



Betreuungs - und Aufnahmevertrag

Zwischen

Der Stiftung „Stéftung Hëllef Doheem“,

im Folgenden „der Anbieter“ genannt

mit Sitz in L-1420 Luxemburg, 48a avenue Gaston Diderich

und

| | | | |
|---|--|---------|--|
| <input type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Frau <input type="checkbox"/> Andere | | | |
| Geburtsname | | Vorname | |
| Ehename | | | |
| Sozialversicherungsnummer | | | |
| Geburtsdatum | | | |
| Wohnhaft in | | | |
| Nationalität | | | |
| Adresse | | | |
| E-Mail | | | |
| Telefon-Nr. | | | |

Im Folgenden „der Klient“ genannt,

„der Anbieter“ und „der Klient“ im Folgenden gemeinsam als „die Parteien“ bezeichnet,

wird folgender Betreuungs- und Aufnahmevertrag (im Folgenden „der Vertrag“) abgeschlossen:

Art. 1

Dieser Vertrag hat zum Ziel, die Rechte und Pflichten der Parteien im Rahmen der vom „Anbieter“ angebotenen Dienstleistungen festzulegen, unter anderem in den Bereichen Prävention, Kurativ- und Palliativpflege.

„Der Anbieter“ verpflichtet sich durch den vorliegenden Vertrag und unter Einhaltung der Gesetze und Vorschriften, die vom „Klienten“ angeforderte Hilfe und Pflege zu leisten, unter anderem im Rahmen des Buches V des Sozialversicherungsgesetzes bezüglich der Pflegeversicherung, und dies im Einklang mit den vorgesehenen Zulassungen für seine verschiedenen Tätigkeiten und gemäß der Betreuungssynthese die von der „Autorité d'évaluation et de contrôle“ (AEC) ausgestellt und dem Klienten von der nationalen Gesundheitskasse zugestellt wird.

Darüber hinaus erstreckt sich der vorliegende Vertrag auf alle Dienstleistungen und Aktivitäten, die vom Klienten angefordert werden, unter anderem, die Betreuung in einer Tagesstätte für ältere Menschen (im Folgenden „CJPA“), die Durchführung von Pflege- und Therapiemaßnahmen, wie sie in den Nomenklaturen zur Krankenversicherungsgesetzgebung definiert sind und auf Grundlage von ärztlichen Verordnungen und

Verschreibungen festgestellt werden, einschließlich der Palliativpflege und der Betreuung von Situationen am Lebensende, sowie im Allgemeinen alle anderen Maßnahmen, die in den Zuständigkeitsbereich der Gesundheitsberufe fallen.

Die Gesamtheit der Hilfe und Pflege, Maßnahmen, Dienstleistungen und Aktivitäten, die Gegenstand des vorliegenden Vertrags sind, wird im Folgenden als „Leistungen“ bezeichnet.

Art.2

„Der Anbieter“ verpflichtet sich, das Recht des Klienten auf Schutz seiner Privatsphäre, Vertraulichkeit, Würde und Achtung seiner weltanschaulichen, religiösen und philosophischen Überzeugungen zu respektieren. „Der Anbieter“ garantiert dem Klienten die freie Arztwahl, es sei denn, es gelten besondere Modalitäten für die Ernennung des Arztes. „Der Klient“ muss sich für seine medizinische Versorgung an seinen Arzt wenden. Er ermächtigt den Anbieter, sich mit seinen Ärzten und Therapeuten auszutauschen.

Art.3

Unter Bezugnahme insbesondere auf sein „Projet d'établissement“ verpflichtet sich „der Anbieter“, seine Leistungen gemäß seinem Pflegekonzept zu erbringen und den Klienten über alle angebotenen Leistungen zu informieren, um sein physisches, psychisches, geistiges und soziales Wohlbefinden zu fördern und zu unterstützen.

„Der Anbieter“ verpflichtet sich, in Zusammenarbeit mit dem Klienten und/oder seinem Umfeld eine individuelle Akte sowie einen individuellen Betreuungsplan für den Klienten zu erstellen.

Um qualitativ hochwertige Leistungen anzustreben und die Kontinuität der Pflege zu gewährleisten, erfasst und dokumentiert „der Anbieter“ regelmäßig in der elektronischen Pflegeakte des Klienten die erbrachten Leistungen, insbesondere die Hilfe und Pflege, sowie alle Informationen, die für seine Betreuung, seine Sicherheit und die Verfolgung der Entwicklung seines Gesundheitszustands relevant sind, einschließlich der Dokumentation durch Fotografieren (z. B. Wunden, usw.).

Die Dokumentation in der elektronischen Pflegeakte durch das Personal des Anbieters kann mithilfe eines Smartphones, eines Laptops oder einer anderen Technologie erfolgen und rechtfertigt die Nutzung dieser Geräte zu diesem Zweck in der Wohnung des Klienten.

„Der Klient“ und/oder sein Umfeld verpflichten sich, mit dem Anbieter zusammenzuarbeiten, um eine angemessene und aktuelle Dokumentation zu führen, und informieren den Anbieter von sich aus über alle Informationen oder Daten, die in diesem Zusammenhang nützlich sind.

