

Beratungs- und Vermittlungsvertrag

Vermittler: Pflege zu Hause Küffel GmbH (nachfolgend Pflege zu Hause Küffel)
 vertreten durch die Inhaber & Geschäftsführer Dennis Küffel & Markus Küffel
 Steindamm 9, 20099 Hamburg
 Tel.: 040/2800 854-0, Fax: 040/2800 854-10, E-Mail: kontakt@pflegezuhause.info
www.pflegezuhause.info

<u>Auftraggeber (Vertragspartner):</u>	<u>Zu betreuende Person(en):</u>
Auftragsnummer:	
Frau / Herr / Divers:	
Straße:	
PLZ, Ort:	
Telefon:	
Mobil:	
E-Mail:	

I. Vertragsgegenstand

1. Pflege zu Hause Küffel ist eine Beratungs- und Vermittlungsagentur. Pflege zu Hause Küffel vermittelt Dienstleistungen in fremdem Namen und für fremde Rechnung zwischen dem Dienstleistungserbringer und dem Auftraggeber (Vertragspartner/Verbraucher). Hierzu arbeitet Pflege zu Hause Küffel mit Kooperationspartnern zusammen, bei denen es sich um Dienstleistungserbringer im EU-Ausland handelt (nachfolgenden Dienstleistungserbringer), welche ihr Betreuungspersonal in die EU - im Wesentlichen nach Deutschland und Österreich - entsenden. Vermittlungsgegenstand ist ein Dienstleistungsvertrag über die Erbringung von Betreuungsdienstleistungen und Dienstleistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung mit Unterstützung in der Grundpflege mit einem ausländischen

Dienstleistungserbringer, der ausschließlich zwischen dem Auftraggeber und dem ausländischen Dienstleistungserbringer abgeschlossen wird.

2. Es wird kein Vertragsverhältnis unmittelbar zu dem ausländischen EU-Betreuungspersonal vermittelt.

3. Pflege zu Hause Küffel ist für den Auftraggeber während der Vertragslaufzeit Ansprechpartner in Bezug auf den vermittelten Dienstleistungsvertrag. Konnte ein Dienstleistungsvertrag erfolgreich vermittelt werden, begleitet und unterstützt Pflege zu Hause Küffel fortlaufend den Auftraggeber und ist Ansprechpartner zu allgemeinen Fragen rund um die Betreuungs- und Pflegesituation. Darüber hinaus ist Pflege zu Hause Küffel

Ansprechpartner und Mediator bei etwaigen Konflikten, die sich im Betreuungsalltag ergeben.

4. Pflege zu Hause Küffel ist nicht Auftrag- oder Arbeitgeber des eingesetzten Betreuungspersonals des Dienstleistungserbringers und verfügt somit über keine Weisungsbefugnis und kein Kontrollrecht.

5. Pflege zu Hause Küffel selbst erbringt keine direkten Betreuungs- und Pflegeleistungen.

II. Leistungen des Vermittlers

1. Vertragsgegenstand ist die Auftragserteilung durch den Auftraggeber an Pflege zu Hause Küffel zur Vermittlung eines Dienstleistungsvertrages mit einem ausländischen Dienstleistungserbringer. Die Dienstleistungserbringung erfolgt im Privathaushalt der betreuungsbedürftigen Person.

2. Inhalte der von Pflege zu Hause Küffel vermittelten Dienstleistungen sind Aufgaben der klassischen Hauswirtschaft: Kochen, Waschen, Putzen, Einkaufen etc.. Darüber hinaus übernimmt der Dienstleistungserbringer einfache pflegerische Alltagshilfen wie beispielsweise Assistenzdienstleistungen beim Zubereiten oder Anreichen von Nahrung und Getränken, Hilfe beim An- und Auskleiden, Hilfe beim Aufstehen und Zubettgehen sowie Hilfe bei der Körperpflege, dem Toilettengang oder Hilfe beim Gehen und Treppensteigen. Zum Tätigkeitsprofil kann auch die soziale Betreuung und Beschäftigung wie Gesellschaftsspiele spielen, Vorlesen oder Spazierengehen etc. gehören.

3. Kein Gegenstand der von Pflege zu Hause Küffel vermittelten Dienstleistungen sind Aufgaben der medizinischen Behandlungspflege (beispielsweise Verbandswechsel, Setzen von Spritzen, Stellen oder Verabreichen von Medikamenten etc.).

4. Zum Zwecke der Vermittlung führt Pflege zu Hause Küffel eine umfangreiche schriftliche Bedarfserfassung durch. Anschließend findet eine Evaluation („Anamnese“) bezüglich der benötigten Anforderungen und Bedürfnisse der zu betreuenden Person statt, um einen Dienstleistungserbringer mit passendem Betreuungspersonal an den Auftraggeber zu

vermitteln. Diese Anamnese wird durch qualifizierte Fachkräfte getätigt, die Machbarkeit der Betreuungsanfrage erfolgt bei Pflege zu Hause Küffel stets durch die Bestätigung einer examinierten Pflegefachkraft.

5. Pflege zu Hause Küffel stellt die Kontakte zwischen geeigneten Dienstleistungserbringern und dem Auftraggeber her.

6. Pflege zu Hause Küffel gleicht in einem dokumentierten persönlichen oder telefonischen Gespräch mit dem vorgeschlagenen Betreuungspersonal des Dienstleistungserbringers die bestehenden Kompetenzen, Vorerfahrungen, Sprachkenntnisse und Qualifikationen von infrage kommendem Betreuungspersonal mit den Anforderungen und Wünschen des Auftraggebers ab.

7. Pflege zu Hause Küffel prüft – ohne dass dazu eine Rechtspflicht besteht – das Vorliegen eines Nachweises zur Sozialversicherung (z.B.: A1-Bescheinigung) für das eingesetzte Betreuungspersonal des Dienstleistungserbringers. Eine Prüfung auf inhaltliche Richtigkeit des Nachweises kann nicht erfolgen. Auf Wunsch des Auftraggebers kann das entsprechende Dokument vorgelegt werden.

8. Pflege zu Hause Küffel übermittelt die voraussichtliche Ankunft der Betreuungskraft (Datum und Uhrzeit) am Einsatzort vor der geplanten Anreise an den Auftraggeber und stellt eine koordinierte Einführung der Betreuungskraft am Einsatzort durch geeignete Instrumente (z.B. durch eine Checkliste oder eine Betreuungsdokumentation) sicher.

9. Pflege zu Hause Küffel verpflichtet sich bei Ausfall des vermittelten Dienstleistungserbringers über sein Kooperationspartner-Netzwerk umgehend einen Ersatz anzufordern und darüber hinaus dem Auftraggeber innerhalb von 96 Stunden eine Ersatzbetreuungsdienstleistung anzubieten. Dies gilt nicht, wenn der Ausfall des vermittelten Dienstleistungserbringers von dem Auftraggeber zu vertreten ist.

10. Pflege zu Hause Küffel wirkt durch die mit den Dienstleistern geschlossenen Verträge darauf hin, dass seine Dienstleistungserbringer, die in Deutschland geltende Rechtslage beachten, insbesondere die Bestimmungen des

Arbeitszeitgesetz einhalten und dass die in den Dienstleistungsverträgen der Kooperationspartner geregelte Arbeitszeit des eingesetzten Personals 40 Wochenstunden grundsätzlich nicht überschreitet. Die Anforderungen an eine hohe Qualität der Dienstleistung werden im Rahmen eines Kooperationsvertrages zwischen Pflege zu Hause Küffel und seinen Kooperationspartnern vereinbart sowie die Einhaltung in regelmäßigen Audits überprüft.

