



Leistungsbeschreibung demenz.watch-Dienstleistung

der demenz.watch GmbH, Dollnergasse 3, A-1190 Wien
Stand: 01.03.2019

1. Einleitung

Nachfolgend werden die Leistungen beschrieben, die zwischen der demenz.watch GmbH (Auftragnehmer bzw. „WIR“) und dem Vertragsnehmer (Kunde bzw. „SIE“) mit Abschluss des Dienstleistungsvertrages vereinbart wurden.

Als Nutzer wird hier der Träger/die Trägerin der DORO Secure 480 (GPS-Uhr) bezeichnet.

Für die demenz.watch-Dienstleistung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) samt dazugehöriger Leistungsbeschreibung (LB) und der Preisliste (PL) in der jeweils geltenden Fassung.

2. Servicepakete

Die demenz.watch GmbH bietet mit demenz.watch verschiedene Servicepakete mit folgenden monatlich im Voraus zu zahlenden, Inhalten österreichweit an:

2.1 Ortung des Nutzers der von uns gemieteten GPS-Uhr im Bereich des verfügbaren GPS-/Mobilfunknetzes

- Standortortung (je nach Demenzgrad auszuwählen)
 - bei manuell eingeleitetem Notruf durch den Nutzer
ODER
 - bei Verlassen des vordefinierten sprich nach ihren Vorgaben eingerichteten Sicherheits-Bereiches („Geofence- Bereich“) eingeleiteter Standortalarm
ODER
 - bei Verlassen des “sicheren Wohnbereiches”, der als engster Alarmbereich durch das Uhrenladegerät und weiterer verfügbarer Mini-Beacons festgesetzt wird, eingeleiteter Standortalarm
- 7x24h an 365 Tagen im Jahr verfügbare Notrufzentrale für manuellen Notruf oder Standortalarm
- Telefonische Benachrichtigung von Kontaktpersonen / Angehörigen gemäß Alarmierungsliste aus Kundenstammbuch
- Hinleiten der Kontaktperson zum ermittelten Standort (Kommunikation via Mobiltelefon der Kontaktperson)
- Vertragslaufzeit: Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats jedoch mind. 6 volle Monate Mindestvertragslaufzeit
- Kosten gemäß aktueller Preisliste

2.2. Optionales Ausfahren von Krankentransport- oder Rettungswagen zum lokalisierten Nutzer (nur im Stadtgebiet Wien verfügbar; wird je Einsatz verrechnet)

In Ergänzung zum Angebot gemäß Ziff. 2.1 bieten wir gemeinsam mit den Johannitern Wien die Rückführung von Nutzern der GPS-Uhr zum Pflegeheim/Wohnung an, falls dies von der Kontaktperson bei Benachrichtigung durch die Notrufzentrale beauftragt wird. Diese Dienstleistung ist **nur auf das Stadtgebiet Wien beschränkt**. Diese 24-stündig alarmierbaren Krankentransport- oder Rettungswagen sind mit Sanitäts- oder Pflegefachpersonal besetzt.

- 24-stündig an 365 Tagen alarmierbare Rufbereitschaft, ausgestattet mit Kleinbussen.
- Alarmierung der Rufbereitschaft (Johanniter) nach der Entscheidung der Kontaktperson, den Fall an die Rufbereitschaft abzugeben
- Reaktionszeit für ein Ausfahren der Rufbereitschaft ist auf max. eine Stunde beschränkt. Sollte kein Fahrzeug der Johanniter zur adäquaten Hilfeleistung zur Verfügung stehen, wird der Einsatz an eine befreundete Rettungsorganisation weitergegeben. **Wobei zu beachten ist, dass deren Tarifsätze zur Anwendung kommen.**
- Hinleiten der Rufbereitschaft zum ermittelten Standort (Kommunikation via Mobiltelefon der Rufbereitschaft)
- Wenn möglich: Rückführung zum Pflegeheim/Wohnung und Übergabe an dortiges Personal/Angehörige. Rückführungen sind nicht möglich z.B. bei Aggressivität oder Notlagen, die Rettungsdienste / Polizei erfordern etc.
- Die Entscheidung über die Organisation der Rückführung trifft die Rufbereitschaft nach Lage vor Ort
- Alarmierung von Rettungsdiensten, Polizei durch die Rufbereitschaft, falls es vor Ort notwendig erscheint
- Benachrichtigung der Kontaktpersonen über Auffindung des Nutzers,
- Kosten: gemäß aktueller Preisliste

