

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) zum Dienstleistungsvertrag

## 1. Grundsätzliches

### 1.1. Begriffe / Abkürzungen

Im nachfolgenden Text werden folgende Begriffe und Abkürzungen verwendet

- **AGB:** Das ist die Abkürzung für Allgemeine Geschäftsbedingungen.
- **Klientel:** Damit sind diejenigen Personen gemeint, die aufgrund eines mit der Spitex Region Entlebuch abgeschlossenen Vertrags Dienstleistungen von der Spitex Region Entlebuch beziehen.
- **Dienstleistungsvertrag:** Darunter wird ein zwischen der Spitex Region Entlebuch und der Klientel abgeschlossener Vertrag über das Erbringen von Dienstleistungen verstanden.
- **Dienstleistungen:** Der Begriff Dienstleistung bzw. Dienstleistungen wird für Pflege- und Hauswirtschaftsleistungen (inkl. Betreuung) verwendet, die von der Spitex Region Entlebuch erbracht werden.

## 2. Vertragsverhältnis

### 2.1. Dienstleistungsvertrag

Das Vertragsverhältnis zwischen der Spitex Region Entlebuch und der Klientel über das Erbringen von Dienstleistungen ist in einem Dienstleistungsvertrag geregelt.

### 2.2. Geltungsbereich der Allgemeinen

Diese AGB sind Bestandteil sämtlicher Dienstleistungsverträge, die von der Spitex Region Entlebuch mit der Klientel für das Erbringen von Dienstleistungen abgeschlossen werden. Sie gelten, sofern in den Dienstleistungsverträgen nichts Anderes geregelt ist. Die jeweils gültige Version der AGB der Spitex Region Entlebuch ist auf der Homepage [www.spitex-entlebuch.ch](http://www.spitex-entlebuch.ch) veröffentlicht. Bei wesentlichen inhaltlichen Änderungen wird die Klientel der Spitex Region Entlebuch im Voraus frühzeitig schriftlich per Briefpost informiert.

Soweit der individuelle Dienstleistungsvertrag und die AGB nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts (OR) über den Auftrag (Art. 394ff).

### 2.3. Weitere Dokumente

- a. Sofern erforderlich, ergibt sich der Beschrieb der zu erbringenden Dienstleistungen und deren Kosten aus folgenden Dokumenten:
  - aa. aus dem Dienstleistungsvertrag mit der Spitex Region Entlebuch;
  - bb. aus der Leistungsplanung (Pflegeplanung) der Spitex Region Entlebuch;
  - cc. aus der ärztlichen Anordnung;
  - dd. aus der Verfügung der zuständigen IV-Stelle (für IV-Fälle);
  - ee. aus der Zusammenstellung der aktuellen Tarife der Spitex Region Entlebuch (siehe Homepage);
  - ff. aus der aktuellen Datenschutzerklärung der Spitex Region Entlebuch (siehe Homepage).
- b. Die genannten Dokumente sind jeweils **in ihrer aktuellsten Version** Grundlagen des Beschriebs der zu erbringenden Dienstleistungen und deren Kosten.

### 3. Dienstleistungsinhalt und -umfang

#### 3.1. Zweck der Dienstleistungen

Die Spitex Region Entlebuch unterstützt die Klientel mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen oder betreuerischen Dienstleistungen im Sinne einer ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dies nach den Spitex-Grundsätzen «Überall für alle» und „Hilfe zur Selbsthilfe“. Dabei werden die eigenen Ressourcen der Klientel, der Bezugspersonen oder des sozialen Beziehungsnetzwerkes berücksichtigt und miteinbezogen.