11. Pflege zu Hause Küffel ist berechtigt, Vereinbarungen und Erklärungen, die im Zusammenhang mit dem Dienstleistungsvertrag zwischen dem Auftraggeber und dem Dienstleistungserbringer stehen, für und gegen den Dienstleistungserbringer zu schließen, abzugeben, entgegenzunehmen, zu ändern, aufzuheben und zu kündigen. Diese Regelung gilt bis zu einem schriftlichen Widerruf durch den Dienstleistungserbringer.

III. Pflichten des Auftraggebers

1. Der Auftraggeber versichert, dass er sämtliche Angaben in der Bedarfserfassung (Erhebungsbogen und ggf. in weiteren Mitteilungen/Gesprächen) vollständig und wahrheitsgemäß gemacht hat. Weicht die Betreuungssituation, die körperliche und gesundheitliche Verfassung der zu betreuenden Person, das häusliche Umfeld etc., zum Zeitpunkt des Beginns der Betreuungsdienstleistung und/oder während der Dienstleistungserbringung von den Angaben des Auftraggebers erheblich ab, besteht die Gefahr, dass der Dienstleistungserbringer den Auftrag ablehnt und/oder fristlos kündigt. Der Auftraggeber verpflichtet sich, sämtliche Änderungen und/oder Abweichungen von den Angaben des Auftraggebers betreffend die Betreuungssituation, den körperlichen und gesundheitlichen Zustand der zu betreuenden Person, des häuslichen Umfeldes, die bis zum Zeitpunkt des Beginns der Dienstleistung und/oder während der Dienstleistungserbringung auftreten, Pflege zu Hause Küffel unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Außergewöhnliche Umstände und Vorkommnisse betreffend die Betreuung sind ebenfalls unverzüglich an Pflege zu Hause Küffel anzuzeigen.

2. Der Auftraggeber ist verpflichtet, Pflege zu Hause Küffel jederzeit seine aktuellen Daten wie

Name, Adresse, Telefonnummer etc. mitzuteilen und Veränderungen der Betreuungssituation unverzüglich anzuzeigen. Die Pflege zu Hause Küffel zur Verfügung gestellten persönlichen Daten unterliegen dem Datenschutz und werden vertraulich behandelt. Auf die Datenschutzerklärung in der Anlage dieses Vertrages wird hingewiesen.

IV. Vergütung

1. Pflege zu Hause Küffel erhält für die Auftragserteilung zur Vermittlung eines Dienstleistungsvertrages mit einem ausländischen Dienstleistungserbringer und die damit zusammenhängende Beratung eine pauschale Vergütung in Höhe von € 490,- pro Jahr zzgl. der jeweils gültigen Umsatzsteuer. Die Beratungs- und Vermittlungsvergütung in Höhe von € 490,- (netto) entsteht mit Erteilung des Vermittlungsauftrages durch den Auftraggeber und ist innerhalb von 14 Tagen fällig sowie in voller Höhe an Pflege zu Hause Küffel zu zahlen. Die Verpflichtung zur Vergütung besteht auch dann, wenn der Abschluss des Dienstleistungsvertrages erst nach Beendigung dieses Beratungs- und Vermittlungsvertrages, aber aufgrund der Tätigkeit von Pflege zu Hause Küffel zustande kommt.

2. Sofern sich dieser Vertrag über die Vertragsdauer von 12 Monaten hinaus verlängert, entsteht nach Ablauf der ersten 12 Monate für die Vertragsbetreuung durch Pflege zu Hause Küffel eine weitere Vergütung in Höhe von € 490,- netto zzgl. der jeweils geltenden Umsatzsteuer. Diese Vergütung ist sofort fällig und in voller Höhe binnen 14 Tagen an Pflege zu Hause Küffel zu zahlen. Entsprechendes gilt bei weiteren Vertragsverlängerungen nach jeweils weiteren 12 Monaten Vertragsdauer des zwischen dem Auftraggeber und Pflege zu Hause Küffel.

3. Klarstellend gilt, dass keine zusätzliche Vergütung für Pflege zu Hause Küffel entsteht, wenn Pflege zu Hause Küffel einen Dienstleistungsvertrag mit einem anderen Dienstleistungserbringer vermittelt, der einen zuvor vermittelten Dienstleistungsvertrag ersetzt oder im Rahmen eines abgeschlossenen Dienstleistungsvertrages das Betreuungspersonal wechselt.

4. Zwischen den Parteien besteht Einigkeit, dass auch im Falle einer vorzeitigen Beendigung

dieses Beratungs- und Vermittlungsvertrages – gleich aus welchem Grund – vor Ablauf eines Jahres bzw. vor Ablauf entsprechender Vertragsverlängerung, die pauschale Vergütung gemäß Absatz 1 und 2 in voller Höhe verdient ist und eine – auch anteilige – Rückzahlung ausscheidet.

5. Alle Zahlungen sind bei Fälligkeit umgehend auf das Konto von Pflege zu Hause Küffel, Commerzbank Hamburg, IBAN DE56 2004 0000 0549 9199 00 zu überweisen oder werden bei vorliegender Ermächtigung eingezogen.

V. Abwerbeverbot

1. Der Auftraggeber verpflichtet sich, während des Bestehens dieses Beratungs- und Vermittlungsvertrages und für 3 Monate nach Beendigung dieses Vertrages kein Personal der Dienstleistungserbringer, das in den letzten 24 Monaten für die zu betreuende Person tätig geworden ist (Betreuungskraft), direkt oder indirekt abzuwerben.

2. Unter Abwerben wird das Einwirken auf arbeitsvertragliche oder anderweitig gebundenes Personal mit dem Ziel, dieses zum Wechsel zu bewegen, verstanden.

3. In jedem Falle einer schuldhaften Zuwiderhandlung durch den Auftraggeber gegen die Verpflichtung aus Abs. 1 ist Pflege zu Hause Küffel berechtigt, eine Vertragsstrafe in Höhe von € 490,- zuzüglich jeweils geltenden Umsatzsteuer zu verlangen.

4. Die Geltendmachung anderer Ansprüche, insbesondere auf Unterlassung oder Schadenersatz, bleibt hiervon unberührt. Jede verwirkte Vertragsstrafe wird auf solche Schadenersatzansprüche angerechnet.

VI. Haftung

1. Pflege zu Hause Küffel haftet nur für grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz sowie bei Verletzung vertragswesentlicher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf („Kardinalpflicht“).

2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung von Pflege zu Hause Küffel auf die bei Abschluss dieses

Vertrages vorhersehbaren, vertragstypischen Schäden begrenzt. Bei leicht fahrlässiger Verletzung vertraglicher Pflichten, die keine Kardinalpflichten sind, haftet Pflege zu Hause Küffel nicht.

3. Soweit die Haftung von Pflege zu Hause Küffel beschränkt oder ausgeschlossen ist, gilt dies auch für die Haftung der Arbeitnehmer, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von Pflege zu Hause Küffel.

4. Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen bzw. -ausschlüsse gelten nicht bei arglistigem Verschweigen von Mängeln, der Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos, für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie für Körperschäden (Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit). Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Auftraggebers ist hiermit nicht verbunden.

VII. Beginn und Ende des Beratungs- und Vermittlungsvertrages

1. Der Beratungs- und Vermittlungsvertrag beginnt am Tag der Unterzeichnung dieser Vereinbarung durch beide Parteien.

2. Der Vertrag hat eine Laufzeit von einem Jahr. Nach Ablauf von einem Jahr verlängert sich der Vertrag jeweils automatisch um ein weiteres Jahr, wenn er nicht von einer Partei mit einer Kündigungsfrist von 1 Monat zum Ende der Mindestlaufzeit oder dem durch eine Verlängerung maßgeblichen Ende der Vertragslaufzeit gekündigt wird.

3. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der eine Partei zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn die andere Partei wiederholt oder schwerwiegend gegen wesentliche Pflichten dieses Vertrages verstößt.

4. Zwischen den Parteien besteht Einigkeit, dass die Beendigung des Dienstleistungsvertrages zwischen Auftraggeber und Dienstleistungserbringer diesen Beratungs- und Vermittlungsvertrag unberührt lässt. Umgekehrt ist eine ordentliche Kündigung dieses Beratungs- und Vermittlungsvertrages ausgeschlossen, sofern der Dienstleistungsvertrag zwischen dem

Auftraggeber und dem Dienstleistungserbringer ungekündigt fortbesteht.

5. Die Kündigung bedarf der Textform.

6. Im Fall des Todes der zu betreuenden Person entsteht ein Sonderkündigungsrecht. Die Kündigungsfrist beträgt in solch einem Falle 7 Tage. Dieser Vertrag endet in jedem Fall spätestens nach 14 Tagen nach Eintritt des Todesfalls, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

VIII. Schlussbestimmungen

1. Dieser Vertrag gibt alle Abreden zwischen den Parteien zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vollständig wieder. Vor Abschluss dieses Vertrages getroffene mündliche oder schriftliche Vereinbarungen oder Bedingungen sowie sonstige vorvertragliche Korrespondenz und Vorschläge werden durch diesen Vertrag abgelöst, sofern sich nicht jeweils ausdrücklich aus ihnen ergibt, dass sie verbindlich fortgelten. Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Auftraggeber (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesem Vertrag. Für den Inhalt derartiger

Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, ein schriftlicher Vertrag bzw. eine schriftliche Bestätigung von Pflege zu Hause Küffel maßgebend.

2. Änderungen dieses Vertrages bedürfen der Textform.

3. Pflege zu Hause Küffel ist nach § 14 GewO bzw. § 55c GewO bei der Stadt Hamburg angemeldet.

IX. Anwendbares Recht

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

X. Salvatorische Klausel

Sollte eine oder mehrere Bedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird durch die Unwirksamkeit dieser Bestimmung die Wirksamkeit aller übrigen Bestimmungen dieses Vertrages nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch die gesetzliche Regelung zu ersetzen.

XI. Widerrufsrecht (bitte beides ankreuzen)

- Ich bestätige, dass ich die diesem Vertrag beigefügte Widerrufsbelehrung und Widerrufserklärung erhalten und verstanden habe.
- Ich verlange ausdrücklich, dass der Vermittler Pflege zu Hause Küffel vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der beauftragten Dienstleistung beginnt. Mir ist bekannt, dass ich bei vollständiger Vertragserfüllung durch Pflege zu Hause Küffel mein Widerrufsrecht verliere.

Der Auftraggeber erklärt sich ausdrücklich mit der beginnenden und fortlaufenden Bearbeitung der übersandten Betreuungsdokumentation (Betreuungsordner) einverstanden.

Ich beauftrage hiermit Pflege zu Hause Küffel nach Maßgabe der vorstehenden Bedingungen mit dem Auftrag zur Vermittlung eines Dienstleistungsvertrages durch einen ausländischen Dienstleistungserbringer.

Pflege zu Hause Küffel vereinbart im Rahmen der bestehenden Kooperation mit den Dienstleistungserbringern, dass das eingesetzte Betreuungspersonal ordentlich zur Sozialversicherung gemeldet ist und dies mindestens mit dem Mindestlohn vergütet wird. Die Bescheinigungen (A1-Bescheinigung) können vom Dienstleistungserbringer vorgelegt werden.

Hamburg,

Bitte nicht vergessen!

X

Unterschrift Vermittler

Ort, Datum

Unterschrift Auftraggeber, bzw.
Bevollmächtigter oder gesetzlicher Vertreter

Beratungsdokumentation

Zu Ihrem Beratungsgespräch von Pflege zu Hause Küffel über die Vermittlung eines Dienstleistungsvertrages zur Betreuung im häuslichen Umfeld durch einen ausländischen Dienstleistungserbringer

1. Der Auftraggeber bestätigt, dass ein telefonisches oder persönliches Beratungsgespräch mit einem Mitarbeiter von Pflege zu Hause Küffel vor Abschluss eines Dienstleistungsvertrages stattgefunden hat.
2. Gegenstand dieser Beratung waren insbesondere:
 - Anforderungen an den Einsatz und den Einsatzort
 - Leistungsumfang und Grenzen im Rahmen der Betreuung im häuslichen Umfeld
 - Regelmäßige Wechsel von Betreuungskräften und Wechsel bei Nichteignung oder Konflikten
 - Vorgehen und Optionen bei Unterbrechung der Betreuungsdienstleistung (Notfallplan)
 - Relevanz eines kompensatorischen Versorgungsnetzwerks und Benennung von Netzwerkakteuren und deren Einbindung
 - Krankenversicherung des Betreuungspersonals während der Dienstleistungserbringung
 - Haftung & Betriebshaftpflichtversicherung des Dienstleistungserbringers
 - Informationen zu rechtlichen Rahmenbedingungen
 - Zusammenfassung der wesentlichen Inhalte des zu vermittelnden Dienstleistungsvertrages
3. Der Auftraggeber bestätigt, dass ihm folgende Dokumente übermittelt wurden:
 - Beratungs- und Vermittlungsvertrag Pflege zu Hause Küffel, inkl.
 - i. Leistungsverzeichnis
 - ii. Verhalten in Notfallsituationen & bei akutem Ausfall des eingesetzten Betreuungspersonals
 - Rechtsratgeber – Kleine Helfer, große Hilfe
 - Informationsbroschüre Pflege zu Hause Küffel – Zu Hause leben, zu Hause pflegen

Der Auftraggeber bestätigt mit seiner Unterschrift die oben genannten Beratungsinhalte vollständig erhalten und verstanden zu haben.

Bitte nicht vergessen!

X

Ort, Datum

Unterschrift Auftraggeber, bzw.
Bevollmächtigter oder gesetzlicher Vertreter

Einwilligungserklärung zum Empfang von Informationen

Wir möchten Sie gerne zu unseren Dienstleistungen auf dem Laufenden halten. Um unsere Dienstleistungen weiterhin günstig anbieten zu können, sind wir bemüht, unnötige Kosten einzusparen. Aus diesem Grund bitten wir Sie um Ihre Einwilligung, Ihnen diese Informationen und ggf. auch Angebote anstatt auf dem Postweg per E-Mail zusenden zu dürfen.

