

Ergänzende spezifische Richtlinie Regelablauf und Regelkommunikation für extramurale Pflege und Betreuung

Fonds Soziales Wien
Gültig ab 1.1.2026

Inhaltsverzeichnis

1.	GELTUNGSBEREICH, ZIEL UND ZWECK	7
1.1.	Geltungsbereich	7
1.2.	Ziel und Zweck	7
2.	BESUCHSDIENST, HEIMHILFE, HAUSKRANKENPFLEGE	7
2.1.	Bedarfsmeldung und Vermittlung	7
2.1.1.	Bedarfsmeldung	7
2.1.2.	Bedarfserhebung	8
2.1.3.	Vermittlung von Pflege- und Betreuungsleistungen	8
2.1.4.	Benachrichtigung zur geförderten Leistung	8
2.1.5.	Betreuungsvertrag	9
2.2.	Leistungserbringung	9
2.2.1.	Einsatzplanung der Partnerorganisation	9
2.2.2.	Leistungsnachweis und Unterschriftsbefreiung	9
2.2.3.	Wegzeiten	10
2.3.	Änderung des Pflege- und Betreuungsbedarfs	10
2.3.1.	Mehrbedarf	10
2.3.2.	Einmaliger Mehrbedarf	11
2.3.3.	Leistungswechsel	12
2.3.4.	Reduktion	12
2.3.5.	Umverteilung	12
2.3.6.	Leistungsunterbrechung	12
2.3.7.	Wiedereinsatz	13
2.4.	Verlängerung einer befristeten Leistung	13
2.5.	Beendigung der Pflege- und Betreuungsleistungen oder Wechsel der PAO	13
2.5.1.	Kündigung des Betreuungsvertrages	13
2.5.2.	Einstellung und Widerruf der Förderung durch den FSW	14
2.5.3.	Wechsel der Partnerorganisation	14
2.6.	Änderung der Stammdaten	14
2.7.	Erreichbarkeit der Partnerorganisation	15
2.8.	Stornoregelungen - Abweichungen bei der Abrechnung von Leistungen bzw. bei der Verrechnung des Kostenbeitrags –	15
2.8.1.	Zusätzlicher Aufwand über die geplante Einsatzzeit hinaus	15
3.	TAGESHOSPIZ	16
3.1.	Bedarfserhebung und Leistungsvermittlung	16
3.1.1.	Bedarfsmeldung	16
3.1.2.	Bedarfserhebung	17
3.1.3.	Vermittlung von Tageshospizbesuchen	17
3.1.4.	Benachrichtigung zur geförderten Leistung	17

3.1.5.	Betreuungsvertrag	17
3.2.	Leistungserbringung	17
3.2.1.	Planung der Besuche	17
3.2.2.	Leistungsnachweis	18
3.3.	Änderung des Pflege- und Betreuungsbedarfs – Änderung der Besuchstage	18
3.3.1.	Mehrbedarf	18
3.3.2.	Reduktion	18
3.3.3.	Umverteilung	19
3.3.4.	Leistungsunterbrechung	19
3.3.5.	Wiedereinsatz	19
3.4.	Beendigung der Pflege- und Betreuungsleistungen oder Wechsel der Partnerorganisation	20
3.4.1.	Kündigung des Betreuungsvertrages	20
3.4.2.	Einstellung und Widerruf der Förderung durch den FSW	20
3.4.3.	Wechsel der Partnerorganisation	20
3.5.	Änderung der Stammdaten	21
3.6.	Erreichbarkeit der Partnerorganisation	21
3.7.	Stornoregelungen – Abweichung bei der Abrechnung von Leistungen bzw. bei der Verrechnung des Kostenbeitrags	21
4.	TAGESZENTRUM, BETREUUNG MIT FAHRT – TAGESZENTRUM	21
4.1.	Bedarfsmeldung und Leistungsvermittlung	21
4.1.1.	Bedarfsmeldung	22
4.1.2.	Bedarfserhebung	22
4.1.3.	Vermittlung von Tageszentrumbesuchen	22
4.1.4.	Benachrichtigung zur geförderten Leistung	22
4.1.5.	Betreuungsvertrag	23
4.2.	Leistungserbringung	23
4.2.1.	Planung der Besuche	23
4.2.2.	Leistungsnachweis	23
4.3.	Änderung des Pflege- und Betreuungsbedarfs – Änderung der Besuchstage	23
4.3.1.	Mehrbedarf	23
4.3.2.	Leistungswechsel	24
4.3.3.	Reduktion	24
4.3.4.	Umverteilung	24
4.3.5.	Leistungsunterbrechung	24
4.3.6.	Wiedereinsatz	25
4.4.	Beendigung der Pflege- und Betreuungsleistungen oder Wechsel der Partnerorganisation	25
4.4.1.	Kündigung des Betreuungsvertrages	25
4.4.2.	Einstellung und Widerruf der Förderung durch den FSW	25
4.4.3.	Wechsel der Partnerorganisation	26

4.5.	Änderung der Stammdaten	26
4.6.	Erreichbarkeit der Partnerorganisation	26
4.7.	Stornoregelungen – Abweichungen bei der Abrechnung von Leistungen bzw. bei der Verrechnung des Kostenbeitrags	27
4.8.	Stornoregelungen bei Betreuung mit Fahrt – Tageszentrum	27
5.	SENIOR:INNEN WOHNGEMEINSCHAFT – BASISPAKET	27
5.1.	Bedarfserhebung und Leistungsvermittlung	27
5.1.1.	Bedarfmeldung	27
5.1.2.	Bedarfserhebung	27
5.1.3.	Vermittlung von Pflege- und Betreuungsleistungen	28
5.1.4.	Benachrichtigung zur geförderten Leistung	28
5.1.5.	Betreuungsvertrag	28
5.2.	Leistungserbringung	28
5.3.	Änderung des Pflege- und Betreuungsbedarfs	28
5.4.	Verlängerung einer befristeten Leistung	29
5.5.	Beendigung der Leistung oder Wechsel der Partnerorganisation	29
5.5.1.	Kündigung des Betreuungsvertrages	29
5.5.2.	Einstellung und Widerruf der Förderung durch den FSW	29
5.5.3.	Wechsel der Partnerorganisation	29
5.6.	Änderung der Stammdaten	30
5.7.	Erreichbarkeit der Partnerorganisation	30
5.8.	Abwesenheiten	30
6.	MEHRSTÜNDIGE ALLTAGSBEGLEITUNG	30
6.1.	Bedarfserhebung und Leistungsvermittlung	30
6.1.1.	Bedarfmeldung	30
6.1.2.	Bedarfserhebung	31
6.1.3.	Vermittlung von Pflege- und Betreuungsleistungen	31
6.1.4.	Benachrichtigung zur geförderten Leistung	31
6.1.5.	Betreuungsvertrag	31
6.2.	Leistungserbringung	31
6.2.1.	Einsatzplanung	32
6.2.2.	Leistungsnachweis und Unterschriftsbefreiung	32
6.2.3.	Wegzeiten	32
6.3.	Änderung des Pflege- und Betreuungsbedarfs	32
6.3.1.	Mehrbedarf	33
6.3.2.	Leistungswechsel	33
6.3.3.	Reduktion	33
6.3.4.	Leistungsunterbrechung	33

6.3.5.	Wiedereinsatz	33
6.4.	Verlängerung einer befristeten Leistung	34
6.5.	Beendigung der Pflege- und Betreuungsleistungen oder Wechsel der Partnerorganisation	34
6.5.1.	Kündigung des Betreuungsvertrages	34
6.5.2.	Einstellung und Widerruf der Förderung durch den FSW	34
6.5.3.	Wechsel der Partnerorganisation	35
6.6.	Änderung der Stammdaten	35
6.7.	Erreichbarkeit der Partnerorganisation	35
6.8.	Stornoregelungen – Abweichungen bei der Abrechnung von Leistungen bzw. bei der Verrechnung des Kostenbeitrags	35
6.8.1.	Zusätzlicher Aufwand über die geplante Einsatzzeit hinaus	36
6.8.2.	Unterschreitung der Mindesteinsatzdauer	36
7.	ESSEN AUF RÄDERN	36
7.1.	Bedarfserhebung und Leistungsvermittlung	36
7.1.1.	Bedarfmeldung	37
7.1.2.	Bedarfserhebung	37
7.1.3.	Benachrichtigung zur geförderten Leistung	37
7.2.	Leistungserbringung	37
7.3.	Änderung des Bedarfs	37
7.3.1.	Reduktion	37
7.3.2.	Umverteilung	38
7.3.3.	Leistungsunterbrechung	38
7.3.4.	Wiedereinsatz	38
7.4.	Verlängerung einer befristeten Leistung	38
7.5.	Beendigung der Leistung Essen auf Rädern	39
7.5.1.	Kündigung des Vertrages	39
7.5.2.	Einstellung und Widerruf der Förderung durch den FSW	39
7.6.	Änderung der Stammdaten	39
7.7.	Erreichbarkeit der Partnerorganisation	40
8.	WÄSCHESERVICE – ZUSTELLUNG	40
8.1.	Bedarfserhebung und Leistungsvermittlung	40
8.1.1.	Bedarfmeldung	40
8.1.2.	Bedarfserhebung	40
8.1.3.	Benachrichtigung zur geförderten Leistung	40
8.2.	Leistungserbringung	40
8.3.	Änderung des Bedarfs	40

8.3.1.	Reduktion	41
8.3.2.	Umverteilung	41
8.3.3.	Leistungsunterbrechung	41
8.3.4.	Wiedereinsatz	41
8.4.	Verlängerung einer befristeten Leistung	42
8.5.	Beendigung der Leistung Wäscheservice – Zustellung	42
8.5.1.	Einstellung und Widerruf der Förderung durch den FSW	42
8.6.	Änderung der Stammdaten	42
8.7.	Erreichbarkeit der Partnerorganisation	42
9.	ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	43

1. Geltungsbereich, Ziel und Zweck

1.1. Geltungsbereich

Die gegenständliche Richtlinie ergänzt die spezifische Förderrichtlinie für extramurale Pflege und Betreuung. Sie gilt für alle Partnerorganisationen (PAO), die im Bereich der mobilen Pflege und Betreuung sowie im teilstationären Bereich Leistungen im Rahmen der Subjektförderung erbringen.

Das umfangreiche Leistungsspektrum im Bereich extramurale Pflege und Betreuung bedarf teilweise einer differenzierten Betrachtung hinsichtlich der Regelabläufe und der Regelkommunikation, weshalb im Folgenden die Leistungen, wenn inhaltlich sinnvoll, zusammengefasst und sonst gesondert angeführt werden.

1.2. Ziel und Zweck

Ziel und Zweck dieser Richtlinie ist die Regelung der einheitlichen Kommunikation zwischen den anerkannten PAO und dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung des FSW.

2. Besuchsdienst, Heimhilfe, Hauskrankenpflege

Dieses Kapitel regelt die einheitliche Kommunikation zwischen den PAO und dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung des FSW für folgende Leistungen:

- Besuchsdienst (BD)
- Heimhilfe (HH)
- Heimhilfe-Sozialpsychiatrie (HH-Sozialpsychiatrie)
- Hauskrankenpflege (HKP)
- Hauskrankenpflege-Sozialpsychiatrie (HKP-Sozialpsychiatrie)

2.1. Bedarfsmeldung und Vermittlung

2.1.1. Bedarfsmeldung

Eine formlose Bedarfsmeldung für mobile Pflege und Betreuung kann persönlich, telefonisch, postalisch oder per E-Mail an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung gerichtet werden.

Bei Bedarfsmeldungen des Krankenhauses gem. § 38 Abs. 6 Wr. KAG (mittels Entlassungsbrief Pflege), werden Einsätze bei Bedarf durch das FSW-Casemanagement vorreserviert. Dies erfolgt je nach regional verfügbaren Kapazitäten und unter Bekanntgabe des Entlassungsdatums und der voraussichtlichen Bedarfslage.

2.1.2. Bedarfserhebung

Die Erhebung des Pflege- und Betreuungsbedarfs erfolgt durch das FSW-Casemanagement. Bei Neukund:innen erfolgt die Bedarfserhebung in jedem Fall in einem Gespräch mit der:dem Kund:in sowie gegebenenfalls mit An- und Zugehörigen.

Folgende Punkte werden festgelegt:

- Art der benötigte Leistung (z. B. Hauskrankenpflege, Heimhilfe, etc.)
- Geförderte Leistungsmenge (die monatlich geförderte Menge errechnet sich aus der erforderlichen Wochenstundenanzahl pro Leistung mal 4,36, gerundet auf die nächsthöhere ganze Zahl)
- Betreuungstage (z. B. Betreuung Mo, Mi, Fr)
- Betreuungsfrequenz (z. B. dreimal täglich)
- Einsatzzeiträume für mobile Pflege und Betreuung:
 - Früheinsatz 6:00–9:00 Uhr
 - Vormittagseinsatz 9:00–12:00 Uhr
 - Mittagseinsatz 10:30–13:00 Uhr
 - Nachmittagseinsatz 13:00–16:00 Uhr
 - Abendeinsatz 16:00–20:00 Uhr (Einsätze bis 22:00 Uhr können im Einzelfall mit der PAO vereinbart werden)

2.1.3. Vermittlung von Pflege- und Betreuungsleistungen

Als Basis für die Vermittlung von Pflege- und Betreuungsleistungen durch das FSW-Casemanagement dient die Meldung der freien Kapazitäten der PAO. Die freien Kapazitäten sind in der dafür vorgesehenen Web-Applikation zu administrieren. Änderungen bei den Kapazitäten sind bis spätestens 23:59 Uhr für den Folgetag über die vorgesehene Web-Applikation an den FSW zu melden.

