

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

<p>1. Zweck</p>	<p>Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln das Verhältnis zwischen Ihnen als Klient und der Spitex Region Entlebuch (SRE). Soweit die individuelle Rahmenvereinbarung und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag (Art. 394ff).</p> <p>Das Vertragsverhältnis wird bestimmt durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> • die individuelle Rahmenvereinbarung • die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung • die aktuellen allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) • das aktuelle Tarifblatt (auf der Homepage aufgeschaltet) • die aktuelle Datenschutzerklärung
<p>2. Zielsetzung</p>	<p>Unsere Organisation unterstützt Sie mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, begleitenden und beratenden Dienstleistungen im Sinne der „Spitex überall für alle“. Dabei werden Ihre eigenen Ressourcen sowie die Ihres sozialen Umfeldes berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz „Hilfe zur Selbsthilfe“.</p>
<p>3. Datenschutz und Ihre Rechte</p>	<p>Per 1. September 2023 ist das neue Schweizerische Datenschutzgesetz in Kraft getreten. Die Erhebung und Verwendung von personenbezogenen Daten erfolgen nur nach einer Einwilligung (siehe Schweigepflichtsentbindung auf der zweiten Seite der Rahmenvereinbarung) oder wenn die Verarbeitung der Daten durch gesetzliche Vorschriften gestattet ist. Die Daten werden nur soweit bearbeitet, wie dies zur Erfüllung unserer Tätigkeit notwendig ist.</p> <p>Als Klient haben Sie folgende Rechte:</p> <p>3.1 Auskunftsrecht Mit einer schriftlichen Anfrage können Sie unter anderem Auskunft darüber verlangen, ob und welche Daten über Sie bearbeitet werden oder nicht.</p> <p>3.2 Recht auf Berichtigung Sollten Ihre personenbezogenen Daten nicht korrekt sein, haben Sie das Recht, die unverzügliche Korrektur dieser Daten zu verlangen. Sollten Personendaten unvollständig sein, haben Sie das Recht, deren Vervollständigung zu verlangen.</p> <p>3.3 Recht auf Löschung In besonderen Fällen haben Sie das Recht, die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen.</p> <p>3.4 Recht auf Einschränkung der Verarbeitung In gewissen Fällen haben Sie das Recht, die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen.</p> <p>3.5 Recht auf Datenübertragbarkeit Sie haben das Recht auf eine kostenlose Datenherausgabe oder -übertragung (Datenportabilität an Dritte in maschinenlesbarer Form).</p> <p>3.6 Widerspruchsrecht Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten Widerspruch einzulegen. Die SRE verarbeitet in diesem Falle die personenbezogenen Daten nicht mehr, es sei denn, sie kann zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen,</p>

