

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Allgemeine Regelungen

1.1 Anwendungsbereich und Geltung

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen und Vereinbarungen zwischen den Bewohnerinnen und Bewohnern (nachfolgend Bewohner), den gesetzlichen Vertretern und/oder Angehörigen sowie anderen Vertragspartnern (nachfolgend Kunden) und der Alters- und Gesundheitszentrum Adligenswil AG (AGZA) für den Aufenthalt, die Betreuung und die Pflege der Bewohner, sowie die damit verbundenen Lieferungen und Leistungen.

Die AGB bilden einen integrierenden Bestandteil jeden Vertrages. Änderungen oder Ergänzungen der AGB bedürfen zu ihrer Gültigkeit der schriftlichen Form.

1.2 Taxordnung und Leistungsumfang

Die Preise für den Aufenthalt, Betreuung und Pflege werden in der jeweils geltenden Taxordnung geregelt.

Die Festlegung der Pensions-, Betreuungs- und Pflorgetaxe sowie die damit gedeckten Leistungen unterliegen kantonalen Bestimmungen und werden entsprechend der kantonalen Tarifsetzung angewendet. Taxanpassungen erfolgen in der Regel per 1. Januar.

Gesetz- oder tarifvertragsüberschreitende Leistungen sind nicht Bestandteil der Pensions-, Betreuungs- und Pflorgetaxen und werden in der jeweils geltenden Taxordnung aufgeführt.

Die AGZA behält sich vor, nach Vorankündigung von 30 Tagen jederzeit alle nicht gesetzlich und tarifvertraglich festgelegten Taxen sowie Form und Inhalt ihrer Zusatzleistungen anzupassen. Diese Anpassungen gelten ohne Widerspruch innert 30 Tagen als genehmigt.

1.3 Zahlungsbedingungen

Die Zahlungsbedingungen sind in der jeweils geltenden Taxordnung geregelt. Die AGZA behält sich vor, vertraglich individuelle Zahlungsbedingungen festzulegen.

1.4 Rücktritt Aufenthaltsvereinbarung

Die Kündigungsfristen und der Rücktritt vom Vertrag (Aufenthaltsvereinbarung) sind in der Aufenthaltsvereinbarung geregelt.

1.5 Versicherungsschutz

Der Abschluss bzw. die Weiterführung einer Privathaftpflichtversicherung sowie der Kranken- und Unfallversicherung ist obligatorisch. Bei Eintritt ist eine Kopie der entsprechenden Policen vorzuweisen. Eine individuelle Überprüfung und gegebenenfalls der Abschluss/die Weiterführung einer Hausrats- und Diebstahlsversicherung ist empfehlenswert.

Änderungen des Versicherungsschutzes sind dem Pflegezentrum Riedbach unaufgefordert mitzuteilen.

Die Bewohner tragen für verursachte Schäden im Zimmer oder am Mobiliar.

Die Bewohner übernehmen das Risiko allfälliger Schäden und/oder ungedeckter

Risiken, welche durch einen ungenügenden Versicherungsschutz entstehen, selbst. Jegliche Haftung der AGZA für diesbezügliche Schäden und Risiken wird wegbedungen.

1.6 Eigenleistungen

Von Bewohnern oder Angehörigen erbrachte pflegerische und/oder haushalterische Leistungen können weder finanziell noch materiell geltend gemacht werden. Allfällige Rechnungen an die PRZ AG und/oder Abzüge an Rechnungen der AGZA sind nichtig. Jegliche Haftung für daraus entstehende Schäden wird von der AGZA wegbedungen.

2. Aufenthalt von Bewohner/-innen

2.1 Zimmereinrichtung

Die Grundausstattung besteht aus: Schrank, Pflegebett, Nachttisch, Tagesvorhängen und Deckenlampe. Weitere Möbel sind durch den Bewohner beizubringen.

Eigene Möbel sollen, soweit es das Zimmer erlaubt, mitgebracht werden. Der Bewohnende sorgt selbst für die nötige Versicherung und kommt für Transport und Unterhalt auf.

