

## Allgemeine Bestimmungen zum Wohn- und Pflegevertrag

<b>1</b>	<b>Anwendungsbereich</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Leistungen von Viva Luzern</b> .....	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Pflegezimmer</b> .....	<b>2</b>
3.1	Freizeitaktivitäten und Besuche .....	3
3.2	Zimmerwechsel und Verlegung .....	3
<b>4</b>	<b>Aufnahmebedingungen</b> .....	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Hauskultur</b> .....	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>Tarife/Rechnungsstellung (Kosten des Aufenthaltes)</b> .....	<b>3</b>
<b>7</b>	<b>Anzahlung/Sicherheitsleistung (nur bei Langzeitpflege)</b> .....	<b>4</b>
<b>8</b>	<b>Medizinische Versorgung</b> .....	<b>4</b>
8.1	Ärztliches und therapeutisches Angebot .....	4
8.1.1	Ärztliche Betreuung durch Heimärztin/-arzt (Heimarztmodell) .....	4
8.1.2	Ärztliche Betreuung durch Hausärztin/-arzt (Hausarztmodell) .....	4
8.1.3	Therapeutische Leistungen .....	5
<b>9</b>	<b>Pharmazeutische Versorgung</b> .....	<b>5</b>
9.1	Pharmazeutische Versorgung durch Viva Luzern .....	5
9.1.1	Pharmazeutische Versorgung durch Hausärztin/-arzt .....	5
9.1.2	Selbstverantwortliche Einnahme der Medikamente .....	5
9.2	Pflegematerial .....	5
<b>10</b>	<b>Vertragsdauer und -auflösung</b> .....	<b>6</b>
<b>11</b>	<b>Sterbehilfe</b> .....	<b>6</b>
<b>12</b>	<b>Selbstbestimmung (Freiheitsbeschränkende Massnahmen)</b> .....	<b>7</b>
<b>13</b>	<b>Vorsorgeauftrag und Patientenverfügung</b> .....	<b>7</b>
<b>14</b>	<b>Rechtsvertretung</b> .....	<b>7</b>
<b>15</b>	<b>Datenschutz</b> .....	<b>8</b>
15.1	Datensicherheit .....	8
15.2	Dauer der Aufbewahrung .....	8
15.3	Weitergabe von Personendaten .....	8
15.4	Elektronisches Patientendossier (EPD) .....	8
15.5	Auskunft- und Betroffenenrechte .....	9
<b>16</b>	<b>Versicherung und Haftung</b> .....	<b>9</b>
<b>17</b>	<b>Beschwerderecht</b> .....	<b>10</b>
<b>18</b>	<b>Vertragsänderungen</b> .....	<b>10</b>

## 1 Anwendungsbereich

Die vorliegenden Bestimmungen bilden einen integrierenden Bestandteil des Wohn- und Pflegevertrages. Kommt es zu widersprüchlichen Auslegungen oder Angaben, sind folgende Dokumente in absteigender Reihenfolge massgebend:

- Individuelle, schriftliche Vereinbarung zwischen dem Alterszentrum und der Bewohnerin/dem Bewohner
- Wohn- und Pflegevertrag
- Preislisten
- Hausordnung (Informationen A-Z)
- Allgemeine Bestimmungen zum Wohn- und Pflegevertrag

Vorbehalten bleiben zwingende gesetzliche Vorgaben auf nationaler (Bundesrecht) und kantonaler Ebene.

Die allgemeinen Bestimmungen gelten für alle Pflege- und Aufenthaltsangebote von Viva Luzern:

- Langzeitpflege
- Spezialisierte Betreuung und Pflege Demenz
- Spezialisierte Palliative Care
- Übergangspflege nach Spitalaufenthalt
- Tages- und Temporäraufenthalte
- Sofortaufnahme

Gelten für ein Angebot abweichende Bestimmungen, sind diese bei den jeweiligen Ausführungen erwähnt.

## 2 Leistungen von Viva Luzern

In den Grund- und Betreuungsleistungen inbegriffen sind:

- Vollpension
- Betreuung und Aktivierung
- Anlässe und Veranstaltungen, die allen Bewohnenden angeboten werden
- Mitbenutzung der allgemeinen Infrastruktur
- Besorgen der privaten Wäsche (ohne chemische Reinigung)<sup>1</sup>
- Gehhilfen, Rollstuhl<sup>1</sup>

Weitere bezogene Leistungen (z. B. Fahr- und Begleitdienste, Flicker der persönlichen Wäsche, Zimmerservice aus Komfortgründen) werden gemäss Preisliste individuell verrechnet. Diese vom Alterszentrum im Namen der Bewohnenden bereitgestellten Dienstleistungen und Produkte werden über die Monatsrechnung belastet. Sie sind von der Mehrwertsteuer befreit.

