

Dieser Text ist eine Übersetzung des auf Französisch verfassten Original-Vertrags. Diese deutsche Fassung dient nur zur besseren Verständigung für Personen, die Deutsch verstehen und der französischen Sprache nicht mächtig sind. Dieses Dokument ist nicht rechtswirksam.

Zwischen dem gemeinnützigen Verein "Doheem versuergt – Service d'aide et de soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise", Mitglied des Netzwerks Help, im Folgenden als "**der Dienstleister**" bezeichnet,

Und

Herr, Frau:

Name:

Geburtsname:

Vornamen:

Matrikelnummer:

Adresse:

Postleitzahl und Ort: L -

Telefonnummer:

E-Mail:

im Folgenden als "**Kunde**" bezeichnet,

gegebenenfalls vertreten durch seinen gesetzlichen Vertreter:

Herr, Frau:

Name:

Geburtsname:

Vornamen:

Matrikelnummer:

Status: Vormund / Kurator / Eltern

Adresse:

Postleitzahl und Ort: L -

Telefonnummer:

Email:

Wird dieser Dienstleistungs- und Pflegevertrag (im Folgenden „**Vertrag**“) mit Wirkung zum abgeschlossen.

Einleitung

Der vorliegende Vertrag regelt die Beziehungen zwischen dem Dienstleister und seinem Kunden, hinsichtlich der Bereitstellung von Hilfs- und Pflegeleistungen, sowie gegebenenfalls, der Erbringung von hiermit verbundenen Produkten und Dienstleistungen.

I. Definitionen

Für alle Begriffe, die im Vertrag nicht anders definiert sind, gelten folgende Definitionen.

AEC: Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance, Bewertungs- und Kontrollbehörde der Pflegeversicherung

AEV: Actes essentiels de la vie / Aktivitäten des täglichen Lebens. Leistungen die in folgenden Bereichen durchgeführt werden:

- Körperpflege,
- Ausscheidung,
- Ernährung,
- An- / Auskleiden,
- Mobilität.

Aidant / pflegender Angehöriger: Drittperson, die in der Lage ist, die im Pflegeplan vorgesehene Unterstützung und Pflege zu leisten und die in der Dokumentation der durchzuführenden Hilfe- und Pflegeleistungen für die pflegebedürftige Person als solche benannt ist.

Pflegeversicherung: Die Pflegeversicherung unterliegt gemäß Buch V des Sozialversicherungsgesetzes. Sie deckt die Kosten für die Hilfe und Pflege, die für pflegebedürftige Personen erforderlich sind.

CNS: Nationale Gesundheitskasse

Synthese: Dokumentation der durchzuführenden Hilfe- und Pflegeleistungen für die pflegebedürftige Person (Synthèse de prise en charge): Das Dokument, das gemäß Artikel 350 Absatz 8 des Sozialversicherungsgesetzbuchs, den von der AEC festgelegten Bedarf an Unterstützung und Pflege aufführt, der von der Pflegeversicherung abgedeckt wird. Diese Dokumentation (Synthese) ist Gegenstand einer Benachrichtigung der CNS an den Kunden.

II. Vertragsgegenstand

Artikel 1. Der Kunde erklärt, den Dienstleister mit der Erbringung der Hilfs- und Pflegeleistungen, Produkten und Dienstleistungen zu beauftragen, die in Artikel 6 ausführlicher beschrieben sind. Der Kunde beauftragt den Dienstleister, bei Bedarf und gegebenenfalls auf der Grundlage der erforderlichen ärztlichen Verordnungen, mit der Erbringung von Krankenpflege- oder Physiotherapie-Anwendungen. Darüber hinaus kann der Kunde den Dienstleister beauftragen, ihn palliativ zu versorgen.

III. Koordination der Leistungen und den Beteiligten

Artikel 2. Zum Zeitpunkt dieses Vertrags ist die bevorzugte Kontaktperson für den Kunden für alle Fragen im Zusammenhang mit der Erbringung der betreffenden Dienstleistungen und deren Koordinierung, im Allgemeinen als Koordinator bezeichnet:

Herr, Frau

Nach- und Vorname :

Funktion : Antennenleiter

Telefonnummer :

Email :

Im Falle eines Wechsels des Koordinators, informiert der Dienstleister den Kunden so schnell wie möglich.