demenz.watch bietet dem Nutzer die Möglichkeit, über die GPS-Uhr bei Alarmierung in Notfällen mit der Johanniter Notrufzentrale Kontakt aufzunehmen. In der Notrufzentrale erfolgt eine Betreuung durch speziell geschultes Fachpersonal. Die Leistungen können von uns nur erbracht werden, wenn die entsprechenden Netzverfügbarkeiten gegeben ist. **Auf Abschnitt 3. wird ausdrücklich hingewiesen!**

2.3. Optionales Suchservice

In Ergänzung zum Angebot gemäß Ziff. 2.2 bietet wir zusätzlich einen Suchservice im Bereich rund um den zuletzt aufgezeichneten lokalisierten Standort (Siehe Abschnitt 3 bzgl. technische Einschränkungen/Beeinflussung der Ortung). Sollte ein Auffinden des Nutzers im Zuge der Suche nicht innerhalb von maximal 30 Minuten erfolgreich sein, wird in Abstimmung mit der Kontaktperson vorgegangen. Auf Ziff. 2.6.3 wird hier ausdrücklich hingewiesen!



2.4 Konfiguration der GPS-Uhr

Im Zuge der Vertragsunterzeichnung teilen Sie uns im auszufüllenden Kundenstammblatt (Online) mit, wie die Ortungs/Alarmierungseinstellung durchgeführt werden soll (Angabe des Geofence-Bereiches, außerhalb dem alarmiert werden soll) bzw. ob als noch engerer erlaubter Bewegungsradius ein Heimzonenalarm eingerichtet werden soll.

Sie erhalten eine fertig konfigurierte GPS-Uhr von uns zugesandt.

Weiters sind im Kundenstammblatt die Daten der Kontaktpersonen, und die anzurufenden Telefonnummern (Anruflkaskaden), der bei Alarmierung durch die Notrufzentrale zu benachrichtigenden Personen, Institutionen oder Dienstleister aufzuführen.

Wichtig: Wir sind nicht dafür verantwortlich, dass die uns mitgeteilten Telefonnummern korrekt, stets aktuell und zur Weitergabe an uns vom Telefonnummernbesitzer freigegeben sind, die Notrufzentrale dort also jederzeit anrufen darf. Eine Verpflichtung auf unserer Seite zur Überprüfung der Korrektheit und Aktualität der Daten besteht nicht. Darüber hinausgehende Verpflichtungen von uns, wie zum Beispiel die Ermittlung von Rufnummern, weil die von Ihnen hinterlegten Rufnummern falsch sind, bestehen nicht.

Auf Abschnitt 3. wird ausdrücklich hingewiesen.

2.5. Als Option kann die Möglichkeit einer direkten Notruffunktion zur Johanniter-Notrufzentrale durch die „SOS-Taste/Krone der Uhr“

Durch 3 Sekunden Drücken der von uns entsprechend eingerichteten Notruftaste (Krone) der GPS-Uhr kann der Nutzer jederzeit mit der Notrufzentrale in Kontakt treten (Telefonanruf). Die GPS-Uhr sendet gleichzeitig der Notrufzentrale die aktuell lokalisierte Position bzw. die zuletzt lokalisierte Position, wenn sie keine aktuelle Position orten kann. Die Notrufzentrale ruft, wenn notwendig/gewünscht, die in den Anruflkaskaden hinterlegten Rufnummern an und teilt die ermittelte Position und den Grund „Betätigen der Notruftaste“ telefonisch mit. Sofern notwendig und gewünscht, kann die Kontaktperson über ihr Mobiltelefon zum lokalisierten Standort hingeleitet (gelotst) werden. Es findet keine medizinische Beratung durch den Notrufzentralen-Mitarbeiter statt, es kann jedoch rettungsdienstliche oder ärztliche Hilfe vermittelt werden.