## 3 Pflegezimmer

Das Alterszentrum übergibt das Zimmer in gutem und sauberem Zustand.

Das Zimmer kann mit persönlichen Möbeln und Gegenständen eingerichtet werden. Pflegebett inklusive Bettwäsche, Nachttisch und Vorhänge gehören zur festen Zimmereinrichtung und werden vom Alterszentrum zur Verfügung gestellt.

Aus Sicherheitsgründen ist von Teppichen aufgrund der grossen Stolpergefahr abzusehen. Falls eigene Vorhänge mitgebracht werden möchten, müssen diese brandhemmend sein. Weitere Einschränkungen sind der Hausordnung des jeweiligen Alterszentrums zu entnehmen.

---

<sup>1</sup> Gilt nicht bei Tagesaufenthalten sowie bei befristeten Aufenthalten in Form einer Sofortaufnahme (Verrechnung gemäss Preisliste).

Die Bewohnenden gehen mit dem Wohnobjekt sorgfältig um. Das Zimmer muss spätestens am letzten Tag der Vertragsdauer in gutem Zustand, einer normalen Abnutzung entsprechend und von privaten Sachen geräumt, übergeben werden. Allfällige Kosten für eine nicht erfolgte Räumung sowie die Instandstellung bei grösseren Schäden gehen zu Lasten der Bewohnenden oder der Rechtsnachfolge. Die Schlussreinigung erfolgt durch das Alterszentrum und wird gemäss Preisliste pauschal verrechnet.

### **3.1 Freizeitaktivitäten und Besuche**

Die Bewohnenden können sämtliche Aufenthalts- und Freizeiträume mitbenutzen, am Alltagsgeschehen und an Aktivitäten des Alterszentrums nach den eignen Bedürfnissen teilnehmen sowie jederzeit Besuche empfangen. Ausnahmen, beispielsweise aufgrund von Wohnbereichsisolationen bei Infektionskrankheiten, sind vorbehalten.

### **3.2 Zimmerwechsel und Verlegung**

Die Betriebsleitung kann in begründeten Fällen den Bewohnenden ein anderes Zimmer zuweisen oder einem Umzugswunsch entsprechen. Ebenfalls ist eine Verlegung aus gesundheitlichen Gründen in eine spezialisierte Abteilung eines Alterszentrums von Viva Luzern möglich. Die Verlegung kann zeitlich befristet sein und wird in jedem Fall frühzeitig mit den Bewohnenden, den Angehörigen und der behandelnden Ärztin/dem behandelnden Arzt abgesprochen. Eine Verlegung aus gesundheitlichen Gründen unterliegt nicht der Kündigungsfrist.

## **4 Aufnahmebedingungen**

Viva Luzern nimmt im Auftrag der Stadt Luzern eine wichtige öffentliche Aufgabe in der Pflegeversorgung der Bevölkerung wahr. Als gemeinnützige AG liegt der in den Statuten von Viva Luzern festgelegte Zweck, im Interesse der Allgemeinheit tätig zu sein.

Die Aufnahme von Bewohnenden orientiert sich an der definierten Aufnahmepolitik von Viva Luzern. In gewissen Fällen ist Viva Luzern von der Aufnahmepflicht befreit, wodurch es möglich ist, Interessenten auch abzulehnen.

Die Bewohnenden informieren Viva Luzern im Rahmen ihrer Anmeldung über sämtliche ärztliche Diagnosen, Verordnungen, Therapien, Massnahmen und Berichte, die für eine bedarfsgerechte Betreuung und Pflege erforderlich und relevant sind. Damit Viva Luzern seine Dienst- und Pflegeleistungen auch während der Vertragsdauer bedarfsgerecht erbringen kann, informieren Bewohnende, soweit zumutbar und möglich, über Veränderungen ihres Gesundheitszustandes.

## **5 Hauskultur**

Grundlage für ein angenehmes Zusammenleben in der Gemeinschaft des Alterszentrums ist die Rücksichtnahme auf die Bedürfnisse der anderen Bewohnenden.

Weitere Details sind in den Hausordnungen der einzelnen Alterszentren geregelt, die einen integralen Bestandteil des Wohn- und Pflegevertrages bilden. Über allfällige Änderungen der Hausordnung werden die Bewohnenden in geeigneter Weise (z. B. Aushang) informiert.