Artikel 3. Am Tag dieses Vertrages gibt der Kunde an

Einen « Aidant » zu haben Keinen « Aidant » zu haben

Der « Aidant » ist:

Herr, Frau: (streichen, wenn kein « Aidant » vorhanden)

Vor- und Nachname :

Adresse :

Wohnort :

Telefonnummer :

Im Falle einer Änderung informiert der Kunde den Dienstleister so schnell wie möglich. Der Dienstleister ist verpflichtet, der CNS im Falle der Abwesenheit des „Aidant“ oder dessen vorübergehender oder dauerhafter Nichtverfügbarkeit, den Beginn, sowie das mögliche Ende der Nichtverfügbarkeit mitzuteilen und erbringt auf Anfrage des Kunden während dieser Zeit alle in der Synthese vorgesehenen Leistungen. Der Kunde hat während des Zeitraums der erklärten Nichtverfügbarkeit des pflegenden Angehörigen, keinen Anspruch auf das ihm von der CNS gewährten Pflegegeld. Im Falle einer unzulässigen Zahlung müssen diese möglicherweise der CNS rückerstattet werden.

Artikel 4. Die Vertrauensperson ist die Person, die als "Bevollmächtigte" eines Patienten, der nicht mehr in der Lage ist selbst Entscheidungen über seine Gesundheit zu treffen, bezeichnet wird¹. Am Tag dieses Vertrags gibt der Kunde Folgendes an:

Keine Vertrauensperson zu haben Der Aidant ist die Vertrauensperson Die unten angegebene Person ist die Vertrauensperson

(streichen, wenn keine « Vertrauensperson » vorhanden)

Herr, Frau:

Vor- und Nachnamen:

Adresse :

Wohnort :

Telefonnummer :

Im Falle einer Änderung informiert der Kunde den Dienstleister so schnell wie möglich.

Artikel 5. Der Dienstleister kann einige oder alle in diesem Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen an ein Subunternehmen, welches ordnungsgemäß zugelassen ist, übertragen. Er bleibt dennoch für die Koordinierung der erforderlichen Dienstleistungen, gemäß den geltenden Haftungsbestimmungen, verantwortlich.

Im Falle des Einsatzes eines Subunternehmers ist der Dienstleister verpflichtet, den Kunden über die Identität des Subunternehmers und die Art seines Auftrags zu informieren

IV. Leistungen

Artikel 6. Wenn der Kunde Leistungsempfänger der Pflegeversicherung ist, werden die vom Dienstleister zu erbringenden Leistungen in der Synthese aufgeführt.

¹ Gesetz vom 16. März 2009 über Palliativpflege, Patientenverfügung und Begleiturlaub / Gesetz vom 16. März 2019 über Sterbehilfe und assistierten Suizid / Gesetz vom 24. Juli 2014 über Rechte und Pflichten der Patienten; Artikel 12

Weitere vom Kunden angeforderten Dienstleistungen, werden auf einem oder mehreren von beiden Parteien unterzeichneten und dem Vertrag beigefügten Formularen eingetragen. Sie werden bei Bedarf, mit Ausnahme von Ad-hoc-Anfragen oder unbedeutenden Änderungen, in der Wochenplanung entsprechend den Bedürfnissen des Kunden aktualisiert.

Artikel 7. Der Dienstleister erfasst und dokumentiert alle Dienstleistungen in einer elektronischen Pflegeakte, um die beim Kunden geleistete Pflege nachverfolgen zu können.

V. Verpflichtungen des Dienstleisters

Artikel 8. Der Dienstleister verpflichtet sich, sein Bestes zu geben, um jeden Tag im Jahr kontinuierlich Hilfe und Pflege zu leisten. Der Dienstleister verpflichtet sich, die Erwartungen und Bedürfnisse des Kunden bestmöglich zu erfüllen und bei allen Mitarbeitern Fachkompetenz und kontinuierliche Servicequalität zu garantieren.

Er verpflichtet sich, das Recht des Kunden auf Schutz seiner Privatsphäre, Vertraulichkeit, Würde und Achtung, sowie seiner religiösen und philosophischen Überzeugungen zu respektieren.

Die Dienstleistungen werden in Übereinstimmung mit den guten professionellen Praktiken und den geltenden deontologischen Regeln erbracht. Darüber hinaus beachtet der Dienstleister die Richtlinien und Referenzstandards hinsichtlich der Qualität und der Dienstleistungen, die in der Rahmenvereinbarung enthalten sind, die den Dienstleister an die CNS bindet.