Auf Wunsch stellt die AGZA gegen entsprechende Entschädigung (siehe jeweils geltende Taxordnung) zusätzliches Mobiliar (Tische, Stühle, TV-Möbel etc.) zur Verfügung.

Im Zimmer gewünschte Installationen und Einrichtungen können vom Pflegezentrum Riedbach zu Lasten des Bewohners vorgenommen werden. Sie sind fachgerecht auszuführen und müssen den Sicherheitsvorschriften entsprechen.

Pflegebedingte und medizinisch verordnete Spezialeinrichtungen/-geräte werden von der AGZA zur Verfügung gestellt und betrieben. Bei speziellen Pflegemobilen erfolgt die Verrechnung gemäss jeweils geltender Taxordnung. Von den Bewohnern beim Eintritt mitgebrachte oder während des Aufenthaltes auf eigene Kosten beschaffte Geräte wie Radio, Fernseher und Computer bleiben im Eigentum der Bewohner und werden von diesen auf eigene Gefahr und Rechnung betrieben.

Apparate welche die Bewohner mitbringen möchten, müssen vor dem Eintritt geprüft und freigegeben werden. Jegliche Haftungsansprüche für diese Geräte und/oder daraus entstehende Schäden werden von der AGZA wegbedungen.

Die Bett- und Frottierwäsche wird durch das Pflegezentrum Riedbach zur Verfügung gestellt, gereinigt und gewaschen.

Die Privatwäsche (Leibwäsche) wird durch das Pflegezentrum Riedbach gewaschen (Spezialreinigung, chemische Reinigung gemäss jeweils geltender Taxordnung). Die Beschriftung wird durch die AGZA vorgenommen und gemäss jeweils geltender Taxordnung in Rechnung gestellt.

Es besteht die Möglichkeit Telefon und Fernseher (eigenes Netz) gegen Gebühr im Zimmer zu nutzen. Die Gebühren sind in der jeweils aktuellen Taxordnung geregelt.

Im Todesfall geht das persönliche Eigentum der Verstorbenen an die betreuenden Hinterbliebenen und wird von diesen, nach Rücksprache mit der AGZA abgeholt. Sind keine Hinterbliebenen

vorhanden, besorgt die AGZA die Entsorgung dieser Gegenstände. Die Kosten einer Entsorgung tragen in jedem Fall die Hinterbliebenen oder die Erbmasse des Verstorbenen.

2.2 Abwesenheit aufgrund von Urlaub

Ein Urlaub ist zwei Tage im Voraus anzumelden. Ein Urlaub unterbricht den Aufenthalt in der AGZA. Die Reduktion der Grund- und Betreuungsleistungen bei Abwesenheit ist in der jeweils aktuellen Taxordnung geregelt.

2.3 Abwesenheit aufgrund Krankheit oder Unfall

Die Behandlung einer Krankheit und/oder infolge eines Unfalls während des Aufenthalts in der AGZA wird durch einen Arzt durchgeführt.

Ist infolge einer Krankheit oder eines Unfalls während des Aufenthalts im AGZA die Überweisung in ein Spital notwendig, so unterbricht dies den Aufenthalt im Pflegezentrum Riedbach. Die Reduktion der Grund- und Betreuungstaxe ist in der jeweils aktuellen Taxordnung geregelt.

Die Kosten eines ambulanten oder stationären Spitalaufenthaltes gehen zu Lasten des Bewohners, unter Vorbehalt der Übernahme durch deren Kranken- oder Unfallversicherung.

Allfällige Rechnungen an die Bewohner sind von diesen direkt mit dem Spital oder der Krankenversicherung abzuwickeln. Krankentransporte, Krankmobilen, Begleitungen zu Arztterminen usw. werden dem Bewohner nach Aufwand und/oder jeweils aktueller Taxordnung verrechnet.

3. Pflege von Bewohner/-innen

3.1 RAI-Einstufung

Mit der RAI-Einstufung (Pflegebedarfs-erhebungssystem) jedes Bewohners soll die bedarfsgestützte, ressourcengerechte, wirksame Pflege und Betreuung gesichert werden und eine klare Abgrenzung der Grundleistung (z. B. Wohnen) von Pflege- und Behandlungsmassnahmen erreicht werden. Damit wird den Anforderungen des Krankenversicherungsgesetzes Rechnung getragen. Das RAI-System ist ein von den Leistungsträgern anerkanntes Einstufungssystem, welches eine konsequente Systematisierung des Pflegeprozesses unterstützt.