Im Anschluss an die Bedarfserhebung des FSW-Casemanagements können Kund:innen eine PAO wählen. Vorbehaltlich entsprechender Ressourcen dieser erfolgt im Anschluss die Übernahme der vereinbarten Leistungen. Die Bestätigung der Betreuungsübernahme seitens der PAO erfolgt telefonisch und ist als verbindlich anzusehen.

2.1.4. Benachrichtigung zur geförderten Leistung

Die „Benachrichtigung zur geförderten Leistung“ (BgL) ist die Mitteilung des FSW an die PAO über Art und Ausmaß der geförderten Leistung pro Kund:in

Die BgL wird der betreuenden PAO vom FSW in der dafür vorgesehenen Web-Applikation zur Verfügung gestellt. Zusätzlich erhält die PAO über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) die Assessment-Unterlagen des FSW. Die Benachrichtigung der betreuenden PAO, dass die BgL abrufbar ist, erfolgt ebenfalls über DSGVO-konforme Kanäle.

2.1.5. Betreuungsvertrag

Auf Basis der BgL wird zwischen der betreuenden PAO und dem:der Kund:in zu Betreuungsbeginn einen Betreuungsvertrag abgeschlossen. Gesetzliche Regelungen insb. zu Vertretungsbefugnissen sind beim Abschluss des Vertrages einzuhalten. Die Stunden der BgL sind im Betreuungsvertrag auf die nächste ganze Zahl aufzurunden. Auf Anfrage ist dieser Vertrag dem FSW unverzüglich in Kopie über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zur Verfügung zu stellen.

2.2. Leistungserbringung

Die Erbringung der geförderten Leistung durch die PAO hat entsprechend der Bedarfserhebung des FSW bzw. gem. Förderzusage des:der Kund:in des FSW zu erfolgen.

2.2.1. Einsatzplanung der Partnerorganisation

Die Planung der Einsatzzeiten hat jedenfalls so zu erfolgen, dass der Pflege- und Betreuungsbedarf des:der Kund:in sowohl an Werktagen als auch an Sonn- und Feiertagen abgedeckt wird. Bei Abweichung von den vereinbarten Einsatzzeiträumen (Richtwert > 30 Minuten), ist der:die Kund:in vorab zu informieren.

2.2.2. Leistungsnachweis und Unterschriftsbefreiung

Der Leistungsnachweis ist die Bestätigung über Ausmaß, Zeitraum und Einsatzart der erbrachten Leistung vor Ort. Dieser dient als Basis für die Abrechnung und Zahlungsaufforderung und ist von dem:der Kund:in zu unterzeichnen. Der:Die Kund:in ist auf die Möglichkeit der Einholung des Leistungsnachweises bei der PAO hinzuweisen. Dieser Leistungsnachweis ist der:dem Kund:in von der PAO auf Wunsch kostenlos zur Verfügung zu stellen.

Wird seitens des Kund:innenservices Pflege und Betreuung darüber hinaus eine Stellungnahme zum Leistungsnachweis (z. B. im Beschwerdefall) angefordert, ist diese von der PAO innerhalb von fünf Werktagen über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu übermitteln.

Sollte eine Unterschriftsleistung des:der Kund:in aus physischen Gründen vorübergehend, das heißt für die Dauer der physischen Einschränkung, nicht möglich sein (z. B. Arm in Gips), bestätigt der:die leistungserbringende Mitarbeiter:in mit ihrer:seiner Unterschrift die Durchführung des Einsatzes. Der Grund für die vorübergehende Verhinderung ist in der Pflege- und Betreuungsdokumentation nachvollziehbar festzuhalten.

Sollte die Unterschriftsleistung des:der Kund:in **dauerhaft** aus physischen Gründen nicht möglich sein, ist dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung eine „Unterschriftsbefreiung“ unmittelbar nach der Unterzeichnung über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu übermitteln. Diese ist einmalig durch ein:e Zeug:in zu bestätigen und gilt längstens für ein Jahr. Besteht nach Ablauf eines Jahres weiterhin ein Grund für eine Unterschriftsbefreiung ist eine Verlängerung durch die PAO an den FSW zu übermitteln. Der Zusammenhang zwischen Begründung für die Unterschriftsbefreiung und dem Geltungszeitraum dieser Befreiung muss nachvollziehbar sein.

Ist eine Unterschriftsleistung aus psychischen Gründen nicht möglich, ist eine „Unterschriftsbefreiung“ durch eine Erwachsenenvertretung zu unterzeichnen.

2.2.3. Wegzeiten

Finden zwei oder mehr Einsätze in einem Einsatzort (z. B. bei einem Ehepaar) unmittelbar nacheinander statt, wird nur eine Wegzeit (0,25 Stunden) verrechnet.

2.3. Änderung des Pflege- und Betreuungsbedarfs

Änderungen des Pflege- und Betreuungsbedarfs können sowohl von der PAO als auch vom FSW festgestellt werden.

Wird einen Änderungsbedarf von der PAO festgestellt, so hat diese den FSW unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Der FSW überprüft sodann die Angemessenheit und Umfang der nunmehr notwendige Förderung, nimmt allfällige Änderungen vor und informiert PAO und Kund:in.

Wurde die Änderung durch eine neue Bedarfserhebung durch das FSW-Casemanagement festgestellt, werden die Assessment-Unterlagen des FSW und die zugehörige BgL an die betreuende PAO über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) übermittelt. Eine Stundenanforderung (siehe 2.3.1) bzw. eine Änderungsmeldung durch die PAO ist in diesem Fall nicht erforderlich.

Eine Änderung der Leistung zieht eine Änderung des Betreuungsvertrages nach sich.

Bei sämtlichen Änderungen ist eine dem Bedarf entsprechende Pflege und Betreuung des:der Kund:in zu gewährleisten. Bei fehlenden Kapazitäten der betreuenden PAO ist eine gemeinsame Lösung mit dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung zu finden.

2.3.1. Mehrbedarf

Sollte der:die Kund:in eine Erhöhung des Leistungsausmaßes bzw. zusätzlich eine andere Leistung benötigen, so ist dies im Kund:innenservice Pflege und Betreuung mittels Formular zur Bedarfsänderung „Stundenanforderung“ oder „Leistungsanpassung“ von der PAO unmittelbar zu melden.

Jede Viertelstunde, die über das im Pflege- und Betreuungsplan definierte Betreuungsausmaß pro Einsatz hinausgeht, gilt als Mehrbedarf.

Das Formular „Leistungsanpassung“ wird übermittelt, solange das Stundenkontingent der aktuellen Pflegegeldstufe nicht überschritten wird.

Das Formular „Stundenanforderung“ wird in folgenden Fällen übermittelt:

- Überschreitung des Stundenkontingents je Pflegegeldstufe
- Tätigkeiten im Rahmen der medizinischen Hauskrankenpflege (z. B. Verbandswechsel, Bandagieren der Beine)
- Umstellung von Objekt- auf Subjektförderung in der Leistung Heimhilfe – Sozialpsychiatrie
- Änderungen/Verlängerungen bei befristeten Bewilligungen
- Hauskrankenpflege im Vollbetreuten Wohnen oder bei Kund:innen mit Pflegegeldergänzungsleistung

Beim Formular „Stundenanforderung“ handelt es sich um den Eigennamen eines FSW-spezifischen Formulars. Der Begriff „Anforderung“ bezieht sich dabei auf eine veränderte Pflege- und Betreuungssituation von Kund:innen und betrifft ausschließlich die Beziehung zwischen Kund:innen und PAO auf Grundlage des Betreuungsvertrages nicht jedoch die Beziehung zwischen FSW und der PAO.

Das Formular „Stundenanforderung“ muss von einer diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegeperson (Berufsbezeichnung/Name) bestätigt werden.

Formulare zur Bedarfsänderung werden tagesaktuell an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) übermittelt und enthält sämtliche Änderungen betreffend personenbezogene und hauswirtschaftliche Tätigkeiten sowie Anforderungen von Besuchsdienst.

Das jeweilige Formular zur Bedarfsänderung wird durch das Kund:innenservice Pflege und Betreuung geprüft und bewilligt oder abgelehnt. Beim Formular „Stundenanforderung“ kann gegebenenfalls vom FSW-Casemanagement das Leistungsausmaß in Abstimmung mit der betreuenden PAO angepasst werden (modifizierte Bewilligung). Die Information an die PAO, dass die Anpassung der Förderung für die:den Kund:in bestätigt wurde, erfolgt mittels aktualisierter BgL.

Bei einer Ablehnung wird die betreuende PAO umgehend über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) vom Kund:innenservice Pflege und Betreuung informiert.

2.3.2. Einmaliger Mehrbedarf

Im Unterschied zu dem in Punkt 2.3.1. beschriebenen Mehrbedarf, kann es auch nur zu einem einmaligen Mehrbedarf von Leistungen kommen.

Gründe für einen einmaligen Mehrbedarf sind zum Beispiel:

- Einsatz der Rettung
- Erbrechen, Harn- oder Stuhlinkontinenz
- Maßnahmensetzung bei Hyper- und Hypoglykämie
- nach Spitalsentlassung
- Türöffnung durch Polizei oder Schlüsseldienst
- Verzögerung des Einsatzes durch Hausbesuch einer:eines Ärzt:in oder eines Begutachtungstermins wegen Pflegegeldbewilligung
- Ableben des:der Kund:in
- einmalige Begleitung beim Arztbesuch
- DGKP-Hausbesuch gem. SOP-Sturz

Organisatorische Tätigkeiten und qualitätssichernde Maßnahmen (z. B. Anordnung von Tätigkeiten und Aufsicht des Pflegeassistentenpersonals, Anlegen oder Abholen der Pflegedokumentation, Pflegevisite) begründen keinen Mehrbedarf.

Jeder einmalige Mehrbedarf ist mittels Änderungsmeldung, entweder über die dafür vorgesehene Web-Applikation oder über eine xml-Schnittstelle dem FSW mit Angabe einer Begründung zu übermitteln. Es erfolgt keine Übermittlung einer BgL.

Auch der Einsatz einer anderen Berufsgruppe (z. B. einmaliger, akuter HKP-Einsatz anstatt geplanter HH-Einsatz, HKP-Einsatz gem. SOP-Sturz) kann einmalig notwendig sein, gilt als einmaliger Mehrbedarf und ist mittels Änderungsmeldung und Begründung bekannt zu geben.

2.3.3. Leistungswechsel

Bei einem Leistungswechsel, also einer Änderung der Leistung z. B. von HH auf HKP, ist seitens der PAO eine Meldung zur Bedarfsänderung mittels Formular „Stundenanforderung“ an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu übermitteln.

Das Formular „Stundenanforderung“ wird analog zum Mehrbedarf, wie unter 2.3.1. beschrieben, behandelt.

2.3.4. Reduktion

Unter Reduktion versteht man den Wegfall oder die Reduzierung von einzelnen Leistungen. Hält diese Reduktion länger als zwei Wochen an, ist dies dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung zu melden.

Die Meldung erfolgt mittels Änderungsmeldung, entweder über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW oder über eine xml-Schnittstelle. Die Information an die PAO, dass die Reduktion administriert wurde, erfolgt mittels aktualisierter BgL.

2.3.5. Umverteilung

Sollte eine Umverteilung bei gleichbleibendem Stundenausmaß pro Monat erforderlich sein, die länger als zwei Wochen anhält, ist dies dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung zu melden.

Unter Umverteilung sind zum Beispiel folgende Änderungen zu verstehen:

- Änderungen in der Verteilung von Stunden (z. B. von tgl. 1,5 – 0,5 – 1,5 auf
- tgl. 1,5 – 1 – 1)
- Änderung der Einsatztage (z. B. von Mo + Do auf Mi + Fr)
- Änderung des Einsatzzeitpunktes (früh, mittags, abends)

Die Meldung über die Umverteilung erfolgt mittels Änderungsmeldung, entweder über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW oder über eine xml-Schnittstelle. Die Information an die anerkannte Einrichtung, dass die Umverteilung administriert wurde, erfolgt mittels aktualisierter BgL.

2.3.6. Leistungsunterbrechung

Führt eine nachweisliche Krankenhausaufnahme zu einer Leistungsunterbrechung, ist das Kund:innenservice Pflege und Betreuung unmittelbar zu informieren.

Kommt es aus anderen Gründen z. B. Urlaub, Kur etc. zu einer Unterbrechung der Leistung, ist das Kund:innenservice Pflege und Betreuung durch die PAO zu informieren, wenn die Unterbrechung länger als sieben Kalendertage andauert.

Die Leistungsunterbrechung ist dem FSW seitens der PAO unmittelbar entweder über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW oder über eine xml-Schnittstelle analog zum Leistungsende (siehe 2.5.) zu melden. Es ist das Datum des letzten Betreuungstages zu melden.

Dauert eine Leistungsunterbrechung länger als sechs Monate an, erlischt die Förderbewilligung.

2.3.7. Wiedereinsatz

Nach einer Unterbrechung der Pflege und Betreuung gemäß Punkt 2.3.6. (z. B. Krankenhausaufenthalt, Kur, Urlaub) ist seitens der PAO die Information über die Wiederaufnahme der Betreuung an den FSW zu senden, sofern der Wiedereinsatz nicht bereits seitens des Kund:innenservices Pflege und Betreuung organisiert wurde.

Als Beginn ist das Datum des ersten Betreuungstages nach der Unterbrechung zu übermitteln.

Die Meldung eines Wiedereinsatzes erfolgt über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW. Die Bestätigung der Übernahme muss in der Web-Applikation des FSW innerhalb von 120 Minuten erfolgen.

Ist der Wiedereinsatz mit einer Änderung des Pflege- und Betreuungsbedarfs verbunden, muss dieser separat mittels Formular „Stundenanforderung“ bzw. Änderungsmeldung gemeldet werden.

Kann die zuletzt betreuende anerkannte Einrichtung den Wiedereinsatz nicht übernehmen, muss dies unverzüglich an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung gemeldet werden.

