



## Rahmenvereinbarung

zwischen

**Spitex Casa GmbH**

Schaubus 14

6020 Emmenbrücke

und

Name u. Vorname des Klienten

Strasse

PLZ, Ort

# Rahmenvereinbarung

zwischen

**Spitex Casa GmbH**

Schaubhus 14  
6020 Emmenbrücke

und

Name u. Vorname des Klienten

Strasse

PLZ, Ort

Geburtsdatum: Datum

Politische Gemeinde (falls Wohnort abweicht): \_\_\_\_\_

Der Klient/die Klientin kennt die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Spitex Casa GmbH und ist mit diesen einverstanden. Die AGB bilden einen integrierenden Bestandteil dieser Vereinbarung.

Die nachstehende Rahmenvereinbarung regelt die individuellen Vertragsbedingungen der Klientin/des Klienten mit der Spitex Casa GmbH. Sie enthält insbesondere:

- Personalien und Versicherungsdaten
- Vertretungsverhältnisse (gesetzliche Vertretung/Vorsorgeauftrag/Beistandschaft)
- Notfallkontakte
- Leistungsumfang (KLV-Kategorien)
- Hinweis auf aktuelles Tarifblatt (Version, Datum)
- Datenschutzinformationen
- Schlüsselvereinbarung (falls zutreffend)

Die Spitex Casa GmbH und der Klient vereinbaren, dass die Spitex Casa GmbH Dienstleistungen gemäss der jeweiligen aktuellen Leistungsplanung (ärztliche Anordnung) basierend auf der Bedarfsabklärung erbringt. In der Leistungsplanung sind die Leistungen detailliert geregelt (u.a. Art und Dauer).

Änderungen in der Leistungsplanung sind zwischen der Spitex Casa GmbH und dem Klienten jeweils zu vereinbaren.

Die obligatorische Krankenpflegeversicherung übernimmt nicht in jedem Fall sämtliche Leistungen der Spitex Casa GmbH. Die Tarife richten sich nach dem aktuellen Tarifblatt.

Der Klient bevollmächtigt die Spitex Casa GmbH seinen Beitrag an die Pflegevollkosten (Restfinanzierungsbeitrag) gemäss § 4 und § 15 des Gesetzes über die Finanzierung der Pflegeleistungen der Krankenversicherung (Pflegefanzierungsgesetz) des Kantons Luzern vom 14. September 2010 (SRL Nr. 867) in Verbindung mit § 1 Abs. 2 der Verordnung zum Pflegefinanzierungsgesetz

(Pflegefinanzierungsverordnung) des Kantons Luzern vom 30. November 2010 (SRL Nr. 867a) direkt der Wohnsitzgemeinde in Rechnung zu stellen.

Der Klient erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex Casa GmbH sein Dossier für eine Überprüfung gemäss KVG und KLV der zuständigen Vertrauensärztin/dem zuständigen Vertrauensarzt des Krankenversicherers zur Verfügung stellt.

Ebenfalls entbindet der Klient die Mitarbeitenden der Spitex Casa GmbH von der Schweigepflicht / Erteilung von Auskünften gegenüber den involvierten externen Diensten, wie nachstehend aufgeführt. Sie ermächtigen die Spitex Casa GmbH, die an diese Personen / Dienste benötigten Auskünfte zu erteilen.

Namentlich sind dies:

---

**Nächste Angehörige:**  
**(Name, Vorname, Adresse, Telefon-Nummer, Beziehungsgrad)**

---

**Hausarzt oder Spezialarzt:**

---

**Weitere involvierte Dienste:**

---

**Unterschrift Klient oder dessen Vertretung:**  
**(Datum, Name, Vorname, Unterschrift)**

---

**Unterschrift Mitarbeiter/in der Spitex Casa GmbH:**  
**(Datum, Name, Vorname, Unterschrift)**

Die Rahmenvereinbarung wird im Doppel ausgefüllt und unterschrieben. Je ein Exemplar geht an: Klienten und Spitex Casa GmbH.