Die RAI-Einstufung bestimmt die Pflegestufe (Höhe der Pflorgetaxe). Die Höhe der Pflorgetaxe ist jeweils der aktuellen Taxordnung zu entnehmen.

Die AGZA kann jederzeit die Einstufung der Bewohner nachweisen.

3.2 Med. Leistungen, Medikamente und Therapien

Die ärztliche Betreuung wird durch den Hausarzt des Bewohnenden wahrgenommen. Es gilt das Prinzip der freien Arztwahl. Ist die Mobilität eingeschränkt und ein Arztbesuch ausserhalb des Pflegezentrums Riedbach nicht mehr möglich, muss der Hausarzt zu regelmässigen Hausbesuchen bereit sein. Im Normalfall arbeiten wir mit dem Ärztezentrum Adligenswil zusammen.

Die ärztlichen Leistungen sind nicht in den Taxen enthalten. Die vom betreuenden Arzt erbrachten und verordneten Leistungen und Medikamente werden vom Arzt oder den von ihm beauftragten Dritten dem

Bewohnenden direkt in Rechnung gestellt. Eine allfällige Rückforderung der Kosten bei den Krankenkassen ist Sache des Bewohners. Der Bezug von nicht verschreibungs-pflichtigen Medikamenten, welche die AGZA abgibt, wird den Bewohnern verrechnet.

Die Wahl des Zahnarztes steht den Bewohnern frei. Die Kosten der Zahnbehandlung sind nicht in der Pflorgetaxe enthalten und müssen, falls kein spezieller Versicherungsschutz besteht, von den Bewohnern getragen werden.

Therapien werden nach ärztlicher Verordnung organisiert. Die Verrechnung erfolgt separat an die Bewohner, soweit die Rechnungsstellung durch den Leistungserbringer nicht direkt an den Bewohner erfolgt.

3.3 Pflegedokumentation

Die AGZA stellt sicher, dass die entsprechende Dokumentation die medizinischen Erfordernisse abbildet und den gesetzlichen Erfordernissen entspricht.

Die AGZA führt eine Pflegedokumentation und stellt sie den Bewohnern auf Verlangen zur Verfügung.

3.4 Gewährleistung

Die Gewährleistung der AGZA beschränkt sich auf die pflegerische Leistung. Für die medizinische Leistung haftet der betreuende Arzt.

Die AGZA gewährleistet eine sorgfältige Leistungserbringung. Die Gewährleistung entfällt insoweit, als die Bewohner ein Verschulden trifft.

Die AGZA verpflichtet sich, eine bedarfs-/ressourcengerechte und wirksame Pflege und Betreuung anzubieten.

4. Allgemeine Regelungen

4.1 Vorsorgeauftrag und Patientenverfügung

Der Bewohner teilt der AGZA mit, ob er einen Vorsorgeauftrag und/oder eine Patientenverfügung errichtet hat. Wünscht der Bewohner, dass die AGZA seinen in diesem Dokument festgehaltenen persönlichen Willen umgehend umsetzen kann, so übergibt er der AGZA eine Kopie des Vorsorgeauftrags und/oder der Patientenverfügung.

4.2 Privatsphäre

Die AGZA achtet darauf, die Privatsphäre der Bewohner zu respektieren und zu wahren, soweit es die angemessene pflegerische, medizinische und soziale Betreuung zulässt.

Zur Sicherstellung einer angemessenen pflegerischen, medizinischen und sozialen Betreuung sind die Mitarbeitenden des Pflegezentrum Riedbach befugt, das Zimmer der Bewohner jederzeit - auch bei Abwesenheit des Bewohners -, ohne Ankündigung zu betreten.

