

Betreuungsvereinbarung mit Wolfgang Achleitner, DPGKP

Präambel

Ziel

Die Dienstleistungen von Mona'Oha sind der Verbesserung und dem Erhalt der Lebensqualität von Menschen mit psychiatrischer Erkrankung und deren ganzheitlichen Betreuung und Lebensbegleitung verpflichtet. Das Ziel von Mona'Oha ist es, Betroffene wieder zurück in ihre Selbstwirksamkeit zu führen. Der Fokus liegt dabei immer auf einer ganzheitlichen Sichtweise von Körper, Geist und Seele.

Leistungen

Die psychosoziale und ganzheitliche Betreuung und Nachsorge zu Hause hat zum Ziel, Menschen mit einer psychiatrischen Erkrankung zu unterstützen und zu fördern, Selbstwert und Selbstständigkeit zu steigern, das Wissen über die Krankheit zu erweitern, die eigenen Ressourcen zu aktivieren und zu forcieren, für häusliche Entlastung zu sorgen, Angehörigengespräche zu ermöglichen und die allgemeine Lebensqualität zu steigern.

Betreuungsvereinbarung

Die vorliegende Betreuungsvereinbarung und Geschäftsbedingungen enthalten alle wichtigen Informationen über die Leistungsangebote von Mona'Oha und Wolfgang Achleitner und geben über organisationsspezifische Anliegen und Verbindlichkeiten Auskunft, als auch über die Tarife für Privatzahler¹.

1 Dienstleistungen und Angebote von Mona'Oha

Mona'Oha bietet für betroffene Menschen, die zu Hause leben und betreut werden wollen, eine Palette an Dienstleistungen und Angeboten an. Diese Angebote können je nach Bedarf einzeln, im Paket oder individuell kombiniert in Anspruch genommen werden. Mona'Oha bietet Information und Beratung in Hinblick auf die Durchführung der Betreuung.

⇒ **Psychosoziale und ganzheitliche Nachbetreuung**

Fachkundige Betreuung von Menschen mit psychiatrischer Erkrankung oder aktueller akuten Lebenssituation: Ressourcenarbeit, Psychoedukation, Aufklärung bzgl. Medikation, Selbstheilungskräfte, Resilienz, Stressoren, Skills, Salutogenese, lösungsorientierte Gesprächsführung, Erlangung von Selbstwirksamkeit etc.

⇒ **Informationsgespräche** und **Psychoedukation** über die Erkrankung, Verlauf, Wissensstand, Medikation etc.

⇒ **Psychosoziale Angehörigengespräche:** Wissenserweiterung für Angehörigen, Umgang mit Betroffenen etc.

- ⇒ **Ressourcenorientierte Pflege** und Gesprächsführung: Stärkung von Selbstwert und Selbstbewusstsein
- ⇒ **Skills-Management:** Krisenintervention, "Erste-Hilfe-Set" für Krisen, "Was tun bei akuten Zuständen?"
- ⇒ **Vermittlung** an psychiatrische Fachärzte, Psychologen und andere ausgewählte Institutionen
- ⇒ **Betreuungskonzepte** zur Auswahl: Standardbetreuung oder Intensivbetreuung
- ⇒ **Entlastungsangebot** wie zB Termine für alltägliche Dinge, Treffen zu Hause, Ausflüge etc.

2 Förderung der Kosten durch das Land Niederösterreich bzw. Eigenleistung

Betreuungsdienste kosten viel Geld. Da betreuungs- und pflegebedürftige Menschen in der Regel anfallende Kosten nicht selbst finanzieren können, übernimmt das Land Niederösterreich den Großteil der Finanzierung von psychosozialen Aspekten der beanspruchten Leistungen.

Voraussetzung für die Finanzierung durch das Land Niederösterreich:

- Hauptwohnsitz im Bundesland Niederösterreich
- Voraufenthalt(e) in einer akutpsychiatrischen Einrichtung mit Aufenthaltsbestätigung

Ohne Förderung der öffentlichen Hand siehe Punkt 6.3

Das voraussichtliche Pflege- und Betreuungsausmaß wird im Erstgespräch zwischen dem Kunden und der Betreuungsperson von Mona'Oha, im Hinblick auf den Unterstützungsbedarf festgelegt. Das Erstgespräch ist kostenlos, die Art des weiteren Betreuungsangebotes (Betreuung-Standard und Intensiv) wird nach der Ist-Standerhebung (Fragebogen und Anamnese) und der persönlichen Bedürfnisse des Klienten fixiert.