## Anhang: Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGBs)

### 1 Präambel

Diese AGB bilden integrierenden Bestandteil der Rahmenvereinbarung zwischen der Spitex Casa GmbH (nachfolgend 'Spitex') und der Klientin/dem Klienten. Im Konfliktfall geht die individuelle Rahmenvereinbarung dem Tarifblatt vor. Zwingendes Recht bleibt vorbehalten.

### 2 Rechtsgrundlagen

Die Leistungen der Spitex stützen sich auf die Artikel 394–406 OR, das KVG sowie die KLV. Die Spitex erbringt KLV-Leistungen gemäss Kategorien: a) Abklärung/Beratung/Koordination (AK), b) Behandlungspflege (BHP), c) Grundpflege (GP).

### 3 Zweck

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die Rechtsbeziehung zwischen der Spitex Casa GmbH, einem Betrieb in privater Trägerschaft mit Sitz in 6020 Emmenbrücke (nachfolgend «Spitex» genannt), und den Klientinnen und Klienten (nachfolgend «Klient/in» genannt).

Sie gelten für alle von der Spitex erbrachten Leistungen, unabhängig davon, ob diese über die obligatorische Krankenpflegeversicherung (KVG), andere Sozialversicherungen oder als Selbstzahler-Leistungen abgerechnet werden.

Abweichende Regelungen, Ergänzungen oder Nebenabreden bedürfen der Schriftform und der Zustimmung beider Vertragsparteien.

Soweit die individuelle Rahmen-Vereinbarung und allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles vorsehen, gelten als Rechtsgrundlage die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Auftrag (Art. 394–406 OR), die Bestimmungen des Krankenversicherungsgesetzes (KVG) sowie der Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV).

Das Vertragsverhältnis wird bestimmt durch:

- Die individuelle Rahmenvereinbarung
- Die aktuelle Leistungsplanung basierend auf der Bedarfsabklärung
- Die AGBs
- Das aktuelle Tarif-Blatt

### 4 Zielsetzung

Unsere Organisation unterstützt Sie mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, begleitenden und beratenden Dienstleistungen im Sinne der «Hilfe und Pflege zu Hause». Dabei werden Ihre eigenen Ressourcen sowie die Ihres sozialen Umfeldes berücksichtigt.

### 5 Pflichten der Spitex

- Sicherstellung einer qualitativ hochstehenden, den aktuellen fachlichen Standards entsprechenden Pflege und Betreuung gemäss den anerkannten Richtlinien.
- Auswahl, Einsatz und laufende Weiterbildung von qualifiziertem Fachpersonal entsprechend den gesetzlichen Anforderungen.
- Kontinuität in der Betreuung im Rahmen der organisatorischen Möglichkeiten und unter Berücksichtigung berechtigter Klienten-Wünsche.
- Einhaltung der Schweigepflicht sowie des Datenschutzes gemäss geltender Gesetzgebung (DSG, DSGVO).
- Dokumentation der erbrachten Leistungen, welche für interne Qualitätssicherung, ärztliche Zusammenarbeit sowie Abrechnung erforderlich ist.

### 6 Pflichten der Klientinnen und Klienten

- Bereitstellung sämtlicher für die Pflege und Betreuung relevanten Informationen (z. B. Krankengeschichte, aktuelle Medikation, Allergien, ärztliche Anordnungen).
- Gewährleistung des rechtzeitigen und sicheren Zugangs zur Wohnung sowie Bereitstellung geeigneter Schlüssel, wenn vereinbart.
- Sicherstellung, dass ein den hygienischen und sicherheitstechnischen Standards entsprechendes Umfeld vorhanden ist.
- Sorgsamer Umgang mit den von der Spitex zur Verfügung gestellten Materialien und Hilfsmitteln.

- Unverzügliche Mitteilung von Änderungen des Gesundheitszustands oder der persönlichen Situation (z. B. Spitalaufenthalt, Umzug, neue Medikation).
- Sicherstellung der pünktlichen Begleichung der Rechnungen für Selbstzahler-Leistungen. (Patientenbeteiligung, nicht kassenpflichtige Leistungen)

### 7 Dienstleistungen

#### 7.1 Bedarfsabklärung

In einem Gespräch mit Ihnen klären wir den Dienstleistungsbedarf ab. Dieses Gespräch wird bei veränderten Umständen, jedoch spätestens nach drei Monaten wiederholt und allenfalls der Dienstleistungsumfang angepasst.

