

VERTRAG IM RAHMEN DER HÄUSLICHEN BETREUUNG

Zwischen der **Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l.**, mit Sitz in 45, rue Nicolas Hein, L-1721
Luxemburg, eingetragen im Handels- und Gesellschaftsregister unter der Nummer F4413, nachfolgend
„**der Dienstleister**“ genannt, und

Frau/Herr _____
Geboren am _____
Sozialversicherungsnummer _____
Wohnhaft in _____

Nachfolgend „**der Kunde**“ genannt

gegebenenfalls vertreten durch seinen **gesetzlichen Vertreter**:

Frau/Herr _____
Sozialversicherungsnummer (CNS) _____
Wohnhaft in _____
Telefonnummer _____
E-Mail Adresse _____

Art der Vertretung ☐ Betreuer(in) ☐ Vormund
☐ Betreuung im Rahmen der vorläufigen
Vermögensverwaltung
☐ Vertretung zwischen Ehegatten

Zweck

Der vorliegende Vertrag dient dazu, die Modalitäten der Betreuung, Begleitung und Erbringung von Dienstleistungen für den Kunden durch den Dienstleister im Rahmen der häuslichen Betreuung festzulegen.

Die Dienstleistungen können beim Kunden zu Hause durch den ambulanten Pflege- und Betreuungsdienst „ala plus“, in einer vom Dienstleister betriebenen Tagesstätte oder im Rahmen einer Kombination dieser beiden Betreuungsformen erbracht werden.

Die Dienstleistungen können entweder im Rahmen der Pflegeversicherung oder außerhalb dieses Rahmens erbracht werden. Wenn der Kunde Leistungen der Pflegeversicherung erhält, werden die Dienstleistungen in der von der Bewertungs- und Kontrollbehörde der Pflegeversicherung (AEC) erstellten Zusammenfassung der Betreuungsleistungen festgelegt. Die außerhalb dieses Rahmens erbrachten Dienstleistungen werden in einem vom Dienstleister erstellten Betreuungsplan festgelegt.

In allen Fällen wird dem Kunden vorab ein Kostenvoranschlag übermittelt, in dem die Art der Dienstleistungen sowie die gegebenenfalls vom Kunden zu tragenden Kosten aufgeführt sind.

1. Vertragsgegenstand

1.1. Gegenstand des vorliegenden Vertrags ist die Erbringung von Dienstleistungen durch den Dienstleister für den Kunden, entweder im Rahmen der Pflegeversicherung gemäß der Zusammenfassung der Betreuungsleistungen oder außerhalb dieses Rahmens gemäß dem Betreuungsplan.

1.2. Zum Zeitpunkt der Unterzeichnung des vorliegenden Vertrags erklärt der Kunde unter seiner eigenen Verantwortung:

- ☐ Von einem pflegenden Angehörigen (aidant) unterstützt zu werden
- ☐ Nicht von einem pflegenden Angehörigen unterstützt zu werden

Gegebenenfalls wird der pflegende Angehörige wie folgt angegeben:

Frau/Herr	_____
Geboren am	_____
Sozialversicherungsnummer (CNS)	_____
Wohnhaft in	_____
Telefonnummer	_____



1.3. Der pflegende Angehörige ist verpflichtet, die Dienstleistungen entsprechend der in der Zusammenfassung der Betreuungsleistungen festgelegten Aufteilung der Leistungserbringung zu erbringen.

1.4. Die Aufteilung der Leistungserbringung endet, wenn die Nichtverfügbarkeit des pflegenden Angehörigen durch die AEC festgestellt wird.

1.5. Ist der pflegende Angehörige lediglich vorübergehend nicht verfügbar, verpflichtet sich der Dienstleister, sämtliche Dienstleistungen zu erbringen und/oder zu organisieren, ohne dass die Zusammenfassung der Betreuungsleistungen geändert wird.

1.6. Wenn die Erbringung der Dienstleistungen gemäß den Bestimmungen der Pflegeversicherung die Anwesenheit eines pflegenden Angehörigen voraussetzt, ist dieser zur Zusammenarbeit mit dem Dienstleister sowie zur Einhaltung der vereinbarten organisatorischen Modalitäten verpflichtet. Bei Nichteinhaltung dieser Verpflichtungen kann der Dienstleister nicht dafür haftbar gemacht werden, wenn die Dienstleistungen infolgedessen nicht unter den vereinbarten Bedingungen erbracht werden können.

1.7. Der Dienstleister verpflichtet sich, der Nationalen Gesundheitskasse (CNS) die Mitteilung über die Nichtverfügbarkeit des pflegenden Angehörigen sowie die Beendigung dieser Nichtverfügbarkeit zu übermitteln.