Wir werden Ihnen ausschließlich mit unserem Unternehmen oder unseren Dienstleistungen in Zusammenhang stehende Informationen oder Angebote zusenden.

Sie helfen uns damit, kostensparend zu arbeiten und leisten einen positiven Beitrag für die Umwelt.

Ihre Einwilligung ist freiwillig und Sie können sie selbstverständlich jederzeit ohne Gründe und unkompliziert widerrufen. Hierzu werden wir an jede diesbezügliche E-Mail einen entsprechenden Link anhängen, mit dem Sie den Widerruf vornehmen können.

Die vollständigen Bedingungen zum Datenschutz, welche auch für diese Einwilligung gelten, haben Sie zusammen mit dem Beratungs- und Vermittlungsvertrag erhalten.

- Ja, ich bin damit einverstanden, dass Pflege zu Hause Kuffel mir per E-Mail Informationen und Angebote zum Zwecke der Eigenwerbung zusendet.**

Bitte nicht vergessen!

x	
----------	--

Ort, Datum

Unterschrift Auftraggeber, bzw.
Bevollmächtigter oder gesetzlicher Vertreter

Leistungsverzeichnis

<p>Vermittlung eines Dienstleistungsvertrages für die Erbringung von Betreuungsleistungen im häuslichen Umfeld. Vertragspartner sind ausländische Dienstleistungserbringer mit Sitz in der EU.</p> <p>Leistungen im Rahmen der Betreuung im häuslichen Umfeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hauswirtschaftliche Aufgaben ✓ Grundpflege ✓ Betreuung und Begleitung
<p>Gewährleistung einer fachlich umfassenden und qualitätsorientierten Kundenbetreuung während der gesamten Vertragslaufzeit</p>
<p>Möglichkeit fortlaufend kostenlose Beratungsgespräche durch examinierte Pflegefachkräfte in Anspruch zu nehmen</p>
<p>Eingehende Erhebung und Analyse des individuellen Pflege- und Betreuungsbedarfs. Erstellen einer detaillierten Anamnese durch Fachpersonal sowie anschließender Eignungsbeurteilung der Betreuungssituation durch exam. Pflegefachkraft</p>
<p>Vorstellung einer oder mehrerer ausländischer Dienstleistungserbringer für die Betreuung im häuslichen Umfeld</p>
<p>Vorauswahl von geeignetem Betreuungspersonal unter Berücksichtigung der bestehenden Anforderungen an die Betreuungssituation</p>
<p>Gewährleistung über den Nachweis einer bestehenden Sozialversicherung für die Dauer des Betreuungseinsatzes (z.B. A1-Bescheinigung)</p>
<p>Im Bedarfsfall: Vorstellung einer Ersatzbetreuungsdienstleistung innerhalb von 96 Stunden sowie die Planung einer schnellstmöglichen Anreise des neuen Betreuungspersonals</p>
<p>Fortlaufende fachliche Beratung zu den vorliegenden Vertragsgegenständen und Informationen über die rechtlichen Rahmenbedingungen in Bezug auf die Betreuung im häuslichen Umfeld</p>
<p>Bereitstellung von Vorlagen zur Dokumentation des Betreuungsverlaufs (Pflege zu Hause Kuffel - Betreuungsordner)</p>
<p>Unterstützung und Koordination bei der Vertragsschließung zwischen Dienstleistungserbringer und Auftraggeber</p>
<p>Fortlaufende Überprüfung der bestehenden Anforderungen an die Betreuungssituation (mindestens einmal jährlich oder bei Bedarf), ggf. Einleiten erforderlicher Maßnahmen</p>
<p>Monatliche Qualitätsvisite</p>
<p>Durchgehende Erreichbarkeit an 365 Tagen im Jahr, rund um die Uhr</p>
<p>Individuelle und persönliche Vor-Ort-Betreuung durch zahlreiche Standortpartner</p>
<p>In Notfallsituationen auch Ansprechpartner des Betreuungspersonals des Dienstleistungserbringers in Muttersprache</p>

Verhalten in Notfallsituationen & Bei akutem Ausfall des eingesetzten Betreuungspersonals

Dieser Standard beschreibt Handlungsempfehlungen für Verbraucher, in deren Privathaushalt Betreuungspersonal eines ausländischen Dienstleistungserbringers beschäftigt ist und er definiert auftretende Notfälle als akute und nicht vorhergesehene Ereignisse, die eine sofortige und somit nicht aufschiebbare Bearbeitung bedürfen. Bitte machen Sie sich umfangreich mit den hier beschriebenen Inhalten vertraut und treffen Sie die empfohlenen Vorkehrungen, um in einem Notfall bestmöglich vorbereitet zu sein.

Beispiele möglicher Notfallsituationen:

- ➔ Nicht-Anreise des Betreuungspersonals
- ➔ spontane, unvorhergesehene Abreise des Betreuungspersonals
- ➔ akute oder chronische Erkrankung des Betreuungspersonals
- ➔ akute oder chronische physische oder psychische Beeinträchtigungen des Betreuungspersonals, die eine weiterführende Betreuung unmöglich machen
- ➔ sonstige akute Ereignisse, die einen sofortigen Ausfall des Betreuungspersonals bedeuten

Betrachten Sie die Betreuungssituation ganzheitlich und eruieren Sie Möglichkeiten einer Ersatzbetreuung

Selbstverständlich sind wir und der Dienstleistungserbringer des beauftragten Betreuungspersonals darum bemüht, Versorgungslücken möglichst zu vermeiden. Da es sich jedoch um eine Dienstleistung handelt, die durch einen Menschen erbracht wird, lässt sich dieser Umstand allerdings nicht zu 100% ausschließen. Ermitteln Sie zu Beginn, die Personen und Institutionen (kompensatorisches Netzwerk), auf die Sie in akuten Notfällen zurückgreifen können. Nach Möglichkeit sollten Sie im Hintergrund für Notfallsituationen eine Ersatzbetreuungsmöglichkeit bereithalten.

Beispiele für eine Ersatzbetreuung (kompensatorisches Netzwerk) im Notfall:

Prüfen Sie die Verfügbarkeit

- ➔ von ortsansässigen Pflegediensten & Betreuungsdienstleistern
- ➔ von Familienangehörigen, Freunden & Bekannten
- ➔ von Kurzzeitpflegeeinrichtungen
- ➔ öffentlicher Beratungseinrichtungen (z. B. Pflegestützpunkt)
- ➔ usw.

Bei dem Aufbau Ihres kompensatorischen Netzwerkes, können Sie zusätzlich auf die kommunalen Beratungsangebote zurückgreifen. Hierzu stehen Ihnen u.a. die folgenden Institutionen zur Verfügung:

- ➔ Pflegestützpunkte
- ➔ Pflegeberatungsangebote nach § 7a SGB XI
- ➔ Beratungsbesuche § 37, Abs. 3 SGB XI

Verhalten in Notfallsituationen & Bei akutem Ausfall des eingesetzten Betreuungspersonals

Benennung eines Notfallkontaktes:

Zu Beginn Ihrer Betreuungsanfrage wurden Sie gebeten eine Kontaktperson anzugeben, die in Notfallsituationen nahezu immer erreichbar ist. Die angegebene Kontaktperson ist im Notfall der zentrale Ansprechpartner für Pflege zu Hause Küffel und für die weiteren Netzwerkakteure. Regelmäßig plant und strukturiert dieser Ansprechpartner das Verhalten und Vorgehen in Notfällen vor Ort bei der betreuungsbedürftigen Person. Selbstverständlich unterstützt Sie Pflege zu Hause Küffel hierbei.