Daraus resultiert das Leistungsplanungsblatt. Die Versicherungen übernehmen im Bereich der Pflege die Kosten der Bedarfsabklärung. Im Bereich der Hauswirtschaft wird die Bedarfsabklärung nicht in jedem Fall durch die Zusatzversicherung getragen und muss allenfalls durch Sie selbst übernommen werden. Die Versicherungen können verlangen, dass Ihnen einzelne Elemente aus der Bedarfsabklärung mitgeteilt werden.

#### 7.2 Leistungsumfang

Die Spitex erbringt Leistungen in folgenden Bereichen:

- Abklärung und Beratung
- Behandlungspflege nach ärztlicher Anordnung (z. B. Medikamentenabgabe, Wundpflege, Injektionen).
- Grundpflege (z. B. Unterstützung bei Körperpflege, Ernährung, Mobilisation).
- Hauswirtschaftliche Leistungen (z. B. Reinigung, Einkäufe, Mahlzeitenzubereitung).
- Betreuungsleistungen (z. B. Begleitung, Gespräche, Tagesstrukturierung).

#### 7.3 Klientendokumentation

In der Klientendokumentation wird Ihre gesundheitliche Situation aufgezeichnet, einschliesslich laufender Veränderungen sowie alle pflegerischen, hauswirtschaftlichen und betreuenden Massnahmen, inkl. ärztlicher Verordnung.

Die Dokumente sind nur für das Versorgungsteam der Spitex Casa GmbH zugänglich. Sie als Klient haben jederzeit das Recht auf Einsicht in die Unterlagen. Die Aufbewahrung erfolgt für 10 Jahre ab letztem Eintrag.

#### 7.4 Durchführung der Dienstleistungen

Für die Organisation, Einteilung und Planung der Dienstleistungen ist die Einsatzplanung zuständig. Ihre Wünsche werden im Rahmen der organisatorischen Möglichkeiten berücksichtigt. Bei der Einsatzzeit ist ein Toleranzbereich von plus/minus 15 Minuten einzuhalten. Grössere Abweichungen werden vorgängig kommuniziert.

Bitte teilen Sie uns Einsatzverschiebungen, Spital-Ein- oder Austritte sowie geplante Ferien rechtzeitig mit.

#### 7.5 Abbestellung von Leistungen

Abmeldungen haben rechtzeitig (24h vorher) zu erfolgen. Bei verspäteter Abmeldung wird eine Ausfallentschädigung als Selbstzahler-Leistung in Höhe von CHF 50 erhoben. Keine Belastung bei Notfällen (Spitaleinweisung, akute Erkrankung).

### 8 Leistungen ausserhalb Vertrags

Unsere Mitarbeitenden erbringen ihre Leistungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses. Es ist unseren Mitarbeitenden nicht gestattet, bei Ihnen Leistungen ausserhalb des Auftrages auszuführen. Dies gilt auch für Leistungen, die von uns nicht angeboten werden.

### 9 Bezugsperson bei der Spitex Casa GmbH

Für Sie ist eine Bezugsperson bestimmt. Sie/er ist Ihre Ansprechperson und koordiniert unsere Pflege- und/oder Hauswirtschaftsdienstleistungen. Die eigentlichen Einsätze werden je nach Komplexität und Dauer von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Berechnete Wünsche nach bestimmten Mitarbeitenden werden im Rahmen der organisatorischen Möglichkeiten berücksichtigt, jedoch kann kein Anspruch darauf geltend gemacht werden.

Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei unserer Organisation.

## 10 Mitwirkung

Sie halten sich an gegenseitige Abmachungen und arbeiten bei Massnahmen aktiv mit. Sie erklären sich mit der Verwendung des von uns eingesetzten oder empfohlenen Pflegematerials einverstanden. Dabei können ihre eigenen Wünsche Berücksichtigung finden. Sie passen bei Bedarf die Wohnungseinrichtung den Handlungsnotwendigkeiten an. Sie achten auf den Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden und unterlassen Belastungen, wie z.B. Rauchen während des Einsatzes, freilaufende Tiere (Hund usw.) sind entsprechend anzubinden oder einzusperren.