1.8. Im Falle einer Änderung dieser Situation verpflichtet sich der Kunde, den Dienstleister so schnell wie möglich auf geeignete Weise darüber zu informieren.

1.9. Das gesamte Angebot an Hilfe- und Pflegeleistungen umfasst die Unterstützung bei den wesentlichen Verrichtungen des täglichen Lebens, die Förderung der Selbstständigkeit, den Einsatz technischer Hilfsmittel sowie alle sonstigen spezifischen Dienstleistungen, die der Kunde im Rahmen des vorliegenden Vertrags in Anspruch nimmt.

1.10. Dauer und Änderungen des Vertrags

Die Zusammenfassung der Betreuungsleistungen sowie der Betreuungsplan sind integraler Bestandteil des vorliegenden Vertrags. Im Falle einer Änderung des Betreuungsplans wird ein neuer Betreuungsplan erstellt und dem Kunden übermittelt. Der neue Betreuungsplan ersetzt den vorherigen Betreuungsplan und gilt ab seinem Inkrafttreten als Nachtrag zu diesem Vertrag.

Eine Anpassung der Dienstleistungen, insbesondere hinsichtlich des Ortes, an dem diese erbracht werden – zwischen einer Betreuung zu Hause und einer Betreuung in einer Tagesstätte –, kann entsprechend der Entwicklung des Bedarfs des Kunden erfolgen, ohne dass hierfür ein Nachtrag zu diesem Vertrag erforderlich ist.

Der vorliegende Vertrag wird auf unbestimmte Dauer geschlossen und tritt am folgenden Datum in Kraft:



2. Pflichten des Dienstleisters

2.1. Der Dienstleister verpflichtet sich, dem Kunden die Dienstleistungen gemäß der Zusammenfassung der Betreuungsleistungen für die im Rahmen der Pflegeversicherung erbrachten Leistungen und/oder gemäß dem von der Pflegeversicherung erstellten Betreuungsplan zu erbringen. Dabei werden die individuellen Bedürfnisse des Kunden berücksichtigt und die geltenden fachlichen Standards eingehalten.

2.2. Die Einzelheiten der zu erbringenden Dienstleistungen sind in der Zusammenfassung der Betreuungsleistungen bzw. im Betreuungsplan dokumentiert, die Bestandteil des vorliegenden Vertrags sind.

2.3. Der Dienstleister verpflichtet sich, die Dienstleistungen gemäß den Bestimmungen des vorliegenden Vertrags in Rechnung zu stellen.

2.4. Im Rahmen der Pflegeversicherung verpflichtet sich der Dienstleister, die in der Zusammenfassung der Betreuungsleistungen festgelegten Dienstleistungen nicht in Rechnung zu stellen, wenn diese vom Kunden abgelehnt werden oder den gesetzlich vorgesehenen Pauschalbetrag überschreiten, es sei denn, der Antrag auf Erbringung der Leistung wird abgelehnt oder der Kunde wird durch eine rechtskräftige Entscheidung im Zusammenhang mit einer Anfechtung der Kostenübernahme abgewiesen.

2.5. Für Dienstleistungen außerhalb der Pflegeversicherung informiert der Dienstleister den Kunden darüber, dass die vereinbarten und erbrachten Dienstleistungen vollständig zu seinen Lasten gehen, sofern vertraglich nichts anderes vereinbart wurde.

2.6. Der Dienstleister verpflichtet sich, dem Kunden die freie Wahl seines behandelnden Arztes zu gewährleisten.

3. Pflichten des Kunden

3.1. Der Kunde beauftragt den Dienstleister mit der Erbringung von Hilfe- und Pflegeleistungen sowie gegebenenfalls von Leistungen zur Begleitung, zur Förderung der Selbstständigkeit und von ergänzenden Dienstleistungen, entweder gemäß der Zusammenfassung der Betreuungsleistungen im Rahmen der Pflegeversicherung oder gemäß dem Betreuungsplan für Leistungen außerhalb der Pflegeversicherung.

3.2. Der Kunde verpflichtet sich, den Dienstleister über jede vorhersehbare Abwesenheit mindestens 24 Stunden im Voraus zu informieren. Die Kosten, die aufgrund einer nicht innerhalb dieser Frist mitgeteilten Abwesenheit entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

3.3. Der Kunde verpflichtet sich, die Dienstleistungen unter folgenden Bedingungen zu bezahlen:

- Für Dienstleistungen im Rahmen der Pflegeversicherung: wenn diese von der Nationalen Gesundheitskasse (CNS) abgelehnt oder zurückgewiesen werden oder im



Falle einer rechtskräftigen negativen Entscheidung im Zusammenhang mit einem Einspruch gegen die Kostenübernahme sowie hinsichtlich der im vorliegenden Vertrag vorgesehenen Kosten;

- Für Dienstleistungen außerhalb der Pflegeversicherung: die vollständigen Kosten der im Betreuungsplan festgelegten Dienstleistungen. Diese werden auf Grundlage des dem Kunden vorab übermittelten Kostenvoranschlags in Rechnung gestellt, in dem die erbrachten Dienstleistungen sowie die gegebenenfalls vom Kunden zu tragenden Kosten aufgeführt sind.