Sollte die Notrufzentrale niemand bei den in den Anruflkaskaden hinterlegten Rufnummern erreichen, erklären Sie sich damit einverstanden, dass in Ihrem Namen der Mitarbeiter der Notrufzentrale auf Grund Ihrer in der Notrufzentrale gespeicherten Daten, die für Sie hinterlegte Notfallkette aktiviert und die für die Position zuständige Rettungsleitstelle bzw. Polizeidienststelle verständigt und unverzüglich Hilfe schickt. Wenn mittels des Gerätes keine Positionsbestimmung erfolgen kann, kann die Hilfe nur an die zuletzt lokalisierte Stelle geschickt werden.

2.6 Automatische Alarmierung

Automatische Alarmierung durch Verlassen des berechtigten Aufenthaltsgebietes (Überschreitung Geofence oder durch den Heimzonenalarm (Verlust der Bluetooth-Verbindung im Gebäude zur Basisstation/zu Mini-Beacons)) je nach Konfiguration



2.6.1. Alarmierung durch Verlassen des Gebietes

Sollte die GPS-Uhr den von Ihnen festgelegten berechtigten Aufenthaltsbereich (z.B. Bereich des Pflegeheims, der Wohnung) verlassen, wird ein automatischer Alarm in der Notrufzentrale ausgelöst. Die Notrufzentrale lokalisiert dann innerhalb von ca. 5-10 Minuten die genaue Position (bis ca. 10 x 10 Meter) und ruft daraufhin die in den Anrufrufen hinterlegten Rufnummern an und teilt die ermittelte Position und den Grund „Überschreitung Geofence“ bzw. Heimzonenalarm telefonisch mit. Und sodann kann die Kontaktperson via Mobiltelefon zum lokalisierten Standort hingeleitet (gelotst) werden. Die Alarmierung ist für uns beendet, wenn einer der gemäß der Anrufrufen alarmierten Personen der Notrufzentrale mitteilt, dass er sich alleine um den Fall kümmert oder wenn der per Handy hingeleitete Beauftragte des Vertragspartners mitteilt, dass die vermisste Person aufgefunden wurde. Die Rückführung oder auch diese zu überwachen, ist nicht unsere Aufgabe.

2.6.2. Eine Überwachung der GPS-Positionsdaten innerhalb von Gebäuden und des Geofencegebietes ist nicht geschuldet.

2.6.3. Achtung: Im Notfall werden von der Notrufzentrale über Ziff. 2.2 und eventuell Ziff. 2.3 hinausgehend weitere Rettungsdienste (Notärzte, Feuerwehr, Polizei, etc.) beauftragt. Dies erfolgt beauftragt durch die Kontaktperson, oder wenn keine der hinterlegten Kontaktpersonen erreichbar ist, wird dies durch die Notrufzentrale automatisch eingeleitet. Dies geschieht in Ihrem Namen und auf Ihre Rechnung, auch wenn die Leistungen für den von Ihnen angegebenen Nutzer erbracht werden. Eventuelle von den Notrufrufen vorgenommene Behandlungs- und andere Maßnahmen und daraus entstehende Kosten sind in der uns geschuldeten Vergütung nicht enthalten.

2.7. Statusmitteilungen

Neben der Notruffunktion verfügen die GPS-Uhren über folgende weitere Funktion, die entsprechend voreingestellt werden.

2.7.1. Optionale, kostenfreie Statusmitteilung „Akku schwach“

Vom eingeschalteten Endgerät wird die kostenfreie Statusmitteilung „Akku schwach“ per E-Mail an die gemäß Kundenstammbuch angegebenen Kontaktpersonen mitgeteilt. Nach der Mitteilung ist die Aufgabe für uns erfüllt, es wird insbesondere nicht die Ausführung der Ladung des Akkus überwacht.

2.7.2. Die unter Ziff. 2. bis Ziff. 2.7.1 dargestellten Leistungen können nur bei Vorliegen der in dieser Leistungsbeschreibung genannten Voraussetzungen erbracht werden, sofern das Endgerät über entsprechende Funktionalitäten verfügt, vom Nutzer getragen wird, eingeschaltet ist und die Funktionen entsprechend der jeweiligen Bedienungsanleitung durch Sie oder den Nutzer voreingestellt wurde. Zu den Einschränkungen beachten Sie bitte besonders die Ziff. 3.