Besonderen Wert legen wir auf den Einsatz von Hilfsmitteln zur Erleichterung der Pflege oder der Hauswirtschaft wie z.B. elektrisches Pflegebett, Rollstuhl, zeitgemässes Reinigungsmaterial und -Geräte. In der Regel sind Sie als Klient während des Hauswirtschaftseinsatzes vor Ort anwesend.

## 11 Leistungen bei ausserkantonalem Wohnsitz

Haben Sie Wohnsitz ausserhalb des Kantons Luzern und werden von Ihnen vorübergehend Leistungen unserer Organisation in Anspruch genommen (z.B. während eines Ferientaufenthalts bei Verwandten), so holen wir bei Ihrem Wohnsitzkanton eine Kostengutsprache ein. Der Wohnsitzkanton muss den Restfinanzierungsbeitrag bezahlen gemäss Gesetzgebung des Leistungserbringer-Kanton. Im Falle des Kantons Luzern wird auch für ausserkantonale Klienten die Patientenbeteiligung von CHF 15.35/Tag in Rechnung gestellt.

Werden nicht alle anfallenden Restkosten übernommen, sind Sie verpflichtet, diese zu Vollkosten selbst zu tragen.

## 12 Wohnungs-Zugang und -Schlüssel

Unsere Mitarbeitenden sind darauf angewiesen, dass Sie Ihnen Zugang zu Ihrer Wohnung gewährleisten. Falls nötig, stellen Sie unseren Mitarbeitenden einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel zur Verfügung, welcher in einem Schliesselsafe bei Ihnen deponiert wird. Die Kosten werden durch Sie getragen.

Im Notfall erfolgt die Türöffnung nur bei medizinischer Gefährdung, nach erfolgloser Kontaktaufnahme und Einbezug von Notfallpersonen. Vorrangig wird der Schliesselsafe genutzt. Ohne Schlüssel wird nach Rücksprache mit Sanität/Polizei ein Fachbetrieb beigezogen. Die Klientin/der Klient erteilt hierzu vorab schriftliches Einverständnis. Eine separate Schlüsselvereinbarung regelt Zugriffsrechte, Aufbewahrung und Protokollierung.

## 13 Einsatzzeiten, Organisation und Erreichbarkeit

Die Einsätze erfolgen nach vorgängiger Vereinbarung und werden in einem Einsatzplan festgehalten.

Die Spitex ist bemüht, die vereinbarten Zeiten einzuhalten. Bei Verspätungen infolge von Notfällen oder höherer Gewalt wird die Leistung nachgeholt oder zeitnah nachgeplant. Ein Schadenersatzanspruch entsteht nur bei grobfahrlässiger oder vorsätzlicher Pflichtverletzung.

Bei unvorhersehbarem Personalausfall organisiert die Spitex nach Möglichkeit Ersatz. Ein Anspruch auf eine bestimmte Betreuungsperson besteht nicht.

Für Notfälle stellt die Spitex während der vereinbarten Einsatzzeiten eine telefonische Erreichbarkeit sicher. Ausserhalb dieser Zeiten sind die Notrufnummern (Hausarzt, Spital, 144) zu kontaktieren.

## 14 Grenzen der Dienstleistungen

Die Menge der pflegerischen Leistungen ist durch die Krankenversicherer beschränkt. Leistungen, welche über diese Beschränkung hinausgehen, werden von Ihnen als Klient selber getragen. Die Dienstleistungen können nur so weit übernommen werden, wie es Ihr Gesundheitszustand angesichts der allgemeinen Rahmenbedingungen der Spitex-Tätigkeit erlaubt.

Wir teilen Ihnen zum frühestmöglichen Zeitpunkt mit, wenn die Pflege aus technischen oder anderen Gründen zu Hause nicht mehr vertretbar ist, z.B. weil eine gesundheitliche Gefährdung besteht oder sich der Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution aufdrängt. Wir tragen dann zu einer sinnvollen Lösung bei.