4.3 Erwachsenenschutzrecht

Die AGZA verpflichtet sich, die Bewegungsfreiheit der urteilsunfähigen Bewohner nur einzuschränken, wenn weniger einschneidende Massnahmen nicht ausreichen oder von vornherein als ungenügend erscheinen und diese Massnahmen dazu dienen, eine ernsthafte Gefahr für das Leben oder die körperliche Integrität des Bewohners oder Dritter abzuwenden oder eine schwerwiegende

Störung des Gemeinschaftslebens des Pflegezentrums Riedbach zu beseitigen.

Vor der Einschränkung der Bewegungsfreiheit wird dem Bewohner bzw. dem Vertreter erklärt, was geschieht, warum die Massnahme angeordnet wurde, wie lange diese voraussichtlich dauert und wer sich während dieser Zeit um ihn kümmert. Dies beinhaltet auch die Unterzeichnung eines Formulars. Vorbehalten bleiben Notfallsituationen.

Die Einschränkung der Bewegungsfreiheit wird so bald wie möglich wieder aufgehoben und auf jeden Fall regelmässig auf Ihre Berechtigung geprüft.

Über jede Massnahme zur Einschränkung der Bewegungsfreiheit wird Protokoll geführt. Dieses enthält insbesondere den Namen der anordnenden Person, den Zweck, die Art und die Dauer der Massnahme. Die zur Vertretung bei medizinischen Massnahmen berechtigte Person wird über die Massnahme zur Einschränkung der Bewegungsfreiheit informiert und kann das Protokoll jederzeit einsehen.

Ein Einsichtsrecht steht auch den Personen zu, welche die AGZA beaufsichtigen.

Der betroffene Bewohner oder eine ihm nahestehende Person kann gegen eine Massnahme zur Einschränkung der Bewegungsfreiheit jederzeit schriftlich bei der Erwachsenenschutzbehörde ohne Wahrung einer Frist Beschwerde einreichen.

4.4 Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB)

Die AGZA verpflichtet sich, die Persönlichkeit der urteilsunfähigen Bewohnenden zu schützen, und fördert so weit als möglich auch Kontakte ausserhalb der Institution. Die AGZA ist verpflichtet, bei fehlender oder ungenügender Betreuung die Erwachsenenschutzbehörde zu benachrichtigen:

KESB Luzern-Land

Platz 10, 6039 Root D4

Telefon 041 455 45 45, Fax 041 455 45 00

Email: info@kesblula.ch

4.5 Ombudsstelle

Die Vertreter der AGZA stehen ihnen für Fragen gerne zur Verfügung. Beanstandungen und Beschwerden sind in erster Linie an die Geschäftsleitung zu richten. Vorbehalten bleibt Ziffer 4.4, wonach die Erwachsenenschutzbehörde jederzeit schriftlich gegen eine Massnahme zur Einschränkung der Bewegungsfreiheit angerufen werden kann. Zudem kann die Ombudsstelle kontaktiert werden.

Die Ombudsstelle des Kantons Luzern wird von der unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter UBA, einem neutralen, gemeinnützigen und unabhängigen Verein geführt. Sie vertritt die Interessen des Bewohnenden in der Öffentlichkeit, in der Gesundheitspolitik und bietet Hilfe im gesamten Bereich des Gesundheitswesens.

Ombudsstelle für das Alter - UBA Zentralschweiz

Malzstrasse 10, 8045 Zürich

Telefon 058 450 60 60

Email: zentralschweiz@uba.ch

5. Veranstaltungen

5.1 Raumnutzung / Bewilligungen

Die AGZA behält sich vor dem Veranstalter andere als die vom ihm reservierten Räumlichkeiten zuzuweisen, sofern diese, den Anforderungen und Interessen des Veranstalters entsprechen und für diesen vertretbar sind.

Eine Unter- und Weitervermietung von Räumen oder Flächen durch den Kunden bedarf der vorgängigen schriftlichen Genehmigung der AGZA. Sofern der Vertrag nichts anderes regelt, hat der Veranstalter allfällige notwendige Bewilligungen selbst und auf eigene Rechnung einzuholen. Urheberrechtliche Entschädigungen im Zusammenhang mit Musikauftritten sind vom Veranstalter selbst anzumelden und abzugelten.