Artikel 9. Der Dienstleister verpflichtet sich, die Entscheidungsfreiheit des Kunden bezüglich der Auswahl des Leistungserbringers, gemäß seiner Betreuungssituation und den geltenden gesetzlichen Bestimmungen jederzeit zu respektieren. Wenn der Kunde während der Laufzeit dieses Vertrags auf eine liberale Pflegekraft oder eine andere Organisation zurückgreifen möchte, um Krankenpflegeleistungen zu erhalten, muss der Kunde sich zunächst beim Dienstleister über die Konsequenzen in Bezug auf die Kostendeckung durch die Sozialversicherungen informieren.

Artikel 10. Der Kunde wird gebeten, jede Unzufriedenheit dem Dienstleister zu melden, damit dieser entsprechenden Abhilfe leisten kann.

Artikel 11. Der Einsatz des Dienstleisters ist auf die vom Kunden gemäß Artikel 6 angeforderten Leistungen beschränkt. Insbesondere wird der Kunde darüber informiert, dass der Dienstleister in keinem Fall, weder Rettungsdienste noch Allgemeinmediziner oder Fachärzte ersetzt.

Artikel 12. Die Verpflichtungen des Dienstleisters sind Verpflichtungen hinsichtlich der Mittel und nicht der Ergebnisse. Seine Haftung kann nur für ein Verschulden geltend gemacht werden, das ihm in Bezug auf die ihm zur Verfügung stehenden Mittel, zum Zeitpunkt der Handlung oder Unterlassung, ordnungsgemäß nachgewiesen wurde.

VI. Kundenverpflichtungen

Artikel 13. Der Kunde und gegebenenfalls Personen aus seinem direkten Umfeld verpflichten sich, an den vereinbarten Orten, Tagen und Zeiten anwesend zu sein und dem Dienstleister den Zugang sicherzustellen. Der Kunde oder eine ihm nahestehende Person verpflichtet sich, den Dienstleister mindestens 48 Stunden im Voraus über seine vorhersehbare Abwesenheit zu informieren. Dienstleistungen, die nicht innerhalb der vorhergesagten Frist storniert wurden, werden dem Kunden zum Preis der geplanten Leistungen in Rechnung gestellt.

Wird der Kunde hospitalisiert, informiert er den Dienstleister so schnell wie möglich.

Artikel 14. Der Kunde verpflichtet sich, ein sicheres Umfeld für die Erbringung von Dienstleistungen zu gewährleisten. Der Kunde verpflichtet sich, Haustiere während der vom Dienstleister erbrachten Leistungen einzuschließen, und fördert so die Einhaltung der Hygiene- und Personalsicherheitsregeln.

Artikel 15. Der Kunde verpflichtet sich, dem Dienstleister genaue administrative und gesundheitsbezogene Angaben bereit zu stellen und ihn über alle diesbezüglichen

Entwicklungen zu informieren. Diese Daten werden verwendet, um die elektronische Pflegeakte zu erstellen, Informationen zwischen Einrichtungen und Leistungserbringern (Krankenhäuser, Pflegeheime usw.) auszutauschen und Sozialversicherungsorganisationen Rechnungen auszustellen.

Der Kunde verpflichtet sich, den Dienstleister über das Vorhandensein von Allergien zu informieren, um allergische Reaktionen auf Produkte zu vermeiden, die während der Pflege oder Behandlung verwendet werden. Bei längerer Abwesenheit verpflichtet sich der Kunde, die Rückgabe der bei ihm zu Hause befindlichen Geräte des Dienstleisters zu garantieren.

Der Kunde wird gebeten, den Dienstleister über alle für sein Lebensende geltenden Schriften zu informieren (Patientenverfügung, Bestimmungen zum Lebensende², usw.).

VII. Vertragsdauer und Kündigungsbedingungen

Artikel 16. Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und tritt an dem zu Vertragsbeginn angegebenen Datum in Kraft.

Der Vertrag kann von beiden Parteien gemäß den folgenden Bestimmungen einseitig gekündigt werden.

Artikel 17. Bei Vertragskündigung, muss dem Dienstleister die Kündigung per Einschreiben mitgeteilt werden. Der Vertrag endet mit Ablauf einer Kündigungsfrist von einem Monat. Ausschlaggebend ist das Datum des Poststempels.

Eine fristlose Kündigung ist nach Vereinbarung beider Parteien oder im Falle eines schwerwiegenden Verstoßes des Dienstleisters möglich.

Im Falle des Todes des Kunden endet der Vertrag am Tag, an dem der Dienstleister ordnungsgemäß über den Tod des Kunden informiert wurde.

Artikel 18. Der Dienstleister kann den Vertrag kündigen, wenn es ihm nicht möglich ist, dessen Zweck zu erfüllen oder bei schweren Unverträglichkeiten oder Missverständnissen zwischen Mitarbeitern des Dienstleisters und dem Kunden oder seinem Umfeld.