Art. 4

„Der Anbieter“ erbringt die Leistungen hauptsächlich durch sein unter Arbeitsvertrag stehendes Personal.

Gelegentlich kann die Erbringung dieser Dienstleistungen durch externes Personal erfolgen, das nicht beim Anbieter angestellt ist. In jedem Fall bleibt „der Anbieter“ gegenüber dem Klienten für die ordnungsgemäße Erfüllung des vorliegenden Vertrags verantwortlich. „Der Klient“ erklärt, dass er die Mitarbeiter, die bei ihm eingeplant werden, akzeptiert.

Art. 5

„Der Anbieter“ teilt dem Klienten die Kontaktdaten der Bezugsführungskraft/des Bezugskrankenpflegers mit, der „die Leistungen“, die Gegenstand des vorliegenden Vertrags sind, koordiniert. Diese Person ist die bevorzugte Kontaktperson des Klienten für alle Fragen im Zusammenhang mit den Leistungen. „Der Klient“ wird so schnell wie möglich informiert, wenn sich diese Person ändert.

Art. 6

Wenn der, in der Betreuungssynthese, genannte „Aidant“ nicht verfügbar ist, um die Leistungen zu erbringen, die in der Betreuungssynthese vorgesehen sind, ist „der Anbieter“ verpflichtet, diese Nichtverfügbarkeit dem Sozialversicherungsträger mitzuteilen. „Der Klient“ verpflichtet sich, ein Formular zu unterzeichnen, das diese Nichtverfügbarkeit bestätigt und das „der Anbieter“ der „AEC“ weiterleitet. „Der Anbieter“ ist auch verpflichtet, den Sozialversicherungsträger über das Ende der Nichtverfügbarkeit des „Aidant“ zu informieren. Während der Nichtverfügbarkeit des „Aidant“ sind die Geldleistungen nicht fällig und müssen gegebenenfalls vom „Aidant“ zurückgezahlt werden, wenn dieser zu Unrecht bezahlt wurde. „Der Anbieter“ muss dem Sozialversicherungsträger auch eventuelle Versäumnisse des „Aidant“ melden.

Art. 7

Für den Klienten, der eine Tagesstätte für Senioren („CJPA“) besucht, erbringt „der Anbieter“ ganz oder teilweise „die Leistungen“, die in Artikel 1 beschrieben sind. Das Angebot umfasst auf die Bedürfnisse des Klienten zugeschnittene Animationsdienste und Dienste um das Sozialleben, Gruppenbetreuung und Aktivitäten zur Förderung der Autonomie, Erste-Hilfe-Maßnahmen, Medikamentenverabreichung, Verpflegung und Transport. Das „CJPA“ hat während der Bürozeiten einen Empfangsdienst. „Der Anbieter“ stellt sicher, dass „der Klient“ an der Entscheidungsfindung über die Faktoren, die sein Leben im „CJPA“ beeinflussen, beteiligt wird, einschließlich der Dienstleistungen im Bereich der Animation und des sozialen Lebens, sowie an der Erstellung seines individuellen Lebensplans. Die Gesamtheit der Leistungen wird unter anderem im „Projet d'établissement“ der „CJPA“ des Anbieters beschrieben und „der Anbieter“ erklärt dem Klienten ausführlich „die Leistungen“, ungeachtet der Möglichkeit des Klienten, sich diese Leistungen auf Wunsch erneut erklären zu lassen, auch im Verlauf der Aktivitätsprogramme der „CJPA“.

Jede interessierte Person kann einen Termin für einen Schnupperbesuch in einer Tagesstätte vereinbaren, entweder in Begleitung oder ohne Begleitung eines Familienmitglieds oder des „Aidant“, um Informationen über die Modalitäten und den Ablauf eines Tages im „CJPA“ zu erhalten. Außerdem kann die interessierte Person das Mittagessen mit der Gruppe einnehmen und an den angebotenen Aktivitäten teilnehmen.

Der vom Klienten zu zahlender Tagespreis wird ihm bei der Aufnahme in das „CJPA“ von der Bezugsführungskraft des Anbieters mitgeteilt und entspricht mindestens dem Preis für die gerontologische Betreuung, wie er in den Verordnungen festgelegt ist und regelmäßig von den Behörden angepasst wird, unter anderem unter dem Einfluss der gesetzlichen Indexierung. „Der Klient“ ist aufgefordert diese Verordnungen zu konsultieren, um den aktualisierten Preis für die gerontologische Betreuung zu erfahren. Zur Orientierung, der Preis für die gerontologische Betreuung für 2025 beträgt 31.19 Euro pro Tag. Für zusätzliche "Leistungen" wird ein Kostenvoranschlag für den Klienten erstellt. Die im „CJPA“ verfügbare und ausgehängte „Preisliste“ oder „Liste der nicht tarifierten Maßnahmen“ gilt als Kostenvoranschlag für die darin aufgeführten Leistungen und „der Klient“ wird aufgefordert, diese regelmäßig zu konsultieren.