## **6 Tarife/Rechnungsstellung (Kosten des Aufenthaltes)**

Die Kosten für den Aufenthalt setzen sich zusammen aus Kosten für Grund- und Betreuungsleistungen, für Pflegeleistungen und für individuell beanspruchte Leistungen (vgl. Kpt. 2). Bei der Übergangspflege unterscheiden sich die Kosten für die Bewohnenden bei den Pflegeleistungen, basierend auf dem Bundesgesetz über die Neuordnung der Pflegefinanzierung, während der ersten 14 Tage des Aufenthaltes gegenüber den Kosten ab dem 15. Aufenthaltstag.

Die erbrachten Pflegeleistungen gemäss Krankenversicherungsgesetz (KVG) werden mit dem Erfassungs- und Abrechnungssystem «RAI» ermittelt. Krankenversicherung und Wohngemeinde vergüten

einen Teil der Pflegeleistungen. Bei einer allfälligen Neueinstufung mit schriftlicher Verordnung des Arztes wird die Pflorgetaxe gemäss Taxordnung sofort angepasst.

Sofern Kosten für persönliche Auslagen beim Alterszentrum anfallen, gelten diese ebenfalls als individuell verrechnete Leistungen (z. B. Coiffeur, Fusspflege, orthopädische Spezialanfertigungen, Toilettenartikel, zahnärztliche Leistungen usw.).

Die zur Verrechnung gelangenden Tarife sind in den Preislisten festgelegt. Diese sind integrierender Bestandteil des Wohn- und Pflegevertrages. Preisänderungen werden jeweils einen Monat im Voraus, unter Einhaltung der vertraglich vereinbarten Kündigungsfrist, schriftlich mitgeteilt.

Abweichende oder zusätzliche Tarife in Form von Reservationsgebühren, Ein- und Austrittspauschalen oder bei Abwesenheiten und Spitalaufenthalten sind möglich und können der jeweiligen Preisliste entnommen werden.

Die Rechnungsstellung für den Aufenthalt erfolgt jeweils nach Ablauf des Monats. Die Zahlungsfrist beträgt 15 Tage. Die Bezahlung per Lastschriftverfahren wird sehr empfohlen. Abrechnung und Inkasso erfolgen direkt durch das Alterszentrum.

Bewohnende, welche Anspruch auf Ergänzungsleistung haben, müssen diese selber beantragen. Bezüglich der Finanzierung der Aufenthaltskosten bietet Viva Luzern eine Beratung an.

## **7 Anzahlung/Sicherheitsleistung (nur bei Langzeitpflege)**

Beim Eintritt ist von den Bewohnenden eine Anzahlung gemäss Preisliste zu leisten. Der Betrag wird der ersten Monatsrechnung belastet. Bei Beendigung des Vertrages werden allfällig offenstehende Verpflichtungen mit dieser Anzahlung verrechnet und der Restbetrag anschliessend an die Anspruchsberechtigten überwiesen.

## **8 Medizinische Versorgung**

### **8.1 Ärztliches und therapeutisches Angebot**

Die Bewohnenden haben die Möglichkeit, sich medizinisch weiterhin von der Hausärztin/vom Hausarzt oder von den Heimärztinnen/den Heimärzten von Viva Luzern versorgen zu lassen.

Beim Angebot «Spezialisierte Palliative Care» sowie bei Temporäraufenthalten erfolgt die medizinische Versorgung immer ausschliesslich durch die Heimärztin/den Heimarzt.

Bei Tagesaufenthalten und bei Aufenthalten in Form einer Sofortaufnahme erfolgt die ärztliche Betreuung durch die behandelnde Hausärztin/den behandelnden Hausarzt. Notfälle werden durch die Heimärztin/den Heimarzt gemäss Tarmed-Tarif abgerechnet.

#### **8.1.1 Ärztliche Betreuung durch Heimärztin/-arzt (Heimarztmodell)**

Im Heimarztmodell erfolgt die medizinische Versorgung der Bewohnenden durch die Heimärztin/den Heimarzt von Viva Luzern. Durch einen regelmässigen Austausch mit den Pflegemitarbeitenden, den Physiotherapeutinnen und -therapeuten sowie dem Apothekenteam kann gemeinsam eine optimale Behandlung sichergestellt werden.

Die Heimärztin/der Heimarzt von Viva Luzern steht tagsüber für medizinische Notfälle an 365 Tagen zur Verfügung. Ausserhalb der Dienstzeiten wird die kantonale Notfallnummer oder der Notfallarzt kontaktiert.