2.4. Verlängerung einer befristeten Leistung

Wurde eine Leistung befristet bewilligt, erhält die betreuende PAO drei Werktage vor Ablauf der Befristung eine Erinnerung, dass die Befristung ausläuft. Sollte der:die Kund:in die Leistung weiterhin benötigen, ist dies an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung zu melden. Das Formular „Stundenanforderung“ wird analog zum Mehrbedarf, wie unter 2.3.1 beschrieben, behandelt.

2.5. Beendigung der Pflege- und Betreuungsleistungen oder Wechsel der PAO

2.5.1. Kündigung des Betreuungsvertrages

Eine Kündigung der Pflege- und Betreuungsleistung kann seitens des:der Kund:in oder seitens der PAO erfolgen. Die entsprechenden Kündigungsmodalitäten sind dem jeweiligen Betreuungsvertrag zu entnehmen.

Mit Beendigung des Betreuungsvertrages endet auch das Förderverhältnis der:der Kund:in zum FSW. Die Förderbewilligung des:der Kund:in bleibt (ohne Leistungsbezug) für 6 Monate gültig. Die PAO hat den FSW in diesem Fall wie folgt zu informieren:

Das Leistungsende ist dem FSW seitens der PAO unmittelbar entweder über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW oder über eine xml-Schnittstelle zu melden. Es ist das Datum des letzten Betreuungstages und eine Begründung zu übermitteln. Ist das Wohl des:der Kund:in durch das Leistungsende gefährdet (z. B. bei drohender Verwahrlosung des:der Kund:in), ist das

Kund:innenservice Pflege und Betreuung zusätzlich telefonisch oder über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) in Kenntnis zu setzen.

2.5.2. Einstellung und Widerruf der Förderung durch den FSW

Eine bereits bewilligte Förderung kann zur Gänze oder teilweise gemäß Förderrichtlinien des FSW eingestellt bzw. widerrufen werden.

Die Einstellung kommt dann zur Anwendung, wenn beispielsweise der Bedarf wegfällt. Sie gilt für die Zukunft und hat keine Rückforderung der Förderung zur Folge.

Der Widerruf kommt dann zur Anwendung, wenn beispielsweise die Förderung zu Unrecht bezogen wurde (etwa aufgrund falscher Angaben des:der Kund:in), wirkt der:dem Kund:in gegenüber rückwirkend und führt zu einer Rückforderung der zu Unrecht bezogenen Förderung.

Die Einstellung bzw. der Widerruf ergeht seitens des Kund:innenservices Pflege und Betreuung postalisch an die:den Kund:in. Darüber hinaus ergeht die Information umgehend telefonisch und danach über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) an die betreuende PAO. Das Datum, mit dem die Einstellung oder der Widerruf schlagend wird, wird vom Kund:innenservice Pflege und Betreuung bekannt gegeben.

Die betreuende PAO klärt in der Folge die weitere Vorgangsweise mit der:dem Kund:in (wie z. B. Kündigung des bestehenden Betreuungsvertrages, Abholung der Dokumentation, Betreuung mit Vollkosten).

2.5.3. Wechsel der Partnerorganisation

Ein Wechsel der PAO kann sowohl seitens des:der Kund:in als auch seitens der betreuenden PAO angestrebt werden. Um die durchgängige Betreuung des:der Kund:in zu gewährleisten, ist der zeitliche Rahmen des Wechsels der PAO zwischen den beteiligten PAO und dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung zu akkordieren. Die entsprechenden Kündigungsmodalitäten sind dem jeweiligen Betreuungsvertrag zu entnehmen.

Ein Wechsel der PAO ist auch auf Initiative des FSW möglich. Wenn die Betreuung nicht mehr den Förderrichtlinien des FSW bzw. den gesetzlichen Bestimmungen entspricht, ist seitens des Kund:innenservices Pflege und Betreuung die Initiative für eine Änderung der Betreuungssituation zu ergreifen. In Abstimmung mit der:dem Kund:in und der betreuenden PAO wird eine Lösung gesucht und im Falle eines Wechsels der PAO ein kontinuierlicher Betreuungsverlauf sichergestellt.

2.6. Änderung der Stammdaten

Kommt es zu einer Änderung der Stammdaten des:der Kund:in (Familiename, Familienstand, Sterbedatum bei Ableben, gesamte Betreuungsadresse inkl. Telefonnummer(n), Vor- und Familienname von An- und Zugehörigen sowie deren Telefonnummer und Beziehungsverhältnis, Vor- und Familienname sowie Telefonnummer der vertretungsbefugten Person, Vor- und Familienname sowie Fachrichtung und Telefonnummer der Ärztin:des Arztes), so ist diese seitens der betreuenden PAO an den FSW über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu übermitteln.

Die Änderung der Stammdaten ist dem FSW unmittelbar über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW oder über eine xml-Schnittstelle zu melden.

Liegt eine wirksame Vorsorgevollmacht vor oder ist eine Erwachsenenvertretung gegeben, so ist die Information zur Vertretungsbefugnis dem FSW über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu übermitteln.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen müssen Meldungen über Änderung der Stammdaten für jeden:r Kund:in separat erfolgen. Gebündelte Informationen mehrerer Kund:innen pro E-Mail ist unzulässig.

2.7. Erreichbarkeit der Partnerorganisation

Die PAO muss eine telefonische Erreichbarkeit für den FSW entsprechend ihren jeweiligen Einsatzzeiten gewährleisten.

2.8. Stornoregelungen - Abweichungen bei der Abrechnung von Leistungen bzw. bei der Verrechnung des Kostenbeitrags

In den unten definierten Fällen können Förderungen des Kunden trotz Nichtinanspruchnahme einer Leistung abgerechnet werden:

Die Fristen für die **rechtzeitige Abmeldung** eines Einsatzes sind dem jeweiligen **Betreuungsvertrag** zu entnehmen, wobei Kund:innen (bei jeder Stornierung) **aktiv darüber in Kenntnis zu setzen sind**. Bei nicht fristgerechter Stornierung muss bei den Leistungsbestätigungen ein signierter Vermerk durch den:die Mitarbeiter:in inklusive Angabe des Grundes für die Stornierung angeführt werden.

Wenn die:der Kund:in **aus triftigen Gründen** nicht oder nicht rechtzeitig in der Lage war, den Einsatz abzumelden (z. B. bei Akuteinlieferung ins Krankenhaus), oder ein in Absprache zwischen FSW und PAO geplanter Einsatz (Voravis) nicht zustande kommt, gilt der Einsatz als storniert und es wird ihr:ihm vom FSW **kein Kostenbeitrag** vorgeschrieben. Die PAO informiert den FSW über die entsprechende Schnittstelle. Der Einsatz ist über die Zahlungsaufforderung abrechenbar. diesem Fall wird der Einsatz dieses Tages von der PAO als „nicht-verrechenbare Leistung“ über die entsprechende Schnittstelle an den FSW übermittelt

Wenn die:der Kund:in die geplante Einsatzzeit **ohne triftigen Grund** nicht oder nicht rechtzeitig abgemeldet hat (z. B. die:der Kund:in hat den Einsatz vergessen und ist nicht zu Hause bzw. die:der Kund:in ist zu Hause und lehnt die Betreuung ab), gilt der Einsatz als durchgeführt und ist über die Zahlungsaufforderung abrechenbar. Der:dem Kund:in wird in diesem Fall vom FSW ein **Kostenbeitrag vorgeschrieben**.

2.8.1. Zusätzlicher Aufwand über die geplante Einsatzzeit hinaus

Ein zusätzlicher Aufwand ist dann gegeben, wenn die Abklärung über den Verbleib der:des Kund:in über die geplante Einsatzzeit hinausgeht.

Wenn die:der Kund:in aus **triftigen Gründen** nicht oder nicht rechtzeitig in der Lage war, den Einsatz abzumelden (z. B. bei Akuteinlieferung ins Krankenhaus) und es bei der Abklärung zu einer Verlängerung der geplanten Einsatzzeit kommt, kann der gesamte Einsatz (inkl. Zeit der Abklärung) dieses Tages als „nicht-verrechenbare Leistung“ über die entsprechende Schnittstelle mit dem FSW abgerechnet werden.

Wenn die:der Kund:in die geplante Einsatzzeit **ohne triftigen Grund** nicht oder nicht rechtzeitig abgemeldet hat (z. B. die:der Kund:in hat den Einsatz vergessen und ist nicht zu Hause bzw. die:der

Kund:in ist zu Hause und lehnt die Betreuung ab) kann der zusätzliche Aufwand für die Abklärung, der über die geplante Einsatzzeit hinausgeht, **nicht mit dem FSW abgerechnet werden**.

Leistung		Zahlungsaufforderung und Verrechnung	
	Abwesenheit des:der Kund:in bzw. Ablehnung der Betreuung	Abrechnung zwischen PAO und FSW	Kostenbeitragsverrechnung Kund:in
Geplante Einsatzzeit	ohne triftigen Grund	JA	JA
	mit triftigem Grund	JA, als „nicht-verrechenbare Leistung“	NEIN
Zusätzliche Zeit, über geplante Einsatzzeit hinaus	ohne triftigen Grund	NEIN	NEIN
	mit triftigem Grund	JA, als „nicht-verrechenbare Leistung“	NEIN

3. Tageshospiz

Dieses Kapitel regelt die einheitliche Kommunikation zwischen den PAO und dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung des FSW für die Leistung Tageshospiz.

3.1. Bedarfserhebung und Leistungsvermittlung

3.1.1. Bedarfsmeldung

Eine formlose Bedarfsmeldung für den Besuch eines Tageshospizes kann persönlich, telefonisch, postalisch oder per E-Mail an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung gerichtet werden.

Erfolgt die Bedarfsmeldung über die PAO (z. B. Erstgespräch hat im Tageshospiz stattgefunden), sind von der PAO ein von der:dem Kund:in unterschriebener Antrag auf Förderung von Leistungen sowie das ausgefüllte Formular Bedarfsmeldung Tageshospiz über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung zu übermitteln.

Die Bedarfsmeldung beinhaltet die Festlegung folgender Punkte:

- Status (z. B. Datum des ersten Besuchstages)
- Besuchstage (z. B. Montag, Mittwoch, Freitag)

Die formale Prüfung durch das Kund:innenservice Pflege und Betreuung kann erst erfolgen, wenn ein unterschriebener Förderantrag vorliegt. Liegt dem FSW bereits ein unterschriebener „Antrag auf Förderung von Leistungen“ vor, muss dieser nicht erneut übermittelt werden.

3.1.2. Bedarfserhebung

Die Erhebung des Pflege- und Betreuungsbedarfs erfolgt durch das FSW-Casemanagement, sofern sich die:der Kund:in nicht direkt an die PAO wendet. Am Tageshospiz interessierte Kund:innen werden für ein Erstgespräch an das Tageshospiz verwiesen. Dies gilt auch für Kund:innen, die bereits eine mobile Leistung beziehen und darüber hinaus die Leistung Tageshospiz benötigen.

Erfolgt der Erstkontakt der Kund:innen direkt im Tageshospiz bzw. wurde ein Erstgespräch im Tageshospiz geführt, erfolgt die Prüfung der pflegerischen Anspruchsvoraussetzungen anhand der Bedarfsmeldung Tageshospiz.

Sollten weitere mobile Leistungen erforderlich sein, ist dies in der Bedarfsmeldung Tageshospiz durch die PAO zu vermerken.

3.1.3. Vermittlung von Tageshospizbesuchen

Als Basis für die Vermittlung von Pflege- und Betreuungsleistungen durch das FSW-Casemanagement dient die Meldung der freien Kapazitäten der PAO. Die freien Kapazitäten sind in der dafür vorgesehenen Web-Applikation zu administrieren. Änderungen bei den Kapazitäten sind bis spätestens 23:59 Uhr für den Folgetag über die vorgesehene Web-Applikation an den FSW zu melden.

Die Wahl der PAO erfolgt entweder vorab oder im Anschluss an die Bedarfserhebung des FSW-Casemanagements direkt durch die:den Kund:in.

3.1.4. Benachrichtigung zur geförderten Leistung

Die Benachrichtigung zur geförderten Leistung (BgL) ist die Mitteilung des FSW an die PAO über Art und Ausmaß der geförderten Leistung. Die BgL wird der betreuenden PAO vom FSW über die dafür vorgesehene Web-Applikation zur Verfügung gestellt.

3.1.5. Betreuungsvertrag

Auf Basis der BgL wird zwischen der betreuenden PAO und dem:der Kund:in zu Betreuungsbeginn einen Betreuungsvertrag abgeschlossen. Gesetzliche Regelungen insb. zu Vertretungsbefugnissen sind beim Abschluss des Vertrages einzuhalten.

Auf Anfrage ist dieser Vertrag dem FSW unverzüglich in Kopie über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zur Verfügung zu stellen.

3.2. Leistungserbringung

Die Erbringung der geförderten Leistung durch die PAO hat entsprechend des Erstgesprächs bzw. gem. Förderzusage des:der Kund:in des FSW zu erfolgen. Aufgrund der speziellen Zielgruppe erfolgt die Leistungserbringung in enger Abstimmung mit der:dem Kund:in bzw. den betreuenden Personen.

3.2.1. Planung der Besuche

Die Planung der Besuche im Tageshospiz bzw. die Abstimmung mit anderen mobilen Diensten, wie z. B. Heimhilfe, erfolgt durch die PAO gemeinsam mit der:dem Kund:in.

3.2.2. Leistungsnachweis

Das Tageshospiz dokumentiert in der Pflege- und Betreuungsdokumentation vor Ort den Besuch der:des Kund:in.

3.3. Änderung des Pflege- und Betreuungsbedarfs – Änderung der Besuchstage

Der Bedarf für eine Änderung von Besuchstagen bzw. der Besuchsfrequenz können sowohl von der PAO als auch vom FSW festgestellt werden.