Wenn ein Kostenvoranschlag erstellt wurde, gilt die Erbringung von Leistungen für den Klienten oder die Teilnahme an Aktivitäten als Zustimmung zum Kostenvoranschlag durch den Klienten. Die Änderung des Preises der Leistungen aufgrund der gesetzlichen Indexierung sind für den Klienten von Rechts wegen und ohne weitere Formalitäten verbindlich, und dies ab dem Tag des Inkrafttretens der entsprechenden Gesetzgebung.

Art. 8

„Der Anbieter“ ist bestrebt, alles zu tun, um die Qualität der Betreuung des Klienten zu gewährleisten. Sollte es dennoch zur Unzufriedenheit mit den Leistungen kommen, wird „der Klient“ aufgefordert, dies seiner Bezugsführungskraft/seinem Bezugskrankenpfleger mitzuteilen. Außerhalb der Bürozeiten und in dringenden Fällen kann er sich unter der Telefonnummer +352 40 20 80 an die Telefonzentrale des Anbieters wenden.

„Der Klient“ kann seine Unzufriedenheit auch direkt dem Beschwerdemanager unter der folgenden E-Mail-Adresse mitteilen: gestion-des-plaintes@shd.lu oder per Post an die folgende Postadresse:

*„Stéftung Hëllef Doheem“
Gestion des plaintes
B.P. 1878
L-1018 Luxemburg.*

Der Beschwerdemanager hat das Recht, Informationen über alle medizinischen und/oder pflegerischen Elemente sowie Einblick in die individuelle Betreuungsakte des betroffenen Klienten zu erhalten, die er für eine fundierte Entscheidung benötigt.

Art. 9

Das Ethikkomitee des Anbieters steht den Klienten, ihren gesetzlichen Vertretern sowie ihren Kontaktpersonen zur Verfügung, um auf Wunsch Entscheidungshilfe bei einer ethischen Frage zu leisten oder Fragen zur Einhaltung ihrer Grundrechte zu beantworten.

Diese Anfragen können an folgende E-Mail-Adresse comite.ethique@shd.lu gesendet werden oder per Post mit dem Vermerk „vertraulich“ auf dem Umschlag an die folgende Adresse geschickt werden:

*„Stéftung Hëllef Doheem“
Ethikkomitee
48A, avenue Gaston Diderich
L-1420 Luxemburg-Stadt*

Gemäß den gesetzlichen Bestimmungen gibt der Ethikkomitee seine Stellungnahmen in völliger Unabhängigkeit ab. Sie sind nicht bindend und sind vertraulich. Das Ethikkomitee hat das Recht Informationen über alle medizinischen und/oder pflegerischen Elemente sowie Einblick in die individuelle Betreuungsakte des betroffenen Klienten zu erhalten, die er für eine fundierte Entscheidung benötigt.

Art. 10

„Der Klient“ akzeptiert die Erbringung der Leistungen und arbeitet an ihrer ordnungsgemäßen Durchführung mit. Zu diesem Zweck verpflichtet er sich persönlich und setzt sich gegebenenfalls, in diesem Sinne, für die Personen in seinem Umfeld ein, darunter auch für den eventuellen „Aidant“, am Ort, an den Tagen und zu den Zeiten anwesend zu sein, die mit dem Anbieter für die Durchführung der Leistungen vereinbart wurden.

„Der Anbieter“ bemüht sich, an den im Voraus vereinbarten Tagen und zu den vereinbarten Zeiten vor Ort zu sein, um die Leistungen zu erbringen, kann aber nicht für eine vorzeitige Ankunft oder eine Verspätung gegenüber dem vereinbarten Zeitplan verantwortlich gemacht werden. Die angegebenen Zeiten sind Richtwerte und beinhalten von vornherein eine Toleranz von mehr oder weniger 30 Minuten.

Art. 11

„Der Klient“ oder sein Umfeld verpflichten sich, den Anbieter mindestens fünf Tage im Voraus über jede vorhersehbare Abwesenheit zu informieren. Im Falle einer unvorhergesehenen Abwesenheit muss „der Anbieter“ so schnell wie möglich von denselben Personen darüber informiert werden. Dieselben Personen informieren den Anbieter mindestens 24 Stunden im Voraus über die voraussichtliche Rückkehr.

Bei Abwesenheit oder Verweigerung von Leistungen, einschließlich innerhalb eines „CJPA“, seitens des Klienten behält sich „der Anbieter“ das Recht vor, ihm alle oder einen Teil der geplanten Leistungen in Rechnung zu stellen.

„Der Klient“ oder sein Umfeld verpflichten sich, den Anbieter über jeden Erstantrag, jede Neubewertung und jeden eventuell eingeleiteten Rechtsbehelf im Bereich der Pflegeversicherung zu informieren.

Art. 12

„Der Klient“ verpflichtet sich, alles zu tun, um „die Leistungen“ zu ermöglichen und zu erleichtern (z. B. bei Bedarf ein angepasstes Bett oder einen Lifter aufstellen, Material für die Durchführung der Hygienepflege, Reinigungsmaterial usw.). „Der Anbieter“ kann den Klienten über die verfügbaren Hilfsmittel informieren und bietet ihm Lösungen an, die auf seine Situation zugeschnitten sind.

„Der Klient“ verpflichtet sich, den Anbieter über seinen Gesundheitszustand zu Beginn der Betreuung sowie über Änderungen seines Gesundheitszustands, einschließlich möglicher übertragbarer Krankheiten, zu informieren. Er informiert den Anbieter über Allergien, an denen er leidet.