#### 3.2. Bedarfsabklärung

- a. Mit der Bedarfsabklärung wird der Inhalt und Umfang der zu erbringenden Dienstleistungen ermittelt. Sie basiert unter anderem auf einem Gespräch mit der Klientel vor Ort. Dabei verwendet die Spitex Region Entlebuch ein standardisiertes Bedarfsabklärungsinstrument.
- b. Die Bedarfsabklärung wird zu Beginn der Leistungserbringung und danach periodisch oder bei Bedarf bzw. bei Veränderung der Verhältnisse vorgenommen.
- c. Der aufgrund der Bedarfsabklärung ermittelte Inhalt und Umfang der zu erbringenden Dienstleistungen bedarf zusätzlich einer ärztlichen Anordnung,
  - sofern es sich bei den Dienstleistungen um Pflegeleistungen handelt, die gemäss dem Krankenversicherungsgesetz (KVG), dem Unfallversicherungsgesetz (UVG) oder dem Militärversicherungsgesetz (MVG) abgerechnet werden;
  - oder wenn es sich um Dienstleistungen handelt, die von der Gemeinde nur dann restfinanziert werden, wenn sie auf einer ärztlichen Anordnung beruhen (z. Bsp. Hauswirtschaft und Betreuung).

#### 3.3. Besondere Bestimmungen bei IV-Fällen

- a. Werden die Dienstleistungen gemäss dem eidgenössischen Invalidenversicherungsgesetz (IVG) abgerechnet, erfolgt die Bedarfsabklärung mittels der standardisierten Spitex-Bedarfserhebung (Bedarfsabklärung).
- b. Der mit der Spitex-Bedarfserhebung ermittelte Inhalt und Umfang der zu erbringenden Dienstleistungen bedarf zusätzlich einer ärztlichen Anordnung und einer Verfügung der zuständigen IV-Stelle.

### 4. Durchführung der Dienstleistungen

#### 4.1. Leistungsplanung (Hilfe- und Pflegeplanung)

- a. Die Spitex Region Entlebuch erbringt die mit der Bedarfsabklärung ermittelten und in der Leistungsplanung festgehaltenen Dienstleistungen.
- b. Bei einer vorübergehenden Veränderung des in der Leistungsplanung festgehaltenen Bedarfs an Pflegeleistungen, ist die Spitex Region Entlebuch berechtigt, die zusätzlichen Pflegeleistungen ohne Anpassung der Leistungsplanung zu erbringen, sofern und solange diese nicht wesentlich sind, und sie diese gemäss Ziff. 5.2. und 5.3 lit. a abrechnen kann. Die Leistungen müssen im Rahmen des in der Leistungsplanung festgelegten Zeitbudgets erbracht werden.
- c. Bei einer wesentlichen oder dauerhaften Veränderung des Bedarfs an Pflegeleistungen muss die Leistungsplanung gemäss einer neuen Bedarfsabklärung angepasst werden.
- d. Die Spitex-Mitarbeitenden erbringen ihre Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses. Es ist ihnen nicht gestattet, Leistungen ausserhalb des Auftrages auszuführen. Dies gilt auch für Leistungen, die von der Spitex Region Entlebuch nicht angeboten werden.

#### 4.2. Medikamente

Die Spitex Region Entlebuch verwendet ausschliesslich ärztlich verordnete Medikamente.

#### **4.3. Pflegematerial / Mittel- und Gegenstände**

- a. Die Spitex Region Entlebuch bestimmt diejenigen Pflegematerialien, welche für die Durchführung der Dienstleistungen verwendet werden. Sie achtet dabei darauf, dass nach Möglichkeit diejenigen Pflegematerialien verwendet werden, die gemäss der Mittel- und Gegenständeliste (MiGeL) vergütet werden.
- b. Wünscht die Klientel die Verwendung von Pflegematerialien, die nicht gemäss der Mittel- und Gegenständeliste vergütet werden können, hat sie die dadurch entstehenden Kosten vollumfänglich selber zu tragen.
- c. Das bei der Durchführung der Dienstleistungen verwendete Verbrauchsmaterial (wie Desinfektionsmittel und Hygienehandschuhe) wird der Klientel nicht gesondert in Rechnung gestellt.
- d. Wünscht die Klientel für den Eigengebrauch Verbrauchsmaterial, hat die Klientel die dadurch entstehenden Kosten selber zu tragen.