Wird einen Änderungsbedarf von der PAO festgestellt, so hat diese den FSW unmittelbar in Kenntnis zu setzen. Der FSW überprüft sodann die Angemessenheit und Umfang der nunmehr notwendige Förderung, nimmt allfällige Änderungen vor und informiert PAO und Kund:in.

Wurde der Bedarf für die Änderung durch eine neue Bedarfserhebung durch das FSW-Casemanagement festgestellt, erhält die PAO eine aktualisierte BgL über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI). Eine Übermittlung des Formulars „Bedarfsmeldung Tageshospiz“ durch die PAO ist in diesem Fall nicht erforderlich.

Eine Änderung der Leistung zieht eine Änderung des Betreuungsvertrages nach sich.

Bei sämtlichen Änderungen ist eine dem Bedarf entsprechende Pflege und Betreuung der:des Kund:in zu gewährleisten. Bei fehlenden Kapazitäten der betreuenden PAO ist eine gemeinsame Lösung mit dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung zu finden.

3.3.1. Mehrbedarf

Sollte die:der Kund:in eine Erhöhung des Leistungsausmaßes bzw. zusätzlich eine andere Leistung benötigen, so ist dies von der PAO unmittelbar im Kund:innenservice Pflege und Betreuung bekanntzugeben.

Ein einmaliger Mehrbedarf muss nicht gemeldet werden, wenn er z. B. durch Sommerfeste, Weihnachtsfeiern, oder weil betreuende Angehörige die gewohnte Betreuungsleistung ausnahmsweise nicht erbringen können, entsteht.

Die Meldung durch das Tageshospiz erfolgt über das Formular „Bedarfsmeldung Tageshospiz“ über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung.

Die Bedarfsmeldung Tageshospiz wird vom Kund:innenservice Pflege und Betreuung geprüft und bewilligt oder abgelehnt. Die Bewilligung des Mehrbedarfs erfolgt mittels aktualisierter BgL.

3.3.2. Reduktion

Unter Reduktion versteht man den Wegfall oder die Reduzierung von einzelnen Leistungen. Hält diese Reduktion zumindest vier Wochen an, ist dies dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung umgehend zu melden.

Bei einer Reduktion erfolgt die Meldung analog zum Mehrbedarf.

3.3.3. Umverteilung

Sollte eine Umverteilung erforderlich sein, die zumindest vier Wochen anhält, ist dies dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung umgehend zu melden.

Unter Umverteilung ist zum Beispiel eine Änderung der Besuchstage zu verstehen (z. B. von Mo + Do auf Mi + Fr).

Die Meldung über die Umverteilung erfolgt über das Formular Bedarfsmeldung Tageshospiz über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung. Die Bewilligung der Umverteilung erfolgt mittels aktualisierter BgL.

3.3.4. Leistungsunterbrechung

Führt eine nachweisliche Krankenhausaufnahme zu einer Leistungsunterbrechung, ist das Kund:innenservice Pflege und Betreuung unmittelbar zu informieren.

Kommt es aus anderen Gründen (z. B. Urlaub, Kur etc.) zu einer Unterbrechung der Leistung, ist das Kund:innenservice Pflege und Betreuung von der PAO nur dann zu informieren, wenn die Unterbrechung länger als 4 Wochen andauert.

Die Leistungsunterbrechung ist dem FSW seitens der PAO unmittelbar über das Formular Bedarfsmeldung Tageshospiz über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) analog zum Leistungsende zu melden. Es ist das Datum des letzten Besuchstages und eine Begründung zu übermitteln.

Sofern das Datum des erneuten Leistungsbeginns bekannt ist, ist dieses gleich im Zuge der Leistungsunterbrechung bekanntzugeben. In diesen Fällen entfällt die gesonderte Meldung des erneuten Leistungsbeginns. Dauert eine Leistungsunterbrechung länger als sechs Monate an, erlischt die Förderbewilligung.

3.3.5. Wiedereinsatz

Nach einer Unterbrechung der Pflege und Betreuung (z. B. Krankenhausaufenthalt) ist seitens der PAO die Information über die Wiederaufnahme der Betreuung mittels Formulars Bedarfsmeldung Tageshospiz über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) an den FSW zu senden.

Diese Informationspflicht entfällt, wenn der Wiedereinsatz ohnehin vom Kund:innenservice Pflege und Betreuung organisiert wurde. Als Beginn ist das Datum des ersten Besuchstages nach der Unterbrechung zu übermitteln.

Ist der Wiedereinsatz mit einer Änderung der Besuchstage bzw. Besuchsfrequenz verbunden, muss dies separat gemeldet werden.

Kann die zuletzt betreuende PAO den Wiedereinsatz nicht übernehmen, muss dies unverzüglich an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung telefonisch gemeldet werden.

3.4. Beendigung der Pflege- und Betreuungsleistungen oder Wechsel der Partnerorganisation

3.4.1. Kündigung des Betreuungsvertrages

Eine Kündigung der Pflege- und Betreuungsleistung kann seitens der:des Kund:in oder seitens der betreuenden PAO erfolgen. Die entsprechenden Kündigungsmodalitäten sind dem jeweiligen Betreuungsvertrag zu entnehmen.

Das Leistungsende ist dem FSW mittels Formulars Bedarfsmeldung Tageshospiz über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu melden. Es ist das Datum des letzten Besuchstages und eine Begründung zu übermitteln.

3.4.2. Einstellung und Widerruf der Förderung durch den FSW

Eine bereits bewilligte Förderung kann zur Gänze oder teilweise gemäß Förderrichtlinien des FSW eingestellt bzw. widerrufen werden.

Die Einstellung kommt dann zur Anwendung, wenn beispielsweise der Bedarf wegfällt. Sie gilt für die Zukunft und hat keine Rückforderung der Förderung zur Folge.

Der Widerruf kommt dann zur Anwendung, wenn beispielsweise die Förderung zu Unrecht bezogen wurde (etwa aufgrund falscher Angaben der:des Kund:in), wirkt der:dem Kund:in gegenüber rückwirkend und führt zu einer Rückforderung der zu Unrecht bezogenen Förderung.

Die Einstellung bzw. der Widerruf ergeht seitens des Kund:innenservices Pflege und Betreuung postalisch an die:den Kund:in. Darüber hinaus ergeht die Information umgehend telefonisch und danach über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) an die betreuende PAO. Das Datum, mit dem die Einstellung oder der Widerruf schlagend wird, wird vom Kund:innenservice Pflege und Betreuung bekanntgegeben.

Die betreuende PAO klärt in der Folge die weitere Vorgangsweise mit der:dem Kund:in (wie z. B. Kündigung des bestehenden Betreuungsvertrages, Betreuung mit Vollkosten).

3.4.3. Wechsel der Partnerorganisation

Ein Wechsel der PAO kann sowohl seitens der:des Kund:in als auch seitens der betreuenden PAO angestrebt werden. Um die durchgängige Betreuung der:des Kund:in zu gewährleisten, ist der zeitliche Rahmen des Wechsels der PAO zwischen den beteiligten PAO und dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung zu akkordieren. Die entsprechenden Kündigungsmodalitäten sind dem jeweiligen Betreuungsvertrag zu entnehmen.

Ein Wechsel der PAO ist auch auf Initiative des FSW möglich. Wenn die Betreuung nicht mehr den Förderrichtlinien des FSW bzw. den gesetzlichen Bestimmungen entspricht, ist seitens des Kund:innenservices Pflege und Betreuung die Initiative für eine Änderung der Betreuungssituation zu ergreifen. In Abstimmung mit der:dem Kund:in und der betreuenden PAO wird eine Lösung gesucht und im Falle eines Wechsels der PAO ein kontinuierlicher Betreuungsverlauf sichergestellt.

3.5. Änderung der Stammdaten

Kommt es zu einer Änderung der Stammdaten der:des Kund:in (Familiename, Familienstand, Sterbedatum, Betreuungsadresse inkl. Telefonnummer/n, Vor- und Familienname von An- und Zugehörigen sowie deren Telefonnummer/n und Beziehungsverhältnis zur:zum Kund:in, Vor- und Familienname sowie Telefonnummer der vertretungsbefugten Person, Vor- und Familienname sowie Fachrichtung und Telefonnummer von behandelnden Ärzt:innen), so ist diese seitens der betreuenden PAO an den FSW über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu übermitteln.

Die Änderung der Stammdaten ist dem FSW unmittelbar über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW oder über eine xml-Schnittstelle zu melden.

Liegt eine wirksame Vorsorgevollmacht vor oder ist eine Erwachsenenvertretung gegeben, so ist die Information zur Vertretungsbefugnis dem FSW über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu übermitteln.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen müssen Meldungen über Änderung der Stammdaten für jeden:r Kund:in separat erfolgen. Gebündelte Informationen mehrerer Kund:innen pro E-Mail ist unzulässig.

3.6. Erreichbarkeit der Partnerorganisation

Die PAO muss eine telefonische Erreichbarkeit für den FSW entsprechend ihren jeweiligen Öffnungszeiten gewährleisten.

3.7. Stornoregelungen – Abweichung bei der Abrechnung von Leistungen bzw. bei der Verrechnung des Kostenbeitrags

Wird ein geplanter Besuchstag in einem Tageshospiz nicht wahrgenommen, aber rechtzeitig abgesagt, kann dieser Tag von Seiten der PAO nicht verrechnet werden.

Der:Dem Kund:in wird in diesem Fall vom FSW kein Kostenbeitrag vorgeschrieben.

Im Betreuungsvertrag sind Fristen für die rechtzeitige Absage eines Besuchstages, etwaige Stornierungsbedingungen und -gebühren etc. zu regeln und die:der Kund:in explizit darauf hinzuweisen.

4. Tageszentrum, Betreuung mit Fahrt – Tageszentrum

Dieses Kapitel regelt die einheitliche Kommunikation zwischen den PAO und dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung des FSW für die teilstationäre Leistung Tageszentrum und damit unmittelbar kombinierte Leistungen, wie z. B. Betreuung mit Fahrt – Tageszentrum.

4.1. Bedarfsmeldung und Leistungsvermittlung

4.1.1. Bedarfsmeldung

Eine formlose Bedarfsmeldung für den Besuch eines Tageszentrums und damit kombinierte Leistungen kann persönlich, telefonisch, postalisch oder per E-Mail an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung gerichtet werden.

Erfolgt die Bedarfsmeldung über die PAO (z. B. bei Erstbesuch der:des Kund:in im Tageszentrum), ist von der PAO das ausgefüllte Formular „Bedarfsmeldung Tageszentrum“ über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung zu übermitteln.

Die Bedarfsmeldung beinhaltet die Festlegung folgender Punkte:

- Art des Tageszentrums (z. B. Plus, Integrativ, Milieubetreuung, Demenz)
- benötigte Leistungsmenge (Anzahl der Besuchstage/Woche)
- Besuchstage (z. B. Montag, Mittwoch, Freitag)

Der Bedarf für damit kombinierte Leistungen, wie z. B. Betreuung mit Fahrt – Tageszentrum, wird im Zuge der „Bedarfsmeldung Tageszentrum“ von der PAO an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung gemeldet.

4.1.2. Bedarfserhebung

Die Erhebung des Pflege- und Betreuungsbedarfs erfolgt durch das FSW-Casemanagement. Bei Neukund:innen erfolgt die Bedarfserhebung in jedem Fall in einem persönlichen Gespräch mit der:dem Kund:in sowie gegebenenfalls mit An- und Zugehörigen.

Der Bedarf für damit kombinierte Leistungen, wie z. B. Betreuung mit Fahrt – Tageszentrum, wird vom Kund:innenservice Pflege und Betreuung geprüft und bewilligt oder abgelehnt.

4.1.3. Vermittlung von Tageszentrumbesuchen

Als Basis für die Vermittlung von Pflege- und Betreuungsleistungen durch das FSW-Casemanagement dient die Meldung der freien Kapazitäten der PAO. Die freien Kapazitäten sind in der dafür vorgesehenen Web-Applikation zu administrieren. Änderungen bei den Kapazitäten sind bis spätestens 23:59 Uhr für den Folgetag über die vorgesehene Web-Applikation an den FSW zu melden.

Die Wahl der PAO erfolgt entweder vorab oder im Anschluss an die Bedarfserhebung des FSW-Casemanagements direkt durch den:die Kund:in.

4.1.4. Benachrichtigung zur geförderten Leistung

Die „Benachrichtigung zur geförderten Leistung“ (BgL) ist die Mitteilung des FSW an die PAO über Art und Ausmaß der geförderten Leistung.

Die BgL wird der betreuenden PAO vom FSW über die dafür vorgesehene Web-Applikation zur Verfügung gestellt.

4.1.5. Betreuungsvertrag

Auf Basis der BgL wird zwischen der betreuenden PAO und dem:der Kund:in zu Betreuungsbeginn einen Betreuungsvertrag abgeschlossen. Gesetzliche Regelungen insb. zu Vertretungsbefugnissen sind beim Abschluss des Vertrages einzuhalten.

Auf Anfrage ist dieser Vertrag dem FSW unverzüglich in Kopie über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zur Verfügung zu stellen.

4.2. Leistungserbringung

Die Erbringung der geförderten Leistung durch die PAO hat entsprechend der Bedarfserhebung des FSW bzw. gem. Förderzusage des:der Kund:in (siehe dazu Punkt 5.1.2.) zu erfolgen.

4.2.1. Planung der Besuche

Die Planung der Besuche im Tageszentrum, der Betreuung mit Fahrt – Tageszentrum bzw. die Abstimmung mit anderen mobilen Diensten, wie z. B. Heimhilfe, erfolgt durch die PAO gemeinsam mit der:dem Kund:in.

4.2.2. Leistungsnachweis

Das Tageszentrum dokumentiert in der Pflege- und Betreuungsdokumentation vor Ort den Besuch des:der Kund:in.

4.3. Änderung des Pflege- und Betreuungsbedarfs – Änderung der Besuchstage

Änderungsbedarf der Besuchstage bzw. Besuchsfrequenz kann sowohl von der PAO als auch vom FSW festgestellt werden.