Im Heimarztmodell werden die Kosten für die ärztliche Betreuung direkt durch das Alterszentrum mit der Krankenversicherung abgerechnet.

#### **8.1.2 Ärztliche Betreuung durch Hausärztin/-arzt (Hausarztmodell)**

Im Hausarztmodell erfolgt die Rechnungsstellung für die medizinische Versorgung durch die Hausärztin/den Hausarzt direkt an die Bewohnenden bzw. ihre Krankenkasse.

Kann die Hausärztin/der Hausarzt in einer medizinischen Notfallsituation nicht erreicht werden, wird die kantonale Notfallnummer oder der Notfallarzt kontaktiert und die entsprechenden Anweisungen befolgt.

Die dabei entstehenden externen Kosten werden den Bewohnenden direkt vom beigezogenen Leistungserbringer oder durch das Alterszentrum (inkl. Aufwandpauschale für den administrativen Aufwand) in Rechnung gestellt.

### **8.1.3 Therapeutische Leistungen**

Während des Aufenthalts im Alterszentrum werden ärztlich verordnete Therapien durch das Physiotherapie-Team von Viva Luzern oder mit Viva Luzern eng zusammenarbeitenden Therapeut/-innen vor Ort oder extern erbracht (gilt auch bei Tagesaufenthalten bei vorhandener ärztlicher Verordnung).

Die kassenpflichtigen Therapiekosten werden von den behandelnden Therapeutinnen/Therapeuten direkt mit der Krankenversicherung abgerechnet.

## **9 Pharmazeutische Versorgung**

Die Bewohnenden haben die Möglichkeit, die Medikamente über Viva Luzern oder die Hausärztin/den Hausarzt zu beziehen. Bei Tagesaufenthalten und Sofortaufnahmen sind die notwendigen Medikamente von den Bewohnenden selber mitzubringen. Bei Temporäraufenthalten erfolgt die Medikamentenabgabe über Viva Luzern.

Die Bewohnenden können wählen, ob sie die Medikamente via Dosset gerichtet erhalten möchten oder ob sie die Medikamente selber richten und verwalten.

### **9.1 Pharmazeutische Versorgung durch Viva Luzern**

Möchten die Bewohnenden ihre Medikamente über Viva Luzern beziehen, werden sämtliche ärztlich verordneten Medikamente von Viva Luzern zur Verfügung und den Bewohnenden in Rechnung gestellt. Kassenpflichtige Medikamente werden direkt mit der Krankenkasse abgerechnet. Nicht-kassenpflichtige Medikamente werden den Bewohnenden in Rechnung gestellt.

Die Medikamente werden im Normalfall nicht packungsweise abgegeben. So entstehen keine Mehrkosten für angebrochene Packungen bei einer Änderung der Medikation.

Die Apotheke von Viva Luzern verfügt über ein Haussortiment und stellt bei Eintritt die Medikamente auf das Haussortiment um. Dabei ist eine Umstellung auf ein Generikum mit gleichem Wirkstoff und gleicher Wirkung möglich.

#### **9.1.1 Pharmazeutische Versorgung durch Hausärztin/-arzt**

Die Bewohnenden können ihre Medikamente bei der betreuenden Hausärztin/dem betreuenden Hausarzt beziehen. Sobald die Bewohnenden ihre Medikamente nicht mehr selber richten können, kümmern sie sich darum, dass die Medikamentenpackungen von der Hausärztin/dem Hausarzt rechtzeitig in die Apotheke von Viva Luzern geliefert werden. Falls das Medikament nicht zeitgerecht vorliegt, entnimmt Viva Luzern das fehlende Präparat dem Lager der Hausapotheke und stellt den Bewohnenden den Medikamentenpreis sowie eine Bearbeitungsgebühr in Rechnung. Eine Umstellung auf ein Generikum mit gleichem Wirkstoff ist dabei möglich.

#### **9.1.2 Selbstverantwortliche Einnahme der Medikamente**

Wenn Bewohnende ihre Medikamente selbstständig richten und verwalten möchten, wird eine Vereinbarung zur selbstverantwortlichen Medikamenteneinnahme unterschrieben.

Bewohnende können auch in diesem Fall ihre ärztlich verordneten Medikamente bei der Apotheke von Viva Luzern beziehen. Diese Medikamente werden packungsweise abgegeben. Kassenpflichtige Medikamente werden direkt mit der Krankenkasse abgerechnet. Nicht-kassenpflichtige Medikamente werden den Bewohnenden in Rechnung gestellt.