5.2 Teilnehmerzahl

Der Veranstalter hat der AGZA die definitive Teilnehmerzahl (Garanzahl) mindestens 3 Werktage vor dem Anlass mitzuteilen. Ist die effektive Personenzahl in der Folge kleiner, gilt die angegebene Garanzahl als Grundlage für die Verrechnung; ist die effektive Personenanzahl höher, werden die effektiv entstandenen Kosten in Rechnung gestellt. Ist die effektive Teilnehmerzahl höher, übernimmt die AGZA keine Garantie für die Berücksichtigung aller Gäste.

5.3 Feuerpolizeiliche Regelungen / andere Sicherheitsvorschriften

Der Veranstalter verpflichtet sich, die feuerpolizeilichen Regelungen der AGZA, insbesondere das Freihalten von Fluchtwegen, die Einhaltung des Rauchverbots etc., einzuhalten. Auch

eingebrautes Dekorationsmaterial durch den Veranstalter muss den feuerpolizeilichen Bestimmungen entsprechen. Der Veranstalter ist im Übrigen dafür verantwortlich, dass nicht mehr Personen Einlass gewährt wird, als dem Fassungsvermögen des entsprechenden Raumes entspricht. Verbindlich sind dafür die von der AGZA angegebenen Höchstzahlen. Im Fall einer Zuwiderhandlung lehnt die AGZA jede Haftung ab. Das Anbringen von Dekorationsmaterialien und sonstigen Gegenständen an Wänden, Türen und Decken erfordert immer das vorgängige Einverständnis der AGZA. Der Veranstalter haftet für jegliche der AGZA daraus entstandenen Schäden.

5.4 Drucksachen / Medienanzeigen

Verwendung von Logos/Bildern der AGZA in jeglicher Form durch den Veranstalter bedarf immer der vorgängigen schriftlichen Genehmigung der AGZA. Erfolgt eine Veröffentlichung ohne entsprechende Zustimmung, ist die AGZA berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Der Veranstalter ist der AGZA für den daraus entstehenden Schaden haftbar.

5.5 Verpflegung

Falls keine andere schriftliche Vereinbarung getroffen wurde, ist der Veranstalter verpflichtet, sämtliche Speisen und Getränke von der AGZA zu beziehen. Ansonsten wird ein im Voraus vereinbartes Zapfengeld in Rechnung gestellt.

5.6 Annullierung des Anlasses durch den Veranstalter

Absagen einer Reservation von Veranstaltungsräumlichkeiten, müssen der AGZA

frühzeitig und schriftlich durch den Veranstalter mitgeteilt werden.

Bis 30 Teilnehmer: Erfolgt der Eingang der schriftlichen Absage bei einem Bankett mit weniger als 30 Personen bis spätestens 31 Tage vor der Reservation, ist die Annullierung kostenlos.

- Absage 21 – 30 Tage im Voraus: in Rechnung stellen von 50% der vertraglich vereinbarten Leistungen
- Absage 11 – 20 Tage im Voraus: in Rechnung stellen von 75% der vertraglich vereinbarten Leistungen
- Absage 0 – 10 Tage im Voraus: in Rechnung stellen von 100% der vertraglich vereinbarten Leistungen

Ab 30 Teilnehmer: Erfolgt der Eingang der schriftlichen Absage bei einem Bankett mit mehr als 30 Personen bis spätestens 42 Tage vor der Reservation, ist die Annullierung kostenlos.

- Absage 21 – 41 Tage im Voraus: in Rechnung stellen von 50% der vertraglich vereinbarten Leistungen
- Absage 11 – 20 Tage im Voraus: in Rechnung stellen von 75% der vertraglich vereinbarten Leistungen
- Absage 0 – 10 Tage im Voraus: in Rechnung stellen von 100% der vertraglich vereinbarten Leistungen.

Im Voraus erbrachte Leistungen der AGZA sind in jedem Fall zu bezahlen. Die AGZA behält sich vor, vertraglich individuelle Annullierungsbedingungen festzulegen.

6. Schlussbestimmungen

6.1 Datenschutz

Der Datenschutz wird von der AGZA sichergestellt. Personendaten werden streng vertraulich behandelt. Die von Bewohner erhaltenen Angaben werden nicht an Dritte weitergegeben und nur für die Durchführung des Betriebszweckes verwendet.