Wurde die Änderung durch eine neue Bedarfserhebung durch das FSW-Casemanagement festgestellt, erhält die betreuende PAO eine aktualisierte BgL über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI). Eine Übermittlung des Formulars „Stundenanforderung/Änderungsmeldung Tageszentrum“ durch die anerkannte PAO ist in diesem Fall nicht erforderlich.

Eine Änderung der Leistung zieht eine Änderung des Betreuungsvertrages nach sich.

Bei sämtlichen Änderungen ist eine dem Bedarf entsprechende Pflege und Betreuung der:des Kund:in zu gewährleisten. Bei fehlenden Kapazitäten der betreuenden PAO ist eine gemeinsame Lösung mit dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung zu finden.

4.3.1. Mehrbedarf

Sollte die:der Kund:in eine Erhöhung des Leistungsausmaßes bzw. zusätzlich eine andere Leistung (z. B. Betreuung mit Fahrt – Tageszentrum) benötigen, so ist dies von der PAO unmittelbar im Kund:innenservice Pflege und Betreuung mittels Formular „Änderungsmeldung Tageszentrum“ zu beantragen.

Ein einmaliger Mehrbedarf muss nicht gemeldet werden, wenn er z. B. durch Sommerfeste, Weihnachtsfeiern, oder weil betreuende Angehörige die gewohnte Betreuungsleistung ausnahmsweise nicht erbringen können, entsteht und nicht länger als 14 Kalendertage andauert.

Die Meldung durch ein Tageszentrum (inkl. kombinierter Leistungen) erfolgt über das Formular „Änderungsmeldung Tageszentrum“ über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung. Die Änderungsmeldung wird vom Kund:innenservice Pflege und Betreuung geprüft und bewilligt oder abgelehnt. Die Information an die PAO, ob die Änderungsmeldung bewilligt wurde, erfolgt mittels aktualisierter BgL.

4.3.2. Leistungswechsel

Bei einem Leistungswechsel (z. B. von Tageszentrum Integrativ zum Tageszentrum Demenz) erfolgt die Meldung analog zum Mehrbedarf, wie unter 4.3.1. („Änderungsmeldung Tageszentrum“) beschrieben.

4.3.3. Reduktion

Unter Reduktion versteht man den Wegfall oder die Reduzierung von einzelnen Leistungen. Hält diese Reduktion zumindest zwei Wochen an, ist dies dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung umgehend zu melden.

Bei einer Reduktion erfolgt die Meldung analog zum Mehrbedarf, wie unter 4.3.1. (Änderungsmeldung Tageszentrum) beschrieben.

4.3.4. Umverteilung

Sollte eine Umverteilung erforderlich sein, die zumindest vier Wochen anhält, ist dies dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung umgehend zu melden.

Unter Umverteilung sind zum Beispiel folgende Änderungen zu verstehen:

- Änderung der Besuchstage (z. B. von Mo + Do auf Mi + Fr)
- Änderung der Besuchszeiten (Vormittag, Nachmittag, ganztags)

Die Meldung über die Umverteilung erfolgt über das Formular „Änderungsmeldung Tageszentrum“ über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung. Die Information an die PAO, dass die Umverteilung administriert wurde, erfolgt mittels aktualisierter BgL.

4.3.5. Leistungsunterbrechung

Führt eine nachweisliche Krankenhausaufnahme zu einer Leistungsunterbrechung, ist das Kund:innenservice Pflege und Betreuung unmittelbar zu informieren.

Kommt es aus anderen Gründen (z. B. Urlaub, Kur etc.) zu einer Unterbrechung der Leistung, ist das Kund:innenservice Pflege und Betreuung von der PAO nur dann zu informieren, wenn die Unterbrechung länger als vier Wochen andauert.

Die Leistungsunterbrechung ist dem FSW seitens der PAO unmittelbar über das Formular „Änderungsmeldung Tageszentrum“ über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) analog zum Leistungsende (siehe 5.4.) zu melden. Es ist das Datum des letzten Besuchstages und eine Begründung zu übermitteln.

Sofern das Datum des erneuten Leistungsbeginns bekannt ist, ist dieses gleich im Zuge der Leistungsunterbrechung bekanntzugeben. In diesen Fällen entfällt die gesonderte Meldung des erneuten Leistungsbeginns.

Dauert eine Leistungsunterbrechung länger als sechs Monate an, erlischt die Förderbewilligung.

4.3.6. Wiedereinsatz

Nach einer Unterbrechung der Pflege und Betreuung gemäß Punkt 5.3.5. (z. B. Krankenhausaufenthalt, Kur, Urlaub) ist seitens der PAO die Information über die Wiederaufnahme der Betreuung mittels Formulars „Änderungsmeldung Tageszentrum“ über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) an den FSW zu senden.

Diese Informationspflicht entfällt, wenn der Wiedereinsatz ohnehin vom Kund:innenservice Pflege und Betreuung organisiert wurde. Als Beginn ist das Datum des ersten Besuchstages nach der Unterbrechung zu übermitteln.

Ist der Wiedereinsatz mit einer Änderung der Besuchstage bzw. Besuchsfrequenz verbunden, muss diese separat gemeldet werden.

Kann die zuletzt betreuende PAO den Wiedereinsatz nicht übernehmen, muss dies unverzüglich an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung telefonisch gemeldet werden.

4.4. Beendigung der Pflege- und Betreuungsleistungen oder Wechsel der Partnerorganisation

4.4.1. Kündigung des Betreuungsvertrages

Eine Kündigung der Pflege- und Betreuungsleistung kann seitens der:des Kund:in oder seitens der betreuenden PAO erfolgen. Die entsprechenden Kündigungsmodalitäten sind dem jeweiligen Betreuungsvertrag zu entnehmen.

Das Leistungsende ist dem FSW mittels Formulars „Änderungsmeldung Tageszentrum“ über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu melden. Es ist das Datum des letzten Besuchstages und eine Begründung zu übermitteln.

4.4.2. Einstellung und Widerruf der Förderung durch den FSW

Eine bereits bewilligte Förderung kann zur Gänze oder teilweise gemäß Förderrichtlinien des FSW eingestellt bzw. widerrufen werden.

Die Einstellung kommt dann zur Anwendung, wenn beispielsweise der Bedarf wegfällt. Sie gilt für die Zukunft und hat keine Rückforderung der Förderung zur Folge.

Der Widerruf kommt dann zur Anwendung, wenn beispielsweise die Förderung zu Unrecht bezogen wurde (etwa aufgrund falscher Angaben der:des Kund:in), wirkt der:dem Kund:in gegenüber rückwirkend und führt zu einer Rückforderung der zu Unrecht bezogenen Förderung.

Die Einstellung bzw. der Widerruf ergeht seitens des Kund:innenservices Pflege und Betreuung postalisch an die:den Kund:in. Darüber hinaus ergeht die Information umgehend telefonisch und danach über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) an die betreuende PAO. Das Datum, mit dem die Einstellung oder der Widerruf schlagend wird, wird vom Kund:innenservice Pflege und Betreuung bekannt gegeben.

Die betreuende PAO klärt in der Folge die weitere Vorgangsweise mit der:dem Kund:in (wie z. B. Aufkündigung des bestehenden Betreuungsvertrages, Betreuung mit Vollkosten).

4.4.3. Wechsel der Partnerorganisation

Ein Wechsel der PAO kann sowohl seitens der:des Kundin als auch seitens der betreuenden PAO angestrebt werden. Um die durchgängige Betreuung des:der Kund:in zu gewährleisten, ist der zeitliche Rahmen des Wechsels der PAO zwischen den beteiligten PAO und dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung zu akkordieren. Die entsprechenden Kündigungsmodalitäten sind dem jeweiligen Betreuungsvertrag zu entnehmen.

Ein Wechsel der PAO ist auch auf Initiative des FSW möglich. Wenn die Betreuung nicht mehr den Förderrichtlinien des FSW bzw. den gesetzlichen Bestimmungen entspricht, ist seitens des Kund:innenservices Pflege und Betreuung die Initiative für eine Änderung der Betreuungssituation zu ergreifen. In Abstimmung mit der:dem Kund:in und der betreuenden PAO wird eine Lösung gesucht und im Falle eines Wechsels der PAO ein kontinuierlicher Betreuungsverlauf sichergestellt.

4.5. Änderung der Stammdaten

Kommt es zu einer Änderung der Stammdaten des:der Kund:in (Familiennamen, Familienstand, Sterbedatum bei Ableben, gesamte Betreuungsadresse inkl. Telefonnummer(n), Vor- und Familienname von Zugehörigen sowie deren Telefonnummer und Beziehungsverhältnis, Vor- und Familienname sowie Telefonnummer der vertretungsbefugten Person, Vor- und Familienname sowie Fachrichtung und Telefonnummer der Ärztin:des Arztes), so ist diese seitens der betreuenden PAO an den FSW über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu übermitteln.

Ist eine Vertretung durch eine Erwachsenenvertretung aufrecht, so ist die Vertretungsbefugnis dem FSW über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu übermitteln.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen müssen Meldungen über Änderung der Stammdaten für jeden:r Kund:in separat erfolgen. Gebündelte Informationen mehrerer Kund:innen pro E-Mail ist unzulässig.

4.6. Erreichbarkeit der Partnerorganisation

Die PAO muss eine telefonische Erreichbarkeit für den FSW entsprechend ihren jeweiligen Öffnungszeiten gewährleisten.

4.7. Stornoregelungen – Abweichungen bei der Abrechnung von Leistungen bzw. bei der Verrechnung des Kostenbeitrags

Wird ein geplanter Besuchstag in einem Tageszentrum nicht wahrgenommen, aber rechtzeitig abgesagt, kann dieser Tag von Seiten der PAO nicht verrechnet werden. Der:dem Kund:in wird in diesem Fall vom FSW auch kein Kostenbeitrag vorgeschrieben.

Im Betreuungsvertrag sind Fristen für die rechtzeitige Absage eines Besuchstages, etwaige Stornierungsbedingungen und -gebühren etc. zu regeln und die:der Kund:in explizit darauf hinzuweisen. Die PAO der Leistung „Betreuung mit Fahrt – Tageszentrum“ und die Tageszentren informieren einander über Absagen durch Kundi:nnen.

4.8. Stornoregelungen bei Betreuung mit Fahrt – Tageszentrum

Bei einer Stornierung der Betreuung mit Fahrt – Tageszentrum muss unterschieden werden, ob diese verschuldet (Transport angemeldet, Kunde möchte aber nicht mitfahren) oder unverschuldet (Transport angemeldet, konnte aufgrund unvorhersehbaren Ereignisses nicht rechtzeitig storniert werden) stattgefunden hat. Bei unverschuldeten Stornierungen wird der Einsatz von der PAO als „nicht-verrechenbare Leistung“ über die entsprechende Schnittstelle an den FSW übermittelt.

5. Senior:innen Wohngemeinschaft – Basispaket

Dieses Kapitel regelt die einheitliche Kommunikation zwischen den PAO und dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung des FSW für die Leistung SeniorInnen Wohngemeinschaft – Basispaket (SWG-Basispaket).

5.1. Bedarfserhebung und Leistungsvermittlung

5.1.1. Bedarfsmeldung

Eine formlose Bedarfsmeldung für mobile Pflege und Betreuung kann persönlich, telefonisch oder postalisch oder per E-Mail an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung gerichtet werden.

Erfolgt die Bedarfsmeldung über die PAO (z. B. weil sich ein:e Kund:in direkt an die SWG wendet), sind von der PAO das ausgefüllte Formular „Bedarfsmeldung Basispaket Senior:innenwohngemeinschaft“ und das Formular „Ihr Anliegen an den FSW“ (Punkt 2 „Ansuchen um SWG-Basispaket“) über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung zu übermitteln.

5.1.2. Bedarfserhebung

Die Erhebung des Pflege- und Betreuungsbedarfs erfolgt durch das FSW-Casemanagement. Bei Neukund:innen erfolgt die Bedarfserhebung in jedem Fall in einem persönlichen Gespräch mit der:dem Kund:in sowie gegebenenfalls mit An- und Zugehörigen.

Anhand der Bedarfsmeldung „Basispaket Senior:innenwohngemeinschaft“ wird entschieden, ob die Bedarfserhebung zuhause oder bereits in der SWG stattfindet.

5.1.3. Vermittlung von Pflege- und Betreuungsleistungen

Als Basis für die Vermittlung von Pflege- und Betreuungsleistungen durch das FSW-Casemanagement dient die Meldung der freien Kapazitäten der PAO. Die freien Kapazitäten sind in der dafür vorgesehenen Web-Applikation zu administrieren. Änderungen bei den Kapazitäten sind bis spätestens 23:59 Uhr für den Folgetag über die vorgesehene Web-Applikation an den FSW zu melden.

Die Wahl der PAO erfolgt entweder direkt durch die:den Kund:in vorab oder im Anschluss an die Bedarfserhebung des FSW-Casemanagements.

Auf Anfrage ist dieser Vertrag dem FSW unverzüglich in Kopie über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zur Verfügung zu stellen.

5.1.4. Benachrichtigung zur geförderten Leistung

Die „Benachrichtigung zur geförderten Leistung“ (BgL) ist die Mitteilung des FSW an die PAO über Art und Ausmaß der geförderten Leistung.

Die BgL wird der betreuenden PAO vom FSW in der dafür vorgesehenen Web-Applikation zur Verfügung gestellt. Zusätzlich erhält die PAO über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) die Assessment-Unterlagen des FSW. Die Benachrichtigung der betreuenden PAO, dass die BgL abrufbar ist, erfolgt ebenfalls über DSGVO-konforme Kanäle.