1) **Betreuung: Standard**

- Standardbetreuung nach stationärer Entlassung
- 2x wöchentlich ambulante Kontakte (**Hausbesuche**) für jeweils 1,5 Stunden in den ersten 2 Wochen nach stationärer Entlassung (Vertrauensbasis schaffen, an oben genannten Zielen orientieren, etc.)
- 2x wöchentlich **telefonische Kontakte** (nach Terminvereinbarung) für jeweils max. 1 Stunde in den ersten 2 Wochen nach stationärer Entlassung
- Aufklärung und weiteres Vorgehen stehen im Vordergrund (**Anamnese-Fragebogen**)
- Weitere Leistungen nach den ersten 2 Wochen je nach Wunsch und Bedürfnis
- **Betreuungsumfang:** 13 Stunden; davon 8 Stunden persönlicher Kontakt und 5 Stunden Vorbereitung, Administration und Telefongespräche
- **Kosten:** € 799.-

2) Betreuung: Intensiv

- Intensivbetreuung nach stationärer Entlassung
- 3x wöchentlich **ambulante Kontakte** für jeweils 1,5 Stunden für 4,5 Wochen (ein Monat) nach stationärer Entlassung (Vertrauensbasis schaffen, an obengenannte Ziele orientieren)
- 3x wöchentlich **telefonische Kontakte** (nach Terminvereinbarung) für jeweils max. 1 Stunde im ersten Monat nach stationärer Entlassung
- Aufklärung und weiteres Vorgehen stehen im Vordergrund (**Anamnese-Fragebogen**)
- Weitere Leistungen nach einem Monat je nach Wunsch und Bedürfnis
- **Betreuungsumfang:** 38 Stunden; davon 30 persönlicher Kontakt und 8 Vorbereitung, Administration und Telefongespräche
- **Kosten:** € 1.899.-
- **Einzeltermin** (je nach Wunsch und Bedürfnis): € 120.- für 1,5 Stunden

3 Pflege-, Betreuungs- und Nachsorgeleistungen

Mona'Oha ist verpflichtet, so effizient wie möglich zu arbeiten, d.h. es kann nur das vom 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 auch 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 (Dauer, Termine) und der Koordination der einzelnen Leistungen nach den Wünschen und Bedürfnissen und unseren Möglichkeiten und Kapazitäten. Das Erstgespräch ist für den Kunden kostenlos.

Der Anamnese-Fragebogen und die laufende Dokumentation dienen als Grundlage für die mit dem Kunden vereinbarten Pflege-, Betreuungs- und Therapiemaßnahmen. Die fachspezifische Dokumentation ist aufgrund gesetzlicher Vorgaben verpflichtend zu führen und wird als Teil der erbrachten Dienstleistung in Rechnung gestellt.

Der Einsatz unserer Mitarbeiter/innen (primär diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger/innen) erfolgt nach Absprache mit der Teamleitung entsprechend den berufsrechtlichen Vorgaben. Mona'Oha erbringt die Leistungen unter Einhaltung der Berufsgesetze und aktueller Qualitätsstandards.

Die Qualitätskontrolle erfolgt im Rahmen von Pflege- und Betreuungsvisiten sowie Kundenbefragungen.

Mona'Oha bietet nach Absprache mit seinen Kunden auch Krisen- und Nachttermine, sowie, falls benötigt, auch Wochenendtermine an. Diese Spezialtermine gehen immer mit einem Betreuungsangebot einher.

4 Telefonische Erreichbarkeit des Teams von Mona'Oha

Wir sind von Montag bis Freitag von jeweils 9:00 bis 17:00 Uhr erreichbar. In dieser Zeit werden Telefonanrufe entgegengenommen und bearbeitet. Samstag, Sonntag und an geregelten Feiertagen ist keine Telefonzeit.

Jedes unserer Telefone ist mit einer Mobilbox ausgestattet, die rund um die Uhr besprochen werden können. Wir bitten um Berücksichtigung, dass Kurznachrichten wie SMS nicht bearbeitet werden können.

5 Rahmenbedingungen der Pflege - und Betreuungsleistungen

5.1 Zeiten der Betreuung und Pflege zu Hause

Die psychosoziale Pflege und Betreuung von Mona'Oha erfolgt ganzjährig an allen Werktagen zwischen 8:00 und 18:00 Uhr. Mona'Oha ist bei der Zeitplanung aller Hausbesuche bemüht, persönlichen Gewohnheiten und dem Tagesablauf unserer Kunden entgegenzukommen. Wir bitten um Verständnis, dass Hausbesuche zu einem bestimmten Zeitpunkt nicht garantiert werden können. Abweichungen von bis zu 60 Minuten vor bzw. nach dem vereinbarten 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 bzw. Betreuung werden zwischen Kunden und Mona'Oha 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.

Unsere Kunden werden gebeten, Mona'Oha über notwendige Terminänderungen so umgehend wie möglich zu informieren, damit die freiwerdenden Personalkapazitäten anders eingesetzt werden können. Rechtzeitig stornierte Leistungen via Telefonat oder Nachricht auf dem Anrufbeantworter werden dem Kunden nicht in Rechnung gestellt.