Verhalten in Notfallsituationen:

- ➔ verschaffen Sie sich einen ersten und möglichst objektiven Eindruck von der Notfallsituation
- ➔ bei medizinischen Notfällen verständigen Sie unverzüglich den Rettungsdienst unter Tel. 112
- ➔ bei akuten Notfällen, die die Mitwirkung der Polizei erfordern, informieren Sie diese umgehend unter Tel. 110
- ➔ anschließend informieren Sie umgehend die Zentrale der Pflege zu Hause Küffel. Bitte rufen Sie hierzu die Rufnummer 040/2800 854 – 0 an. Unter dieser Rufnummer erreichen Sie 24/7 unseren Bereitschaftsdienst
- ➔ der Bereitschaftsdienst wird mit Ihnen die notwendigen Schritte besprechen und Sie während des Notfalls umfangreich unterstützen

Verhalten bei akutem Ausfall des Betreuungspersonals:

- ➔ Informieren Sie Ihren Ansprechpartner von Pflege zu Hause Küffel vor Ort (Standort) oder die Zentrale. Sie erreichen unseren Bereitschaftsdienst 24/7 unter der Rufnummer 040/2800 854 – 0. Wir werden umgehend Ersatzpersonal für Sie anfordern und eine schnellstmögliche Anreise planen.
- ➔ Wir übernehmen alle erforderlichen Maßnahmen, die mit der Personal-Ersatzanforderung verbunden sind und informieren selbstverständlich den Dienstleistungserbringer des eingesetzten Betreuungspersonals.
- ➔ Beauftragen Sie eine Person oder Institution aus Ihrem kompensatorischen Netzwerk mit der Notfallbetreuung (bei Bedarf).
- ➔ Sollte keine Notfallbetreuung möglich sein, informieren Sie die Polizei oder den Rettungsdienst mit dem Hinweis, dass Gefahr für Leib und Leben einer schutzbedürftigen Person besteht und eine sofortige Handlung zwingend erforderlich ist (bei Bedarf).

Darüber hinaus möchten wir darauf hinweisen, dass wir in Notfallsituationen selbstverständlich auch Ansprechpartner für das Betreuungspersonal sind. Grundsätzlich ist der Dienstleistungserbringer jedoch für sein Betreuungspersonal verantwortlich. Dem Betreuungspersonal sollten die Notfallkontaktdaten bekannt sein. Sie finden diese allerdings auch im Dienstleistungsvertrag auf der ersten Seite.

Bei Anregungen und Fragen stehen Ihnen unsere Kundenberater gerne jederzeit zur Verfügung. Während unserer Büroöffnungszeiten erreichen Sie uns in der Zeit von 9 Uhr bis 17 Uhr. In Notfällen ist unser Bereitschaftsdienst rund um die Uhr für Sie da.

Kontakt

Pflege zu Hause Küffel GmbH, Steindamm 9, 20099 Hamburg

Telefon: 040/2800 854 – 0

E-Mail: kontakt@pflegezuhause.info

Widerrufsrecht

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, Pflege zu Hause Küffel GmbH, Steindamm 9, 20099 Hamburg, Tel.: 040/2800 854-0, Fax: 040/2800 854-10, E-Mail: kontakt@pflegezuhaue.info, mittels Textform (eindeutige schriftliche Erklärung, z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigelegte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich etwaiger Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über den Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Ende der Widerrufsbelehrung

Muster-Widerrufsformular

Wenn sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück. Eine Verpflichtung zur Verwendung dieses Formulars besteht nicht. Machen Sie hiervon Gebrauch erhalten Sie unverzüglich eine Bestätigung über den Eingang des Widerrufs.

An Pflege zu Hause Küffel GmbH, Steindamm 9, 20099 Hamburg, Tel.: 040/2800 854-0, Fax: 040/2800 854-10, E-Mail: kontakt@pflegezuhaue.info

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden

Dienstleistung (*): _____

Bestellt am (*)/erhalten am (*): _____

Name des/der Verbraucher(s): _____

Anschrift des/der Verbraucher(s): _____

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier): _____

Datum: _____

(*) unzutreffendes streichen

EINLEITUNG UND BEGRIFFE

1. EINLEITUNG

Die geschäftliche Tätigkeit der Pflege zu Hause Küffel GmbH (nachfolgend auch „wir“ genannt) besteht in der Vermittlung von osteuropäischen Betreuungskräften und Haushaltshilfen. Dabei werden hilfebedürftige Kunden mit passenden Betreuungskräften in Verbindung gebracht, damit sie in häuslicher Gemeinschaft in der Haushaltsführung unterstützt werden können. Wir erbringen selbst keine Pflegeleistungen. Die vermittelten Betreuungskräfte sind bei unterschiedlichen Agenturen im Ausland beschäftigt und werden von diesen entsendet. Im Rahmen unseres ganzheitlichen Ansatzes erfolgt nicht nur eine reine Vermittlung. Daneben stehen wir betroffenen Familien auch begleitend und beratend zur Seite.

Mit der Erbringung unserer geschäftlichen Tätigkeiten verarbeiten wir personenbezogene Daten. Diese werden von uns vertraulich behandelt und nach den geltenden Gesetzen – insbesondere der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) – verarbeitet. Mit unseren Datenschutzbestimmungen wollen wir Sie informieren, welche personenbezogenen Daten wir von Ihnen bzw. Ihren Angehörigen erheben, zu welchen Zwecken und auf welcher Rechtsgrundlage wir sie verwenden und gegebenenfalls wem wir sie offenlegen. Darüber hinaus werden wir Ihnen erklären, welche Rechte Ihnen zur Wahrung und Durchsetzung Ihres Datenschutzes zustehen.

2. BEGRIFFE

Unsere Datenschutzbestimmungen enthalten Fachbegriffe, die in der DSGVO und dem BDSG stehen. Zu Ihrem besseren Verständnis wollen wir diese Begriffe in einfachen Worten vorab erklären:

2.1 Personenbezogene Daten

"Personenbezogene Daten" sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare Person beziehen (Art. 4 Nr. 1 DSGVO). Angaben einer identifizierten Person können z.B. der Name oder die E-Mail-Adresse sein. Personenbezogen sind aber auch Daten, bei denen die Identität nicht unmittelbar ersichtlich ist, sich aber ermitteln lässt, indem man eigene oder fremde Informationen kombiniert und so erfährt, um wen es sich handelt. Eine Person wird z.B. über die Angabe ihrer Anschrift oder Bankverbindung, ihres Geburtsdatums oder Benutzernamens, ihrer IP-Adressen und/oder Standortdaten identifizierbar. Relevant sind hier alle Informationen, die in irgendeiner Weise einen Rückschluss auf eine Person zulassen.