5.1.5. Betreuungsvertrag

Auf Basis der BgL wird zwischen der betreuenden PAO und dem:der Kund:in zu Betreuungsbeginn einen Betreuungsvertrag abgeschlossen. Gesetzliche Regelungen insb. zu Vertretungsbefugnissen sind beim Abschluss des Vertrages einzuhalten.

Auf Anfrage ist dieser Vertrag dem FSW unverzüglich in Kopie über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zur Verfügung zu stellen.

5.2. Leistungserbringung

Die Erbringung der geförderten Leistung beginnt mit dem Tag des Einzuges.

Zur Abdeckung des individuellen Betreuungs- und Pflegebedarfs stehen mobile Dienste der PAO zur Verfügung. Diese unterliegen den im Kapitel 2 festgelegten Regelungen.

5.3. Änderung des Pflege- und Betreuungsbedarfs

Änderungsbedarf des Pflege- und Betreuungsbedarfs kann sowohl von der PAO als auch vom FSW festgestellt werden.

Sollte die:der Kund:in die Voraussetzungen des SWG- Basispakets nicht mehr erfüllen (z. B. nicht mehr selbstständig Hilfe rufen können), ist dies unverzüglich im Kund:innenservice Pflege und Betreuung bekanntzugeben und die weitere Vorgehensweise gemeinsam festzulegen. Wenn Änderungen des Pflege- und Betreuungsbedarfs die individuellen mobilen Leistungen (z. B. Reduktion oder Erhöhung des Leistungsausmaßes bei HH oder HKP) betreffen, ist wie unter 2.3. (Änderung des Pflege- und Betreuungsbedarfs) beschrieben, vorzugehen.

5.4. Verlängerung einer befristeten Leistung

Wurde die Leistung befristet bewilligt (z.B. zum Probewohnen), so erhält die betreuende PAO drei Werktage vor Ablauf der Befristung über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) eine Erinnerung, dass die Befristung ausläuft. Sollte die:der Kund:in die Leistung weiterhin benötigen, so ist dies an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung ebenfalls über DSGVO-konforme Kanäle zu melden. Die Meldungen werden nach Einlangen im Kund:innenservice Pflege und Betreuung geprüft und bewilligt oder abgelehnt.

5.5. Beendigung der Leistung oder Wechsel der Partnerorganisation

5.5.1. Kündigung des Betreuungsvertrages

Eine Kündigung der Leistung Senior:innen Wohngemeinschaft – Basispaket kann seitens der:des Kund:in oder seitens der betreuenden PAO erfolgen. Die entsprechenden Kündigungsmodalitäten sind dem jeweiligen Betreuungsvertrag zu entnehmen.

Das Leistungsende ist dem FSW seitens der PAO unmittelbar entweder über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW oder über eine xml-Schnittstelle zu melden. Es ist das Datum des Leistungsendes und eine Begründung zu übermitteln.

5.5.2. Einstellung und Widerruf der Förderung durch den FSW

Eine bereits bewilligte Förderung kann zur Gänze oder teilweise gemäß Förderrichtlinien des FSW eingestellt bzw. widerrufen werden.

Die Einstellung kommt dann zur Anwendung, wenn beispielsweise der Bedarf wegfällt. Sie gilt für die Zukunft und hat keine Rückforderung der Förderung zur Folge.

Der Widerruf kommt dann zur Anwendung, wenn beispielsweise die Förderung zu Unrecht bezogen wurde (etwa aufgrund falscher Angaben der:des Kund:in), wirkt der:dem Kund:in gegenüber rückwirkend und führt zu einer Rückforderung der zu Unrecht bezogenen Förderung.

Die Einstellung bzw. der Widerruf ergeht seitens des Kund:innenservices Pflege und Betreuung postalisch an die:dem Kund:in. Darüber hinaus ergeht die Information umgehend telefonisch und danach über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) an die betreuende PAO. Das Datum, mit dem die Einstellung oder der Widerruf schlagend wird, wird vom Kund:innenservice Pflege und Betreuung bekannt gegeben.

Die betreuende PAO klärt in der Folge die weitere Vorgangsweise mit der:dem Kund:in (wie z. B. Aufkündigung des bestehenden Betreuungsvertrages, Abholung der Dokumentation, Betreuung mit Vollkosten).

5.5.3. Wechsel der Partnerorganisation

Ein Wechsel der PAO kann sowohl seitens des:der Kund:in als auch seitens der betreuenden PAO angestrebt werden. Um die durchgängige Betreuung der:des Kund:in zu gewährleisten, ist der zeitliche Rahmen des Wechsels der PAO zwischen den beteiligten PAO und dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung zu akkordieren. Die entsprechenden Kündigungsmodalitäten sind dem jeweiligen Betreuungsvertrag zu entnehmen.

Ein Wechsel der PAO ist auch auf Initiative des FSW möglich. Wenn die Betreuung nicht mehr den Förderrichtlinien des FSW bzw. den gesetzlichen Bestimmungen entspricht, ist seitens des Kund:innenservices Pflege und Betreuung die Initiative für eine Änderung der Betreuungssituation zu ergreifen. In Abstimmung mit dem:der Kund:in und der betreuenden PAO wird eine Lösung gesucht und im Falle eines Wechsels der PAO ein kontinuierlicher Betreuungsverlauf sichergestellt.

5.6. Änderung der Stammdaten

Kommt es zu einer Änderung der Stammdaten des:der Kund:in (Familiennamen, Familienstand, Sterbedatum bei Ableben, gesamte Betreuungsadresse inkl. Telefonnummer(n), Vor- und Familienname von An- und Zugehörigen sowie deren Telefonnummer und Beziehungsverhältnis, Vor- und Familienname sowie Telefonnummer der vertretungsbefugten Person, Vor- und Familienname sowie Fachrichtung und Telefonnummer der Ärztin:des Arztes), so ist diese seitens der betreuenden PAO an den FSW über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu übermitteln.

Die Änderung der Stammdaten ist unmittelbar über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW oder über eine xml-Schnittstelle zu melden.

Ist eine Vertretung durch eine Erwachsenenvertretung aufrecht, so ist die Vertretungsbefugnis dem FSW über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu übermitteln.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen müssen Meldungen über Änderung der Stammdaten für jeden:r Kund:in separat erfolgen. Gebündelte Informationen mehrerer Kund:innen pro E-Mail ist unzulässig.

5.7. Erreichbarkeit der Partnerorganisation

Die PAO muss eine telefonische Erreichbarkeit für den FSW entsprechend ihren Bürozeiten gewährleisten.

5.8. Abwesenheiten

Die Abwesenheit der:des Kund:in bedeutet keine Leistungsunterbrechung. Dementsprechend kann jeder Tag, unabhängig von der Anwesenheit in der SWG, verrechnet werden.

6. Mehrstündige Alltagsbegleitung

Dieses Kapitel regelt die einheitliche Kommunikation zwischen den PAO und dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung des FSW für die Leistung Mehrstündige Alltagsbegleitung (MAB).

6.1. Bedarfserhebung und Leistungsvermittlung

6.1.1. Bedarfsmeldung

Eine formlose Bedarfsmeldung für mobile Pflege und Betreuung kann persönlich, telefonisch, postalisch oder per E-Mail an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung gerichtet werden.

6.1.2. Bedarfserhebung

Die Erhebung des Pflege- und Betreuungsbedarfs erfolgt durch das FSW-Casemanagement.

Bei Neukund:innen erfolgt die Bedarfserhebung in jedem Fall in einem persönlichen Gespräch mit dem:der Kund:in sowie gegebenenfalls mit An- und Zugehörigen.

Für den Fall, dass der:die Kund:in bereits eine geförderte Leistung von dieser PAO bezieht und darüber hinaus die Leistung Mehrstündige Alltagsbegleitung benötigt, erfolgt die Pflege- und Bedarfserhebung anhand des Formular zur Meldung einer Bedarfsänderung bzw. gemeinsam mit dem:der Kund:in sowie gegebenenfalls mit An- und Zugehörigen. Die Bearbeitung der Bedarfsänderung wird im Kapitel Mehrbedarf, unter 6.3.1. näher beschrieben.

6.1.3. Vermittlung von Pflege- und Betreuungsleistungen

Als Basis für die Vermittlung von Pflege- und Betreuungsleistungen durch das FSW-Casemanagement dient die Meldung der freien Kapazitäten der PAO. Die freien Kapazitäten sind in der dafür vorgesehenen Web-Applikation zu administrieren. Änderungen bei den Kapazitäten sind bis spätestens 23:59 Uhr für den Folgetag über die vorgesehene Web-Applikation an den FSW zu melden.

Im Anschluss an die Bedarfserhebung des FSW-Casemanagements können Kund:innen eine PAO wählen, vorbehaltlich entsprechender Ressourcen von Seiten der PAO erfolgt im Anschluss die Übernahme der vereinbarten Leistungen.

Die Bestätigung der Betreuungsübernahme seitens der PAO erfolgt telefonisch und ist als verbindlich anzusehen.

6.1.4. Benachrichtigung zur geförderten Leistung

Die „Benachrichtigung zur geförderten Leistung“ (BgL) ist die Mitteilung des FSW an die PAO über die maximal geförderte Stundenanzahl des bewilligten Leistungspaketes.

Die BgL wird der betreuenden PAO vom FSW in der dafür vorgesehenen Web-Applikation zur Verfügung gestellt. Zusätzlich erhält die PAO über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) die Assessment-Unterlagen des FSW. Die Benachrichtigung der betreuenden PAO, dass die BgL abrufbar ist, erfolgt ebenfalls über DSGVO-konforme Kanäle.

6.1.5. Betreuungsvertrag

Auf Basis der BgL wird zwischen der betreuenden PAO und dem:der Kund:in zu Betreuungsbeginn einen Betreuungsvertrag abgeschlossen. Gesetzliche Regelungen insb. zu Vertretungsbefugnissen sind beim Abschluss des Vertrages einzuhalten. Die maximale Stundenanzahl der BgL ist im Betreuungsvertrag anzuführen.

Auf Anfrage ist dieser Vertrag dem FSW unverzüglich in Kopie über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zur Verfügung zu stellen.

6.2. Leistungserbringung

Die Erbringung der geförderten Leistung durch die PAO hat in Abstimmung mit dem:der Kund:in zu erfolgen, wobei die maximale Stundenanzahl gemäß BgL nicht überschritten werden darf.

6.2.1. Einsatzplanung

Die Planung der Einsatzzeiten hat jedenfalls so zu erfolgen, dass der Bedarf des:der Kund:in an der Mehrstündigen Alltagsbegleitung sowohl an Werktagen als auch an Sonn- und Feiertagen abgedeckt werden kann. Bei Abweichung von den vereinbarten Einsatzzeiträumen (Richtwert > 30 Minuten), ist der:die Kund:in vorab zu informieren.

6.2.2. Leistungsnachweis und Unterschriftsbefreiung

Der Leistungsnachweis ist die Bestätigung über Ausmaß und Zeitraum der erbrachten Leistung vor Ort. Dieser dient als Basis für die Abrechnung und Zahlungsaufforderung und ist von dem:der Kund:in zu unterzeichnen. Der:Die Kund:in ist auf die Möglichkeit der Einholung des Leistungsnachweises bei der PAO hinzuweisen. Dieser Leistungsnachweis ist dem:der Kund:in von der PAO auf Wunsch kostenlos zur Verfügung zu stellen.

Wird seitens des Kund:innenservices Pflege und Betreuung darüber hinaus eine Stellungnahme zum Leistungsnachweis (z. B. im Beschwerdefall) angefordert, ist diese von der PAO innerhalb von fünf Werktagen über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu übermitteln.

Sollte eine Unterschriftsleistung des:der Kund:in aus physischen Gründen vorübergehend, das heißt für die Dauer der physischen Einschränkung, nicht möglich sein (z. B. Arm in Gips), bestätigt der:die leistungserbringende Mitarbeiter:in mit ihrer:seiner Unterschrift die Durchführung des Einsatzes. Der Grund für die vorübergehende Verhinderung ist in der Pflege- und Betreuungsdokumentation nachvollziehbar festzuhalten.

Sollte die Unterschriftsleistung des:der Kund:in dauerhaft aus physischen und/oder psychischen Gründen nicht möglich sein, ist dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung eine „Unterschriftsbefreiung“ unmittelbar nach der Unterzeichnung über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu übermitteln. Diese einmalig von dem:der Kund:in unterzeichnete Unterschriftsbefreiung gilt ab dem Zeitpunkt der Unterschrift des:der Kund:in für längstens ein Jahr. Besteht nach Ablauf der Befristung weiterhin ein Grund für eine Unterschriftsbefreiung ist durch die PAO eine entsprechende Verlängerung an den FSW zu übermitteln. Der Zusammenhang zwischen Begründung für die Unterschriftsbefreiung und dem Geltungszeitraum dieser Befreiung muss nachvollziehbar sein

6.2.3. Wegzeiten

Da aufgrund der Besonderheit der Leistung Mehrstündige Alltagsbegleitung (Mindestanspruchnahme vier Stunden) keine Wegzeiten anfallen, können diese weder dem:der Kund:in verrechnet werden noch werden diese vom dem FSW gefördert.

6.3. Änderung des Pflege- und Betreuungsbedarfs

Änderungen des Pflege- und Betreuungsbedarfs können sowohl von der PAO als auch vom FSW festgestellt werden.

Wird die Änderung des Pflege- und Betreuungsbedarfes durch die PAO festgestellt, wird diese anhand des Formulars „Stundenanforderung“ an den FSW gemeldet (siehe nachfolgendes Kapitel).

Wurde die Änderung durch eine neue Bedarfserhebung durch das FSW-Casemanagement festgestellt, werden die Assessment-Unterlagen des FSW und die zugehörige BgL an die

betreuende PAO über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) übermittelt.

Eine Änderung der Leistung zieht eine Änderung des Betreuungsvertrages nach sich.

