn des Folgemonats der Leistungserstellung, die Rechnung wird Ihnen per Post in der ersten Woche des Folgemonats zugestellt. Abbuchungen erfolgen ebenfalls in der ersten Woche des Folgemonats der Betreuungsdienste. Sie verpflichten sich, die Rechnung binnen 7 Tagen ab Erhalt zu begleichen. Um Ihnen Zeit und Bankspesen zu ersparen, empfehlen wir Ihnen, einen Abbuchungsauftrag einzurichten.

Folgende Zeiten werden erfasst und mit den unter Punkt 5.1. angeführten Tarifen verrechnet:

- **Betreuungszeiten**, die im Zuge des mobilen Dienstes durchgeführt werden. Die Zeiterfassung beginnt bei Eintritt und endet beim Verlassen der Wohnung.
- **Zeiten für Verrichtungen außer Haus**, die Sie beauftragen und im Zuge des Informationsgespräches vereinbart wurden. Dazu zählen Besorgungen für den alltäglichen Bedarf wie Medikamente, Apotheke, Arzt, Einkäufe.

- Zeiten für externe Begleitung, z. B. zur Fußpflege, zum Arzt oder ins Krankenhaus, in die Kirche oder zum Friedhof, Spaziergänge, Ausflüge etc.
- Administrative Zeiten, die vom Mitarbeiter- oder Büroteam von 65+daheim außerhalb Ihrer Wohnung für Sie erbracht werden. Diese Tätigkeiten haben in der Regel organisatorischen Charakter z.B. Organisation von Heil- und Hilfsmittel, Organisation von externen Terminen etc. Diese Leistungen verrechnen wir in minutengenau nach Ihrem gebuchten Preispaket.

### 5.1. Preispakete

|  | <b>BASIS</b><br>€ 37 / Std.<br>exkl. Anfahrt | <b>PREMIUM</b><br>€ 47 / Std.<br>exkl. Anfahrt | <b>EXKLUSIV</b><br>€ 63 / Std.<br>exkl. Anfahrt |
|--|--|--|---|
| <b>WIE PLANEN WIR IHRE BETREUUNG?</b>                                    |  |  |   |
| ich wünsche mir einen fixen Betreuungstag, den ich selbst bestimmen kann | -  | Werktag<br>oder<br>Uhrzeit<br>wählbar          | ✓   |
| ich wünsche mir eine fixen Uhrzeit, die ich selbst bestimmen kann        | -  |  | ✓   |
| ich wünsche mir ein fixes Betreuungsteam                                 | -  | -  | ✓   |

### WELCHE DIENSTLEISTUNGEN BIETEN WIR IHNEN AN?

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| Besuchsdienst, Gesellschaft                                  | ✓ | ✓ | ✓ |
| Haushaltsnahe Dienstleistungen                               | ✓ | ✓ | ✓ |
| Körperpflege, Basisversorgung                                | - | ✓ | ✓ |
| demenzerfahrene MitarbeiterInnen                             | - | ✓ | ✓ |
| Demenzbetreuung  | - | ✓ | ✓ |
| 2 stündige Demenzberatung durch zertifizierten Demenztrainer | - | - | ✓ |

### WELCHE ZUSATZLEISTUNGEN SIND BUCHBAR?

|   |                                 |                                 |   |
|---|---------------------------------|---------------------------------|---|
| <b>EXPRESSDIENST:</b><br>Sie benötigen einmalig, sehr kurzfristig einen zusätzlichen Betreuungsdienst? Wir planen diesen nach Möglichkeit innerhalb 72 Stunden                      | + € 23                          | + € 23                          | ✓ |
| <b>ORGANISATION IM VORFELD:</b><br>wenn für eine Betreuung, die z.B. Gymnastik, Spiele, Musik oder Demenztraining beinhaltet, Vorbereitungen vor Dienstbeginn getroffen werden.     | € 37 / Std.<br>exkl.<br>Km-Geld | € 37 / Std.<br>exkl.<br>Km-Geld | ✓ |
| <b>BESONDERE BEDÜRFNISSE:</b><br>wenn Suchterkrankungen, Bettlägerigkeit, psychische Erkrankungen oder ein fortgeschrittenes Stadium der Demenz den Ablauf eines Dienstes bestimmen | + € 4 zum<br>Std.preis          | + € 4 zum<br>Std.preis          | ✓ |
| <b>ERMÄSSIGUNGEN:</b><br>bei Veranstaltungen und Beratungsreihen von 65+daheim  | -                               | -                               | ✓ |

### ERSTGESPRÄCH einmalige Kosten in Höhe von € 37

Dieser Betrag wird Ihnen bei Auftrag quartalsmäßig gut geschrieben, wenn Sie Kunde von 65+daheim werden

## **5.2. Absenzen und Stornierungen**

Wenn Sie bei einem vereinbarten Dienst nicht anwesend sind, verrechnet 65+daheim den vollen Dienst im Tarif des jeweiligen gebuchten Preispaketes. Bei Ihrer Abwesenheit sind die Mitarbeiterinnen von 65+daheim verpflichtet, dies umgehend im Büro zu melden, wo man versucht, Sie telefonisch zu erreichen bzw. werden sofort die Angehörigen verständigt oder die Rettung, falls Gefahr in Verzug ist.