2.2 Verarbeitung

Unter einer "Verarbeitung" versteht Art. 4 Nr. 2 DSGVO jeden Vorgang im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten. Dies betrifft insbesondere das Erheben, das Erfassen, die Organisation, das Ordnen, die Speicherung, die Anpassung oder Veränderung, das Auslesen, das Abfragen, die Verwendung, die Offenlegung, Übermittlung, Verbreitung oder eine andere Form der Bereitstellung, den Abgleich oder die Verknüpfung, die Einschränkung, das Löschen oder die Vernichtung von personenbezogenen Daten.

2.3 Gesundheitsdaten

Der Begriff der „Gesundheitsdaten“ wird in Art. 4 Nr. 15 DSGVO definiert als personenbezogene Daten, die sich auf die körperliche oder geistige Gesundheit eines Menschen, einschließlich der Erbringung von Gesundheitsdienstleistungen, beziehen und aus denen Informationen über deren Gesundheitszustand dieser Person hervorgehen.

VERANTWORTLICHER UND DATENSCHUTZBEAUFTRAGTER

3. VERANTWORTLICHER

Verantwortlich für die Datenverarbeitung ist:

Unternehmen: Pflege zu Hause Küffel GmbH ("wir")
Gesetzlicher Vertreter: Dennis Küffel & Markus Küffel (Geschäftsführer)
Anschrift: Steindamm 9, 20099 Hamburg
Telefon: 040 / 280 085 40
Fax: 040 / 280 085 410
E-Mail: datenschutz@pflegezuhause.info

4. DATENSCHUTZBEAUFTRAGTER

Wir haben für unser Unternehmen einen externen Datenschutzbeauftragten bestellt. Sie erreichen ihn unter:

Unternehmen: Mauß Datenschutz GmbH
Anschrift: Neuer Wall 10, 20359 Hamburg
Telefon: 040 / 999 99 52 - 0
E-Mail: datenschutz@datenschutzbeauftragter-hamburg.de

VERARBEITUNGSRAHMEN

5. VERARBEITUNGSRAHMEN: ERHEBUNGSBOGEN, DEMENZFRAGEBOGEN, ANAMNESEBOGEN, KURZANFRAGE UND BERATUNGS- UND VERMITTLUNGSVERTRAG, EIGENWERBUNG

Im Rahmen der Vermittlung von Betreuungskräften/Haushaltshilfen und der Beratung der zu betreuenden Personen und ihrer Familien verarbeiten wir die nachfolgend unter Ziffer 6-9 im Einzelnen aufgeführten personenbezogenen Daten der zu betreuenden Personen und ihrer Kontaktpersonen. Wir verarbeiten nur Daten, welche die zu betreuende Person oder ein Dritter (z.B. Angehöriger, Betreuer, etc.) aktiv auf unserer Webseite oder in einem Papierformular angibt oder die uns im Rahmen der Vertragslaufzeit übermittelt werden. Diese Daten werden ausschließlich von uns verarbeitet und grundsätzlich nicht an Dritte verkauft, verliehen oder weitergegeben.

Im Rahmen unserer Vermittlungstätigkeit ist es jedoch notwendig, personenbezogene Daten inkl. Gesundheitsdaten an Agenturen aus Osteuropa weiterzugeben, damit Ihnen geeignete, nach den Bedürfnissen der zu betreuenden Person ausgewählte Betreuungskräfte vorgeschlagen und unsere Beratungs- und Serviceleistungen erbracht werden können.

Sofern wir uns bei der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Übrigen der Hilfe externer Dienstleister bedienen, erfolgt dies im Rahmen einer sogenannten Auftragsverarbeitung, bei der wir als Auftrag-

geber unserem Auftragnehmer gegenüber weisungsbefugt sind. Wir arbeiten bundesweit mit Standortpartnern zusammen, die vor Ort als Auftragsverarbeiter die Evaluation der Betreuung übernehmen und als Ansprechpartner eingesetzt werden. Darüber hinaus bedienen wir uns im Hinblick auf die Wartung, Pflege und Weiterentwicklung unserer Webseite (inkl. Hosting) und unserer Unternehmens-IT der Hilfe externer technischer Dienstleister. Dies erfolgt ebenfalls im Rahmen einer Auftragsverarbeitung. Sollten bei einzelnen, der in Ziffern 6-9 aufgeführten Verarbeitungen weitere externe Dienstleister zum Einsatz kommen, werden sie dort benannt.

Eine Datenübermittlung in Drittstaaten findet grundsätzlich nicht statt und ist auch nicht geplant. Über Ausnahmen von diesem Grundsatz werden wir in den nachfolgend dargestellten Verarbeitungen informieren.

DIE VERARBEITUNGEN IM EINZELNEN

6. ERHEBUNGSBOGEN, DEMENZFRAGEBOGEN

6.1 Beschreibung der Verarbeitung

Um für Kunden erfolgreich geeignete Betreuungskräfte suchen und vermitteln zu können, müssen wir zunächst den Bedarf der zu betreuenden Person, sowie die häuslichen Gegebenheiten ermitteln. Dafür setzen wir in unserer Arbeit Fragebögen (sogenannter Erhebungsbogen, Demenzfragebogen) ein, die sowohl in einem Online-Formular, als auch als Papierversion (auf unserer Webseite als PDF-Download) zur Verfügung stehen. Interessenten und Kunden werden gebeten, die Fragen möglichst umfassend und vollständig zu beantworten. Die Fragebögen enthalten dabei auch besonders sensible Daten, insbesondere Daten zum Gesundheitszustand und zur Religionszugehörigkeit der zu betreuenden Person.

Zur Erbringung unserer Vermittlungsleistungen werden wir die Postleitzahl, Geschlecht, Größe, Gewicht sowie die gesundheits- und pflegebezogenen Angaben aus dem Erhebungs- und/oder Demenzfragebogen an bis zu drei, von uns ausgewählte Partneragenturen in Osteuropa, übermitteln. Weitere Angabe zur Identifikation (Vorname, Name, genaue Anschrift) der zu betreuenden Person sind zu ihrem Schutz von der Datenweitergabe ausgenommen. Die Übermittlung an Partneragenturen erfolgt als verschlüsselter E-Mail-Anhang.

6.2 Zweck

Die Datenverarbeitung erfolgt, um den Bedarf und die Betreuungsanforderungen einer zu betreuenden Person ermitteln und geeignete Betreuungskräfte vorschlagen zu können.

6.3 Rechtsgrundlage und Widerruf von Einwilligungen

Die Verarbeitung der im Rahmen des Erhebungs-, Demenz- und Anamnesefragebogen angegebenen personenbezogenen Daten inkl. der Verarbeitung von Gesundheitsdaten und Daten zur Religionszugehörigkeit, sowie deren Übermittlung an Partneragenturen in Osteuropa hat nach Wahl der ausfüllenden Person seine Rechtsgrundlage in einer Einwilligung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO, Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO, wobei die Einwilligungserklärung beim Vorliegen einer gesetzlichen Betreuung/entsprechenden Vorsorge-vollmacht auch vom Betreuer/Bevollmächtigten abgegeben werden kann. Eine Einwilligung ist freiwillig und kann jederzeit durch einfache Erklärung an die Pflege zu Hause Küffel GmbH (Kontaktdaten siehe Ziffer 3) mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.