Bei sämtlichen Änderungen ist eine dem Bedarf entsprechende Pflege und Betreuung des:der Kund:in zu gewährleisten. Bei fehlenden Kapazitäten der betreuenden PAO ist eine gemeinsame Lösung mit dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung zu finden.

6.3.1. Mehrbedarf

Die Förderbewilligung von Kund:innen erfolgt auf Basis eines Leistungspakets, eine Meldung eines Mehrbedarfs ist daher nicht erforderlich.

6.3.2. Leistungswechsel

Bei einem Leistungswechsel, also einer Änderung der Leistung z.B. von MAB auf BD, ist seitens der PAO eine Meldung zur Bedarfsänderung an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu übermitteln.

Das Formular Bedarfsänderung wird analog zur Änderung des Pflege- und Betreuungsbedarfs, wie unter 6.3. beschrieben, behandelt.

6.3.3. Reduktion

Da in der Mehrstündigen Alltagsbegleitung ein Leistungspaket bewilligt wird, ist eine Meldung der Reduktion der Betreuungsausmaßes an den FSW nicht erforderlich.

6.3.4. Leistungsunterbrechung

Führt eine nachweisliche Krankenhausaufnahme zu einer Leistungsunterbrechung, ist das Kund:innenservice Pflege und Betreuung unmittelbar zu informieren.

Kommt es aus anderen Gründen z. B. Urlaub, Kur etc. zu einer Unterbrechung der Leistung, ist das Kund:innenservice Pflege und Betreuung von der PAO zu informieren, wenn die Unterbrechung länger als sieben Tage andauert.

Die Leistungsunterbrechung ist dem FSW seitens der PAO unmittelbar entweder über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW oder über eine xml-Schnittstelle analog zum Leistungsende (siehe 6.5.) zu melden. Es ist das Datum des letzten Betreuungstages zu melden.

Dauert eine Leistungsunterbrechung länger als sechs Monate an, erlischt die Förderbewilligung.

6.3.5. Wiedereinsatz

Nach einer Unterbrechung der Pflege und Betreuung gemäß Punkt 6.3.5. (z. B. Krankenhausaufenthalt, Kur, Urlaub) ist seitens der PAO die Information über die Wiederaufnahme der Betreuung an den FSW zu senden, sofern der Wiedereinsatz nicht bereits seitens des Kund:innenservices Pflege und Betreuung organisiert wurde.

Als Beginn ist das Datum des ersten Betreuungstages nach der Unterbrechung zu übermitteln.

Die Meldung eines Wiedereinsatzes erfolgt über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW. Die Bestätigung der Übernahme muss in der Web-Applikation des FSW innerhalb von 120 Minuten erfolgen.

Kann die zuletzt betreuende PAO den Wiedereinsatz nicht übernehmen, muss dies unverzüglich an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung gemeldet werden.

6.4. Verlängerung einer befristeten Leistung

Wurde eine Leistung befristet bewilligt, so erhält die betreuende PAO drei Werktage vor Ablauf der Befristung eine Erinnerung, dass die Befristung ausläuft. Sollte der:die Kund:in die Leistung weiterhin benötigen, so ist dies mittels Formular „Stundenanforderung“ an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung zu melden. Das Formular wird analog Änderung des Pflege- und Betreuungsbedarfs, wie unter 2.3. beschrieben, behandelt.

6.5. Beendigung der Pflege- und Betreuungsleistungen oder Wechsel der Partnerorganisation

6.5.1. Kündigung des Betreuungsvertrages

Eine Kündigung der Pflege- und Betreuungsleistung kann seitens des:der Kund:in oder seitens der betreuenden PAO erfolgen. Die entsprechenden Kündigungsmodalitäten sind dem jeweiligen Betreuungsvertrag zu entnehmen.

Das Leistungsende ist dem FSW seitens der PAO unmittelbar entweder über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW oder über eine xml-Schnittstelle zu melden. Es ist das Datum des letzten Betreuungstages und eine Begründung zu übermitteln. Ist das Wohl der:des Kund:in durch das Leistungsende gefährdet (z. B. bei drohender Verwahrlosung der:des Kund:in), ist das Kund:innenservice Pflege und Betreuung zusätzlich telefonisch oder über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu informieren.

6.5.2. Einstellung und Widerruf der Förderung durch den FSW

Eine bereits bewilligte Förderung kann zur Gänze oder teilweise gemäß Förderrichtlinien des FSW eingestellt bzw. widerrufen werden.

Die Einstellung kommt dann zur Anwendung, wenn beispielsweise der Bedarf wegfällt. Sie gilt für die Zukunft und hat keine Rückforderung der Förderung zur Folge.

Der Widerruf kommt dann zur Anwendung, wenn beispielsweise die Förderung zu Unrecht bezogen wurde (etwa aufgrund falscher Angaben des:der Kund:in), wirkt dem:der Kund:in gegenüber rückwirkend und führt zu einer Rückforderung der zu Unrecht bezogenen Förderung.

Die Einstellung bzw. der Widerruf ergeht seitens des Kund:innenservices Pflege und Betreuung postalisch an den:die Kund:in. Darüber hinaus ergeht die Information umgehend telefonisch und danach über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) an die betreuende PAO. Das Datum, mit dem die Einstellung oder der Widerruf schlagend wird, wird vom Kund:innenservice Pflege und Betreuung bekannt gegeben.

Die betreuende PAO klärt in der Folge die weitere Vorgangsweise mit dem:der Kund:in (wie z. B. Aufkündigung des bestehenden Betreuungsvertrages, Abholung der Dokumentation, Betreuung mit Vollkosten).

6.5.3. Wechsel der Partnerorganisation

Ein Wechsel der PAO kann sowohl seitens des:der Kund:in als auch seitens der betreuenden PAO angestrebt werden. Um die durchgängige Betreuung des:der Kund:in zu gewährleisten, ist der zeitliche Rahmen des Wechsels der PAO zwischen den beteiligten PAO und dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung zu akkordieren. Die entsprechenden Kündigungsmodalitäten sind dem jeweiligen Betreuungsvertrag zu entnehmen.

Ein Wechsel der PAO ist auch auf Initiative des FSW möglich. Wenn die Betreuung nicht mehr den Förderrichtlinien des FSW bzw. den gesetzlichen Bestimmungen entspricht, ist seitens des Kund:innenservices Pflege und Betreuung die Initiative für eine Änderung der Betreuungssituation zu ergreifen. In Abstimmung mit der:dem Kund:in und der betreuenden PAO wird eine Lösung gesucht und im Falle eines Wechsels der PAO ein kontinuierlicher Betreuungsverlauf sichergestellt.

6.6. Änderung der Stammdaten

Kommt es zu einer Änderung der Stammdaten des:der Kund:in (Familiename, Familienstand, Sterbedatum bei Ableben, gesamte Betreuungsadresse inkl. Telefonnummer(n), Vor- und Familienname von Zugehörigen sowie deren Telefonnummer und Beziehungsverhältnis, Vor- und Familienname sowie Telefonnummer der vertretungsbefugten Person, Vor- und Familienname sowie Fachrichtung und Telefonnummer der Ärztin:des Arztes), so ist diese seitens der betreuenden PAO an den FSW über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu übermitteln.

Die Änderung der Stammdaten ist dem FSW unmittelbar über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW oder über eine xml-Schnittstelle zu melden.

Ist eine Vertretung durch eine Erwachsenenvertretung aufrecht, so ist die Vertretungsbefugnis dem FSW über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu übermitteln.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen müssen Meldungen über Änderung der Stammdaten für jeden:r Kund:in separat erfolgen. Gebündelte Informationen mehrerer Kund:innen pro E-Mail ist unzulässig.

6.7. Erreichbarkeit der Partnerorganisation

Die PAO muss eine telefonische Erreichbarkeit für den FSW entsprechend ihren Einsatzzeiten gewährleisten.

6.8. Stornoregelungen – Abweichungen bei der Abrechnung von Leistungen bzw. bei der Verrechnung des Kostenbeitrags

Die Fristen für die rechtzeitige Abmeldung eines Einsatzes sind dem jeweiligen Betreuungsvertrag zu entnehmen, wobei Kund:innen **aktiv darüber in Kenntnis zu setzen sind**. Bei nicht fristgerechter Stornierung muss bei den Leistungsbestätigungen ein signierter Vermerk durch den:die Mitarbeiter:in inklusive Angabe des Grundes für die Stornierung angeführt werden.

Wenn der:die Kund:in aus **triftigen Gründen** nicht oder nicht rechtzeitig in der Lage war, den Einsatz abzumelden (z. B. bei Akuteinlieferung ins Krankenhaus), wird ihr:ihm vom **FSW kein Kostenbeitrag** vorgeschrieben. In diesem Fall wird pauschal ein vierstündiger Einsatz von der PAO als „nicht-verrechenbare Leistung“ über die entsprechende Schnittstelle an den FSW übermittelt.

Wenn der:die Kund:in die geplante Einsatzzeit **ohne triftigen Grund** nicht oder nicht rechtzeitig abgemeldet hat (z. B. der:die Kund:in hat den Einsatz vergessen und ist nicht zu Hause bzw. der:die Kund:in ist zu Hause und lehnt die Betreuung ab), kann die geplante Einsatzzeit dieses Tages abgerechnet werden. Dem:Die Kund:in wird in diesem Fall vom FSW ein **Kostenbeitrag vorgeschrieben**.

6.8.1. Zusätzlicher Aufwand über die geplante Einsatzzeit hinaus

Die Abrechnung des zusätzlichen Aufwandes, über die geplante Einsatzzeit hinaus, erfolgt nur in vollen Stunden. Ab einer Überschreitung von mehr als 30 Minuten wird auf die nächste volle Stunde aufgerundet, bei unter 30 Minuten wird auf die davorliegende volle Stunde abgerundet.

6.8.2. Unterschreitung der Mindesteinsatzdauer

Sollten kurzfristige Personalengpässe eine Unterschreitung der Mindesteinsatzdauer zur Folge haben, kann im Einzelfall der Einsatz verkürzt werden, wobei eine Mindestdauer von zwei Stunden nicht unterschritten werden darf. Dabei ist sicherzustellen, dass der Betreuungsbedarf des:der Kund:in abgedeckt ist.

Wird seitens dem:der Kund:in eine einmalige Unterschreitung gewünscht (Verzicht), ist die gesamte geplante Einsatzzeit abrechenbar. Bei der Berechnung des Kostenbeitrages wird ebenfalls die gesamte geplante Einsatzzeit berücksichtigt.

Eine von dem:der Kund:in gewünschte regelmäßige Unterschreitung der Mindesteinsatzzeit von vier Stunden ist dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung per Änderungsmeldung zu melden. Siehe dazu Punkt 6.3.3. Leistungswechsel.

Leistung		Zahlungsaufforderung und Verrechnung	
	Abwesenheit der:des Kund:in bzw. Ablehnung der Betreuung	Abrechnung zwischen PAO und FSW	Kostenbeitragsverrechnung Kund:in
geplante Einsatzzeit	ohne triftigen Grund	JA	JA
	mit triftigem Grund	JA, als „nicht-verrechenbare Leistung“	NEIN

7. Essen auf Rädern

7.1. Bedarfserhebung und Leistungsvermittlung

7.1.1. Bedarfsmeldung

Eine formlose Bedarfsmeldung für Essen auf Rädern kann persönlich, telefonisch, postalisch oder per E-Mail an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung gerichtet werden.

Wird der Bedarf an EaR von einem Krankenhaus gemeldet wird dieser mittels Leistungsanforderung (LA) an die PAO übermittelt.

Erfolgt eine Bedarfsmeldung durch Dritte (z.B.: Krankenhaus) erfolgt eine umgehende Kontaktaufnahme durch das FSW-Casemanagement mit dem:der Kund:in bzw. vertretungsbefugten Personen. Ist dies nicht möglich ist ein Leistungsbeginn auch ohne vorherige Abklärung möglich.

Bei Meldung einer „Notsituation“ z.B. durch drohende Unterversorgung kann die Leistung ohne vorherige Abklärung durch das FSW auf 10 Tage nach Krankenhausaufenthalt befristet bewilligt werden. Ist kein Einsatzzeitpunkt angeführt, wird als fiktive Tageszeit Früh festgelegt.

7.1.2. Bedarfserhebung

Die Erhebung des Pflege- und Betreuungsbedarfs erfolgt durch den FSW.

7.1.3. Benachrichtigung zur geförderten Leistung

Die „Benachrichtigung zur geförderten Leistung“ (BgL) ist die Mitteilung des FSW an die PAO über Art und Ausmaß der geförderten Leistung (angegeben auf zwei Kommastellen genau).

Die BgL wird der betreuenden PAO vom FSW in der dafür vorgesehenen Web-Applikation zur Verfügung gestellt. Die Benachrichtigung der betreuenden PAO, dass die BgL abrufbar ist, erfolgt über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI).

7.2. Leistungserbringung

Die Erbringung der geförderten Leistung durch die PAO hat entsprechend der Bedarfserhebung des FSW bzw. . gem. Förderzusage des:der Kund:in (siehe dazu Punkt 7.1.2.) zu erfolgen.

7.3. Änderung des Bedarfs

Änderungen des Bedarfs können sowohl von der PAO als auch vom FSW festgestellt werden.

Wurde die Änderung durch eine neue Bedarfserhebung durch das FSW-Casemanagement festgestellt, erhält die betreuende PAO eine aktualisierte BgL über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI).

7.3.1. Reduktion

Unter Reduktion versteht man den Wegfall oder die Reduzierung von einzelnen Leistungen. Hält diese Reduktion zumindest vier Wochen an, ist dies dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung umgehend zu melden.

Die Meldung erfolgt mittels Änderungsmeldung, entweder über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW oder über eine xml-Schnittstelle. Die Information an die PAO, dass die Reduktion administriert wurde, erfolgt mittels aktualisierter BgL.

7.3.2. Umverteilung

Sollte eine Umverteilung der Zustellungen pro Monat erforderlich sein, die zumindest vier Wochen anhält, ist dies dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung umgehend zu melden.