#### **4.4. Organisation und Personal**

- a. Die Durchführung der Dienstleistungen wird von der Spitex Region Entlebuch organisiert. Der Klientel wird eine Ansprechperson der Spitex Region Entlebuch zugeordnet. Diese Person koordiniert die Pflege- und/oder Hauswirtschaftsdienstleistungen. Die eigentlichen Einsätze werden - abhängig von deren Komplexität und Dauer - von unterschiedlichen Mitarbeitenden erbracht. Aus organisatorischen Gründen können Wünsche nach bestimmten Mitarbeitenden nicht berücksichtigt werden. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Spitex Region Entlebuch.
- b. Die Spitex Region Entlebuch ist berechtigt, für das Erbringen der Leistungen Mitarbeitende anderer Spitex-Organisationen oder von Personalausleihbetrieben einzusetzen oder das Erbringen der Dienstleistungen an selbständigerwerbende Pflegefachpersonen zu übertragen.
- c. Die Spitex Region Entlebuch garantiert, dass die eingesetzten Mitarbeitenden und selbständigen Pflegefachpersonen für das Erbringen der Leistungen gemäss den gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen fachlich befähigt sind.
- d. Bei Bedarf, insbesondere zur Sicherung der Qualität oder zu Ausbildungszwecken, werden Mitarbeitende von Begleitpersonen unterstützt.

#### **4.5. Einsatzzeiten**

- a. Die Durchführung der Dienstleistungen erfolgt in einem Zeitfenster, das von der Spitex Region Entlebuch zusammen mit der Klientel festgelegt wird.
- b. Kann die Spitex Region Entlebuch die Dienstleistungen nicht im vereinbarten Zeitfenster erbringen, informiert sie die Klientel.
- c. Kann die Dienstleistung aus Gründen, die bei der Klientel liegen, nicht während des vereinbarten Zeitfensters erbracht werden, meldet die Klientel dies umgehend der Spitex Region Entlebuch, mindestens aber 24 Stunden vor dem geplanten Einsatz. Absagen für geplante Einsätze an Wochenenden müssen bis am Freitag um 12.00 Uhr und für Einsätze an Feiertagen bis spätestens am Vortag um 12.00 Uhr gemeldet werden.
- d. Erfolgt die Meldung einer Abwesenheit vor dem geplanten Einsatz, nicht gemäss den Vorgaben unter Punkt c. oder bleibt sie vollständig aus, trägt die Klientel die Kosten des erfolglosen Einsatzes. Ausgenommen davon sind Absenzen aufgrund von Notfällen (insbesondere unvorhergesehene Spitaleintritte) oder im Todesfall der Klientel.

#### **4.6. Mitwirkung der Klientel**

- a. Die Klientel unterstützt die Mitarbeitenden der Spitex Region Entlebuch bei der Durchführung der Dienstleistungen. Die Klientel ist insbesondere verpflichtet, dafür zu sorgen, dass die Mitarbeitenden der Spitex während den Einsatzzeiten sofortigen Zutritt zur Wohnung der Klientel erhalten. Ist die Klientel nicht in der Lage, diesen zu gewährleisten, verpflichtet sie sich, eine Schlüsselbox zu installieren oder, falls nicht anders möglich, einen Haustür- und Wohnungsschlüssel an die Spitex Region Entlebuch auszuhändigen. In diesem Fall wird eine monatliche Pauschale für die Schlüsselbewirtschaftung in Rechnung gestellt. Ein begonnener Monat wird als vollständiger Monat verrechnet.

Erhalten die Mitarbeitenden der Spitex für die Erfüllung des vereinbarten Einsatzes keinen sofortigen Zutritt, hat die Klientel die Kosten des erfolglosen Einsatzes analog Ziff. 4.5 lit. c zu tragen.

