

# Leistungen und Regelungen

## Pflegezentrum Luegenacher AG (nachstehend «PZL» genannt)

Gültig ab: 01.01.2026

### 1 Allgemeines

Die Pflegezentrum Luegenacher AG achtet darauf, die Privatsphäre des Bewohnenden zu respektieren und zu wahren.

Zur Sicherstellung einer angemessenen pflegerischen, medizinischen, hauswirtschaftlichen und sozialen Betreuung, welche im Interesse des Bewohnenden bzw. dessen Vertreters liegt, sind die Mitarbeitenden der Institution befugt, das Zimmer des Bewohners mit vorheriger Ankündigung zu betreten. Droht eine Gefahr für das Leben oder die körperliche Integrität des betroffenen Bewohners oder eines Dritten, sind die Mitarbeitenden befugt, das Zimmer auch ohne vorherige Ankündigung zu betreten.

Der Bewohner hat das Recht, sein Zimmer mit eigenem Mobiliar und eigenen Gegenständen einzurichten, soweit dadurch die Betreuung und Pflege durch die Mitarbeitenden der Institution nicht eingeschränkt werden, und es die Zimmergrösse zulässt. Teppiche sind aus sicherheitstechnischen und hygienischen Gründen nicht gestattet.

Besuche von Angehörigen und anderen Bezugspersonen sind im PZL willkommen. Die Besuchszeit richtet sich frei nach den jeweiligen Bedürfnissen von Bewohnenden und deren Angehörigen. Die Zusammenarbeit mit den Angehörigen wird aktiv gefördert, gepflegt und aufrechterhalten.

### 2 Vorsorgeauftrag und Patientenverfügung

Der Bewohnende teilt der PZL mit, ob er einen Vorsorgeauftrag und/oder eine Patientenverfügung hat. Wünscht der Bewohnende, dass die PZL seinen in diesen Dokumenten festgehaltenen persönlichen Willen umgehend umsetzen kann, so übergibt er der PZL eine Kopie des Vorsorgeauftrags und/oder der Patientenverfügung.

### 3 Pflegeleistungen

Die Pflegeleistungen richten sich nach den Bestimmungen der Verordnung des EDI über Leistungen in der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (Krankenpflege-Leistungsverordnung, KLV) und teilen sich gemäss Art. 7 Abs. 2 KLV auf in

- Massnahmen der Abklärung, Beratung und Koordination
- Massnahmen der Untersuchung und Behandlung
- Massnahmen der Grundpflege

## 4 Nicht KVG-pflichtige Pflege- und Betreuungsleistungen

Die nicht KVG-pflichtigen Pflege- und Betreuungsleistungen umfassen Hilfe- und Betreuungsleistungen, die infolge Alter, Invalidität, Unfall oder Krankheit notwendig sind und keine KVG-Leistungen darstellen. Hierzu gehören zum Beispiel Leistungen wie Aktivierung und Alltagsgestaltung, Veranstaltungen, Unterhaltungen, Informationsveranstaltungen für Angehörige, usw.

Das PZL stellt generell Zeit, Sicherheit, Hilfe und Unterstützung, Beratung, Geborgenheit und Aktivierung für alle Bewohnenden zur Verfügung (z.B. Aufrechterhaltung der Grundleistung in der Nacht). Die daraus entstehenden Kosten dürfen nicht den Krankenversicherungen verrechnet werden. Die Personalkosten, welche zur Aufrechterhaltung dieses Angebotes entstehen, fallen unabhängig von der Nutzung des Angebotes an.

## 5 Pensionsleistungen

Zu den Pensionsleistungen gehören die Leistungen für die Unterkunft und Verpflegung:

### 5.1 Wohnen

Die Zimmereinrichtung des Einzelzimmers der PZL umfasst eine Garderobe, Einbauschränke mit abschliessbarem Schrankfach, ein Pflegebett und Pflegenachttisch sowie eigene Dusche/WC. Die Möglichkeit für ein Bad ist im Badezimmer der PZL gegeben. Die Zimmer werden nach einem vorgegebenen Plan regelmässig gereinigt ebenso die Reinigung von Bett- und Toilettenwäsche sowie das Waschen der persönlichen Wäsche. Weitere Leistungen sind der Unterhalt des Zimmers sowie die Reinigung der Gemeinschaftseinrichtungen, Energieversorgung, Kehrichtabfuhr, etc.

Bilder und Gegenstände dürfen nur an den beiden Seitenwänden aufgehängt werden. An der Wandseite zur Dusche dürfen keine Bilder montiert werden. Bei den äussersten Zimmern Nord und Süd und den Zimmern beim Lift sind zum Aufhängen der Bilder Bilderschienen montiert. Das Zubehör kann beim Technischen Dienst bezogen werden.