Für den Fall, dass „der Anbieter“ mit der Beschaffung, Zubereitung oder Verabreichung von Medikamenten beauftragt ist, die er auch mittels der Blisterisierungstechnik durchführen kann, muss „der Klient“ zwingend ein gültiges Rezept oder eine ärztliche Verschreibung vorlegen. Dasselbe gilt für andere pflegerische Leistungen.

Sofern „der Klient“ nicht ausdrücklich widerspricht, kann das Personal des Anbieters auf Vorschlag des Apothekers generische Arzneimittel erhalten, die der ärztlichen Verschreibung oder dem ärztlichen Rezept entsprechen.

Art. 13

„Der Klient“ verpflichtet sich, während der physischen Anwesenheit des Personals des Anbieters die gesetzlichen Bestimmungen über Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz einzuhalten und für deren Einhaltung zu sorgen und insbesondere das Personal des Anbieters nicht den Ausdünstungen auszusetzen, die sich aus dem Konsum von Tabak oder anderen Produkten ergeben. „Der Klient“ verpflichtet sich, das Recht des Personals des Anbieters auf Privatsphäre zu respektieren und davon abzusehen, das Personal bei der Erbringung der Leistungen zu filmen oder Gespräche aufzuzeichnen.

Während der Dauer der Leistungen müssen die Tiere in einem separaten Raum eingesperrt werden.

Art. 14

„Der Klient“ ergreift die erforderlichen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass das Personal des Anbieters zum Zweck der Leistungserbringung Zugang zu seiner Wohnung hat. Er stellt dem Anbieter gegebenenfalls eine angemessene Anzahl von Schlüsselsätzen zur Verfügung, um dem Personal des Anbieters den Zugang zu seiner Wohnung zu ermöglichen.

„Der Klient“ hält den Anbieter über alle möglichen Änderungen auf dem Laufenden, insbesondere um dem Anbieter den Zugang in Notsituationen zu gewährleisten, und händigt ihm bei Bedarf neue Schlüsselsätze aus.

Bei der Übergabe von Schlüsseln an den Anbieter ist das Formular „Erklärung zur Bereitstellung von Schlüsseln“ („Déclarations mise à disposition des clés“) auszufüllen.

Aus organisatorischen Gründen akzeptiert „der Klient“, dass die Schlüssel in einem „Key-Safe“ deponiert werden können, der in der Nähe der Unterkunft angebracht wird. „Der Anbieter“ kann unter keinen Umständen haftbar gemacht werden, wenn die Pflege nicht fortgesetzt wird bzw. „der Anbieter“ in einem Notfall keinen Zugang zur Unterkunft erhält aufgrund nicht gemeldeter Änderungen an den Zugangssystemen.

Art. 15

Im Falle einer längeren Abwesenheit verpflichtet sich „der Klient“, die Rücknahme der in seiner Wohnung befindlichen Geräte durch den Anbieter zu gewährleisten.

Art. 16

„Der Klient“ wird aufgefordert, den Anbieter über ein mögliches Dokument zu informieren, das auf seine Situation am Lebensende anwendbar ist (Patientenverfügung, Bestimmungen zum Lebensende, ...).

Art. 17

Sofern sie nicht von der Pflege- bzw. Krankenversicherung, oder einer anderen öffentlichen oder staatlichen Stelle übernommen werden, die die Kosten oder einen Teil davon für oder im Interesse des Klienten bezahlt oder vorstreckt, sind alle Leistungen gemäß den geltenden Tarifen, Kostenvoranschlägen oder Preisen vom Klienten zu tragen. „Der Klient“ akzeptiert, dass „die Leistungen“, die regelmäßig in der Pflegeakte dokumentiert werden, ihm gegenüber verpflichtend sind und in Rechnung gestellt werden können.

„Der Klient“ muss unter anderem für Leistungen aufkommen, die in den folgenden Kontexten erbracht oder geplant werden:

- Die Abwesenheit des Klienten oder dessen Verweigerung der zu erbringenden Leistungen,
- die Ablehnung des Antrags auf Leistungen der Pflegeversicherung, unabhängig von der Begründung,
- die Erbringung von Leistungen durch den Anbieter vor Beginn des Anspruchsrecht gemäß Artikel 362 Absatz 1^{er} des Sozialversicherungsgesetzbuchs,
- im Falle einer Anfechtung der Betreuungssynthese, wenn der Antragsteller durch eine endgültige Entscheidung abgewiesen wird,
- jede Änderung (Tarif, ...), die eine Anpassung der Elemente zur Folge haben kann, die möglicherweise zu Lasten des Klienten bestehen bleiben,
- die Durchführung der Pflege im Rahmen einer ärztlichen Verordnung, die in der Regel eine Eigenbeteiligung des Klienten von derzeit 12% des Tarifs der anwendbaren Nomenklatur nach sich zieht (außer Klienten, die unter einem Pflegeversicherungssystem stehen).