## **9.2 Pflegematerial**

Das Pflegematerial wird - unabhängig der ärztlichen und pharmazeutischen Versorgung – bei der Apotheke von Viva Luzern bezogen.

Kassenpflichtige Pflegematerialien nach MiGeL werden von Viva Luzern direkt mit der Krankenpflegeversicherung abgerechnet. Nicht-kassenpflichtige Pflegematerialien werden den Bewohnenden in Rechnung gestellt.

## 10 Vertragsdauer und -auflösung

Für die einzelnen Aufenthaltsarten gelten folgende Kündigungsfristen:

- **Unbefristeter Aufenthalt:** Die Aufenthaltsdauer ist unbefristet und kann individuell geregelt werden. Die Kündigungsfrist beträgt 30 Tage.
- **Sofortaufnahme/Palliativ:** Die Aufenthaltsdauer ist unbefristet. Der Vertrag ist mündlich innert einem Tag kündbar.
- **Ferienbett:** Die Aufenthaltsdauer ist befristet. Das Austrittsdatum wird in der Regel vor Eintritt vereinbart. Eine vorzeitige Vertragsauflösung ist nicht vorgesehen.
- **Temporäraufenthalt:** Die Aufenthaltsdauer kann individuell geregelt werden. Die Kündigungsfrist beträgt sieben Tage. Der Vertrag ist auf 90 Tage befristet. Nach Ablauf dieser Zeit erfolgt eine Vertragsumwandlung in einen unbefristeten Aufenthalt.
- **Übergangspflege:** Der Aufenthalt ist in der Regel auf maximal vier Wochen begrenzt.

Bei der Umwandlung eines befristeten in einen unbefristeten Aufenthalt wird immer ein neuer Vertrag ausgestellt.

Erfolgt der Eintritt nicht zum vereinbarten Termin, wird ab vorgesehener Eintrittsdatum bis zur Wiederbelegung des Zimmers eine Reservationsgebühr verrechnet (maximal sieben Tage).

Im Todesfall ist keine Kündigung erforderlich. Fällig werdende Reservations- und Austrittskosten sind in der Preisliste geregelt.

Bei Nichteinhaltung von vertraglichen Bestimmungen, bei Zahlungsausständen nach erfolgloser Mahnung oder bei grober Missachtung von Grundsätzen des Zusammenlebens kann Viva Luzern nach schriftlicher Verwarnung eine Kündigung unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist aussprechen.

## 11 Sterbehilfe

Für Viva Luzern ist es selbstverständlich, dass das Dasein auch ohne Vollbesitz der eigenen Kräfte und Fähigkeiten lebenswert ist. Zu den Kernaufgaben von Viva Luzern gehört, ihren Bewohnenden auch angesichts von Verlust, Abhängigkeit, existentiellen Fragen, Krankheit und Endlichkeit ein angepasstes, behagliches Zuhause, eine einfühlsame Betreuung, professionelle Pflege, medizinische Versorgung und achtsame Seelsorge zu bieten. Viva Luzern will Bedingungen bieten, die es den Bewohnenden ermöglichen, angstfrei und geborgen bis zum Tod zu leben, sodass der Wunsch nach Suizidhilfe möglichst nicht aufkommt.

In einer pluralistischen Gesellschaft, die sich auch in den Alterszentren von Viva Luzern widerspiegelt, finden sich Menschen mit unterschiedlichen Weltanschauungen und Wertmassstäben. Aus diesem Grund kann es sein, dass Suizidhilfe und die Zulassung von Sterbehilfsorganisationen von Bewohnenden trotz aller Bemühungen gewünscht werden. Viva Luzern lehnt eine Stigmatisierung dieser Personen ab. Der Anspruch auf Respektierung der Selbstbestimmung gilt für alle Menschen, ungeachtet des Alters und des Wohnortes.

Die Suizidhilfe wird immer nur durch eine Sterbehilfeorganisation geleistet, welche vorgängig das Vorhandensein der generellen Voraussetzungen für Suizidhilfe abklärt. Im Anschluss entscheiden die Verantwortlichen von Viva Luzern, ob die Suizidhilfe in den Räumlichkeiten von Viva Luzern stattfinden kann.