Bitte beachten Sie, dass Pflege- und Betreuungsleistungen, die werktags weniger als 24 Stunden vor dem vereinbarten Termin storniert werden, in Rechnung gestellt werden müssen.

Rundungen bei vorzeitigem Einsatzabbruch: 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 können (zB Intensivbetreuung), die aber nicht rechtzeitig (48 Stunden vor dem vereinbarten Termin) bei dem für den Kunden zuständigen Betreuer storniert werden, müssen als Privatleistung in Rechnung gestellt werden.

5.3 Zugang zur Wohnung

Der Zugang zur Wohnung muss für unsere Mitarbeiter komplikationslos und zeitsparend gewährleistet sein.

6 Kosten der Betreuung und Pflege zuhause

6.1 Folgende Leistungen werden in Rechnung gestellt:

- ⇒ **Folgetermine nach Erstgespräch** sowie weitere Beratungs-, Informations- und Koordinationsgespräche (Angehörige, Ärzte, Krankenhaus, Therapeuten, Sachwalter, Ämter und Behörden etc.)
- ⇒ **Überprüfung** des psychosozialen Pflege- und Betreuungsbedarfs und der Pflegeplanung gemeinsam mit der verantwortlichen Gesundheits- und Krankenpfleger und dem Kunden (in der Regel einmal pro Monat)
- ⇒ die unmittelbaren psychosozialen **Pflege- und Betreuungsmaßnahmen** (Psychoedukation rund um die jeweilige Erkrankung und Thematik, Skills-Management, Gesprächsführung etc.)
- ⇒ die Durchführung von **Pflege- und Betreuungsvisiten** durch die Betreuer von Mona'Oha
- ⇒ die Erstellung und laufende Auswertung des **psychosozialen Pflege- und Betreuungsplanes** sowie laufende und aktuelle Führung der **Pflege- und Betreuungsdokumentation**
- ⇒ **Besorgungen/Erledigungen außer Haus** gemeinsam mit Kunden (Apotheke, Arzt, Einkauf, Freizeit etc.)
- ⇒ im Falle einer **Stornierung** weniger als 24 Stunden vor dem Einsatz bzw. falls der Kunde ohne vorherige rechtzeitige Stornierung nicht öffnet
- ⇒ Für **Leistungsstunden** an **Sonn- und Feiertagen** und am **24. und 31. Dezember** gelangt ein Zuschlag von 50 Prozent zur Verrechnung.

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

Die psychosoziale Pflege- und **Betreuungseinheit** beträgt zwei Stunden.

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

Für Angehörige oder andere Bezugspersonen des Kunden, die uns mit der durch das Land Niederösterreich geförderten Pflege/Betreuung beauftragen, ist eine **Kostenübernahmeverpflichtung** obligat. Sie übernehmen als Auftraggeber die Verantwortung und haften – gemeinsam mit dem Kunden – als Solidarschuldner für die erbrachten Leistungen (davon ausgenommen sind Erwachsenen-Vertreter/innen).

6.2 Nebenkosten der psychosozialen Betreuung, Pflege und Therapie zu Hause

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 (Vertragerstellung, EDV-mäßige Erfassung und Aktualisierung der Kundendaten) ab.

6.3 Ohne Förderung der öffentlichen Hand („Privatzahler“)

Wenn Kunden die Förderung der öffentlichen Hand nicht in Anspruch nehmen können oder wollen, ist die psychosoziale Betreuung, Pflege und Therapie zu Hause auch mit ausschließlich finanzieller Eigenleistung möglich. Art und Umfang der Leistungen werden frei nach den Bedürfnissen und Wünschen vereinbart.

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

Mona'Oha berechnet die Preise (Terminsätze) für die psychosoziale Betreuung, Pflege und Therapie jährlich neu. Die geänderten Preise werden dem Kunden jeweils im Vorhinein bekannt gegeben.

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

Für Angehörige oder andere Bezugspersonen des Kunden, die Mona'Oha mit der durch die öffentliche Hand nicht geförderten Pflege und Betreuung beauftragen, ist eine Kostenübernahmeverpflichtung obligat. Als Auftraggeber übernehmen Sie Verantwortung und haften gemeinsam mit dem Kunden als Solidarschuldner (ausgenommen Sachwalter) für die erbrachten Leistungen.

7 Rechnungslegung

Die erbrachten Dienstleistungen von Mona'Oha werden auf einem schriftlichen Dokument erfasst und vom Kunden abgezeichnet. Auf Basis der abgezeichneten Termine/der Betreuungsform 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 und schriftlich – abgegangen wird, ist der Rechnungsbetrag längstens binnen zehn Tagen ab Rechnungserhalt zur 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 Mona'Oha ein Anspruch auf Deckung der erbrachten Leistung durch Österreichischen Gebietskrankenkasse zu. Mona'Oha ist berechtigt, die auszahlende Stelle zu verständigen und die Auszahlung an Mona'Oha zu fordern.