Bei der Palliativversorgung ist die staatliche finanzielle Beteiligung an der „Unterstützung des Umfelds und Trauerbegleitung“ auf die in der Vereinbarung zwischen dem Staat und dem Anbieter festgelegten Quote beschränkt, die derzeit 90 Stunden beträgt.

Für Leistungen, die nicht vom Sozialversicherungsträger oder einer anderen Instanz übernommen werden, kann „der Anbieter“ auf einem separaten Dokument einen Kostenvoranschlag erstellen, der den Preis der Leistungen zu Lasten des Klienten enthält. Wenn beim Anbieter eine „Preisliste“ oder eine „Liste der nicht tarifgebundenen Leistungen“ in irgendeiner Form vorliegt, gilt diese Liste als Kostenvoranschlag. Die Annahme von Leistungen

durch den Klienten, für die ein Kostenvoranschlag vorliegt, gilt als Einwilligung zum Kostenvoranschlag durch den Klienten.

Die Tarife oder Preise können in regelmäßigen Abständen überprüft und gegebenenfalls angepasst werden, unter anderem im Zusammenhang mit der Entwicklung der Lebenshaltungskosten (gesetzliche Indexierung, usw.), des Tarifvertrags, der „Valeurs monétaires“ und der zwischen der „CNS“ und COPAS ausgehandelten „Lettres-clés“ sowie der Sozialtarife, die in einer zwischen dem Anbieter und dem Familienministerium unterzeichneten Vereinbarung festgelegt wurden.

Die Anpassung des Preises der Leistungen für den Klient aufgrund der gesetzlichen Indexierung kann von Rechts wegen und ohne weitere Formalitäten angewendet werden, und zwar am Tag des Inkrafttretens der entsprechenden Gesetzgebung.

Die beim Anbieter geltende Preisliste oder „Liste der nicht tarifgebundenen Leistungen“ ist diesem Vertrag als Anhang beigefügt, den „der Klient“ durch die Unterzeichnung des vorliegenden Vertrags akzeptiert.

Art. 18

Die Rechnungen des Anbieters für die Leistungen werden an den Wohnsitz des Klienten, ansonsten an eine andere vom Klientem angegebene Rechnungsadresse gesandt und sind bei Erhalt netto und ohne Abzug auf ein Bankkonto des Anbieters mittels Überweisung oder Einzugsermächtigung zu zahlen.

Im Falle einer Nichtzahlung behält sich „der Anbieter“ das Recht vor, seine Zahlungsforderungen durch die zuständigen Personen eintreiben zu lassen. Der zwangsweisen Einziehung von Forderungen mit allen rechtlichen Mitteln können Fristsetzungen und Mahnungen, per Einschreiben oder nicht, vorausgehen. „Der Anbieter“ kann Mahngebühren in Höhe von 15 Euro pro Zahlungserinnerung, Mahnkosten in Höhe von 30 Euro pro förmlicher Inverzugssetzung, sowie weitere Inkassokosten in Rechnung stellen, die pauschal auf mindestens 500 Euro festgesetzt werden. Auf unbezahlte Rechnungen werden von Rechts wegen Verzugszinsen zum gesetzlichen Zinssatz, bei Ablauf der üblichen Zahlungsfrist, fällig, welche im Zusammenhang mit den Verzugszinsen dem auf der Rechnung angegebenen Datum plus 15 Tage entspricht.

Art. 19

Anpassungen des Vertrags sind Gegenstand von Zusatzvereinbarungen oder Protokollen, die unter denselben Bedingungen wie bei der Unterzeichnung des ursprünglichen Vertrags abgeschlossen werden. Jede Änderung der Preisgestaltung oder des Tarifs auf Initiative des Anbieters wird dem Klienten mit einer Vorankündigung von zwei Monaten mitgeteilt, ohne dass die Bestimmungen des vorstehenden Satzes Anwendung finden.

Art. 20

Die Ausführung des Vertrags wird ausgesetzt, wenn der Klient aus persönlichen Gründen darum bittet, sowie während des Aufenthalts des Klienten in einem Krankenhaus, in einer von der Kranken- oder Unfallversicherung übernommenen Einrichtung sowie während eines Aufenthalts in einem Ferienbett, wenn die Betreuung dort von einem anderen Anbieter durchgeführt wird. Der Vertrag tritt automatisch am ersten Tag nach dem Ende der Aussetzungsperiode in Kraft.

Art. 21

„Der Klient“ kann den Vertrag jederzeit und ohne Angabe von Gründen kündigen. Die Kündigung muss dem Anbieter per Einschreiben mitgeteilt werden, welcher die „CNS“ darüber informiert, und tritt nach Ablauf einer Kündigungsfrist von einem Monat nach Erhalt des Einschreibens in Kraft.

Art. 22

„Der Anbieter“ kann den Vertrag kündigen, wenn es ihm unmöglich ist, dessen Ziel zu erfüllen, oder aufgrund schwerwiegender Konflikte in den Beziehungen zwischen seinem Personal und dem Klienten oder dessen Umfeld bzw. bei Nichteinhaltung der Verpflichtungen seitens des Klienten.

„Der Anbieter“ teilt dem Kunden die Vertragskündigung per Einschreiben unter Angabe der Gründe mit, sowie das Enddatum der Kündigungsfrist, die höchstens einen Monat beträgt. Die „CNS“ wird vom Anbieter darüber informiert.