- b. Die Klientel hat dafür zu sorgen, dass Haustiere das Erbringen der Leistungen nicht stören. Sie sind auf Begehren der Mitarbeitenden für die Dauer des Einsatzes in ein anderes Zimmer zu sperren bzw. im Freien anzubinden oder einzuschliessen.

#### **4.7. Schutz der Mitarbeitenden**

- a. Die Klientel unterstützt die Spitex Region Entlebuch bei ihren Aufgaben zum Schutz der Mitarbeitenden, insbesondere zum Schutz ihrer Gesundheit und zum Schutz ihrer Persönlichkeitsrechte.
- b. Die Klientel sorgt zum Schutz der Gesundheit der Mitarbeitenden unter anderem
- für die notwendigen Hilfsmittel wie z. Bsp. Reinigungsmittel und passende Reinigungsgeräte, höhenverstellbare Pflegebetten, Hebe- und Transferlifte usw.;
  - nach dem Rauchen für gut durchlüftete Wohnungen und unterlässt es, während der Dauer der Leistungserbringung zu rauchen.
- c. Die Klientel sorgt zum Schutz der Persönlichkeitsrechte der Mitarbeitenden insbesondere dafür, dass während ihres Einsatzes keine Überwachung mittels Kameras und keine Film- und Tonaufnahmen gemacht werden.
- d. Mitarbeitenden der Spitex Region Entlebuch ist es nicht gestattet, Geld oder andere Geschenke sowie Hinterlassenschaften für den persönlichen Gebrauch anzunehmen, wenn diese über blosser Aufmerksamkeit hinausgehen. Möchte die Klientel ihre Zufriedenheit mit einem Geldbetrag ausdrücken, wird dieser in die Teamkasse eingezahlt und kommt allen Mitarbeitenden zugute. Beiträge ab CHF 50.00 werden an die Geschäftsleitung zugunsten des Personalfonds weitergeleitet.

## **5. Tarife und Rechnungstellung**

### **5.1. Leistungserfassung**

Die Spitex Region Entlebuch erfasst sämtliche Leistungen, die von ihr erbracht werden. Die Leistungserfassung bildet die Grundlage für die Rechnungsstellung. Allfällige Beanstandungen sind innert zehn Tagen nach Rechnungserhalt bei der Geschäftsstelle der Spitex Region Entlebuch, Bereich Finanzen, zu melden.

### **5.2. Tarife**

Die erfassten Leistungen werden gemäss den jeweils geltenden Tarifen in Rechnung gestellt.

### **5.3. Rechnungsstellung**

- a. Die Rechnungsstellung erfolgt gemäss den gesetzlichen Bestimmungen, gemäss den mit den Versicherern abgeschlossenen Administrativ- und Tarifverträgen sowie gemäss den mit den Gemeinden abgeschlossenen Verträgen.
- b. Die Klientel ist damit einverstanden, dass die Spitex Region Entlebuch wie folgt Rechnung stellt:
- die Beiträge der Versicherungen direkt an die Versicherungen (tiers payant);
  - die Restfinanzierungsbeiträge gemäss dem Krankenversicherungsgesetz direkt den Gemeinden;
  - die Gemeindebeiträge für nicht kassenpflichtige Leistungen direkt den Gemeinden (z. Bsp. Hauswirtschaft und Betreuung);
  - die Gemeindebeiträge für die Differenz zwischen den Vollkosten und den von den Versicherern bezahlten Tarifen für Leistungen gemäss dem Invaliden-, dem Unfall- und dem Militärversicherungsgesetz direkt den Gemeinden.
- c. Die gesetzliche „Patientenbeteiligung“, die Entschädigung für die nicht kassenpflichtigen Leistungen (insbesondere die Betreuungs- und Hauswirtschaftsleistungen) sowie für Leistungen, die gemäss diesen AGB von der Klientel zu tragen sind, werden direkt der Klientel in Rechnung gestellt.
- d. Die Krankenversicherung übernimmt die Kosten nur, wenn die Prämien- und Kostenbeteiligung etc. beglichen werden (gemäss Krankenversicherungsgesetz, Art. 64a). Lehnt die Krankenversicherung die Kostenübernahme von Leistungen ab, werden diese zu Vollkosten der Klientel in Rechnung gestellt. Wird der