3.4. Der Kunde verpflichtet sich, eine sichere Umgebung zu gewährleisten und dem Dienstleister Zugang zu seinem Zuhause zu ermöglichen.

3.5 Der Kunde verpflichtet sich, den Dienstleister unverzüglich über jede Änderung seiner Situation oder seiner Ansprüche gegenüber der Nationalen Gesundheitskasse (CNS), der Pflegeversicherung oder einer anderen zuständigen Stelle zu informieren, sofern diese Auswirkungen auf die Dienstleistungen oder deren Kostenübernahme haben kann.

4. Preise der Dienstleistungen

4.1 Allgemeine Grundsätze

Die vom Dienstleister erbrachten Dienstleistungen werden gemäß den geltenden gesetzlichen und behördlichen Bestimmungen sowie den für den Bereich der Hilfe- und Pflegeleistungen und der Dienstleistungen für ältere Menschen geltenden Vereinbarungen in Rechnung gestellt.

Die von der Pflegeversicherung, der Krankenversicherung oder einer anderen zuständigen Stelle übernommenen Dienstleistungen werden gemäß den von den zuständigen Behörden festgelegten Modalitäten und Tarifen in Rechnung gestellt.

Eine etwaige finanzielle Beteiligung des Kunden wird gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen festgelegt.

4.2 Vom Kunden zu tragende Kosten

Dienstleistungen, die von der Pflegeversicherung, der Krankenversicherung oder einer anderen zuständigen Stelle nicht oder nur teilweise übernommen werden, gehen zu Lasten des Kunden.

Die vom Dienstleister angebotenen spezifischen Dienstleistungen, insbesondere die Vorbereitung und Verabreichung von Medikamenten sowie ergänzende Leistungen im Bereich Wohlbefinden und Begleitung, werden gemäß der jeweils geltenden Preisliste in Rechnung gestellt.

4.3 Kostenvoranschlag

Dem Kunden wird vor Beginn der Dienstleistungserbringung ein Kostenvoranschlag übermittelt, in dem die vorgesehenen Dienstleistungen sowie die gegebenenfalls vom Kunden zu tragenden Kosten aufgeführt sind.



Der Kostenvoranschlag gilt als angenommen, sobald die Dienstleistungen auf Wunsch oder mit Zustimmung des Kunden oder gegebenenfalls seines gesetzlichen Vertreters oder einer hierzu befugten Person in Anspruch genommen werden.

4.4 Ablehnung oder Zurückweisung der Kostenübernahme

Dienstleistungen, die in Erwartung einer Entscheidung über die Kostenübernahme durch die Nationale Gesundheitskasse (CNS), die Pflegeversicherung oder eine andere zuständige Stelle erbracht werden, können dem Kunden vorläufig in Rechnung gestellt werden, vorbehaltlich einer späteren Berichtigung.

Im Falle einer Ablehnung, Zurückweisung oder einer endgültigen negativen Entscheidung gehen diese Dienstleistungen zu Lasten des Kunden und werden gemäß den jeweils geltenden Tarifen in Rechnung gestellt.

4.5 Preisliste und Anpassung der Tarife

Die für die Dienstleistungen des Dienstleisters geltenden Tarife sind in der dem Kunden bei Unterzeichnung des vorliegenden Vertrags ausgehändigten Preisliste aufgeführt.

Die Preisliste ist Bestandteil des vorliegenden Vertrags.

Der Kunde bestätigt, ein Exemplar dieser Preisliste erhalten zu haben und über die für die Dienstleistungen geltenden Tarife, die ihm gegebenenfalls in Rechnung gestellt werden können, informiert worden zu sein.

Die Tarife können insbesondere aufgrund der Entwicklung des Lebenshaltungskostenindex, der Kollektivverträge, der für den Bereich geltenden monetären Werte, der Vereinbarungen über die soziale Tarifierung, aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Bestimmungen sowie aufgrund einer Entscheidung des Dienstleisters zur Änderung des Tarifs bestimmter spezifischer Dienstleistungen oder zur Einführung neuer kostenpflichtiger Dienstleistungen angepasst werden.