Sollten die Mitarbeiter des Anbieters Angriffen, Drohungen oder anderen Handlungen ausgesetzt sein, die ihre physische oder psychische Integrität beeinträchtigen oder beeinträchtigen könnten, kann der Betreuungsvertrag

fristlos gekündigt werden. Die „AEC“ wird vom Anbieter über einen sicheren Kommunikationsweg darüber informiert.

Wenn „der Klient“ eine oder mehrere Rechnungen nicht bezahlt, hat „der Anbieter“ des Weiteren die Möglichkeit, die Erfüllung seiner eigenen Verpflichtungen auszusetzen. Nach Versendung einer erfolglosen förmlichen Mahnung kann „der Anbieter“ den Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen. Er setzt die „CNS“ davon in Kenntnis.

Art. 23

Der vorliegende Vertrag endet automatisch am Tag nach dem Versterben des Klienten oder am Tag der endgültigen Aufnahme des Klienten in einer Einrichtung mit durchgehendem Aufenthalt oder einer Einrichtung mit zeitweiligem Aufenthalt (ESI). Im Falle einer alternierenden Betreuung (Aufenthalt in der ESI und Aufenthalt zu Hause) bleibt der Vertrag in Kraft.

Art. 24 In Bezug auf den Datenschutz verpflichtet sich „der Anbieter“, nur die Daten zu erheben, die im Rahmen und für die Ausübung seiner Aufgaben erforderlich sind. „Der Anbieter“ verpflichtet sich zu einer loyalen Nutzung dieser Daten, die nicht über den Bedarf hinausgeht. Er gewährleistet die Vertraulichkeit, die Integrität, den Schutz und die Sicherheit dieser Daten. „Der Klient“ wird gebeten, die vollständigen Erläuterungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten auf der Website des Anbieters einzusehen oder herunterzuladen: www.shd.lu.

„Der Anbieter“ behält sich das Recht vor, diese Erläuterungen jederzeit zu ändern oder zu ergänzen. Die geänderte Version wird auf der oben genannten Website verfügbar sein und die Klienten werden unmittelbar nach ihrer Veröffentlichung darüber informiert.

„Der Anbieter“ beschränkt den Zugriff auf die personenbezogenen Daten, die für die Durchführung, Verwaltung und Überwachung des Betreuungsvertrags unbedingt erforderlich sind. „Der Anbieter“ verpflichtet sich, technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen, die den Risiken der Verarbeitung und der Art der betroffenen personenbezogenen Daten Rechnung tragen, um unter anderem zu verhindern, dass unbefugte Personen Zugang auf das Computersystem für die Verarbeitung personenbezogener Daten erhalten. Die Mitarbeiter des Anbieters sowie seine eventuellen Partner sind an das Berufsgeheimnis gebunden und verpflichten sich, alle ihnen anvertrauten Informationen sowie die Informationen, von denen sie bei der Ausführung der Leistungen Kenntnis erlangen, streng vertraulich zu behandeln.

Gemäß der am 25. Mai 2018 in Kraft getretenen Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung) über Maßnahmen zur Gewährleistung eines gemeinsamen hohen Sicherheitsniveaus von Netzen und Informationssystemen in der Union wird „der Klient“ darüber informiert, dass „der Anbieter“ die ihm im Rahmen des Vertragsverhältnisses mitgeteilten sowie die später erhobenen Daten, insbesondere Gesundheitsdaten, speichert und verarbeitet, um wirksame Interventionen und eine qualitativ hochwertige Versorgung zu gewährleisten sowie um gesetzliche Vorschriften nachzukommen.

Diese angemessene Datenverarbeitung erfolgt unter Beachtung des Schutzes der Privatsphäre des Klienten und unter Wahrung seiner Grundrechte. Die personenbezogenen Daten werden vertraulich behandelt und dürfen nur dann an Dritte weitergegeben werden, wenn dies notwendig ist und um die Interessen des Klienten zu wahren.

In diesen Fällen erteilt „der Klient“ dem Anbieter die ausdrückliche Erlaubnis, die Informationen direkt mit den Personen zu teilen, die in diesem Vertrag genannt werden, unabhängig davon, ob sie zu seiner Familie gehören oder nicht. Darüber hinaus erkennt „der Klient“ an, dass er darüber informiert wurde, dass diese Daten im Rahmen einer Unterauftragsvergabe oder einer Zusammenarbeit an Dritte oder externe Organisationen weitergegeben werden können.

Im Rahmen seiner Interventionen und Leistungen behält sich „der Anbieter“ das Recht vor, Gesundheitsinformationen des Klienten direkt mit seinem behandelnden Arzt bzw. mit einem Vertrauensarzt der Wahl des Anbieters sowie mit anderen Anbietern oder Gesundheitsfachleuten insbesondere im Zusammenhang mit der Kontinuität der Versorgung zu teilen.

„Der Klient“ ermächtigt den Anbieter ausdrücklich dazu, die in seiner Personal- oder Pflegeakte enthaltenen Daten mit den Behörden im Rahmen ihrer gesetzlichen Aufgaben auszutauschen (Administration d'Evaluation et de Contrôle, Familienministerium, E-Santé - dossier de soins partagé oder sonstige).