## 15 Geschenke an Mitarbeitende

Geschenke über CHF 50 bedürfen der Genehmigung der Geschäftsleitung. Testamentarische Zuwendungen zugunsten von Mitarbeitenden sind untersagt; Ausnahmen nur nach unabhängiger Beratung und schriftlicher Genehmigung der Geschäftsleitung.

## 16 Tarife und Rechnung

### 16.1 Grundsatz

Alle unsere Dienstleistungen stellen wir Ihnen gemäss dem jeweils geltenden Tarif in Rechnung. Selbstzahler-Leistungen wie z.B. Hauswirtschaft usw. werden Ihnen direkt in Rechnung gestellt. Besteht eine Zusatzversicherung für Hauswirtschaftsleistungen sind Sie selber verantwortlich für die Einreichung der Rechnung an die Versicherungen.

### 16.2 Leistungserfassung

Basis für die Rechnungsstellung bildet die Leistungserfassung mit einem elektronischen Erfassungssystem. Allfällige Beanstandungen sind der Spitex Casa GmbH innert zehn Tagen nach Rechnungserhalt bei der Geschäftsstelle zu melden.

### 16.3 Rechnungsstellung

Die gesetzlichen Bestimmungen und Verträge mit den Krankenversicherern regeln Art und Umfang der Leistungen, welche durch die Krankenkassen übernommen werden.

KVG-Leistungen: Die Rechnungsstellung erfolgt direkt an Ihre Krankenkasse (Tiers payant). Sie erhalten Rechnungskopie aller von uns verrechneten Leistungen. Franchise und Selbstbehalt werden direkt von Ihrer Krankenversicherung mit Ihnen abgerechnet.

Selbstzahlerrechnungen sind innert 30 Tagen fällig. Ab Tag 31 werden Mahngebühren fällig. (Art. 104 OR). Mahngebühren: 1. Mahnung CHF 0, 2. Mahnung CHF 20, 3. Mahnung CHF 40. Externe Inkassokosten nur im gesetzlichen Rahmen.

Wichtiger Hinweis: Die Krankenversicherung übernimmt die Kosten nur, wenn die Prämien- und Kostenbeteiligung etc. beglichen werden (Art. 64a, Abs. 7 KVG).

Patientenbeteiligung: Im Kanton Luzern wird für pflegerische Leistungen der Spitex eine Patientenbeteiligung (PaBe) von max. CHF 15.35 pro Tag (unabhängig der Einsatzdauer) in Rechnung gestellt gemäss Art. 7a Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV). Die restlichen Kosten übernimmt die Krankenkasse (nach Abzug der Franchise und dem Selbstbehalt). Die Rechnungsstellung der PaBe erfolgt direkt über unsere Organisation. Ausgenommen sind Kinder und Jugendliche bis zum vollendeten 18. Altersjahr und Abrechnungen über IV, MV, UV (gemäss IVG, MVG, UVG).

Bezüger von Ergänzungsleistungen: Können bei der Ausgleichskasse der AHV die PaBe, sowie die Hauswirtschaftsleistungen nach Bezahlung der Spitex-Rechnung zurückfordern.

## 17 Kündigung

### 17.1 Ordentliche Kündigungsfrist

Das Auftragsverhältnis mit Ihnen wird mit dem vereinbarten Ende automatisch aufgelöst. Es kann durch den Auftragsnehmer (Spitex) gekündigt werden. Die Kündigungsfrist beträgt 4 Wochen. Die Kündigungsfrist durch den Auftragsgeber (Klient) beträgt 7 Tage.

Die Kündigung erfolgt schriftlich. Eine Information an uns bei Umzug, Eintritt in eine stationäre Pflegeinstitution oder Todesfall ist unerlässlich.

Bei Beendigung des Auftrags erstellt die Spitex einen Abschluss-/Übergabebericht und koordiniert die Überleitung zu Folgeleistungserbringern.