2.8. „Rund um die Uhr Erreichbarkeit“ der Notrufzentrale

Die Notrufzentrale steht für Notrufe sieben Tage die Woche, täglich 24 Stunden zur Verfügung. Bitte beachten Sie jedoch Ziff. 3.

3. Wichtige Hinweise

3.1. Das Gerät ist auf die Verfügbarkeit des Mobilfunknetzes und des GPS-Systems angewiesen, auf welche wir keinen Einfluss haben. Daher übernehmen wir keinerlei Gewähr für die ständige oder fehlerfreie Verfügbarkeit des Mobilfunknetzes und des GPS-Netzes, auf die die GPS-Uhr angewiesen ist. Das jederzeitige und fehlerfreie Funktionieren der Datenübertragung kann daher, soweit es von den Telekommunikationsnetzen oder von anderen äußeren Umständen abhängt, die wir nicht zu vertreten haben, von uns nicht gewährleistet werden. **Verlassen Sie sich bei der Absicherung von Notfällen daher nicht allein auf die GPS-Uhr.**

3.2. Ebenso wenig können wir gewährleisten, dass die GPS-Uhr bei einer Meldung sofort eine Verbindung zu einem Mitarbeiter in der Notrufzentrale erhält. Ausnahmsweise kann die Notrufzentrale auch auf Grund großen Andrangs so stark ausgelastet sein, dass der Ruf zuerst kurz in eine Warteschleife geleitet werden muss.

3.3. Das „Globale Positioning System“ (GPS), welches durch Standortbestimmung der GPS-Uhr eine zentrale Unterstützung bei der Hilfeleistung bieten soll, wird nicht von uns, sondern von der Regierung der U.S.A. über Satelliten betrieben, das GSM-Netz vom jeweiligen Mobilfunknetzanbieter. Wir haben auf die Genauigkeit und die Wartung der Systeme keinen Einfluss. Der Vertragspartner ist dafür verantwortlich, dass er / der Nutzer die entsprechenden Hinweise in der Bedienungsanleitung des Endgerätes einhalten, die für das möglichst fehlerfreie Funktionieren der GPS-Ortung erforderlich sind. Eine GPS-Ortung ist nur bei eingeschalteter GPS-Uhr möglich. Selbst dann können jedoch äußere Umstände vorliegen, die das fehlerfreie Funktionieren der Ortung beeinträchtigen oder ganz unmöglich machen. Erforderlich ist insbesondere, dass eine Netzverbindung (ins GSM-Netz) und beim GPS zusätzlich Satellitenempfang besteht. Der Satellitenempfang bzw. die GSM-Ortung wird beeinträchtigt oder entfällt, wenn keine ungehinderte oder nur zu kurze Sicht zum Himmel besteht, z.B. in Häuserschluchten, in Gebäuden, in Fahrzeugen, unter Bäumen, bei starker Bewölkung oder anderen meteorologischen Beeinträchtigungen oder wenn die GPS-Uhr in Behältnissen wie bspw. Taschen verpackt ist. Das unterbrechungsfreie und/oder fehlerfreie Funktionieren der GPS-Ortung kann daher nicht Bestandteil unserer Leistungen sein.

3.4. Im Rahmen der GPS-Ortung wird die von der GPS-Uhr versendete Mitteilung nach Eingang in der Notrufzentrale von der dortigen Software bearbeitet. Je nach Netz-/Arbeitsbelastung kann dies einige Minuten dauern, ggf. müssen auch durch die Notrufzentrale weitere Positionsdaten (auch mehrfach) elektronisch angefordert werden um die Genauigkeit zu erhöhen.