„Der Anbieter“ kann den vorliegenden Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen, wenn „der Klient“ die in diesem Artikel aufgeführten Datenverarbeitungen, unter anderem im Rahmen der elektronischen Pflegeakte, ablehnt. Im Falle der Kündigung des vorliegenden Vertrags ermächtigt „der Klient“ den Anbieter, seine Personalakte, einschließlich der Pflegeakte, an den neuen Anbieter zu übermitteln, der den Klienten betreut.

„Der Klient“ hat das Recht auf Zugang, Einschränkung, Widerspruch gegen die Übertragung von Informationen, Berichtigung und Löschung seiner personenbezogenen Daten bei dem für die Datenverarbeitung Verantwortlichen des Anbieters. Ebenso kann „der Klient“ die oben erteilten Einwilligungen jederzeit per Einschreiben an den für die Datenverarbeitung Verantwortlichen des Anbieters zurückziehen. Die persönlichen Akten werden 10 Jahre lang aufbewahrt, gerechnet ab dem Ende des Jahres, in dem „der Klient“ inaktiv wurde.

Für jede Beschwerde hat „der Klient“ das Recht, eine Beschwerde bei der nationalen Kontrollbehörde, d. h. der Commission Nationale pour la Protection des Données („CNPD“) einzureichen.

Ausdrückliche Zustimmung des Klienten (oder seines Vertreters):

.....

(Unterschrift)

Art. 25

Die folgenden Dokumente sind Bestandteil des Betreuungsvertrags und wurden dem Klienten vom Anbieter erläutert:

- die Betreuungssynthese, die von der „Administration d'Evaluation et de Contrôle“ (AEC) erstellt wird, und gegebenenfalls die Aufteilung der Leistungserbringung, sowie alle späteren Änderungen, wobei das Ganze von der „CNS“ dem Kunden zugestellt wird,
- die „Erklärung zur Bereitstellung von Schlüsseln“ („Déclarations mise à disposition des clés“) (nur für Kunden, die dem Anbieter Schlüssel übergeben), (Anhang 1).
- die Preisliste (Anhang 2),
- das Organigramm (Anhang 3),
- die Hausordnung der „CJPA“ (Anhang 4).

Die folgenden Dokumente sind ebenfalls Bestandteil des Betreuungsvertrags und wurden dem Klienten vom Anbieter erläutert. Aus ökologischen Gründen werden sie dem Klienten auf der Website des Anbieters zur Verfügung gestellt: www.shd.lu. Auf Anfrage sind sie beim öffentlichen Register, das vom Familienministerium geführt wird, oder beim Anbieter in Papierform erhältlich:

- das „Projet d'établissement“ für den Hilfs- und Pflegedienst der „Stéftung Hëllef Doheem“,
- das „Règlement général“ für die Tagesstätten für Senioren („CJPA“) der „Stéftung Hëllef Doheem“,
- das „Règlement général“ für den „Service Activités-Seniors“ der „Stéftung Hëllef Doheem“;
- die Hausordnung der „Service Activités-Seniors der „Stéftung Hëllef Doheem“;

„Der Klient“ bestätigt, dass er die folgenden Informationen und Dokumente erhalten hat:

- die Kontaktdaten der Bezugsführungskraft/der Bezugspflegekraft,
- Broschüren oder Faltsblätter zu den angebotenen Dienstleistungen.

Mit seiner Unterschrift bestätigt „der Klient“, dass ihm der Vertrag und alle oben genannten Dokumente ausreichend erklärt wurden und dass er sie versteht. Er kann eine erneute Erklärung oder Präzisierungen erhalten, indem er sich an seine Bezugsführungskraft wendet.

Eventuelle Änderungen an den oben genannten Dokumenten werden dem Klienten per einfacher Post oder E-Mail mitgeteilt. Diese Änderungen sowie die neuen Versionen der Dokumente können ausschließlich auf der Website: www.shd.lu angezeigt werden und „der Klient“ ist aufgefordert, diese zu konsultieren. Wenn „der Klient“ nicht innerhalb von 60 Tagen nach der Benachrichtigung schriftlich reagiert, sind diese Änderungen und Dokumente für ihn bindend.

Art. 26

„Der Klient“ verpflichtet sich, den Inhalt des vorliegenden Vertrags seinem Umfeld (Familie, Kontaktperson, Vertrauensperson, Helfer, ...) mitzuteilen, um dessen Einhaltung zu gewährleisten, unter anderem im Zusammenhang mit den Informationspflichten gegenüber dem Anbieter, und um jegliche Handlungen gegen den Anbieter auszuschließen, die dem Vertrag zuwiderlaufen.

Art. 27

„Der Klient“ macht im Folgenden Angaben zu verschiedenen Personen in seinem Umfeld und ermächtigt den Anbieter, sich im Rahmen der Erbringung der Leistungen aus diesem Vertrag mit diesen Personen auszutauschen.