Dienstleistungsvertrag mit der Spitex Region Entlebuch klientenseitig von mehreren Personen unterzeichnet, so haften diese als Solidarschuldende.

- e. Bei Klientel mit Wohnsitz ausserhalb des Kantons Luzern, die vorübergehend Leistungen der Spitex Region Entlebuch nutzen (z. Bsp. während eines Ferienaufenthalts), holt die Spitex Region Entlebuch eine Kostengutsprache beim Wohnsitzkanton ein.

Der Wohnsitzkanton ist verpflichtet, den Restfinanzierungsbeitrag gemäss der Gesetzgebung des Leistungserbringer-Kantons zu übernehmen. Im Kanton Luzern wird auch für ausserkantonale Klientel eine „Patientenbeteiligung“ von max. CHF 15.35 pro Tag in Rechnung gestellt. Sollte der Wohnsitzkanton nicht alle anfallenden Restkosten übernehmen, muss die Klientel die verbleibenden Kosten selber tragen.

- f. Die Zahlungsfrist für die der Klientel in Rechnung gestellten Kosten beträgt 30 Tage netto.
- g. Bezüger von Ergänzungsleistungen (EL) können bei der Ausgleichskasse WAS in Luzern die „Patientenbeteiligung“ sowie die Hauswirtschaftsleistungen nach Bezahlung der Spitex-Rechnung zurückfordern.

## 6. Auflösung des Dienstleistungsvertrags

### 6.1. Form der Kündigung

- a. Die ordentliche Kündigung gemäss Ziff. 6.2 und die fristlose Kündigung gemäss Ziff. 6.3 muss schriftlich oder mündlich erfolgen.
- b. Die vollständige und teilweise Ablehnung oder Einstellung der Dienstleistungen gemäss Ziff. 6.4 hat die Spitex Region Entlebuch schriftlich vorzunehmen und zu begründen. Sie stellt eine Kopie des Schreibens denjenigen ärztlichen Fachkräften zu, welche die aktuell geltende, ärztliche Anordnung bzw. den aktuell geltenden, ärztlichen Auftrag ausgestellt haben.

### 6.2. Ordentliche Kündigung

Der Dienstleistungsvertrag kann sowohl von der Spitex Region Entlebuch als auch von der Klientel unter Einhaltung einer Frist von zwei Tagen auf das Ende eines Tages aufgelöst werden. Die Frist beginnt mit dem Eingang des Kündigungsschreibens oder der erfolgten mündlichen Kündigung beim jeweils anderen Vertragspartner. Endet die Frist an einem Samstag, Sonntag oder an einem gesetzlichen Feiertag, endet die Frist am darauffolgenden Arbeitstag.

### 6.3. Ausserordentliche Kündigung: Fristlose Kündigung

- a. Der Dienstleistungsvertrag kann sowohl von der Klientel als auch von der Spitex Region Entlebuch fristlos gekündigt werden
- in denjenigen Fällen, in denen eine Ablehnung oder Einstellung der Dienstleistung gemäss Ziff. 6.4 wegen des Fehlens einer gesetzlichen Voraussetzung, wegen der Verweigerung der Kostenübernahme oder wegen Unzumutbarkeit zulässig ist;
  - in den gesetzlich vorgesehenen Fällen.