3.5. In den Fällen, in denen die Notrufzentrale telefonischen Kontakt mit den von Ihnen bzw. dem Nutzer im Dienstleistungsvertrag oder im Telefongespräch im Anlassfall angegebenen Personen, Institutionen oder Dienstleistern aufnehmen soll, setzt diese eine telefonische Erreichbarkeit unter den von Ihnen / dem Nutzer angegebenen Telefonnummern und dessen Einwilligung in den Anruf voraus. Die Notrufzentrale ist zu nicht mehr als drei Versuchen der Kontaktaufnahme unter den von Ihnen angegebenen Telefonnummern und zu keinen Recherchen bezüglich der Erreichbarkeit der angegebenen Personen, Institutionen oder Dienstleister verpflichtet. Vielmehr haben Sie dafür Sorge zu tragen, dass die in der Notrufzentrale hinterlegten Telefonnummern stets korrekt und aktuell sind bzw. dass der Nutzer entsprechend mitwirkt.

4. Hinweis für Träger von Herzschrittmachern oder Defibrillatoren bei der Benutzung der GPS-Uhr

Sollte der Nutzer Träger eines Herzschrittmachers oder eines implantierbaren Defibrillators sein, müssen Sie bestimmte Vorsichtsmaßnahmen beachten bzw. haben Sie dafür Sorge zu tragen, dass der Nutzer diese beachtet, da sonst die Antennenstrahlung des Gerätes die Funktionsfähigkeit des Herzschrittmachers oder Defibrillators beeinträchtigen kann. Die zu ergreifenden Vorsichtsmaßnahmen – insbesondere den zwischen GPS-Uhr und Herzschrittmacher oder Defibrillator einzuhaltenen Sicherheitsabstand – entnehmen Sie bitte der Betriebsanleitung des Herzschrittmachers oder Defibrillators bzw. wenden Sie sich an den Hersteller. Wir empfehlen: Es sollte ein Mindestabstand von ~20 cm zwischen Herzschrittmacher und eingeschalteter GPS-Uhr eingehalten werden.

5. Ihre Pflichten als Vertragspartner

5.1. Sie sind verpflichtet, sich mit den Funktionen Ihres Endgerätes, welches Sie zur Kontaktierung der Notrufzentrale benutzen, vertraut zu machen bzw. dafür Sorge zu tragen, dass der Nutzer sich mit den Gerätefunktionen vertraut macht. Diese Vorgehensweise ist zwingend erforderlich, da insbesondere in Notfällen Ihre / des Nutzers Gesundheit oder Leben davon abhängen können, dass Sie / der Nutzer die Funktionen des Gerätes korrekt bedienen bzw. Umwelteinflüsse auf die Funktionsweise des Gerätes richtig einschätzen können. Für Übertragungs-, Übermittlungs-, oder sonstige Fehler im Zusammenhang mit dem Betrieb des Gerätes, die durch fehlerhafte Bedienung oder von außen kommende Umwelteinflüsse, auf die wir keinen Einfluss haben und wir deshalb auch nicht zu vertreten haben, hervorgerufen werden, können wir nicht einstehen oder haften.

5.2. Sie haben dafür Sorge zu tragen, dass der Akku der verwendeten GPS-Uhr stets ausreichend gemäß der Bedienungsanleitung geladen ist, da ansonsten unsere Leistungserbringung nicht gesichert ist. Bei der GPS-Ortung ist zu berücksichtigen, dass die



Betriebsdauer sich in Abhängigkeit von der Häufigkeit der durchgeführten Ortung und beim laufenden GPS-Betrieb verkürzt. Wir raten generell zur täglichen Ladung.

5.3. Die Einrichtung eines Geofence setzt voraus, dass uns im Kundenstammbuch das zu überwachende Gebiet genau mitgeteilt wird. Dies geschieht durch Mitteilung eines Radius von z.B. ca. 200-300 Metern um einen von Ihnen bestimmten Punkt (z.B. Pflegeheim, Wohnung) oder durch in einen Kartenausschnitt eingezeichnete Grenze. Generell ist zu beachten, dass immer eine Ungenauigkeitszone von mindestens 20 Metern besteht.

5.4. Sie haben dafür Sorge zu tragen, dass die uns mitgeteilten Kontaktdaten der von der Notrufzentrale zu verständigenden Personen, Institutionen oder Dienstleitern stets korrekt und aktuell sind und dass die von Ihnen angegebenen Kontaktpersonen vorinformiert sind und entsprechend bei der Hilfeleistung mitwirken.