	<p>Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen. Es kann sein, dass ohne diese Verarbeitung die Nutzung der Dienste der SRE nicht weiter möglich ist.</p> <p>Detaillierte Ausführungen zu den oben aufgeführten Punkten sowie weitere Informationen zum Thema Datenschutz können Sie der Datenschutzerklärung der SRE entnehmen. Diese liegt der Rahmenvereinbarung bei. Zudem ist die jeweils aktuellste Version auf der Homepage der SRE www.spitex-entlebuch.ch aufgeschaltet.</p>
<p>4. Dienstleistungen</p>	<p>4.1 Bedarfsabklärung In einem Gespräch mit Ihnen klären wir den Dienstleistungsbedarf ab. Dieses Gespräch wird bei veränderten Umständen, jedoch spätestens nach neun Monaten, wiederholt; allenfalls wird der Dienstleistungsumfang angepasst. Daraus resultiert das Leistungsplanungsblatt. Die Versicherungen übernehmen im Bereich der Pflege die Kosten der Bedarfsabklärung. Im Bereich der Hauswirtschaft wird die Bedarfsabklärung nicht in jedem Fall durch die Zusatzversicherung getragen und muss allenfalls durch Sie selber übernommen werden. Die Versicherungen können verlangen, dass ihnen einzelne Elemente aus der Bedarfsabklärung mitgeteilt werden.</p> <p>4.2 Elektronische Klientendokumentation In der elektronischen Klientendokumentation wird Ihre gesundheitliche Situation aufgezeichnet; einschliesslich der laufenden Veränderungen sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuerischen Massnahmen inkl. ärztlicher Verordnung. Die Dokumente sind nur für die Mitarbeitenden der SRE zugänglich. Sie als Klient können vom Auskunftsrecht Gebrauch machen (siehe Punkt 3.1).</p> <p>4.3 Durchführung der Dienstleistungen Für die Organisation, Einteilung und Planung der Dienstleistungen ist die Einsatzkoordination zuständig. Ihre Wünsche werden nach Möglichkeit berücksichtigt, sofern die Planung dies zulässt. Im Rahmen der Bedarfsabklärung wird ein Zeitfenster für den Einsatzbeginn festgelegt. Kann der Einsatz aufgrund ausserordentlicher Umstände nicht im vorgesehenen Zeitfenster beginnen, werden Sie informiert. Bitte teilen Sie uns Einsatzverschiebungen, Spitalein- oder Spitalaustritte sowie geplante Ferien frühzeitig mit.</p> <p>4.4 Administrative Tätigkeiten für den Klienten Müssen administrative Tätigkeiten für den Klienten, welche kassenpflichtig sind, im Büro am PC ausgeführt werden, werden diese wenn möglich an einem Einsatztag gemacht.</p> <p>4.5 Abbestellung von Leistungen Einsätze, welche Sie kurzfristiger als 24 Stunden oder gar nicht im Voraus abmelden, müssen wir Ihnen in Rechnung stellen. Ausnahmen bilden Notfallsituationen.</p>
<p>5. Leistungen ausserhalb des Vertrages</p>	<p>Unsere Mitarbeitenden erbringen ihre Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses. Es ist unseren Mitarbeitenden nicht gestattet, bei Ihnen Leistungen ausserhalb des Auftrages auszuführen. Dies gilt auch für Leistungen, die von uns nicht angeboten werden.</p>
<p>6. Ansprechperson der SRE</p>	<p>Für Sie ist eine Ansprechperson der SRE bestimmt. Diese koordiniert unsere Pflege- und/oder Hauswirtschaftsdienstleistungen. Die eigentlichen Einsätze werden je nach Komplexität und Dauer von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Aus organisatorischen Gründen können wir Wünsche nach</p>

	bestimmten Mitarbeitenden nicht berücksichtigen. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei unserer Organisation.
7. Mitwirkung	<p>Sie halten sich an gegenseitige Abmachungen und arbeiten bei Massnahmen aktiv mit. Sie erklären sich mit der Verwendung des von uns eingesetzten oder empfohlenen Pflegematerials einverstanden und passen bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Sie achten auf den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden und unterlassen Belastungen, wie z.B. Rauchen während des Einsatzes. Freilaufende Tiere (Hund, Gans usw.) sind entsprechend anzubinden oder einzusperren.</p> <p>Besonderen Wert legen wir auf den Einsatz von Hilfsmitteln zur Erleichterung der Pflege oder der Hauswirtschaft wie z.B. ein elektrisches Pflegebett, Rollstuhl, zeitgemässes Reinigungsmaterial und -geräte. In der Regel sind Sie als Klient während des Hauswirtschaftseinsatzes vor Ort anwesend.</p>
8. Leistungen bei ausserkantonalem Wohnsitz	Haben Sie Wohnsitz ausserhalb des Kantons Luzern und werden von Ihnen vorübergehend Leistungen der SRE in Anspruch genommen (z.B. während eines Ferienaufenthalts bei Verwandten), so holen wir bei Ihrem Wohnsitzkanton eine Kostengutsprache ein. Der Wohnsitzkanton muss den Restfinanzierungsbeitrag gemäss Gesetzgebung des Leistungserbringer-Kantons bezahlen. Im Falle des Kantons Luzern wird auch für ausserkantonale Klienten die Patientenbeteiligung von bis max. Fr. 15.35/Tag in Rechnung gestellt. Werden nicht alle anfallenden Restkosten übernommen, so sind Sie verpflichtet, diese zu Vollkosten selbst zu tragen.
9. Wohnungszugang und -schlüssel	<p>Unsere Mitarbeitenden sind darauf angewiesen, dass Sie ihnen Zugang zu Ihrer Wohnung gewährleisten. Falls nötig, stellen Sie unseren Mitarbeitenden einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel zur Verfügung, welcher in einem Schlüsselsafe bei Ihnen vor dem Eingang deponiert wird. Der Safe kann bei uns bezogen werden, die Kosten werden durch Sie getragen.</p> <p>Wenn der Verdacht besteht, dass Ihnen etwas zugestossen sein könnte und der SRE kein Wohnungsschlüssel zur Verfügung steht, so sind unsere Mitarbeitenden berechtigt, die Wohnungstür durch Fachleute öffnen zu lassen. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Ihren Lasten.</p>
10. Grenzen der Dienstleistungen	<p>Die Menge der pflegerischen Leistungen durch die Krankenversicherer ist beschränkt. Leistungen, welche über diese Beschränkung hinausgehen, werden von Ihnen als Klient selber getragen. Die Dienstleistungen können nur so weit übernommen werden, wie es Ihr Gesundheitszustand angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen der Spitex-Tätigkeit erlaubt.</p> <p>Wir teilen Ihnen zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn die Pflege aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr vertretbar ist, z.B. weil eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt. Wir tragen dann zu einer sinnvollen Lösung bei.</p>
11. Geschenke an Mitarbeitende	Den Mitarbeitenden der SRE ist es untersagt, Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Wenn Klienten ihre Zufriedenheit mit einem Geldbetrag ausdrücken, so fliesst dieser in die Teamkasse und kommt allen Mitarbeitenden zugute. Beträge ab Fr. 50.00 werden der Geschäftsleitung zu Gunsten des Personalfonds übergeben.
12. Tarife und Rechnung	<p>12.1 Grundsatz</p> <p>Alle unsere Dienstleistungen stellen wir Ihnen gemäss dem jeweils geltenden Tarif in Rechnung. Nichtkassenpflichtige Leistungen wie beispielsweise Hauswirtschaft, Fahrdienst usw. werden Ihnen direkt in Rechnung gestellt. Besteht eine Zusatzversicherung für Hauswirtschaftsleistungen, sind Sie selber verantwortlich für die Einreichung der Rechnung an die zuständige Versicherung.</p> <p>12.2 Leistungserfassung</p> <p>Die Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung der SRE mit einem elektronischen Erfassungssystem. Allfällige Beanstandungen sind innert</p>