### 6.4. Ablehnung oder Einstellung der Dienstleistungen

- a. Gegen den Willen der Klientel lehnt die Spitex Region Entlebuch das Erbringen der Dienstleistungen vollständig oder teilweise ab oder stellt sie vollständig oder teilweise ein, wenn eine der folgenden Voraussetzungen erfüllt ist:
- wenn eine der gesetzlich erforderlichen Voraussetzungen für die Abrechnung der Dienstleistungen mit der Kranken-, Unfall-, Invaliden- oder Militärversicherung oder mit den Gemeinden nicht oder nicht mehr gegeben sind (insbesondere das Fehlen einer ärztlichen Anordnung oder einer Verfügung der IV-Stelle);
  - wenn die Kranken-, Unfall-, Invaliden- oder Militärversicherung oder die Gemeinde die Übernahme der Kosten verweigert oder einstellt;
  - wenn die Betreuungssituation für die Spitex Region Entlebuch und für ihre Mitarbeitenden nicht (mehr) zumutbar ist, namentlich
    - aus fachlichen und medizinischen Gründen, insbesondere wenn eine fachlich richtige, sachgerechte Pflege und Betreuung zu Hause nicht mehr gewährleistet ist;

- infolge gegenseitigem Vertrauensverlust, insbesondere bei Androhung von Gewalt, bei Tätlichkeiten, sexuellen Belästigungen, bei wiederholten groben Beschimpfungen oder bei der Verletzung von Persönlichkeits- und Datenschutzrechten der Mitarbeitenden;
- wenn die Gesundheit der Mitarbeitenden gefährdet ist, insbesondere auch, wenn die Klientel sich weigert, Massnahmen zum Schutz der Gesundheit der Mitarbeitenden zu ergreifen;
- wenn die Klientel die Rechnungen der Spitex Region Entlebuch trotz mehrfacher Aufforderung nicht begleicht.

### **6.5. Weiterführung des Dienstleistungsvertrags**

- a. Ist die Klientel auf die Weiterführung der Pflegeleistungen angewiesen und kann sie trotz nachgewiesener Bemühungen keine andere Spitex oder Pflegefachperson finden, so ist die Spitex Region Entlebuch zur Weiterführung des Dienstleistungsvertrags verpflichtet.
- b. Zeitlich bezieht sich die Weiterführung auf die Dauer bis zur Übernahme der Pflegeleistungen durch eine andere Spitex-Organisation oder eine Pflegefachperson. Inhaltlich bezieht sich die Weiterführung auf diejenigen Pflegeleistungen, auf welche die Klientel angewiesen ist und nicht anderweitig, etwa durch pflegende Angehörige, durch eine ärztliche Fachkraft oder durch eine Apotheken-Fachperson erbracht werden können (z. Bsp. Behandlungspflege wie Verbandswechsel, Blutdruck messen etc.).
- c. Die Pflicht zur Weiterführung endet, sobald die Pflege von einer anderen Spitex-Organisation oder Pflegefachperson übernommen wird. Sie endet überdies, wenn sich die Klientel weigert, das Angebot einer anderen Spitex-Organisation oder Pflegefachperson anzunehmen.

### **6.6. Beendigung ohne Kündigung**

Der Dienstleistungsvertrag endet ohne Weiteres

- wenn eine der gesetzlich erforderlichen Voraussetzungen für die Abrechnung der Dienstleistungen mit den Versicherern oder mit den Gemeinden nicht mehr gegeben ist (zum Beispiel, wenn die ärztliche Anordnung oder der ärztliche Auftrag ersatzlos endet sowie bei vorzeitiger Genesung oder Wiedererlangung der Selbständigkeit);
- wenn die Klientel aus dem Einzugsgebiet der Spitex Region Entlebuch wegzieht;
- wenn die Klientel in eine stationäre Einrichtung einzieht;
- mit dem Tod der Klientel.