6.4 Speicherdauer

Sofern die Zusendung eines Erhebungs-, Demenz und/oder Anamnesefragebogens zum Abschluss eines Beratungs- und

Vermittlungsvertrages mit uns führt, gilt die in Ziffer 8.4 angegebene Speicherdauer. Im Übrigen werden wir die Erhebungs-, Demenz- und/oder Anamnesefragebogen bei Nichtzustandekommen eines Vermittlungsvertrages nach 3 Monaten vernichten und die entsprechenden Daten löschen.

6.5 Empfänger

Ausgewählte Daten aus dem Erhebungs-, Demenz- und Anamnesefragebogen (Postleitzahl, Geschlecht, Größe, Gewicht, sowie die gesundheits- und pflegebezogenen Angaben) werden wir an drei ausgewählte Partneragenturen in Osteuropa zum Zwecke der Suche und Vermittlung geeigneter Betreuungskräfte übermitteln.

7. KURZANFRAGE

7.1 Beschreibung der Verarbeitung

Statt des ausführlichen Erhebungs- und/oder Demenzfragebogens, können Interessenten auch zunächst über ein Online-Kurzfrage-Formular einen ersten Kontakt zu uns aufnehmen. Die ausfüllende Person wird gebeten, sieben Fragen zum Bedarf der zu betreuenden Person, zu den Wünschen an eine Betreuungskraft, sowie die häuslichen Gegebenheiten zu beantworten, sowie ihre Kontaktdaten (Vorname, Nachname, Telefon und E-Mail-Adresse) sowie den Einsatzort in Form der Postleitzahl bzw. der Stadt der gewünschten Betreuungskraft anzugeben und durch Klicken des „Absenden“-Buttons an uns zu übermitteln. Auf dieser Grundlage können wir den Interessenten ein konkretes Angebot für unsere Dienstleistung unterbreiten. Besondere personenbezogene Daten, insb. Gesundheitsdaten, werden mit der Kurzfrage nicht erhoben und verarbeitet. Angaben aus der Kurzfrage werden von uns auch nicht an Partneragenturen übermittelt.

7.2 Zweck

Die Datenverarbeitung erfolgt, um ein Angebot zum Abschluss eines Vertrages erstellen zu können.

7.3 Rechtsgrundlage und Widerruf von Einwilligungen

Die Verarbeitung der Daten in der Kurzfrage ist zur Anbahnung und zum Abschluss eines Vertrages (Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen) nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO erforderlich. Ohne die in Ziffer 7.1 genannten Daten ist uns die Erstellung eines Angebotes nicht möglich.

7.4 Speicherdauer

Sofern die Zusendung einer Kurzfrage zum Abschluss eines Beratungs- und Vermittlungsvertrages mit uns führt, gilt die in Ziffer 8.4 angegebene Speicherdauer. Im Übrigen werden wir die Kurzfragen nach 3 Monaten vernichten und die entsprechenden Daten löschen.

8. VERTRAGSBEARBEITUNG (BERATUNGS- UND VERMITTLUNGSVERTRAG)

8.1 Beschreibung der Verarbeitung

Im Rahmen des Beratungs- und Vermittlungsvertrages mit unserem Kunden verarbeiten wir personenbezogene Daten. Dabei handelt es sich nur um die Stamm- und Kontaktdaten (Name, Vorname, Anschrift, Telefon, ggf. zusätzlich die Mobilnummer und E-Mail-Adresse), die uns der Kunde aktiv zur Verfügung stellt. Wenn die zu betreuende Person nicht mit unserem Vertragspartner identisch sein sollte, verarbeiten wir die vorgenannten Stamm- und Kontaktdaten auch von der zu betreuenden Person.

Neben den im Erhebungs-, Demenz- und Anamnesefragebogen angegebenen Informationen inkl. Gesundheitsdaten, sowie Daten zur Religionszugehörigkeit der zu betreuenden Person, ist es im Rahmen der Vertragsabwicklung auch weitere betreuungsrelevante

Gesundheitsdaten (wie z.B. Gutachten des MDK, Arztberichte, Betreuungsdokumentation) von Ihnen übermittelt werden.

Darüber hinaus kommt es im Rahmen unserer Vermittlungs-, Beratungs- und Serviceleistungen zu einem Austausch per E-Mail oder Post, insbesondere mit Ihnen oder mit den Partneragenturen in Osteuropa. Auch diese Kommunikation kann Daten von Ihnen bzw. der zu betreuenden Person enthalten.

8.2 Zweck

Die Datenverarbeitung erfolgt zum ordnungsgemäßen Abschluss, zur Erfüllung und Abwicklung des Vertrages. Darüber hinaus benötigen wir die Daten zu Ihrer Identifikation als Vertragspartner, zur Korrespondenz mit Ihnen, zur Abrechnung unserer Leistungen, zur Abwicklung von evtl. vorliegenden Haftungsansprüchen sowie der Geltendmachung etwaiger Ansprüche gegen Sie.

8.3 Rechtsgrundlage und Widerruf von Einwilligungen

Die Verarbeitung der Stamm- und Kontaktdaten des Vertragspartners, sowie der Stamm- und Kontaktdaten der zu betreuenden Person ist zum Abschluss und zur Abwicklung des Vertrages nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO erforderlich. Ohne die in Ziffer 8.1 genannten Daten ist uns ein Abschluss des Vertrages sowie die Erfüllung von Verpflichtungen aus dem Vertrag nicht möglich.

Die Verarbeitung von Gesundheitsdaten und Daten zur Religionszugehörigkeit der zu betreuenden Person hat nach Wahl des Vertragspartners seine Rechtsgrundlage in einer Einwilligung gem. Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO, wobei die Einwilligungserklärung beim Vorliegen einer gesetzlichen Betreuung/entsprechenden Vorsorgevollmacht auch vom Betreuer/Bevollmächtigten abgegeben werden kann. Eine Einwilligung ist freiwillig und kann jederzeit durch einfache Erklärung an die Pflege zu Hause Küffel GmbH (Kontaktdaten siehe Ziffer 3) mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Sollte zum Schutz lebenswichtiger Interessen der zu betreuenden Person ein Tätigwerden von uns erforderlich und die zu betreuende Person aus körperlichen oder rechtlichen Gründen nicht mehr zur Erklärung von Einwilligungen in der Lage sein, beruht die Datenverarbeitung auf Art. 9 Abs. 2 lit. c DSGVO.

8.4 Speicherdauer

Die Daten werden von uns gelöscht, sobald sie für die Erreichung des Zweckes ihrer Erhebung nicht mehr benötigt werden. Die im Rahmen des Vertragsverhältnisses von uns erhobenen und verarbeiteten personenbezogenen Daten werden bis zum Ablauf der Regelverjährungsfrist (3 Jahre nach Ablauf des Kalenderjahres, in dem der Vertrag beendet wurde) gespeichert und danach gelöscht. Ihre Vertragsdaten und die dazugehörigen Dokumente speichern wir für 10 Jahre (§147 Abs.3 AO), sonstige Handels- und Geschäftsbriefe für 6 Jahre (§257 Abs. 4 HGB).

8.5 Empfänger

Soweit dies nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO für die Abwicklung von Verträgen mit Ihnen erforderlich ist, werden personenbezogene Daten zur Vermittlung von Betreuungskräften, sowie zur Evaluierung der Leistungen der Betreuungskraft und zur Lösung von Problemen in laufenden Betreuungsverhältnissen, an die entsprechende Partneragentur in Osteuropa weitergeben.