Jede Tarifänderung wird dem Kunden mindestens einen Monat vor ihrem Inkrafttreten durch die Übermittlung einer aktualisierten Fassung der Preisliste mitgeteilt, sofern die geltenden gesetzlichen und behördlichen Bestimmungen keine andere Frist oder andere Modalitäten vorsehen.

4.6 Rechnungsstellung und Zahlung

Die erbrachten Dienstleistungen werden regelmäßig in Rechnung gestellt.

Die Rechnungen sind innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum, netto und ohne Skonto, zu bezahlen.

Bei Nichtzahlung zum Fälligkeitstermin behält sich der Dienstleister das Recht vor, die nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen vorgesehenen Verzugszinsen, Verwaltungskosten oder Inkassomaßnahmen anzuwenden.

Geplante Dienstleistungen können in Rechnung gestellt werden, wenn sie aufgrund einer nicht fristgerecht mitgeteilten Abwesenheit des Kunden oder aufgrund der Weigerung des Kunden, die vorgesehene Dienstleistung in Anspruch zu nehmen, nicht erbracht werden konnten.



5. Aussetzung des Vertrags

5.1. Die Durchführung des vorliegenden Vertrags wird während eines Krankenhausaufenthalts des Kunden ausgesetzt. Die Aussetzung aufgrund eines Krankenhausaufenthalts beginnt am Tag nach der Aufnahme des Kunden in das Krankenhaus und wird automatisch am Tag nach dem letzten Tag des Krankenhausaufenthalts aufgehoben.

5.2. Die Erbringung der Dienstleistungen kann auf Wunsch des Kunden auch aus persönlichen Gründen ausgesetzt werden. Jeder Antrag auf Aussetzung ist dem Dienstleister schriftlich, insbesondere per Post oder per E-Mail, mitzuteilen. Die Aussetzung tritt am ersten Tag des beantragten Aussetzungszeitraums in Kraft. Die Erbringung der Dienstleistungen wird automatisch am ersten Tag nach Ablauf dieses Zeitraums wieder aufgenommen.

6. Beendigung des Vertrags

6.1 Tod des Kunden

Der vorliegende Vertrag endet automatisch am Tag nach dem Todestag des Kunden.

6.2 Kündigung durch den Kunden

Der Kunde kann den vorliegenden Vertrag jederzeit durch Einschreiben an den Dienstleister kündigen. Die Kündigung wird nach Ablauf einer Kündigungsfrist von einem (1) Monat wirksam.

Die Kündigungsfrist endet jedoch vorzeitig, sobald der Kunde einen neuen Dienstleister gefunden hat und ein neuer Vertrag mit diesem in Kraft getreten ist.

6.3 Kündigung durch den Dienstleister

Der Dienstleister kann den vorliegenden Vertrag durch Einschreiben an den Kunden kündigen. Dabei sind die Gründe für die Kündigung sowie das Datum des Endes der Kündigungsfrist anzugeben. Die Kündigung wird nach Ablauf einer Kündigungsfrist von einem (1) Monat wirksam.

Im Rahmen der Leistungen der Pflegeversicherung kann der Dienstleister den Vertrag nur kündigen, wenn die Erfüllung des Vertragsgegenstands unmöglich ist oder aufgrund schwerwiegender Unvereinbarkeiten in den Beziehungen mit dem Kunden oder dessen Umfeld.

Der Dienstleister informiert die zuständigen Behörden über diese Kündigung gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen.

6.4 Kündigung aus wichtigem Grund

Im Falle eines Angriffs, einer Drohung oder eines sonstigen Verhaltens, das die körperliche oder psychische Unversehrtheit des Personals des Dienstleisters beeinträchtigt oder zu beeinträchtigen droht, kann der Dienstleister den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

Im Rahmen der Leistungen der Pflegeversicherung informiert der Dienstleister die zuständigen Behörden gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen.



7. Datenschutz und Verarbeitung personenbezogener Daten

7.1. Der vorliegende Artikel gilt für sämtliche Dienstleistungen, unabhängig davon, ob diese im Rahmen der Pflegeversicherung oder außerhalb der Pflegeversicherung erbracht werden.

7.2. Die Verarbeitung der Daten durch den Dienstleister, der als Verantwortlicher für die Verarbeitung der beim Kunden erhobenen Daten handelt, erfolgt unter strikter Einhaltung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung (Verordnung (EU) 2016/679) (im Folgenden „DSGVO“).

7.3. Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten beruht auf der Einwilligung des Kunden, die mit der Unterzeichnung des vorliegenden Vertrags erteilt wird, sowie auf der Erforderlichkeit der Verarbeitung zur ordnungsgemäßen Durchführung des Vertrags.