	<p>zehn Tagen nach Rechnungserhalt bei der Geschäftsstelle der SRE, Abteilung Faktura, zu melden.</p> <p>12.3 Rechnungsstellung Die gesetzlichen Bestimmungen und Verträge mit den Krankenversicherern, (obligatorische Krankenversicherungen, Invaliden-, Unfall- oder Militärversicherung) regeln die Art und den Umfang der Leistungen, welche durch die Versicherung übernommen werden. Die Rechnungsstellung erfolgt direkt an Ihre Krankenkasse oder Unfallversicherung. Sie erhalten eine separate Zusammenstellung aller von uns verrechneten Leistungen. Franchise und Selbstbehalt werden direkt von Ihrer Krankenversicherung mit Ihnen abgerechnet. Die Zahlung der Rechnung ist jeweils innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum fällig.</p> <p>Wichtiger Hinweis: Die Krankenversicherung übernimmt die Kosten nur, wenn die Prämien- und Kostenbeteiligung etc. beglichen werden (Art. 64 a, Abs. 7 KGV9). Lehnt die Krankenversicherung die Kostenübernahme von Leistungen ab, werden wir Ihnen diese zu Vollkosten in Rechnung stellen. Wird die Vereinbarung mit der SRE klientenseitig von mehreren Personen unterschrieben, so gelten diese als Solidarschuldner.</p> <p>Patientenbeteiligung: Im Kanton Luzern wird für pflegerische Leistungen der Spitex eine Patientenbeteiligung (PaBe) von bis max. 15.35 pro Tag (unabhängig der Einsatzdauer) in Rechnung gestellt gemäss Art. 7a Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV). Die restlichen Kosten übernimmt die Krankenkasse (nach Abzug der Franchise und dem Selbstbehalt). Die Rechnungsstellung der PaBe erfolgt direkt über unsere Organisation. Ausgenommen sind Kinder und Jugendliche bis zum vollendeten 18. Altersjahr und Abrechnungen über IV, MV, UV (gemäss IVG, MVG, UVG).</p> <p>Bezüger von Ergänzungsleistungen: Können bei der Ausgleichskasse (WAS) Luzern die PaBe sowie die Hauswirtschaftsleistungen nach Bezahlung der Spitex-Rechnung zurückfordern.</p>
<p>13. Kündigung/ Einsatzabbruch</p>	<p>13.1 Ordentliche Kündigungsfrist Das Auftragsverhältnis mit Ihnen wird mit dem vereinbarten Ende automatisch aufgelöst. Es kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens 24 Stunden schriftlich oder mündlich gekündigt werden. Eine Information an uns bei Umzug, Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution oder Todesfall ist unerlässlich.</p> <p>13.2 Einsatzabbruch Die SRE ist auf Ihre Mitarbeit angewiesen. In Einzelfällen kann es vorkommen, dass die Zusammenarbeit zwischen der SRE und Ihnen als Klient nicht oder nicht mehr funktioniert. In solchen Sondersituationen ist es möglich, dass die SRE die Erbringung von Leistungen ablehnt oder einstellt.</p> <p>In besonderen Fällen behalten wir uns die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung vor, namentlich bei:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedingungen, welche eine qualitative Leistungserbringung bei Ihnen zu Hause nicht (mehr) ermöglichen • unsachgemässer Einmischung Ihrer Angehörigen oder von anderen Bezugspersonen in die Dienstleistungsabwicklung • Umständen, welche für eine Leistungserbringung der Mitarbeitenden aus gesundheitlichen und/oder psychischen Gründen sowie aus Gründen der Arbeitssicherheit nicht mehr verantwortbar sind (z.B. Androhung von Gewalt, Tätlichkeiten, wiederholten groben Beschimpfungen, sexuellen Übergriffen, starker Schimmelbefall)