### 17.2 Sofortige Vertragsauflösung

Die Spitex kann den Vertrag aus wichtigen Gründen mit sofortiger Wirkung beenden. Bei erheblicher Selbst-/Fremdgefährdung erfolgt Meldung an KESB oder Gesundheitsbehörde und Koordination einer sicheren Übergabe.

Weitere Beendigungsgründe:

- Bedingungen, welche eine qualitative Leistungserbringung bei Ihnen zu Hause nicht (mehr) ermöglichen
- Nichtbezahlung der Rechnungen trotz mehrfacher Mahnung
- Unsachgemässer Einmischung Ihrer Angehörigen oder von anderen Bezugspersonen in die Dienstleistungsabwicklung
- Umständen, welche für eine Leistungserbringung der Mitarbeitenden aus gesundheitlichen und/oder psychischen Gründen sowie aus Gründen der Arbeitssicherheit nicht mehr verantwortbar sind (z.B. Androhung von Gewalt, Tätlichkeiten, grobe Beschimpfung und sexuelle Übergriffe)

Die sofortige Vertragsauflösung erfolgt nur nach Prüfung der Verhältnismässigkeit und unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls.

Der zuständige Arzt wird über die sofortige Vertragsauflösung informiert.

## 18 Schweigepflicht und Datenschutz

Verantwortliche: Spitex Casa GmbH, Emmenbrücke. Zwecke: Pflegeleistungen, Abrechnung, Qualitätssicherung. Datenkategorien: Stammdaten, Gesundheits-/Versicherungsdaten, Notfalldaten. Empfänger: Ärzte, Versicherer, Gemeinden, IT-/Abrechnungsdienstleister (CH/EU). Aufbewahrung: 10 Jahre ab letztem Eintrag. Schweigepflicht gemäss kantonalem Gesundheitsrecht.

## 19 Haftung

Die Spitex haftet für Schäden nach Gesetz. Für leichte Fahrlässigkeit wird die Haftung auf typische, vorhersehbare Schäden beschränkt. Zwingende gesetzliche Haftungen, insbesondere Personenschäden, bleiben unberührt. Schäden sind innert 5 Arbeitstagen zu melden und nach Möglichkeit zu belegen.

Für Personenschäden haften wir nach den gesetzlichen Bestimmungen, soweit diese durch unsere Mitarbeitenden verursacht wurden. Ein Haftungsausschluss für vorsätzlich oder grobfahrlässig verursachte Schäden ist ausgeschlossen.

## 20 Konflikte und Beschwerden

Treten zwischen Ihnen und Mitarbeitenden der Spitex Casa GmbH Unstimmigkeiten auf, verlangen Sie eine Besprechung mit der zuständigen Leitungsperson der Spitex Casa

GmbH. Sollte diese Möglichkeit Ihr Anliegen nicht zufriedenstellend lösen, so haben Sie darüber hinaus die Möglichkeit, Ihr Anliegen bei einer der untenstehenden Stellen zu deponieren.

Lehnt der Krankenversicherer die Kostenübernahme der von uns erbrachten Leistungen oder eines Teils davon ab, können Sie von der Krankenversicherung eine beschwerdefähige Verfügung verlangen. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf, wir beraten/unterstützen Sie dabei.

Beratungen und Unterstützung bei Beschwerden erhalten Sie z.B. bei:

- Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter UBA, Malzstrasse 10, 8045 Zürich  
Tel. 044 451 92 91 Geschäftsstelle, Tel. 0848 00 13 13 Anlaufstelle, [www.uba.ch](http://www.uba.ch)
- Ombudsstelle der Krankenversicherer, Morgartenstrasse 9, 6002 Luzern  
[info@om-kv.ch](mailto:info@om-kv.ch), Telefon: 041 226 10 10
- Patientenstelle Zentralschweiz
- Patientenstelle.Luzern@bluewin.ch
- Kontaktieren Sie Ihre Wohnsitzgemeinde, gemäss Gemeindegesetz § 45

## 21 Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertrag zwischen Ihnen und unserer Organisation ist der Sitz der Spitex Casa GmbH, 6020 Emmenbrücke.