7.4. Zweck der Verarbeitung der personenbezogenen Daten ist die ordnungsgemäße Durchführung des vorliegenden Vertrags.

7.5. Die folgenden Dienste des Pflegedienstes sind unbeschadet der vorstehenden Klausel 9.2 Empfänger personenbezogener Daten und können auf diese Daten zugreifen:

- Empfang
- Direktorium
- Beratungs- und Betreuungsdienst
- Psychologischer Dienst
- Tagesstätten
- Häuslicher Hilfs- und Pflegedienst
- Buchhaltung
- Therapeutischer Dienst
- Technischer Dienst
- Hauswirtschaftlicher Dienst

7.6. In seiner Eigenschaft als Verantwortlicher für die Verarbeitung verpflichtet sich der Dienstleister, die geltenden gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere die DSGVO, einzuhalten und alle geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen zu ergreifen, um den Schutz der Daten vor Zerstörung, Verlust, Veränderung, Offenlegung oder unbefugtem Zugriff sowie vor jeder anderen Form der unrechtmäßigen Verarbeitung zu gewährleisten.

7.7. Die personenbezogenen Daten des Kunden werden nicht länger aufbewahrt, als es für die Zwecke, für die sie erhoben und verarbeitet werden, erforderlich ist. Die Dauer der Aufbewahrung hängt insbesondere von der Art der betreffenden Daten und den geltenden gesetzlichen Aufbewahrungspflichten ab.

7.8. Der Kunde wird darüber informiert, dass seine personenbezogenen Daten im Rahmen der Verarbeitungszwecke an andere Verantwortliche für die Verarbeitung oder an Auftragsverarbeiter übermittelt werden können, die innerhalb der Europäischen Union oder in einem Drittland



ansässig sind. Der Dienstleister stellt sicher, dass diese Übermittlungen im Einklang mit der DSGVO erfolgen.

Zu den möglichen Empfängern gehören insbesondere (nicht abschließende Aufzählung):

- Partnernetzwerke für Hilfe- und Pflegeleistungen;
- Anbieter und Partner aus dem medizinischen und pharmazeutischen Bereich;
- externe Partner aus dem sozialen Bereich;
- befugte ministerielle Stellen.

7.9. Der Kunde hat das Recht auf Information, Auskunft, Berichtigung und Löschung seiner personenbezogenen Daten, vorbehaltlich der für den Dienstleister geltenden gesetzlichen Verpflichtungen.

7.10. In den von der DSGVO vorgesehenen Fällen kann der Kunde außerdem die Einschränkung der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten verlangen.

7.11. Der Kunde hat das Recht, die ihn betreffenden personenbezogenen Daten in einem strukturierten Format zu erhalten und diese an einen anderen Verantwortlichen für die Verarbeitung zu übermitteln (Recht auf Datenübertragbarkeit). Der Dienstleister behält sich das Recht vor, bei wiederholten oder offensichtlich unbegründeten bzw. übermäßigen Anfragen Gebühren zu erheben.

7.12 Der Kunde kann seine Einwilligung widerrufen oder, sofern die Betreuung auf seiner Einwilligung beruht oder die gesetzlichen Bestimmungen dies vorsehen, der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten widersprechen. Der Widerruf bzw. Widerspruch kann kostenlos durch eine an den Dienstleister gerichtete Anfrage erfolgen. Der Kunde hat außerdem das Recht auf Auskunft, Berichtigung und gegebenenfalls Löschung seiner Daten unter den in den geltenden Datenschutzbestimmungen vorgesehenen Voraussetzungen und innerhalb der dort festgelegten Grenzen.

Wenn die Aufbewahrung der Daten für die Durchführung des Vertrags, zur Erfüllung einer gesetzlichen Verpflichtung oder zur Wahrung der Rechte des Dienstleisters erforderlich ist, werden die Daten für die erforderliche Dauer aufbewahrt, auch über das Ende der Vertragsbeziehung hinaus.

7.13. Der Kunde hat das Recht, eine Beschwerde bei der Nationalen Datenschutzkommission (CNPD) einzureichen, wenn er der Ansicht ist, dass seine Rechte nicht gewahrt werden.