Unter Umverteilung sind zum Beispiel Änderungen der Zustellungen zu verstehen (z. B. von Mo + Do auf Mi + Fr).

Die Meldung über die Umverteilung erfolgt mittels Änderungsmeldung, entweder über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW oder über eine xml-Schnittstelle. Die Information an die PAO, dass die Umverteilung administriert wurde, erfolgt mittels aktualisierter BgL.

7.3.3. Leistungsunterbrechung

Führt eine nachweisliche Krankenhausaufnahme zu einer Leistungsunterbrechung, ist das Kund:innenservice Pflege und Betreuung unmittelbar zu informieren.

Kommt es aus anderen Gründen z.B. Urlaub, Kur etc. zu einer Unterbrechung der Leistung, ist das Kund:innenservice Pflege und Betreuung von der PAO zu informieren, wenn die Unterbrechung länger als sieben Tage andauert.

Die Leistungsunterbrechung ist dem FSW seitens der PAO unmittelbar entweder über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW oder über eine xml-Schnittstelle analog zum Leistungsende (siehe 7.5.) zu melden. Es ist das Datum der letzten Zustellung zu melden.

Dauert eine Leistungsunterbrechung länger als sechs Monate an, erlischt die Förderbewilligung.

7.3.4. Wiedereinsatz

Nach einer Unterbrechung der Pflege und Betreuung gemäß Punkt 7.3.3. (z.B. Krankenhausaufenthalt, Kur, Urlaub) ist seitens der PAO die Information über die Wiederaufnahme der Zustellung an den FSW zu senden, sofern der Wiedereinsatz nicht bereits seitens des Kund:innenservices Pflege und Betreuung organisiert wurde.

Als Beginn ist das Datum der ersten Zustellung nach der Unterbrechung zu übermitteln.

Die Meldung eines Wiedereinsatzes erfolgt über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW. Die Bestätigung der Übernahme muss in der Web-Applikation des FSW innerhalb von 120 Minuten erfolgen.

7.4. Verlängerung einer befristeten Leistung

Wurde eine Leistung befristet bewilligt, so erhält die betreuende PAO drei Werktage vor Ablauf der Befristung eine Erinnerung, dass die Befristung ausläuft. Sollte der:die Kund:in die Leistung weiterhin benötigen, so ist dies an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung zu melden.

7.5. Beendigung der Leistung Essen auf Rädern

7.5.1. Kündigung des Vertrages

Eine Beendigung der Leistung kann seitens des:der Kund:in oder seitens der PAO erfolgen.

Das Leistungsende ist dem FSW seitens der PAO unmittelbar entweder über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW oder über eine xml-Schnittstelle zu melden. Es ist das Datum der letzten Zustellung und eine Begründung zu übermitteln. Ist das Wohl des:der Kund:in durch das Leistungsende gefährdet (z.B. drohender Mangelernährung), ist das Kund:innenservice Pflege und Betreuung zusätzlich telefonisch oder über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu informieren.

7.5.2. Einstellung und Widerruf der Förderung durch den FSW

Eine bereits bewilligte Förderung kann zur Gänze oder teilweise gemäß Förderrichtlinien des FSW eingestellt bzw. widerrufen werden.

Die Einstellung kommt dann zur Anwendung, wenn beispielsweise der Bedarf wegfällt. Sie gilt für die Zukunft und hat keine Rückforderung der Förderung zur Folge.

Der Widerruf kommt dann zur Anwendung, wenn beispielsweise die Förderung zu Unrecht bezogen wurde (etwa aufgrund falscher Angaben des:der Kund:in), wirkt dem:der Kund:in gegenüber rückwirkend und führt zu einer Rückforderung der zu Unrecht bezogenen Förderung.

Die Einstellung bzw. der Widerruf ergeht seitens des Kund:innenservices Pflege und Betreuung postalisch an den:die Kund:in. Darüber hinaus ergeht die Information umgehend telefonisch und danach über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) an die betreuende PAO. Das Datum, mit dem die Einstellung oder der Widerruf schlagend wird, wird vom Kund:innenservice Pflege und Betreuung bekannt gegeben.

Die betreuende PAO klärt in der Folge die weitere Vorgangsweise mit dem:der Kund:in (wie z.B. Aufkündigung des bestehenden Vertrages, Zustellung mit Vollkosten).

7.6. Änderung der Stammdaten

Kommt es zu einer Änderung der Stammdaten des:der Kund:in (Familiename, Familienstand, Sterbedatum bei Ableben, gesamte Betreuungsadresse inkl. Telefonnummer(n), Vor- und Familienname von An- und Zugehörigen sowie deren Telefonnummer und Beziehungsverhältnis, Vor- und Familienname sowie Telefonnummer der vertretungsbefugten Person, Vor- und Familienname sowie Fachrichtung und Telefonnummer der Ärztin:des Arztes), so ist diese seitens der betreuenden PAO an den FSW über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu übermitteln.

Die Änderung der Stammdaten ist dem FSW unmittelbar über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW oder über eine xml-Schnittstelle zu melden.

Ist eine Vertretung durch eine Erwachsenenvertretung aufrecht, so ist die Vertretungsbefugnis dem FSW über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu übermitteln.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen müssen Meldungen über Änderung der Stammdaten für jeden:in separat erfolgen. Gebündelte Informationen mehrerer Kund:innen pro E-Mail ist unzulässig.

7.7. Erreichbarkeit der Partnerorganisation

Die PAO muss eine telefonische Erreichbarkeit für den FSW entsprechend ihren jeweiligen Einsatzzeiten gewährleisten.

8. Wäscheservice – Zustellung

8.1. Bedarfserhebung und Leistungsvermittlung

8.1.1. Bedarfsmeldung

Eine formlose Bedarfsmeldung für Wäscheservice – Zustellung kann persönlich, telefonisch, postalisch oder per E-Mail an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung gerichtet werden.

Besteht der Bedarf an Wäscheservice, wird dieser mittels Leistungsanforderung (LA) an die PAO übermittelt. Ist kein Einsatzzeitpunkt angeführt, wird als fiktive Tageszeit Früh festgelegt.

8.1.2. Bedarfserhebung

Die Erhebung des Pflege- und Betreuungsbedarfs erfolgt durch den FSW.

8.1.3. Benachrichtigung zur geförderten Leistung

Die „Benachrichtigung zur geförderten Leistung“ (BgL) ist die Mitteilung des FSW an die PAO über Art und Ausmaß der geförderten Leistung.

Die BgL wird der betreuenden PAO vom FSW in der dafür vorgesehenen Web-Applikation zur Verfügung gestellt. Zusätzlich erhält die PAO über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) die Assessment-Unterlagen des FSW. Die Benachrichtigung der betreuenden PAO, dass die BgL abrufbar ist, erfolgt ebenfalls über DSGVO-konforme Kanäle.

8.2. Leistungserbringung

Die Erbringung der geförderten Leistung durch die PAO hat entsprechend der Bedarfserhebung des FSW bzw. gem. Förderzusage des:der Kund:in (siehe dazu Punkt 8.1.2) zu erfolgen.

8.3. Änderung des Bedarfs

Änderungen des Pflege- und Betreuungsbedarfs können sowohl von der PAO als auch vom FSW festgestellt werden.

Wurde die Änderung durch eine neue Bedarfserhebung durch das FSW-Casemanagement festgestellt, erhält die betreuende PAO eine aktualisierte BgL über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI).

8.3.1. Reduktion

Unter Reduktion versteht man den Wegfall oder die Reduzierung von einzelnen Leistungen. Hält diese Reduktion zumindest vier Wochen an, ist dies dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung umgehend zu melden.

Die Meldung erfolgt mittels Änderungsmeldung, entweder über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW oder über eine xml-Schnittstelle. Die Information an die PAO, dass die Reduktion administriert wurde, erfolgt mittels aktualisierter BgL.

8.3.2. Umverteilung

Sollte eine Umverteilung der Zustellungen pro Monat erforderlich sein, die zumindest vier Wochen anhält, ist dies dem Kund:innenservice Pflege und Betreuung umgehend zu melden.

Unter Umverteilung sind zum Beispiel Änderungen der Zustellungen zu verstehen (z. B. wöchentlich, 14-tägig oder 4-wöchentlich).

Die Meldung über die Umverteilung erfolgt mittels Änderungsmeldung, entweder über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW oder über eine xml-Schnittstelle. Die Information an die anerkannte Einrichtung, dass die Umverteilung administriert wurde, erfolgt mittels aktualisierter BgL.

8.3.3. Leistungsunterbrechung

Führt eine nachweisliche Krankenhausaufnahme zu einer Leistungsunterbrechung, ist das Kund:innenservice Pflege und Betreuung unverzüglich zu informieren.

Kommt es aus anderen Gründen z.B. Urlaub, Kur etc. zu einer Unterbrechung der Leistung, ist das Kund:innenservice Pflege und Betreuung von der PAO zu informieren, wenn die Unterbrechung länger als sieben Tage andauert.

Die Leistungsunterbrechung ist dem FSW seitens der PAO unmittelbar entweder über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW oder über eine xml-Schnittstelle analog zum Leistungsende (siehe 8.5.) zu melden. Es ist das Datum der letzten Zustellung zu melden.

Dauert eine Leistungsunterbrechung länger als sechs Monate an, erlischt die Förderbewilligung.

8.3.4. Wiedereinsatz

Nach einer Unterbrechung der Leistung gemäß Punkt 8.3.3. (z. B. Krankenhausaufenthalt, Kur, Urlaub) ist seitens der PAO die Information über die Wiederaufnahme der Leistung an den FSW zu senden, sofern der Wiedereinsatz nicht bereits seitens des Kund:innenservices Pflege und Betreuung organisiert wurde.

Als Beginn ist das Datum der ersten Abholung oder Zustellung nach der Unterbrechung zu übermitteln.

Die Meldung eines Wiedereinsatzes erfolgt über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW. Die Bestätigung der Übernahme muss in der Web-Applikation des FSW innerhalb von 120 Minuten erfolgen.

8.4. Verlängerung einer befristeten Leistung

Wurde eine Leistung befristet bewilligt, so erhält die betreuende PAO drei Werktage vor Ablauf der Befristung eine Erinnerung, dass die Befristung ausläuft. Sollte der:die Kund:in die Leistung weiterhin benötigen, so ist dies an das Kund:innenservice Pflege und Betreuung zu melden.

8.5. Beendigung der Leistung Wäscheservice – Zustellung

8.5.1. Einstellung und Widerruf der Förderung durch den FSW

Eine bereits bewilligte Förderung kann gemäß Förderrichtlinien des FSW zur Gänze oder teilweise eingestellt bzw. widerrufen werden.

Die Einstellung kommt dann zur Anwendung, wenn beispielsweise der Bedarf wegfällt. Sie gilt für die Zukunft und hat keine Rückforderung der Förderung zur Folge.

Der Widerruf kommt dann zur Anwendung, wenn beispielsweise die Förderung zu Unrecht bezogen wurde (etwa aufgrund falscher Angaben des:der Kund:in), wirkt dem:der Kund:in gegenüber rückwirkend und führt zu einer Rückforderung der zu Unrecht bezogenen Förderung.

Die Einstellung bzw. der Widerruf ergeht seitens des Kund:innenservices Pflege und Betreuung postalisch an den:die Kund:in. Darüber hinaus ergeht die Information umgehend telefonisch und danach über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) an die betreuende PAO. Das Datum, mit dem die Einstellung oder der Widerruf schlagend wird, wird vom Kund:innenservice Pflege und Betreuung bekannt gegeben.

8.6. Änderung der Stammdaten

Kommt es zu einer Änderung der Stammdaten des:der Kund:in (Familiename, Familienstand, Sterbedatum bei Ableben, gesamte Betreuungsadresse inkl. Telefonnummer(n), Vor- und Familienname von An- und Zugehörigen sowie deren Telefonnummer und Beziehungsverhältnis, Vor- und Familienname sowie Telefonnummer der vertretungsbefugten Person, Vor- und Familienname sowie Fachrichtung und Telefonnummer der Ärztin:des Arztes), so ist diese seitens der betreuenden PAO an den FSW über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu übermitteln.

Die Änderung der Stammdaten ist dem FSW unmittelbar über die dafür vorgesehene Web-Applikation des FSW oder über eine xml-Schnittstelle zu melden.

Ist eine Vertretung durch eine Erwachsenenvertretung aufrecht, so ist die Vertretungsbefugnis dem FSW über DSGVO-konforme Kanäle (zB E-Mail mit TLS-Verschlüsselung oder FTAPI) zu übermitteln.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen müssen Meldungen über Änderung der Stammdaten für jeden:r Kund:in separat erfolgen. Gebündelte Informationen mehrerer Kund:innen pro E-Mail ist unzulässig.

8.7. Erreichbarkeit der Partnerorganisation

Die PAO muss eine telefonische Erreichbarkeit für den FSW entsprechend ihren jeweiligen Einsatzzeiten gewährleisten.

9. Abkürzungsverzeichnis

BgL	Benachrichtigung zur geförderten Leistung
BD	Besuchsdienst
bzw.	beziehungsweise
EaR	Essen auf Rädern
etc.	et cetera
FSW	Fonds Soziales Wien
HH	Heimhilfe
HKP	Hauskrankenpflege
MAB	Mehrstündige Alltagsbegleitung
SWG	SeniorInnen Wohngemeinschaft
z. B.	zum Beispiel
PAO	Partnerorganisation/en

Impressum:

Fonds Soziales Wien
Fördermanagement Pflege und Betreuung
Guglgasse 7-9
1030 Wien
Tel.: 05 05 379 – 10 282
Fax: 05 05 379 – 89 20 560
foerdermanagement-pb@fsw.at
www.fsw.at



Fördert. Stärkt. Wirkt.

01/24 5 24 | www.fsw.at |   