## 12 Selbstbestimmung (Freiheitsbeschränkende Massnahmen)

Viva Luzern verpflichtet sich die Freiheit von urteilsunfähigen Bewohnenden nur einzuschränken, wenn alle Alternativen (präventive Massnahmen) ausgeschöpft und die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind. In den spezialisierten Wohngruppen für Demenz bestehen zum Schutz der Bewohnenden bauliche freiheitsbeschränkende Massnahmen (insbesondere Weglaufschutz). Weitere individuell benötigte Massnahmen werden in der Pflegedokumentation festgehalten und regelmässig evaluiert.

Die Bewohnenden bzw. die vertretungsberechtigte Person oder eine der Bewohnerin/dem Bewohner nahestehende Person kann gegen die Massnahme zur «Einschränkung der Bewegungsfreiheit» *schriftlich* Beschwerde bei der Erwachsenenschutzbehörde oder bei Viva Luzern einreichen. Viva Luzern hat die Pflicht, die Beschwerde sofort an die Erwachsenenschutzbehörde weiterzuleiten.

## 13 Vorsorgeauftrag und Patientenverfügung

Die Bewohnenden werden ermutigt, sind aber nicht verpflichtet, einen Vorsorgeauftrag und/oder eine Patientenverfügung zu errichten und den Inhalt Viva Luzern bekannt zu geben.

Wünsche rund um das Thema Sterben und Tod werden von den Bewohnenden sowie ihren Angehörigen regelmässig abgeholt. Die Vorgaben aus einer Patientenverfügung, einem Vorsorgeauftrag und der ausgefüllten «Vereinbarung bei Notfallsituationen» werden bei Urteilsunfähigkeit sowie in allen Notfallsituationen konsequent berücksichtigt.

Die Alterszentren von Viva Luzern bieten Wohnraum für hochbetagte, pflegebedürftige Menschen. Die Möglichkeiten für Reanimationsmassnahmen sind sowohl technisch als auch personell nicht mit denen in einem Spital vergleichbar. Die Durchführung von Reanimationsmassnahmen in den Alterszentren von Viva Luzern ist eine Ausnahmesituation. Urteilsfähige Bewohnende haben jedoch das Recht, sich für oder gegen Reanimationsversuche auszusprechen.

Weitere Informationen sind dem Merkblatt «Wiederbelebungsmaßnahmen/Reanimation in den Alterszentren der Viva Luzern AG» zu entnehmen.

Für die Mitbewohnenden, Angehörigen und Mitarbeitenden stellt der Tod immer eine Belastung dar. Die Alterszentren von Viva Luzern verfügen daher über eine gelebte Abschiedskultur und Rituale im Umgang mit Sterben und Tod. Viva Luzern wirkt in der Öffentlichkeit und im eigenen Wirkungsfeld der Abwertung des Alters entgegen und setzt sich für eine Alters- und Abschiedskultur ein, bei der das Lebensende als selbstverständlicher Teil des Lebens angesehen wird.

## 14 Rechtsvertretung

Es wird empfohlen, für den Fall des Eintretens einer Urteilsunfähigkeit eine Vertrauensperson als Rechtsvertretung zu bezeichnen. Diese ist mit den nötigen Vollmachten auszustatten. Viva Luzern ist berechtigt, bei vorübergehender Urteilsunfähigkeit der Bewohnenden ihre Post an die bezeichnete Vertrauensperson weiterzuleiten. Zeichnet sich ab, dass die Urteilsunfähigkeit länger dauert oder bleibend ist und wurde keine Vertrauensperson festgelegt, wird die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) verständigt.

Sollten die Bewohnenden nicht in der Lage sein, die finanziellen Angelegenheiten im Zusammenhang mit dem Aufenthalt im Alterszentrum selber zu erledigen, so ist von ihnen eine Person dazu zu bevollmächtigen (anhand Formular „Vertrauensperson als Rechtsvertretung“).

Die sich durch einen Vorsorgeauftrag legitimierende Person muss Viva Luzern eine Kopie der Urkunde der Erwachsenenschutzbehörde aushändigen. In diesem Dokument sind die Befugnisse der bezeichneten Person aufgelistet. Das Vorhandensein eines Vorsorgeauftrages beim Zivilstandsamt oder die Kopie davon genügt allein noch nicht für die Legitimation der mit einem Vorsorgeauftrag betrauten Person gegenüber Viva Luzern.

Die Vertretung und Zustimmungserteilung für vorgesehene ambulante oder stationäre medizinische Massnahmen bei Urteilsunfähigkeit der Bewohnenden des Bewohners dessen erfolgt immer durch die vertretungsberechtigte Person gemäss Kaskade Art. 378, ZGB.