Sollten Sie den Dienst stornieren, so fallen keine Kosten an, wenn 65+daheim die Stornierung 48 Stunden im Vorhinein erhält.

## **5.3. Anfahrtspauschale**

Für Anfahrten verrechnen wir pro Dienst (nicht pro Stunde) eine Anfahrtspauschale. Die Höhe richtet sich nach der Distanz von Hall in Tirol, wo sich die Zentrale von 65+daheim befindet. Im Erstgespräch informiert Sie unser Berater über die Höhe der Anfahrtspauschale zu Ihrem Wohnort.

## **5.4. Kilometergeld**

Für Botenfahrten und Ausflüge mit dem PKW der Betreuerin oder der Firma 65+daheim verrechnen wir ein Kilometergeld von 0,60 Cent/Kilometer. Die Fakturierung erfolgt im Zuge der monatlichen Rechnung.

## **5.5. Geldannahme**

Mit unseren Preisen sind alle Leistungen unseres Betreuerteams abgegolten. Den Mitarbeiterinnen von 65+daheim ist es untersagt, zusätzliches Geld anzunehmen. Bitte bringen Sie unsere Mitarbeiterinnen diesbezüglich nicht in Verlegenheit.

## **6. Kündigungsbestimmungen**

Im Falle einer Kündigung von Seiten des Auftraggebers oder der Firma 65+daheim ist eine Kündigungsfrist von 14 Tagen in Schriftform einzuhalten.

## **5. Datenschutz**

65+daheim ist verpflichtet, den Schutz sämtlicher personenbezogenen Daten der Klienten und Klientinnen, insbesondere durch ihre Beschäftigten, sicherzustellen.

Sie stimmen ausdrücklich zu, dass Ihre personenbezogenen Daten

- die zur Abwicklung der Zuzahlung der öffentlichen Hand benötigt werden, von 65+daheim an das Land Tirol, die Gemeinde bzw. sonstige Fördergeber automationsunterstützt verarbeitet und an diese weitergeleitet werden dürfen.

- die für die Behandlung in Krankenhäusern, Seniorenheimen, mobilen Pflegeeinrichtungen, durch Ärzte oder sonstiges medizinisches Personal erforderlich sind, automationsunterstützt verarbeitet und an diese weitergeleitet werden dürfen.
- deren Übermittlung im Rahmen von Medikamentenkäufen notwendig ist, an die Apotheke weitergegeben werden dürfen.

Folgende personenbezogenen und sensiblen Daten von Ihnen werden von 65+daheim erhoben und gespeichert:

Kontaktdaten:

Anrede, Titel, Nachname, Vorname, Firma, Straße, Plz, Ort, Land, Geburtsdatum, Telefon, E-Mail, Homepage, Kontaktdaten von Angehörigen und medizinischem Ansprechpartner und Vermittler

Basisdaten:

Pflegestufe, Bezug von Pflegegeld, SV Nr., Nichtraucher, Lift im Haus, Gegensprechanlage, Schlüsselsafe, öffnet selbstständig, Notruftelefon, Auto erwünscht, Parkplatz vorhanden, Sturzgefahr

Verrechnungsdaten:

Preispaket, Zahlungsart, Rechnungsempfänger, Mandatsreferenz, Bankname, Kontoinhaber, BIC, IBAN

Betreuungssituation:

Mobilität, geistiger Zustand, emotionaler Zustand, Toilettengang, Hilfsmittel vorhanden, Allergien, Krankheiten, weitere Pflegedienstleister, besondere Bedürfnisse, Umgang mit Gehhilfen, Haustiere, Wohnsituation, Angehörige im Haus, gewünschte Tätigkeiten, Biografiedaten, Hinweise zum Dienst, besondere Anforderungen, Hobbys, Leistungserbringung, Geräte im Haushalt, Dienstablauf

Leistungsnachweis:

Leistungsdokumentation, Nachweis der Qualitätssicherung, geplante/tatsächliche/stornierte Dienste

Dokumente:

Bescheide, Vollmachten

Bitte entnehmen Sie folgender Auflistung an wen 65+daheim Ihre Daten weitergibt und warum:

an: unsere Mitarbeiter

für: die Betreuung unserer Kunden

an: EDV-Ansprechpartner

für: die Gewährleistung unserer Software, für Datenpflege und Support

an: unsere Steuerberater und Banken

für: die Fakturierung und Überweisungen

an: unsere Ansprechpartner in medizinischen Einrichtungen

für: die Gewährleistung von Betreuungsmodellen

an: unsere Ansprechpartner in Ministerien, Ämtern und Behörden

für: die Abwicklung und Erledigung gesetzlicher Bestimmungen, die Einreichung von Förderungsanträgen, die Qualitätssicherung der Betreuungssituation

Ihre Daten werden nur so lange von 65+daheim gespeichert, so lange Sie Kunde von uns sind und der Zweck der Verarbeitung erreicht wurde. Sobald das geschieht und keine gesetzlich vorgeschriebenen Pflichten zur Aufbewahrung vorliegen, löschen wir Ihre personenbezogenen Dateien. Gemäß Art. 15 DSGVO können Sie Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten verlangen.