9. EIGENWERBUNG PER POST UND E-MAIL

9.1 Beschreibung der Verarbeitung

Wir versenden in unregelmäßigen Abständen per Post oder E-Mail Eigenwerbung an unsere Kunden und Interessenten. Diese Werbung erhalten Sie nur, wenn Sie sich beim Ausfüllen eines Erhebungs- und/oder Demenzfragebogens

oder beim Abschluss eines Vertrages aktiv dafür entscheiden.

Ihre E-Mail-Adresse wird in unserem Kundensystem gespeichert, wobei eine Unterscheidung vorgenommen wird, ob Sie der Zusendung von Eigenwerbung zugestimmt haben oder nicht. Nur die mit Einwilligungen versehenen E-Mail-Adressen werden anschließend zur Versendung von Eigenwerbung verwendet.

9.2 Zweck

Die Verarbeitung erfolgt, um Ihnen Werbepost und/oder Werbe-E-Mails mit Informationen und Angeboten der Pflege zu Hause Küffel GmbH zusenden zu können. Die Erhebung und Speicherung von Datum, Uhrzeit und IP-Adressen bei der E-Mail-Werbeanmeldung dient der Dokumentation von erteilten Einwilligungen und dem Schutz vor der missbräuchlichen Eintragung von E-Mail-Adressen.

9.3 Rechtsgrundlage

Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage einer Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Die Erhebung und Speicherung von Datum, Uhrzeit und IP-Adressen bei der E-Mail-Werbeanmeldung ist zur Wahrung der überwiegenden berechtigten Interessen des Verantwortlichen erforderlich (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Unser berechtigtes Interesse liegt in dem, in Ziffer 9.2 benannten Zweck.

9.4 Speicherdauer und Widerruf der Einwilligung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten für Zwecke der Direktwerbung, solange uns eine entsprechende Einwilligung von Ihnen vorliegt. Eine Einwilligung ist freiwillig und kann jederzeit durch einfache Erklärung an die Pflege zu Hause Küffel GmbH (Kontaktdaten siehe Ziffer 3) mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.

Sie können den Bezug von E-Mail-Werbung zudem jederzeit durch Widerruf ihrer Einwilligung beenden, indem Sie den Abstelllink in einer unserer Werbe-E-Mails anklicken. Mit dem Widerruf ihrer Einwilligung wird Ihnen keine Werbung mehr per E-Mail zugesendet und ihre personenbezogenen Daten werden aus dem dazugehörigen Verteiler entfernt. Zu Nachweiszwecken werden die IP-Adressen anonymisiert 60 Tage gespeichert.

9.5 Empfänger und Übermittlung in Drittstaaten

Zur Verwaltung unseres Newsletter-Verteilers und zum Versand der E-Mails nutzen wir die Dienste des Newsletter-Providers CleverReach mit Sitz in Deutschland. Dies erfolgt im Rahmen einer Auftragsverarbeitung. Weitere Informationen zum Datenschutz bei CleverReach finden Sie in der Datenschutzerklärung des Dienstleisters unter: www.cleverreach.com/de/datenschutz/. Eine Übermittlung in Drittstaaten erfolgt nicht.

IHRE RECHTE

10. BETROFFENENRECHTE

Im Hinblick auf die oben beschriebene Datenverarbeitung durch unser Unternehmen stehen Ihnen die folgenden Betroffenenrechte zu:

10.1 Auskunft (Art. 15 DSGVO)

Sie haben das Recht, von uns eine Bestätigung darüber zu verlangen, ob wir Sie betreffende personenbezogene Daten verarbeiten. Ist dies der Fall, steht Ihnen unter den in Art. 15 DSGVO genannten Voraussetzungen ein Recht auf Auskunft über diese personenbezogenen Daten und auf die in Art. 15 DSGVO aufgeführten weiteren Informationen zu.

10.2 Berichtigung (Art. 16 DSGVO)

Sie haben das Recht, von uns unverzüglich die Berichtigung Sie betreffender unrichtiger personenbezogener Daten und ggf. die Vervollständigung unvollständiger personenbezogener Daten zu verlangen.

10.3 Löschung (Art. 17 DSGVO)

Sie haben das Recht, von uns zu verlangen, dass Sie betreffende personenbezogene Daten unverzüglich gelöscht werden, sofern einer der in Art. 17 DSGVO im Einzelnen aufgeführten Gründe zutrifft, z. B. wenn Ihre Daten für die von uns verfolgten Zwecke nicht mehr benötigt werden.

10.4 Einschränkung der Datenverarbeitung (Art. 18 DSGVO)

Sie haben das Recht, von uns die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen, wenn eine der in Art. 18 DSGVO aufgeführten Voraussetzungen gegeben ist, z. B. wenn Sie die Richtigkeit Ihrer personenbezogenen Daten bestreiten, wird die Datenverarbeitung für die Dauer eingeschränkt, die uns die Überprüfung der Richtigkeit Ihrer Daten ermöglicht.

10.5 Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO)

Sie haben das Recht, unter den in Art. 20 DSGVO aufgeführten Voraussetzungen, die Herausgabe der Sie betreffenden Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu verlangen.

10.6 Widerruf von Einwilligungen (Art. 7 Abs. 3 DSGVO)

Sie haben das Recht, bei einer Verarbeitung, die auf einer Einwilligung beruht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Der Widerruf gilt ab dem Zeitpunkt seiner Geltendmachung. Er wirkt mit anderen Worten für die Zukunft. Die Verarbeitung wird durch den Widerruf der Einwilligung also nicht rückwirkend rechtswidrig.

10.7 Beschwerde (Art. 77 DSGVO)

Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten gegen die DSGVO verstößt, haben Sie das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde. Sie können dieses Recht bei einer

Aufsichtsbehörde in dem EU-Mitgliedstaat ihres Aufenthaltsorts, ihres Arbeitsplatzes oder des Orts des mutmaßlichen Verstoßes geltend machen.

Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten gegen die DSGVO verstößt, haben Sie das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde. Sie können dieses Recht bei einer Aufsichtsbehörde in dem EU-Mitgliedstaat ihres Aufenthaltsorts, ihres Arbeitsplatzes oder des Orts des mutmaßlichen Verstoßes geltend machen.

10.8 Automatisierte Entscheidungen/ Profiling (Art. 22 DSGVO)

Wir teilen Ihnen mit, dass wir weder automatisierte Entscheidungsfindungen einsetzen, noch Profiling zu Ihrer Person betreiben.

10.9 Widerspruch (Art. 21 DSGVO)

Wenn wir personenbezogene Daten von Ihnen auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (zur Wahrung überwiegender berechtigter Interessen) verarbeiten, haben Sie das Recht, unter den in Art. 21 DSGVO aufgeführten Voraussetzungen dagegen Widerspruch einzulegen. Dies gilt jedoch nur, soweit Gründe vorliegen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben. Nach einem Widerspruch verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr, es sei denn wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen. Wir müssen die Verarbeitung ebenfalls nicht einstellen, wenn sie der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen dient. In jedem Fall – auch unabhängig von einer besonderen Situation – haben Sie das Recht, jederzeit der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für Direktwerbung zu widersprechen.

Stand: Februar 2021