## **15 Datenschutz**

Für die Erfüllung des öffentlichen Leistungsauftrages und für die Sicherstellung einer bedarfsgerechten Versorgung der Bewohnenden werden Daten unter Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben bearbeitet (Erhebung, Speicherung, Verwendung sowie Aufbewahrung). Dabei handelt es sich vornehmlich um Kontakt- und Stamm-, Biografie-, Gesundheits- und Versicherungsdaten. Diese werden für folgende Zwecke bearbeitet:

- Ein- und Austrittsmanagement inkl. Vertragsabwicklung
- medizinische Betreuung und Versorgung der Bewohnenden
- Leistungsabrechnung intern wie auch mit externen Stellen
- Informationswesen und Kontaktpflege

Die Erhebung von Daten erfolgt durch die Gesundheitsfachpersonen sowie die verantwortlichen Personen aus der Administration und Leistungsverrechnung.

### **15.1 Datensicherheit**

Viva Luzern und ihre Dienstleister ergreifen sowohl technische als auch organisatorische Sicherheitsmassnahmen zum Schutz der gespeicherten personenbezogenen Daten gegen versehentliche oder absichtliche Manipulation, Verlust, Zerstörung oder unautorisierten Zugriff durch Dritte. Die Datenbearbeitungsprozesse und Sicherheitsmassnahmen werden kontinuierlich überprüft und im Zuge der technischen Entwicklung verbessert.

### **15.2 Dauer der Aufbewahrung**

Grundsätzlich werden jegliche personenbezogenen Daten, die nicht mehr benötigt werden, unwiderruflich gelöscht bzw. vernichtet. Davon ausgenommen sind Daten, für die gesetzliche Aufbewahrungsvorschriften bestehen oder jene, die einer Verjährungsfrist unterliegen (z. B. Krankengeschichte während 20 Jahren).

### **15.3 Weitergabe von Personendaten**

Innerhalb von Viva Luzern erhalten nur diejenigen Stellen Zugriff zu personenbezogenen Daten, die diese im Rahmen ihrer Tätigkeit und der Wahrnehmung ihrer Verantwortlichkeit unbedingt benötigen. Eine Übermittlung an externe Dritte findet nur dann statt, wenn dies gesetzlich erlaubt oder verlangt ist (z. B. gesetzliche Meldepflichten) oder wenn die Bewohnenden im Rahmen ihrer Behandlung in die Weitergabe der Daten eingewilligt haben.

Die im Rahmen der systematischen Bedarfsabklärung erhobenen Daten bleiben bei Viva Luzern und stehen nur den berechtigten Personen zur Verfügung. Das Einsichtsrecht der Bewohnenden sowie der von ihnen ermächtigten Personen in die erhobenen Daten ist gewährleistet. Die Weitergabe von Daten an die Krankenversicherer für die Inanspruchnahme von Krankenversicherungsleistungen ist in einem Pflegebedarfsausweis standardisiert und auf das Notwendige limitiert. Ansonsten dürfen ohne ausdrückliches Einverständnis der Bewohnenden keine nicht anonymisierten Daten an Dritte weitergegeben werden.

Die Bewohnenden haben das Recht, die Akteneinsicht durch die Krankenversicherer auf den Vertrauensarzt des Versicherers zu beschränken. Nimmt sie/er dieses Recht nicht wahr, kann Viva Luzern der Administration des Versicherers die erforderliche Akteneinsicht gewähren. In diesem Falle entbinden die Bewohnenden Viva Luzern vom Arztgeheimnis und von der Schweigepflicht.

### **15.4 Elektronisches Patientendossier (EPD)**

Bei Vorhandensein eines elektronischen Patientendossiers (EPD) informieren die Bewohnenden Viva Luzern über die Zugriffsrechte, damit Viva Luzern über die für eine bestmögliche Pflege erforderlichen Dokumente verfügt und gemäss den Vorschriften zum EPD den Pflichten nachkommen kann. Dabei

orientiert sich Viva Luzern an der nationalen und kantonalen Gesetzgebung und den behördlichen Empfehlungen.