7.14. Bei Fragen zur Verarbeitung personenbezogener Daten oder zur Ausübung seiner Rechte kann sich der Kunde an den Dienstleister wenden:

- **Par courrier électronique :** comite.rgpd@alzheimer.lu
- **Par courrier postal :** ASSOCIATION LUXEMBOURG ALZHEIMER
Comité RGPD
B.P. 5021 L-1050 Luxembourg
- **Par téléphone :** +352 26 007 – 111



8. Videoüberwachung

8.1. Unter Einhaltung der geltenden Rechtsvorschriften, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), ist es dem Kunden ausdrücklich untersagt, die im Rahmen ihrer Tätigkeit beim Kunden zu Hause eingesetzten Mitarbeitenden des Dienstleisters zu filmen, aufzuzeichnen oder Bildaufnahmen von ihnen anzufertigen, ohne zuvor die gesetzlich vorgeschriebenen Meldungen vorgenommen oder die erforderlichen Genehmigungen eingeholt zu haben. Diese vertragliche Verpflichtung dient dem Schutz der Privatsphäre und der Rechte der Mitarbeitenden des Dienstleisters.

Die Nichteinhaltung dieses Verbots berechtigt den Dienstleister, den Vertrag mit sofortiger Wirkung und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Darüber hinaus behält sich der Dienstleister das Recht vor, Schadensersatz für den dem betroffenen Mitarbeitenden entstandenen Schaden zu verlangen und gegebenenfalls die Nationale Datenschutzkommission (CNPD) oder eine andere zuständige Behörde einzuschalten.

8.2. Befinden sich im Zuhause des Kunden Einrichtungen zur Videoüberwachung oder Kameras, müssen diese in sämtlichen Räumen und Bereichen, in denen Mitarbeitende des Dienstleisters tätig sind, zwingend deaktiviert oder abgedeckt werden, und zwar während der gesamten Dauer ihres Einsatzes.

Diese Maßnahme dient dem Schutz der Privatsphäre und der Rechte der Mitarbeitenden des Dienstleisters gemäß den geltenden Rechtsvorschriften.

8.3. Möchte der Eigentümer des Ortes, an dem die Betreuung erbracht wird, während des Einsatzes der Mitarbeitenden des Dienstleisters weiterhin Videoaufnahmen durchführen, muss zuvor eine vollständige Erklärung bei der Leitung des Dienstleisters eingereicht werden.

Diese muss insbesondere Folgendes enthalten:

- eine detaillierte Beschreibung des Zwecks der geplanten Datenverarbeitung sowie der verfolgten berechtigten Interessen;
- die Rechtsgrundlage der Verarbeitung;
- die Empfänger der Daten;
- eine genaue Beschreibung der Modalitäten zur Umsetzung der Überwachungsmaßnahme;
- die Dauer der Speicherung der Aufnahmen sowie die dabei angewandten Kriterien;
- die für die Verarbeitung und Verwaltung der Daten getroffenen Sicherheitsmaßnahmen;
- eine ausdrückliche Verpflichtung, die erhobenen Daten nicht für andere als die in den vorab erteilten Informationen ausdrücklich genannten Zwecke zu verwenden.

Die Leitung des Dienstleisters behält sich das Recht vor, die Aufzeichnung nach Prüfung der Vereinbarkeit der Überwachungsmaßnahme mit den geltenden Rechtsvorschriften und der Wahrung der Rechte der Mitarbeitenden zu genehmigen oder abzulehnen. Nach Abschluss dieser Prüfung wird dem Eigentümer eine schriftliche Entscheidung mitgeteilt.



Im Falle einer Genehmigung holt die Leitung des Dienstleisters zusätzlich die vorherige Zustimmung der betroffenen Mitarbeitenden ein und stellt sicher, dass diese umfassend über die Modalitäten der eingerichteten Überwachung informiert werden.

9. Interne Hausordnung

9.1. Der Kunde bestätigt, die interne Hausordnung der ambulanten Dienste erhalten zu haben.

9.2. Mit der Unterzeichnung des vorliegenden Vertrags erklärt der Kunde, die Bestimmungen der internen Hausordnung anzuerkennen und sich zu deren Einhaltung zu verpflichten.

9.3. Jede Änderung der internen Hausordnung wird dem Kunden und/oder seinem gesetzlichen Vertreter schriftlich mitgeteilt.

10. Beschwerdemanagement

10.1. Der Kunde wird gebeten, jede Unzufriedenheit, jeden Verbesserungsvorschlag oder jede Beschwerde im Zusammenhang mit den vom Dienstleister erbrachten Dienstleistungen so schnell wie möglich mitzuteilen.

10.2. Der Dienstleister verfügt über ein Beschwerdemanagementsystem, das eine angemessene, vertrauliche und innerhalb einer angemessenen Frist erfolgende Bearbeitung der Beschwerden gewährleistet.