Die Parteien sind sich bewusst, dass für die Erfüllung der pflegerischen, medizinischen und administrativen Aufgaben eine Bearbeitung personenbezogener Daten der Bewohner notwendig sein kann. Informationen, welche unverschlüsselt per E-Mail verschickt werden, können von Dritten unbefugt gelesen, verändert oder sonst wie manipuliert werden. Auch besteht die Gefahr, dass Fehlzustellungen erfolgen können oder dass Dritte zu erheben versuchen, wer mit wem Informationen austauscht. In Kenntnis dieser Risiken erklären die Bewohner die AGZA ausdrücklich für berechtigt, unverschlüsselt Informationen per E-Mail auszutauschen.

Bei Fragen oder Kommentaren zu diesen rechtlichen Hinweisen kann sich der Bewohner an die AGZA wenden.

6.2 Haftung

Der Kunde haftet gegenüber der AGZA für alle Beschädigungen und Verluste oder andere Schäden, die durch ihn selbst, seine Mitarbeitenden, seine Beauftragten oder Veranstaltungsteilnehmende oder andere Dritte verursacht werden.

Die AGZA lehnt jede Haftung für Diebstahl und Beschädigung von Sachen, die vom Kunden von Veranstaltungs-teilnehmenden oder von Dritten eingebracht werden, ab. Die Versicherung von Ausstellungsobjekten sowie anderen Gegenständen, die durch den Kunden, Veranstaltungsteilnehmenden oder von Dritten eingebracht werden, ist Sache des Kunden. Die AGZA kann jederzeit den Nachweis einer ausreichenden Versicherung vom Kunden verlangen. Der Kunde ist zur Einhaltung von Ruhe und Ordnung verpflichtet.

Die AGZA haftet für den von ihr oder von einem von ihr beauftragten Dritten verursachten Schaden lediglich für vorsätzliche und grob fahrlässig verursachte Schäden und nur für direkte Schäden. Jede weitere Haftung insbesondere bei leichter oder mittlerer Fahrlässigkeit oder für indirekte Schäden, wie insbesondere entgangener Gewinn, wird wegbedungen. Der Haftungsausschluss gilt unabhängig davon aus welchem Rechtsgrund die Schäden geltend gemacht werden.

Ausgeschlossen ist in jedem Fall die Haftung für jede Art von indirektem Schaden sowie für Diebstahl oder Verlust von persönlichen Effekten. Im Weiteren wird im Rahmen des gesetzlich Zulässigen jegliche Haftung wegbedungen. Die Bewohner und Kunden verpflichten sich hiermit, die AGZA bei sämtlichen zivil- und öffentlich-rechtlichen Ansprüchen von Dritten, die im Zusammenhang mit diesem Vertrag stehen, vollumfänglich schadlos zu halten (inklusive Ansprüche, Forderungen, Kosten und angemessene Anwaltsgebühren).

6.3 Rücktritt der Alters- und Gesundheitszentrum Adligenswil AG

Ist die von der AGZA vertraglich zu erbringende Leistung durch höhere Gewalt oder andere von ihr nicht zu vertretende Umstände ganz oder teilweise wesentlich erschwert oder unmöglich geworden kann die AGZA im Umfang des noch nicht erfüllten Teils ganz oder teilweise entschädigungslos zurücktreten. Die AGZA ist zudem zum entschädigungslosen Rücktritt berechtigt,

falls begründeter Anlass zur Annahme besteht, dass eine geplante Veranstaltung den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder das Ansehen der PRZ AG in der Öffentlichkeit gefährden kann. Allfällige Schadenersatzansprüche der AGZA gegenüber dem Kunden bleiben ausdrücklich vorbehalten.

6.4 Änderungen der AGB / Salvatorische Klausel

Änderungen und Ergänzungen der AGB durch die AGZA sind jederzeit zulässig. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine dieser Bestimmung möglichst nahekommende wirksame Regelung zu treffen.

6.5 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Die vorliegenden AGB unterliegen vollumfänglich Schweizer Recht. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Adligenswil.

Adligenswil, 4. November 2020
Alters- und Gesundheitszentrum
Adligenswil AG