Die Kündigungsfrist kann auf Wunsch des Kunden verkürzt werden, wenn dieser einen anderen Anbieter gefunden und den Dienstleister schriftlich darüber informiert hat.

Der Dienstleister teilt dem Kunden die Kündigung per Einschreiben mit Angabe der Gründe und des Datums des Endes der einmonatigen Kündigungsfrist mit.

Wenn die Mitarbeiter des Dienstleisters Aggressionen, Drohungen oder anderen Tatbeständen ausgesetzt sind, die ihre körperliche oder geistige Unversehrtheit beeinträchtigen oder beeinträchtigen könnten, kann der Vertrag fristlos gekündigt werden. Gegebenenfalls, wenn der Kunde Begünstigter der Pflegeversicherung ist, muss der Dienstleister die AEC über die Kündigung aus schwerwiegenden Gründen über gesicherte Kommunikationskanäle informieren.

VIII. Abrechnung

Artikel 19. Alle vom Kunden zu zahlenden Leistungen werden ihm zu den geltenden Tarifen in Rechnung gestellt. Die Tarife werden vom Dienstleister auf Wunsch des Kunden zur Verfügung gestellt.

In allen Fällen legt der Dienstleister zu Beginn der Betreuung einen Kostenvoranschlag vor, der als Anhang zu diesem Vertrag beigelegt ist. Der Dienstleister kann dazu veranlasst sein, die darin angekündigten Tarife einseitig zu ändern. Für die Anpassung der Tarife, muss der Kostenvoranschlag nicht aktualisiert werden.

² Gesetz vom 16. März 2009 über Palliativpflege, Patientenverfügung und Begleiturlaub / Gesetz vom 16. März 2019 über Sterbehilfe und assistierten Suizid

Der Kostenvoranschlag wird entsprechend den Bedürfnissen des Kunden aktualisiert, mit Ausnahme von Ad-hoc-Anfragen oder unbedeutenden Änderungen in der Wochenplanung.

Artikel 20. Die im Rahmen der Pflegeversicherung geltenden Bedingungen sind in einem diesbezüglichen Kundenhinweis angegeben, der dem Kunden gegebenenfalls ausgehändigt wird.

Für Dienstleistungen, die nicht oder nur teilweise von der CNS oder von einem anderen Kostenträger, die für die Übernahme der Dienstleistungskosten zuständig ist, übernommen werden, wendet der Dienstleister sein Recht an, den nicht zu erstattenden Teilbeitrag an den Kunden zu verrechnen.

Gegebenenfalls wird ein Kostenvoranschlag für den Kunden erstellt.

Von Kunden zu zahlende Rechnungen können ausgestellt werden, wenn:

- wenn der Kunde ausdrücklich die Erbringung von Leistungen verlangt, die über den Leistungsumfang der Sozialversicherung (Synthese) hinausgehen oder nicht genehmigt worden sind (Leistungen in der CNS-Nomenklatur für Leistungserbringer). Die in der Synthese festgelegten AEVs können dem Kunden nicht vom Dienstleister in Rechnung gestellt werden, selbst wenn sie vom Kunden abgelehnt wurden oder die vorgesehene Pauschale überschreiten. Wenn der Kunde Unterstützung und Pflege in einem Bereich der AEV anfragt, die laut Synthese nicht vom Dienstleister erbracht werden dürfen, werden diese in Rechnung gestellt. Wenn diese Leistungen durch den Aidant ausgeführt werden sollen, muss der Dienstleister die Nichterfüllung durch den Aidant der AEC melden.
- wenn der Kunde keinen offiziellen positiven Entscheid der Pflegeversicherung für die erbrachten Leistungen erhalten hat. Zum Beispiel:
 - der Antrag auf Leistungen der Pflegeversicherung wurde aus irgendeinem Grund abgelehnt.
 - Die Leistungen wurden vor Beginn des Anrechts auf Pflegeversicherungsleistungen erbracht.
 - im Falle einer Anfechtung der Synthese der Pflegeversicherung, wenn der Antragsteller durch eine endgültige Entscheidung abgewiesen wurde.
- wenn der Kunde abwesend war oder die Erbringung geplanter Dienstleistungen verweigert hat (Dienstleistungen, die mindestens 48 Stunden im Voraus storniert wurden, werden nicht in Rechnung gestellt);
- Im Falle von rechtlichen oder behördlichen Änderungen (Tarife, Skalen usw.), die zu einer Anpassung der Elemente führen können, die vom Kunden übernommen werden müssen.