	<ul style="list-style-type: none"> • Nichtbezahlung der Rechnungen trotz mehrfacher Mahnung <p>Bei der Ankündigung und Einstellung von Leistungen erfolgt umgehend eine Mitteilung an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • die behandelnde Ärzteschaft • die gesetzliche Vertretung für medizinische Massnahmen • falls keine Nachfolgelösung gefunden wird, an die Wohnsitzgemeinde als Auftraggeber der SRE <p>Die SRE berät Sie als Klient und ggf. Dritte bei der Suche nach einem anderen geeigneten Leistungserbringer.</p>
14. Aufbewahrung der Daten	Die Klientendokumentationen bleiben Eigentum der SRE und werden während 20 Jahren nach Abschluss des letzten Einsatzes aufbewahrt.
15. Schweigepflicht	<p>Die SRE hat ihre Mitarbeitenden zur Einhaltung der Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet. Soweit dies zur Durchführung des Vertrages erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Klienten gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, insbesondere an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen, Spitäler, staatliche Stellen und an die Wohnsitzgemeinde.</p> <p>Sie erklären sich durch Ihre Unterschrift in der Rahmenvereinbarung mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden. Änderungen teilen Sie uns bitte schriftlich mit Ihrer Unterschrift mit.</p>
16. Haftung	Verursachen Mitarbeitende der SRE vorsätzlich oder grobfahrlässig Schäden an Ihrem Wohnungsmobilien und sind die Schäden nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen, müssen diese von Ihnen innerhalb einer Frist von vier Tagen Ihrer Ansprechperson oder der zuständigen Leitungsperson gemeldet werden. Der Umfang der Haftung bestimmt sich nach dem Zeitwert des beschädigten Gegenstandes. Jegliche weitere Haftung (z.B. für unfallbedingte körperliche Schäden), die nicht durch die Mitarbeitenden verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.
17. Konflikte und Beschwerden	<p>Treten zwischen Ihnen und Mitarbeitenden der SRE Unstimmigkeiten auf, verlangen Sie eine Besprechung mit der zuständigen Leitungsperson des Stützpunktes oder gelangen Sie direkt an die Geschäftsleitung der SRE, Telefon 041 484 28 00.</p> <p>Lehnt der Krankenversicherer die Kostenübernahme der von uns erbrachten Leistungen oder eines Teils davon ab, können Sie von der Krankenversicherung eine beschwerdefähige Verfügung verlangen. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf, wir beraten/unterstützen Sie dabei.</p> <p>Beratungen erhalten Sie unter anderem bei:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) steht Menschen ab 65 Jahren und ihren Angehörigen bei Problemen zur Verfügung Telefon 058 450 60 60 • Ombudsstelle der Krankenversicherer, Morgartenstrasse 9, 6002 Luzern Mail info@om-kv.ch Telefon 041 226 10 10 • Patientenstelle Zentralschweiz Patientenstelle.luzern@bluewin.ch • kontaktieren Sie Ihre Wohnsitzgemeinde (gemäss Gemeindegesetz § 45)
18. Gerichtsstand	Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen Ihnen und unserer Organisation ist der Sitz der Spitex Region Entlebuch in 6170 Schüpfheim.

Schüpfheim, 1. September 2023