10.3. Beschwerden können auf jedem geeigneten Weg eingereicht werden, insbesondere:

- **Per E-Mail:** info@alzheimer.lu
- **Per Post:** ASSOCIATION LUXEMBOURG ALZHEIMER
B.P. 5021 L-1050 Luxembourg
- **Per Telefon:** +352 26 007 – 1

10.4. Ein Beschwerdeformular wird dem Kunden im Aufnahmeordner, der bei der Unterzeichnung des vorliegenden Vertrags ausgehändigt wird, zur Verfügung gestellt.

10.5. Der Dienstleister verpflichtet sich, jede Beschwerde zu prüfen und gegebenenfalls die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um die Qualität der Dienstleistungen zu verbessern.

10.6. Die Einreichung einer Beschwerde hat keine nachteiligen Auswirkungen auf die Betreuung des Kunden.

11. Unwirksamkeit einzelner Vertragsbestimmungen

11.1 Die Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einer Bestimmung des vorliegenden Vertrags hat keinen Einfluss auf die Gültigkeit der übrigen Vertragsbestimmungen. Sie berechtigt den



Kunden nicht dazu, die Erfüllung seiner Verpflichtungen auszusetzen oder aufzuschieben, insbesondere nicht die Verpflichtung, die aufgrund des Vertrags geschuldeten Beträge an den Dienstleister zu zahlen.

12. Einrichtungskonzept

12.1 Das Einrichtungskonzept des Dienstleisters wird dem Kunden über den in diesem Vertrag enthaltenen QR-Code zur Verfügung gestellt. Es kann auf Anfrage auch direkt beim Dienstleister eingesehen werden.

Mit seiner Unterschrift bestätigt der Kunde, dass ihm das Einrichtungskonzept zugänglich gemacht wurde, sein Inhalt ihm ausreichend und verständlich erläutert wurde und er davon Kenntnis genommen hat.



Scannen Sie diesen QR-Code, um auf das Einrichtungskonzept zuzugreifen.

13. Besondere Bestimmungen zur Betreuung

Der Kunde wird gebeten, seine Zustimmung oder Ablehnung zu den folgenden Punkten anzugeben.

13.1. Aromapflege

Im Rahmen der angebotenen Betreuung kann der Dienstleister Aromapflege unter Verwendung ätherischer Öle und Duftstoffe einsetzen, um die Entspannung und das Wohlbefinden des Kunden zu fördern.

☐ Ich stimme der Anwendung von Aromapflege zu.

☐ Ich lehne die Anwendung von Aromapflege ab.

13.2. Foto für die Pflegedokumentation

Im Rahmen der Betreuung und zur Gewährleistung der Sicherheit des Kunden wird ein aktuelles Foto in seine Pflegedokumentation aufgenommen.

Das Foto wird ausschließlich zur Identifizierung des Kunden durch die Mitarbeitenden des Dienstleisters sowie zur Sicherstellung der Kontinuität und Sicherheit der Betreuung verwendet. Es kann insbesondere in Notfallsituationen oder dann verwendet werden, wenn die Suche nach dem Kunden erleichtert werden muss, beispielsweise im Falle eines Weglaufens oder Verschwindens.



Das Foto wird in der Pflegedokumentation des Kunden aufbewahrt und gemäß den geltenden Bestimmungen zum Schutz personenbezogener Daten verarbeitet.

13.3 Kommunikation mit Gesundheitsfachkräften

Zur Sicherstellung der Kontinuität, Koordination und Qualität der Betreuung kann der Dienstleister die hierfür erforderlichen Informationen mit dem behandelnden Arzt des Kunden sowie mit anderen an der Betreuung beteiligten Gesundheitsfachkräften austauschen. Der Informationsaustausch erfolgt unter Wahrung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen und der beruflichen Schweigepflicht.

Der Kunde verpflichtet sich, dem Dienstleister die Kontaktdaten seines behandelnden Arztes mitzuteilen und ihn unverzüglich über etwaige Änderungen zu informieren.

Name des behandelnden Arztes: _____

Adresse: _____

Telefonnummer: _____

14. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

14.1 Anwendbares Recht

Der vorliegende Vertrag unterliegt luxemburgischem Recht.

14.2 Gerichtsstand

Für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Auslegung, Durchführung oder Gültigkeit des vorliegenden Vertrags sind die Gerichte des Gerichtsbezirks am Wohnsitz des Kunden zuständig.

14.3 Vertragsbestandteile

Folgende Dokumente sind Bestandteil des vorliegenden Vertrags:

- die von der Bewertungs- und Kontrollverwaltung der Pflegeversicherung (AEC) erstellte Zusammenfassung der Betreuungsleistungen sowie deren spätere Änderungen;
- der vom Dienstleister erstellte Betreuungsplan sowie dessen spätere Änderungen;
- die jeweils geltende Preisliste;
- der gegebenenfalls geltende Kostenvoranschlag für Dienstleistungen, die nicht von der Pflegeversicherung übernommen werden;
- die interne Hausordnung des Dienstleisters.