## 15.5 Auskunft- und Betroffenenrechte

Das anwendbare Datenschutzrecht gewährt den Bewohnenden unter bestimmten Umständen das Recht, der Bearbeitung ihrer Daten zu widersprechen. Im Zusammenhang mit der Datenbearbeitung durch Viva Luzern handelt es sich hierbei um folgende Rechte:

- **Widerruf der Einwilligung:** Liegt für eine Datenbearbeitung eine ausdrückliche Einwilligung vor, kann diese jederzeit ganz oder teilweise widerrufen werden. Der Widerruf oder der Wunsch nach Änderung einer Einwilligung hat schriftlich zu erfolgen. Sobald der schriftliche Widerruf eintrifft und die Bearbeitung auf keine andere Rechtsgrundlage als die Einwilligung gestützt werden kann, wird die Bearbeitung eingestellt. Die Rechtmässigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Datenbearbeitung bleibt vom Widerruf unberührt.
- **Auskunft, Einsicht und Herausgabe:** Es besteht jederzeit das Recht, Auskunft zu den eigenen Personendaten zu erhalten. Diese können eingesehen oder auch eine Kopie verlangt werden.
- **Recht auf Datenübertragung:** Es besteht das Recht, Daten, die Viva Luzern automatisiert bzw. digital verarbeitet, an sich oder an einen Dritten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format aushändigen zu lassen. Dies gilt insbesondere auch bei der Weitergabe von medizinischen Daten an eine gewünschte Gesundheitsfachperson. Sofern eine direkte Übertragung der Daten an eine andere verantwortliche Stelle verlangt wird, erfolgt dies nur, soweit dies technisch machbar ist.
- **Berichtigung von Angaben:** Wenn festgestellt wird oder die Ansicht vorherrscht, dass personenbezogene Daten nicht korrekt oder unvollständig sind, besteht die Möglichkeit, eine Berichtigung zu verlangen. Kann weder die Korrektheit noch die Unvollständigkeit der Daten festgestellt werden, besteht die Möglichkeit auf die Anbringung eines Bestreitungsvermerks.

Bei Fragen zu den von Bewohnenden erfassten und bearbeiteten Personendaten sowie für ein Auskunfts-, Herausgabe- oder Berichtigungsbegehren kann jederzeit und kostenfrei die Geschäftsstelle von Viva Luzern kontaktiert werden:

Viva Luzern AG  
Schützenstrasse 4, 6003 Luzern  
Telefon 041 612 70 00  
Mail: [info@vivaluzern.ch](mailto:info@vivaluzern.ch)

Darüber hinaus hat jede Person das Recht, eine Beschwerde bei der zuständigen Aufsichtsbehörde ihres Landes einzureichen. Für die Schweiz ist dies der Eidgenössische Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragte (<https://www.edoeb.admin.ch/edoeb/de/home/der-edoeb/kontakt/kontaktformular.html>).

## 16 Versicherung und Haftung

Viva Luzern schliesst jede Haftung für direkte und indirekte Schäden (inkl. Folgeschäden), die sich aus dem Betrieb der Pflegeeinrichtung, der Pflege der Bewohnenden und diesem Vertragsverhältnis ergibt, soweit gesetzlich zulässig, aus. Dieser Haftungsausschluss umfasst insbesondere, aber nicht abschliessend, Personen- und Sachschäden. Das Alterszentrum haftet zudem nicht für abhandengekommene Wertsachen und sonstige Gegenstände der Bewohnenden.

Es ist davon abzusehen Wertgegenstände oder Bargeld im Zimmer aufzubewahren. Testamente sollten, wenn möglich, bei den Angehörigen aufbewahrt oder beim Teilungsamt der Wohngemeinde hinterlegt werden.

Für im Zimmer aufbewahrte Wertsachen (z. B. teures Hörgerät, Schmuck usw.) wird dringend empfohlen, ergänzend zur Hausratsversicherung, eine Wertsachenversicherung abzuschliessen. Ebenso wird der Abschluss bzw. die Weiterführung einer Privathaftpflichtversicherung, die auch Diebstahl einschliesst, empfohlen.

## **17 Beschwerderecht**

Beschwerden im Zusammenhang mit dem Betrieb des Alterszentrums sind an die Betriebsleitung zu richten.

Ist eine Einigung nicht möglich, kann die Geschäftsführung von Viva Luzern oder die externe, unabhängige *Beschwerdestelle für das Alter* zur Vermittlung beigezogen werden.

UBA, Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter

Malzstrasse 10, 8045 Zürich

Telefon 0848 00 13 13

Mail: info@uba.ch

## **18 Vertragsänderungen**

Änderungen und Ergänzungen des individuellen Wohn- und Pflegevertrages sowie der Allgemeinen Bestimmungen werden den Bewohnenden unter Einhaltung der vertraglich vereinbarten Kündigungsfrist schriftlich mitgeteilt und begründet. Sofern die Bewohnenden mit der Änderung nicht einverstanden sind, steht es ihnen frei, den Vertrag innert der vereinbarten Kündigungsfrist aufzulösen.