Artikel 21. Die ausgestellten Rechnungen sind innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt Netto und ohne Abzug zahlbar. Bei verspäteter Zahlung können gesetzliche Verzugszinsen und eine Bearbeitungsgebühr erhoben werden.

Der Dienstleister kann verlangen, dass die Zahlung von Rechnungen von einem Dritten gewährleistet wird oder das eine „auf erste Anforderung“ zahlbare Bankgarantie zu seinen Gunsten ausgestellt wird.

Dem Kunden ist bekannt, dass die Erben im Todesfall für etwaige Schulden und Verzugszinsen gegenüber dem Dienstleister haften.

Artikel 22. Wenn der Kunde dies wünscht und unter der Bedingung, dass er die Zulassungsbedingungen erfüllt und die erbrachten Dienstleistungen in den vom Staat festgelegten Umfang fallen, verpflichtet sich der Dienstleister, die betreffenden und an den Kunden gerichteten Rechnungen für Leistungen, die nicht von der CNS übernommen werden, dem Familienministerium zum Erhalt einer finanziellen Hilfe zukommen zu lassen.

IX. Schutz personenbezogener Daten

Artikel 23. Im Rahmen der Betreuung des Kunden, ist der Dienstleister verpflichtet, personenbezogene Daten sowie Gesundheitsdaten des Kunden zu erfassen und zu

verarbeiten. Diese Daten werden in der Regel vom Kunden selbst an den Dienstleister übermittelt, können aber auch von einer dritten Person (z. B. einem Familienmitglied, einem Vormund, einem Krankenhaus, einem Pflegeheim usw.) übermittelt werden, um eine effiziente und kontinuierliche Pflege und Betreuung zu gewährleisten.

Diese Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr.

Der Kunde bestätigt, eine Mitteilung über die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten als Anhang zu diesem Vertrag erhalten und die genannten Informationen einschließlich seiner Rechte in Bezug auf die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten gelesen und verstanden zu haben.

Der Dienstleister muss möglicherweise die personenbezogenen Daten des Kunden mit anderen Angehörigen der Gesundheitsberufe austauschen (verschreibende Ärzte, Angehörige der Gesundheitsberufe im Falle eines Krankenhausaufenthaltes des Kunden, neuer Gesundheitsdienstleister, der den Kunden übernimmt), um die Kontinuität der Pflege zu gewährleisten oder um die bestmögliche Pflege zu bestimmen. Der Kunde wird im Voraus benachrichtigt und kann auf Wunsch Widerspruch einlegen.

Der Kunde wird darüber informiert, dass im Falle einer vorübergehenden oder dauerhaften Unmöglichkeit, seine Rechte gemäß dem Gesetz auszuüben, das Berufsgeheimnis in Bezug auf die oben genannte Vertrauensperson aufgehoben wird, die dann möglicherweise Zugriff auf die Patientenakte des Kunden haben kann.

X. Anwendbares Recht und zuständige Gerichtsbarkeit

Artikel 24. Dieser Vertrag unterliegt luxemburgischem Recht. Alle rechtlichen Auseinandersetzungen zwischen den Parteien im Zusammenhang mit diesem Vertrag fallen in die ausschließliche Zuständigkeit der Gerichte von Luxemburg-Stadt.

Dieser Vertrag wurde am, in entsprechender Anzahl verfasst, wie Interessenparteien bestehen. Jede Partei erklärt durch seine Unterschrift, ein Original erhalten zu haben.

Im Namen und im Auftrag des
Dienstleisters

Kunde (oder sein gesetzlicher Vertreter)

Name :

Titel :

Name :

Titel :

[nichtzutreffendes streichen:]

In Anbetracht der persönlichen Situation und des Gesundheitszustands des Kunden verpflichtet sich der Unterzeichnete, falls notwendig bei der Erbringung von Pflege- und anderen Dienstleistungen gemäß den Bestimmungen dieses Vertrags anwesend zu sein:

Unterschrift

(Vor-,
Nachname)

Anhänge und Referenzen

Die folgenden Dokumente sind Bestandteil des Vertrags oder bilden (soweit zutreffend) die Referenz für diesen Vertrag:

- Die von der AEC ausgestellte, gültige Synthese (jede neue Version der Synthese modifiziert diesen Vertrag, sobald diese in Kraft tritt)
- Dokumente wie in Artikel 6 beschrieben, die sich auf bestimmte Dienstleistungen beziehen
- Datenschutzerklärung für Kunden
- Kundenhinweis - Pflegeversicherung