Die folgenden Dokumente sind ebenfalls Bestandteil der Vertragsbeziehung und wurden dem Kunden vom Dienstleister erläutert. Aus praktischen und umweltbezogenen Gründen werden sie dem Kunden in elektronischer Form über den in diesem Vertrag enthaltenen QR-Code oder auf der Website des Dienstleisters zur Verfügung gestellt. Sie können auf einfache Anfrage beim Dienstleister auch kostenlos in anderer Form angefordert werden:



- das **Einrichtungskonzept der Association Luxembourg Alzheimer;**
- gegebenenfalls die **interne Hausordnung der ambulanten Dienste;**
- alle sonstigen Informationsunterlagen zu den Modalitäten der Betreuung und zur Organisation der Dienstleistungen des Dienstleisters.

Mit seiner Unterschrift bestätigt der Kunde, dass er die vorgenannten Dokumente erhalten hat oder Zugang zu ihnen hatte, dass deren Inhalt ihm in ausreichender, klarer und verständlicher Weise erläutert wurde und dass er davon Kenntnis genommen hat.

Der Kunde kann sich jederzeit an seine zuständige Ansprechperson oder an jede andere vom Dienstleister benannte Person wenden, um zusätzliche Informationen oder eine erneute Erläuterung dieser Dokumente zu erhalten.

In Luxemburg in zwei Originalexemplaren unterzeichnet am _____.

Jede Vertragspartei bestätigt, ein Exemplar des vorliegenden Vertrags erhalten zu haben.

Für den Dienstleister:

Name und Funktion des Unterzeichners: _____

Unterschrift: _____

Für den Kunden:

Name und Vorname: _____

Unterschrift: _____

Gegebenenfalls für den gesetzlichen Vertreter des Kunden:

Name und Vorname: _____

Funktion: _____

Unterschrift: _____



ANLAGE I

SPEZIFISCHE DEFINITIONEN FÜR DIENSTLEISTUNGEN IM RAHMEN DER PFLEGEVERSICHERUNG UND AUSSERHALB DER PFLEGEVERSICHERUNG

Für alle Begriffe, die im vorliegenden Vertrag nicht anderweitig definiert sind, gelten die folgenden Definitionen.

AEC – Bewertungs- und Kontrollbehörde der Pflegeversicherung

Die Bewertungs- und Kontrollverwaltung der Pflegeversicherung, abgekürzt „AEC“, ist eine staatliche Verwaltung, die im Rahmen der Pflegeversicherung für die Begutachtung, Kontrolle und Beratung zuständig ist. Die AEC bestimmt den Unterstützungs- und Pflegebedarf der pflegebedürftigen Person und erstellt die Zusammenfassung der Betreuungsleistungen.

Pfleger Angehöriger (aidant)

Eine Drittperson, die die Unterstützungs- und Pflegeleistungen für den pflegebedürftigen Kunden in dessen Zuhause außerhalb der Dienstleister ganz oder teilweise erbringt und in der Zusammenfassung der Betreuungsleistungen als solche benannt ist.

AEV – Wesentliche Verrichtungen des täglichen Lebens

Die wesentlichen Verrichtungen des täglichen Lebens umfassen die erforderlichen Unterstützungs- und Pflegeleistungen in folgenden Bereichen:

- Körperpflege;
- Toilettengänge ;
- Ernährung;
- An- und Auskleiden;
- Mobilität.

Unterstützung

Die Unterstützung durch eine Drittperson besteht darin, die wesentlichen Verrichtungen des täglichen Lebens ganz oder teilweise anstelle der pflegebedürftigen Person durchzuführen oder die pflegebedürftige Person bei deren Durchführung zu beaufsichtigen oder zu unterstützen.

Pflegeversicherung

Versicherungssystem gemäß Buch V des Sozialgesetzbuches, das die für als pflegebedürftig anerkannte Personen erforderlichen Unterstützungs- und Pflegeleistungen übernimmt.

Zusammenfassung der Betreuungsleistungen

Von der AEC erstelltes Dokument, in dem die für die pflegebedürftige Person erforderlichen Unterstützungs- und Pflegeleistungen festgelegt werden, die von der Pflegeversicherung übernommen werden.

Betreuungsplan

Vom Dienstleister erstelltes Dokument, in dem die für den Kunden erbrachten Unterstützungs-, Pflege- und Betreuungsleistungen festgelegt werden, insbesondere wenn diese nicht unter die Pflegeversicherung fallen.

