

# RAHMENVEREINBARUNG

## zwischen Spitex Region Entlebuch und

KlientName

KlientVorname

.....  
Name und Vorname des Klienten

KlientAdresse,

KlientPLZ KlientOrt

.....  
Adresse / Wohnort-, (Postadresse)

.....  
politische Gemeinde (falls Wohnort abweicht)

KlientGeburtsdatum

Klientennummer

.....  
Geburtsdatum

.....  
Klienten-Nummer

Der Klient\* kennt die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Spitex Region Entlebuch und ist mit diesen einverstanden. Die AGB bilden einen integrierenden Bestandteil dieser Vereinbarung.

Die Vereinbarung wird bestimmt durch:

- Die individuelle Rahmenvereinbarung
- Die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung
- Die aktuellen allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)
- Das aktuelle Tarif-Blatt

Die Spitex Region Entlebuch und der Klient vereinbaren, dass Spitex Dienstleistungen gemäss der jeweiligen aktuellen Leistungsplanung (ärztliche Anordnung) basierend auf der Bedarfsabklärung erbringen. In der Leistungsplanung sind die Leistungen detailliert geregelt (u.a. Art und Dauer). Änderungen in der Leistungsplanung sind zwischen Spitex Region Entlebuch und dem Klienten jeweils zu vereinbaren.

Die obligatorische Krankenpflegeversicherung übernimmt nicht in jedem Fall sämtliche Leistungen der Spitex Region Entlebuch. Die Versicherung zahlt ausschliesslich die Pflichtleistungen gemäss Art. KLV 7, Abs. 2. Der Klient erklärt ausdrücklich, dass er alle durch die obligatorische Krankenpflegeversicherung nicht übernommenen Leistungen gemäss Leistungsplanung wünscht und deren Kosten (Pflegevollkosten) selber trägt. Nicht-Pflichtleistungen (zum Beispiel: Hauswirtschaftliche Leistungen ohne Zusatzversicherung, Mahlzeitendienst etc.) werden dem Klienten direkt verrechnet. Alle Tarife richten sich nach dem aktuellen Tarifblatt.

Der Klient bevollmächtigt die Spitex Region Entlebuch seinen Beitrag an die Pflegevollkosten (Restfinanzierungsbeitrag) gemäss § 4 und § 15 des Gesetzes über die Finanzierung der Pflegeleistungen der Krankenversicherung (Pflegefiananzierungsgesetz) des Kantons Luzern vom 14. September 2010 (SRL Nr. 867) in Verbindung mit § 1 Abs. 2 der Verordnung zum Pfegefiananzierungsgesetz (Pflegefiananzierungsverordnung) des Kantons Luzern vom 30. November 2010 (SRL Nr. 867a) direkt der Wohnsitzgemeinde in Rechnung zu stellen.

Der Klient erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex Region Entlebuch sein Dossier für eine Überprüfung gemäss KVG und KLV der zuständigen Vertrauensärztin/dem zuständigen Vertrauensarzt des Krankenversicherers zur Verfügung stellt.

\* Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung, wie z.B. Klientin oder Klient verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für beide Geschlechter.