## **7. Dokumentation**

### **7.1. Dokumentensammlung**

Die Daten der Klientel werden von der Spitex Region Entlebuch in einer Dokumentation aufgezeichnet. Dazu gehören insbesondere

- die Aufzeichnungen über die gesundheitliche Situation der Klientel sowie über die pflegerischen, betreuerischen und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen, inklusive deren Aktualisierungen;
- die ärztliche Anordnung;
- die von der Klientel übergebenen Dokumente, insbesondere die Patientenverfügung (nur Kopie);
- die Angaben über die erbrachten Dienstleistungen und über das verwendete Material gemäss Mittel- und Gegenstandsliste;
- die für die Abrechnung erforderlichen Angaben;
- die Dokumente über den Abrechnungsverkehr mit den Versicherungen, den Gemeinden und der Klientel.

### **7.2. Schutz der Dokumentensammlung / Anspruch auf Einsichtnahme**

Die Spitex Region Entlebuch sichert zu, über ein Datenschutzkonzept zu verfügen, mit dem sichergestellt ist,

- dass die Personendaten der Klientel gemäss den Bestimmungen über das eidgenössische Datenschutzgesetz bearbeitet, insbesondere erfasst, verwaltet, aktualisiert, aufbewahrt und archiviert, an Dritte weitergegeben und gelöscht bzw. vernichtet werden;

- dass die Personendaten der Klientel gemäss den Bestimmungen über das eidgenössische Datenschutzgesetz vor unbefugter Bearbeitung, insbesondere vor unbefugter Einsichtnahme, Aneignung oder Weitergabe geschützt sind;
- und dass die Klientel gemäss den Bestimmungen über das eidgenössische Datenschutzgesetz Einsicht in die für sie angelegten Personendaten nehmen kann.

## 8. Schweigepflicht

### 8.1. Pflichten und Rechte der Mitarbeitenden

- a. Die Mitarbeitenden der Spitex Region Entlebuch unterstehen dem Berufsgeheimnis. Sie sind verpflichtet, über alles, was ihnen bei der Ausübung ihres Berufes anvertraut worden ist oder was sie in dessen Ausübung wahrgenommen haben, Stillschweigen zu bewahren.
- b. Sie sind zur Bekanntgabe ihres Wissens berechtigt, sofern und soweit sie
  - entweder über eine entsprechende Einwilligung der Klientel oder der von ihr berechtigten Person verfügen gemäss Dienstleistungsvertrag;
  - von der zuständigen Aufsichtsbehörde von der Schweigepflicht entbunden sind;
  - gesetzlich berechtigt oder verpflichtet sind, ohne Zustimmung der Klientel und ohne behördliche Entbindung von der Schweigepflicht Daten bekannt zu geben.
- c. Die Pflicht zur Verschwiegenheit gilt auch nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses zwischen der Spitex Region Entlebuch und den Mitarbeitenden und nach Beendigung des Dienstleistungsverhältnisses zwischen der Spitex Region Entlebuch und der Klientel.

### 8.2. Zusicherung der Klientel zur Datenbekanntgabe

- a. Die Klientel sichert ausdrücklich zu, dass die Spitex Region Entlebuch berechtigt ist, Daten bekannt zu geben, sofern und soweit es für die Erbringung der Dienstleistungen, für die Notfallversorgung, für die Qualitätssicherung, für die Rechnungsstellung oder zur Durchsetzung und Abwehr einer Forderung über den Rechtsweg erforderlich ist.
- b. Diese Zusicherung der Klientel gilt unter Vorbehalt des Widerrufs gegenüber folgenden Personen und Organisationen:
  - **Intern:**
    - zwischen Mitarbeitenden der Spitex Region Entlebuch.
  - **Extern:**
    - gegenüber Mitarbeitenden anderer Spitex-Organisationen oder Personalausleihorganisationen, oder gegenüber selbständigerwerbenden Pflegefachpersonen, soweit diese ebenfalls Spitex-Dienstleistungen für die Klientel erbringen;
    - gegenüber den die Klientel pflegende und betreuende Bezugspersonen;
    - gegenüber gesetzlichen vertretenden Personen der Klientel;
    - gegenüber der Ärzteschaft;
    - gegenüber Spitälern und Kliniken;
    - gegenüber Apotheken;
    - gegenüber Versicherungen und der Ausgleichskasse;
    - gegenüber den für die Restfinanzierung zuständigen Gemeindebehörden.
  - **In den in der Patientenverfügung genannten Fällen:**
    - gegenüber den in der Patientenverfügung genannten Personen.
  - **Bei medizinischen Notfällen zusätzlich:**
    - gegenüber den Mitarbeitenden der Notfallorganisationen;
    - gegenüber den mit der Behebung des Notfalls erforderlichen Personen.
- c. Für eine darüberhinausgehende Datenbekanntgabe bedarf es einer Entbindung von der Schweigepflicht gemäss Ziff. 8.1. lit. b (Dienstleistungsvertrag).