Kontaktdaten der „**Kontaktperson(en)**“ des Klienten Herr Frau Andere

Name und Vorname der Kontaktperson

Adresse der Kontaktperson

E-Mail der Kontaktperson

Tel.-Nr. der Kontaktperson

 Herr Frau Andere

Name und Vorname der Kontaktperson

Adresse der Kontaktperson

E-Mail der Kontaktperson

Tel.-Nr. der Kontaktperson

Kontaktdaten des „**Aidant**“ des Klienten Herr Frau Andere

Name und Vorname des „Aidant“

Adresse des „Aidant“

E-Mail des „Aidant“

Telefonnummer des „Aidant“

Kontaktdaten des „**behandelnden Arztes**“ des Klienten Herr Frau Andere

Name und Vorname des behandelnden Arztes

Adresse des behandelnden Arztes

E-Mail des behandelnden Arztes

Tel.-Nr. des behandelnden Arztes

Kontaktdaten der „**Vertrauensperson(en)**“ des Klienten im Sinne des Gesetzes vom 24.7.2014 über die Rechte und Pflichten des Patienten und des Gesetzes vom 16.3.2009 über Palliativpflege, Patientenverfügung und Sterbebegleitung.

NB: „Der Klient“ wird gemäß Artikel 27 Absatz 2 Nummer 2 des Gesetzes vom 23.8.2023 über die Qualität von Dienstleistungen für ältere Menschen aufgefordert, dem Anbieter eine Kopie des Benennungsdokuments zu übergeben.

Herr Frau Andere

Name und Vorname der Vertrauensperson

Adresse der Vertrauensperson

E-Mail der Vertrauensperson

Tel.-Nr. der Vertrauensperson

Herr Frau Andere

Name und Vorname der Vertrauensperson

Adresse der Vertrauensperson

E-Mail der Vertrauensperson

Tel.-Nr. der Vertrauensperson

Kontaktdaten des „**gesetzlichen Vertreters**“ des Klienten

Herr Frau Andere

Name und Vorname des gesetzlichen Vertreters

Ehename des gesetzlichen Vertreters

Sozialversicherungsnummer des gesetzlichen Vertreters

Geburtsdatum des gesetzlichen Vertreters

Geburtsort des gesetzlichen Vertreters

Art der Rechtsschutzmaßnahme

Vormundschaft Beistandschaft Gerichtliche Beistandschaft Andere.....

NB: Der gesetzliche Vertreter wird gebeten, dem Auftragnehmer eine Kopie der Ernennungsurkunde zu übergeben.

„Der Klient“ verpflichtet sich, den Anbieter über jede Änderung in Bezug auf eine der oben genannten Personen zu informieren. „Der Klient“ erkennt an, dass diese Änderung keine Vertragsänderung benötigt und er akzeptiert, dass die in den Unterlagen des Anbieters enthaltenen Daten für ihn verbindlich sind.

Art. 28

Der vorliegende Vertrag unterliegt dem luxemburgischen Recht. Für alle Streitigkeiten in Bezug auf seine Auslegung und/oder Ausführung sind ausschließlich die luxemburgischen Gerichte zuständig.

„Die Parteien“ können vereinbaren, zur Beilegung einer Streitigkeit ein internes Mediationsverfahren in Anspruch zu nehmen, oder ein solches wie es durch das Gesetz vom 23.8.2023 über die Qualität von Dienstleistungen für ältere Menschen eingeführt wurde.

Erstellt in, am im doppelten Original, wobei jede Partei anerkennt, ein Original erhalten zu haben.

„Der Klient“
(oder sein gesetzlicher Vertreter)
Name / Vorname

„Der Anbieter“,
Name / Vorname

Stiftung Hëllef Doheem » – Fondation reconnue d'utilité publique par arrêté grand-ducal du 29 octobre 1999

Firmensitz : 48A, avenue Gaston Diderich L-1420 Luxembourg

Die „Stiftung Hëllef Doheem“ verfügt über die Zulassungen in ([Zulassungen - Stiftung Hëllef Doheem \(shd.lu\)](http://www.shd.lu)):

Häuslicher Pflegedienst: A/00/11/001; **Sécher Doheem (Téléalarme):** PA/11/08/018; **Aktivitäten für Senioren (Berodungsdengscht):** PA/11/09/007; **Tagesstätten für Senioren:** CJPA „Um aale Gaart“: PA/02/04/033; CJPA „Op der Heed“: PA/00/04/029; CJPA „Elise Dufaing“: PA/24/04/075; CJPA „Hesper Kopp“: PA/02/04/034; CJPA „Diderrich op der Grenz“: PA/22/04/071; CJPA „Am Brill“: PA/04/04/038; CJPA „Aalbach“: PA/07/04/044; CJPA „Elise de Roebe“: PA/07/04/046; CJPA „Op Massen“: PA/07/04/045; CJPA „Bei der Kor“: PA/10/04/053.

Die Datenschutzpolitik der „Stiftung Hëllef Doheem“ ist unter www.shd.lu zugänglich.

Handelsregister-Nr.: G51 ● Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: LU20445421 ● IBLC-Nr.: 204454521

Konten IBAN: BIL: LU23 0027 1013 9190 5300 ● C.C.P.L.: LU31 1111 1557 5570 0000 ● B.C.E.E.: LU03 0019 3700 0110 7000 ● Banque Raiffeisen: LU70 0090 0000 0503 3527