## Allgemeine Geschäftsbedingungen AGB

<p><b>1. Zweck</b></p>	<p>Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB's) regeln das Verhältnis zwischen Ihnen als Klientin/Klient und der SpiteX Region Entlebuch (SRE). Soweit die individuelle Rahmen-Vereinbarung 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"> <li>▪ Die individuelle Rahmenvereinbarung</li> <li>▪ Die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung</li> <li>▪ Die AGB's</li> <li>▪ Das aktuelle Tarif-Blatt</li> </ul>
<p><b>2. Zielsetzung</b></p>	<p>Unsere Organisation unterstützt Sie mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, begleitenden und beratenden Dienstleistungen im Sinne der „Hilfe und Pflege zu Hause“. Dabei werden Ihre eigenen Ressourcen sowie die Ihres sozialen Umfeldes berücksichtigt. Die Unterstützung erfolgt nach dem Grundsatz „Hilfe zur Selbsthilfe“.</p>
<p><b>3. Dienstleistungen</b></p>	<p><b>3.1 Bedarfsabklärung</b> In einem Gespräch mit Ihnen klären wir den Dienstleistungsbedarf ab. Dieses Gespräch wird bei veränderten Umständen, jedoch spätestens nach neun Monaten wiederholt und allenfalls 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><b>3.2 Klientendokumentation</b> In der Klientendokumentation wird Ihre gesundheitliche Situation aufgezeichnet, einschliesslich laufende Veränderungen sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuerischen Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnung. Die Dokumente sind nur für Ihr Betreuungsteam der SRE zugänglich. Sie als Klient haben jederzeit das Recht auf Einsicht in die Unterlagen.</p> <p><b>3.3 Durchführung der Dienstleistungen</b> Für die Organisation, Einteilung und Planung der Dienstleistungen ist die Einsatzplanung zuständig. Ihre Wünsche werden wenn möglich berücksichtigt, sofern die Planung dies zulässt. Bei der Einsatzzeit wird ein Spielraum von plus/minus 60 Minuten vorausgesetzt. Bitte teilen Sie uns Einsatzverschiebungen, Spitalein- oder Austritte sowie geplante Ferien rechtzeitig mit.</p> <p><b>3.4 Abbestellung von Leistungen</b> Einsätze an Werktagen, welche Sie nicht mindestens 24 Stunden im Voraus abbestellen und Einsätze an Wochenenden und Feiertagen, die nicht mind. 48 Stunden im Voraus abbestellt werden, müssen wir Ihnen in Rechnung stellen. Ausnahmen bilden Notfallsituationen.</p>
<p><b>4. Leistungen ausserhalb Vertrag</b></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><b>5. Bezugsperson bei der SRE</b></p>	<p>Für Sie ist eine Bezugsperson bestimmt. Eine Fallführende Mitarbeitende in der Pflege und die Teamleitung in der Hauswirtschaft. Sie/er ist Ihre Ansprechperson und koordiniert unsere Pflege- und/oder Hauswirtschaftsdienstleistungen. Die eigentlichen Einsätze werden je nach Komplexität und Dauer</p>

	<p>von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Aus organisatorischen Gründen können wir Wünsche nach bestimmten Mitarbeitenden nicht berücksichtigen. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei unserer Organisation.</p>
<b>6. Mitwirkung</b>	<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. Besonderen Wert legen wir auf den Einsatz von Hilfsmitteln zur Erleichterung der Pflege oder der Hauswirtschaft wie z.B. elektrisches Pflegebett, Rollstuhl, zeitgemässes Reinigungsmaterial und -geräte. In der Regel sind Sie als Klient während des Hauswirtschaftseinsatzes vor Ort anwesend.</p>
<b>7. Leistungen bei ausserkantonalem Wohnsitz</b>	<p>Haben Sie Wohnsitz ausserhalb des Kantons Luzern und werden von Ihnen vorübergehend Leistungen unserer Organisation in Anspruch genommen (z.B. während eines Ferienaufenthalts bei Verwandten), so holen wir bei Ihrem Wohnsitzkanton eine Kostengutsprache ein. Der Wohnsitzkanton muss den Restfinanzierungsbeitrag bezahlen gemäss Gesetzgebung des Leistungserbringer-Kantons. Im Falle des Kantons Luzern wird auch für ausserkantonale Klienten die Patientenbeteiligung von CHF 15.35/Tag in Rechnung gestellt. Werden nicht alle anfallenden Restkosten übernommen, sind Sie verpflichtet, diese zu Vollkosten selbst zu tragen.</p>
<b>8. Wohnungszugang und -schlüssel</b>	<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 deponiert wird. Dieser kann bei uns bezogen werden und die Kosten werden durch Sie getragen. Verfügten wir über keinen Wohnungsschlüssel, sind unsere Mitarbeitenden berechtigt, die Wohnungstür durch Fachleute öffnen zu lassen, wenn der Verdacht besteht, dass Ihnen etwas zugestossen sein könnte. Die Kosten für das Öffnen der Türe gehen zu Ihren Lasten.</p>
<b>9. Grenzen der Dienstleistungen</b>	<p>Die Menge der pflegerischen Leistungen ist durch die Krankenversicherer 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 allg. Rahmenbedingungen der Spitex-Tätigkeit erlaubt. 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>
<b>10. Geschenke an Mitarbeitende</b>	<p>Den Mitarbeitenden ist es untersagt, Geld oder andere Geschenke bzw. Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch anzunehmen, soweit diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Wenn Sie Ihre Zufriedenheit mit einem Geldbetrag ausdrücken wollen, so fliesst dieser in die Teamkasse und kommt allen Mitarbeitenden zu Gute. Beträge ab CHF 150.00 sind der Geschäftsleitung zu Gunsten des zweckgebundenen Fonds der SRE zu übergeben.</p>
<b>11. Tarife und Rechnung</b>	<p><b>11.1 Grundsatz</b> Alle unsere Dienstleistungen stellen wir Ihnen gemäss dem jeweils geltenden Tarif in Rechnung. Nichtkassenpflichtige Leistungen wie z.B. 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 Versicherungen.</p>