### 8.3. Anonymisierte Daten

Die Spitex Region Entlebuch ist verpflichtet, sich zur Sicherung und Verbesserung der Qualität an einem Austausch über Falldaten zu beteiligen. Die Spitex Region Entlebuch sichert zu, dass die Falldaten nur nach erfolgter Anonymisierung zur Qualitätssicherung und -verbesserung verwendet werden. Die Daten gelten dann als anonymisiert, wenn Rückschlüsse auf die Klientel ausgeschlossen sind.

## 9. Haftung

- a. Die Spitex Region Entlebuch haftet für Sach- und Personenschäden, die ihre Mitarbeitenden bei der Erfüllung des Dienstleistungsvertrags vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht haben.
- b. Die Haftung für Sachschäden wird abgelehnt, wenn der Sachschaden nicht innert vier Tagen seit dem Verursachen den Mitarbeitenden der SRE gemeldet wurde.
- c. Die Spitex Region Entlebuch bestätigt, über eine Haftpflichtversicherung für vorsätzlich oder grobfahrlässig verursachte Personen- und Sachschäden zu verfügen.

## 10. Beschwerden

- a. Die Klientel ist jederzeit berechtigt, sich über das Erbringen von Dienstleistungen schriftlich zu beschweren. Die Beschwerden können direkt an die Geschäftsleitung gerichtet werden. Die Mitarbeitenden sind dazu verpflichtet, eine schriftliche Beschwerde der Klientel entgegenzunehmen und an die Geschäftsleitung weiterzuleiten.
- b. Die Geschäftsleitung beantwortet die Beschwerde ebenfalls in schriftlicher Form und zeigt in der Antwort auf, ob und welche Massnahmen angeordnet und ergriffen werden.
- c. 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.

Beratungen erhalten Sie unter anderem bei:

- **Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA)**  
steht Menschen ab 65 Jahren und ihren Angehörige bei Problemen zur Verfügung  
[www.zisg.ch](http://www.zisg.ch) / Telefon: 058 450 60 60 / Mail: [zisg@lu.ch](mailto:zisg@lu.ch)
- **Ombudsstelle Krankenversicherung, Luzern**  
[www.om-kv.ch](http://www.om-kv.ch) / Telefon: 041 226 10 10 / Mail: [info@om-kv.ch](mailto:info@om-kv.ch)
- **Patientenstelle Zentralschweiz, Luzern**  
[www.zentralschweiz.patientenstelle.ch](http://www.zentralschweiz.patientenstelle.ch), Telefon 041 410 10 14 / Mail: [patientenstelle.luzern@bluewin.ch](mailto:patientenstelle.luzern@bluewin.ch)
- bei Ihrer **Wohnsitzgemeinde** (gemäss Gemeindegesetz § 45).

## 11. Gerichtsstand

Der ausschliessliche Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem zwischen der Spitex Region Entlebuch und der Klientel abgeschlossenen Vertragsverhältnis befindet sich beim Bezirksgericht Willisau, 6130 Willisau.

---

Schüpfheim, 7. Mai 2025