Für schriftliche Mahnungen wird für die zweite und dritte Mahnung jeweils ein Betrag von € 10.- berechnet. Nach der 2. Mahnung ist Mona'Oha berechtigt, einen Rechtsanwalt mit der Einbringung des aushaftenden Betrags zu beauftragen und dem Kunden die Kosten dafür in Rechnung zu stellen.

8 Verwaltung von Haushaltsgeld und Wertsachen

Es ist nicht gestattet, dass Mitarbeiter von Mona'Oha die Kosten für Einkäufe vorab selbst übernehmen. Es dürfen keine Bankkarten zur Bargeldabhebung übergeben werden. Kunden sind verpflichtet, sich Wertsachen sowie Bargeld sicher und versperrt zu verwahren während Mitarbeiter von Mona'Oha vor Ort sind.

9 Auftragsbeendigung

Der psychosoziale Pflege- und Betreuungsauftrag bzw. Therapieauftrag kann von dem Kunden mit einer Frist von einer Woche (fünf Werktagen) schriftlich gekündigt werden. Geplante Leistungen innerhalb dieser Frist werden verrechnet.

Mona'Oha sieht es als Aufgabe an, 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 Mona'Oha gekündigt werden muss. In solchen Fällen gilt eine Kündigungsfrist von einem Monat. Das ist der Fall, wenn zum Beispiel:

- ⇒ die psychosoziale Betreuung und Pflege zuhause nicht mehr möglich ist, weil das erforderliche Leistungsmaß für eine sichere Betreuung- und Pflege durch Mona'Oha nicht mehr abgedeckt werden kann und auch durch niemanden anderen erbracht wird
- ⇒ Mitarbeiter durch bauliche Gegebenheiten o.ä. gesundheitlich gefährdet werden
- ⇒ Haustiere im Umfeld des Kunden, die aus Sicht der Mitarbeiter von Mona'Oha eine Bedrohung darstellen, nicht wie aufgefördert für die Dauer der Pflege und Betreuung weggesperrt werden
- ⇒ die hygienischen Umstände im Haushalt des Kunden als unzumutbar/für adäquate Leistungserbringung unzureichend eingestuft werden und diese Umstände binnen einer – gemeinsam vereinbarten – Frist nicht behoben werden
- ⇒ gesetzliche Vorgaben oder fachlich anerkannte Mindeststandards der psychosozialen Betreuung, Pflege und Therapie nicht eingehalten werden können
- ⇒ 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 Mona'Oha 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 (Ist-Standerhebung) gespeichert, verarbeitet und, sofern erforderlich, an Dritte (insbesondere die jeweilige betreuende Person, psychiatrische Fachärzte, Psychologen) übermittelt werden. Die Verarbeitung erfolgt zum Zweck der Leistungs- und Qualitätskontrolle, der erforderlichen 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 Mona'Oha bekannt gibt, über die Verarbeitung durch Mona'Oha 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 Mitarbeiter von Mona'Oha 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 Mitarbeitern von Mona'Oha ausgeschlossen sind.

Eine selbst auch nur kurzfristige Überwachung, Aufnahme oder Kontrolle von Mona'Oha Mitarbeiter durch technische Überwachungsgeräte jeglicher Art (insbesondere Videoüberwachung) ist unzulässig. Mona'Oha 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 Mona'Oha sowie betroffenen Mitarbeitern von Mona'Oha bleibt davon unberührt.

Mona'Oha 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 Mona'Oha, aus Anlass der Durchführung von psychosozialen 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 psychosozialen Pflege- und Betreuungsleistungen durch Mona'Oha Mitarbeiter eine selbst auch nur kurzfristige Überwachung, Aufnahme oder Kontrolle von Mitarbeitern durch technische Überwachungsgeräte jeder Art zu unterbrechen bzw. zu beenden, ist Mona'Oha berechtigt, die vertraglich vereinbarten Dienstleistungen bis zur Herstellung eines vertragskonformen Verhaltens des Kunden, des Angehörigen 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.

Mona'Oha übernimmt bzw. haftet nicht für eventuelle physische oder psychische Zustandsverschlechterung während eines Termines bzw. im Zuge dessen der Konzeptbetreuung und kann deshalb nicht belangt werden. Ein Betreuungstermin ersetzt nicht den Besuch von Hausarzt, Allgemeinmediziner oder Psychiater. Mona'Oha stellt keine Diagnosen, Therapieempfehlungen, Medikamente oder dergleichen aus. Es steht lediglich die psychosoziale und ganzheitliche Betreuung im Vordergrund.