	<p><b>11.2 Leistungserfassung</b> Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung der SRE mit einem elektronischen Erfassungssystem. Allfällige Beanstandungen sind innert zehn Tage nach Rechnungserhalt bei der Geschäftsstelle zu melden.</p> <p><b>11.3 Rechnungsstellung</b> 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.</p> <p><b>Wichtiger Hinweis:</b> 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><b>Patientenbeteiligung:</b> Im Kanton Luzern wird für pflegerische Leistungen der Spitex eine Patientenbeteiligung (PaBe) von 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><b>Bezüger von Ergänzungsleistungen:</b> Können bei der Ausgleichskasse der AHV die PaBe, sowie die Hauswirtschaftsleistungen nach Bezahlung der Spitex-Rechnung zurückfordern.</p>
<p><b>12. Kündigung/ Einsatzabbruch</b></p>	<p><b>12.1 Ordentliche Kündigungsfrist</b> Das Auftragsverhältnis mit Ihnen wird mit dem vereinbarten Ende automatisch aufgelöst. Es kann jederzeit einseitig unter Einhaltung einer Frist von mindestens zwei Tagen schriftlich oder mündlich gekündigt werden. Eine Information an uns bei Umzug, Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution oder Todesfall ist unerlässlich.</p> <p><b>12.2. Einsatzabbruch</b> 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. In besonderen Fällen behalten wir uns die Möglichkeit einer sofortigen Vertragsauflösung vor, namentlich bei:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bedingungen, welche eine qualitative Leistungserbringung bei Ihnen zu Hause nicht (mehr) ermöglichen</li> <li>▪ Unsachgemässer Einmischung Ihrer Angehörigen oder von anderen Bezugspersonen in die Dienstleistungsabwicklung</li> <li>▪ 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 und sexuellen Übergriffen)</li> </ul> <p>▪ Nichtbezahlung der Rechnungen trotz mehrfacher Mahnung</p>

	<p>Bei der Ankündigung und Einstellung von Leistungen erfolgt umgehend eine Mitteilung an:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die behandelnde Ärzteschaft</li> <li>▪ Die gesetzliche Vertretung für medizinische Massnahmen</li> <li>▪ Falls keine Nachfolgelösung gefunden wird, an die Wohnsitzgemeinde als Auftraggeber der SRE</li> </ul> <p>Die SRE berät Sie als Klient und ggf. Dritte bei der Suche nach einem geeigneten anderen Leistungserbringer.</p>
<b>13. Schweigepflicht und Datenschutz</b>	<p>Alle unsere Mitarbeitenden sind zur Beachtung und Einhaltung der gesetzlichen Schweigepflicht sowie der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet. Soweit es zur Erfüllung des Pflegeauftrags erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten von Ihnen gespeichert oder an Dritte übermittelt werden, im Besonderen an Krankenversicherer, Ärzte, Alters- und Pflegeinstitutionen. Sie erklären sich durch Ihre Unterschrift in der Rahmenvereinbarung mit dieser Verwendung der Daten ausdrücklich einverstanden.</p> <p>Änderungen teilen Sie uns bitte schriftlich mit Ihrer Unterschrift mit.</p>
<b>14. Haftung</b>	<p>Verursachen Mitarbeitende unserer Organisation Schäden an Ihrem Wohnungsmobilien vorsätzlich oder grobfahrlässig und sind die Schäden nicht auf altersbedingte Materialermüdung zurückzuführen, müssen diese von Ihnen innerhalb einer Frist von vier Tagen Ihrer Bezugsperson oder der zuständigen Leitungsperson gemeldet werden.</p> <p>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.</p>
<b>15. Konflikte und Beschwerden</b>	<p>Treten zwischen Ihnen und Mitarbeitenden der SRE Unstimmigkeiten auf, verlangen Sie eine Besprechung mit der zuständigen Leitungsperson des Stützpunktes.</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 z.B. bei:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) steht Menschen ab 65 Jahren und ihren Angehörigen bei Problemen zur Verfügung Telefon: 058 450 60 60</li> <li>▪ Ombudsstelle der Krankenversicherer, Morgartenstrasse 9, 6002 Luzern info@om-kv.ch Telefon: 041 226 10 10</li> <li>▪ Patientenstelle Zentralschweiz Patientenstelle.luzern@bluewin.ch</li> <li>▪ Kontaktieren Sie Ihre Wohnsitzgemeinde, gemäss Gemeindegesetz § 45</li> </ul>
<b>16. Gerichtsstand</b>	<p>Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen Ihnen und unserer Organisation ist der Sitz der Spitex Region Entlebuch, 6170 Schüpfheim.</p>

Schüpfheim, aktualisiert Januar 2020