Die Zimmertemperatur kann im Zimmer nicht manuell eingestellt werden. Diese wird über ein EDV-Leitsystem gesteuert. Veränderungswünsche können bei der Tagesverantwortung Pflege angebracht werden. Die Zimmer sind mit einem Belüftungssystem ausgerüstet, das permanent Frischluft zuführt. Aus Energiespargründen ist vor allem in der kälteren Jahreszeit für die Zimmerlüftung nur eine «Stosslüftung» von ca. 5 Minuten durchzuführen und in der Nacht das Fenster geschlossen zu halten.

Die Bewohnenden erhalten beim Eintritt in die PZL zwei Zimmerschlüssel, mit welchen die Zimmertür, das Schrankfach sowie die Haupteingangstüre (ausserhalb der Öffnungszeiten) geöffnet werden kann. Ein Verlust der Schlüssel oder eines einzelnen ist unverzüglich der Administration zu melden. Eine Ersatzbeschaffung kostet CHF 85.00 und geht zu Lasten des Bewohnenden.

In jedem Zimmer steht ein Telefon- und TV-Anschluss zur Verfügung. Dem Bewohnenden wird auf Wunsch ein Telefonapparat mit eigener Festnetznummer für das entsprechende Zimmer zur Verfügung gestellt. Die Grundgebühren sowie die Gesprächsgebühren werden dem Bewohnenden monatlich in Rechnung gestellt. Das WLAN-Passwort kann an der Administration erfragt werden. Musikgeräte und Fernseher sind so einzustellen, dass die Zimmernachbarn nicht gestört werden.

### 5.1.1 Post

Die eingehende Post wird dem Bewohnenden aufs Zimmer gebracht. Die Post kann auch auf Wunsch in der Administration aufbewahrt und durch die Angehörigen abgeholt werden.

### 5.1.2 Tierhaltung

Haustiere dürfen mit Einverständnis der Geschäftsleitung gehalten werden. Die Tiere müssen von den Bewohnenden selbstständig versorgt werden können und dürfen das Gemeinwohl nicht gefährden.

### 5.1.3 Gemeinschaftsräume

Die öffentlichen Räume auf den Stationen und im Parterre sowie die Cafeteria (Café Lueg) stehen den Bewohnenden offen.

### 5.1.4 Sicherheit

Aus Sicherheitsgründen dürfen im Zimmer nur LED-Kerzen mit Batterien verwendet werden. Das Rauchen ist nur in den Aussenanlagen der PZL (z.B. gedeckte Cafeteria) erlaubt. Am Balkongeländer dürfen keine Blumenkisten oder sonstige Gegenstände angehängt werden.

Elektrogeräte (Kühlschrank, Kaffeemaschine, Wasserkocher, etc.) sind grundsätzlich nicht erwünscht. Geräte dürfen nur in vorheriger Absprache mit der Stationsleitung angeschafft und betrieben werden. Der Anschluss muss zwingend durch den Technischen Dienst der PZL erfolgen (Sicherheitsprüfung). Unterhalt und Wartung sind Aufgaben des Bewohnenden oder dessen Vertreters. Werden wiederholt hygienische Defizite oder Sicherheitsgefährdungen festgestellt, ist die PZL befugt, das Gerät nach Rücksprache zu entfernen.

## 5.2 Verpflegung

Vollpension inkl. ärztlich verordneter Sonder- oder Diätkost, Tee, Wasser und Kaffee sowie definierter Getränke zu den Mahlzeiten. Die PZL legt Wert auf eine vollwertige, saisongerechte und gesunde Ernährung, die den Bedürfnissen des Bewohnenden angepasst ist. Die Mahlzeiten werden entweder im Speisesaal oder auf der Abteilung gemeinsam eingenommen. Zimmerservice aus Komfortgründen erfolgt gegen Verrechnung.

Angehörige und Gäste sind herzlich eingeladen, gemeinsam mit den Bewohnenden zu essen. Eine Anmeldung ist erwünscht und hilft uns bei der Planung sowie Organisation. Die Verrechnung erfolgt separat.

Für die Zubereitung von warmen Getränken steht auf jeder Station ein Kaffeeautomat zur Verfügung. Zum Kühlhalten von Getränken kann in der Stationsküche der Kühlschrank benutzt werden. Die Getränke und Lebensmittel müssen mit dem Namen des Bewohnenden angeschrieben werden.

## 6 Medizinische Nebenleistungen und freie Arztwahl

Zu den medizinischen Nebenleistungen gehören die ärztlichen Leistungen, krankenkassenpflichtige Therapien (z.B. Physio- und Ergotherapie), Medikamente, Mittel und Gegenstände sowie medizinische Analysen.

Die ärztliche Betreuung in der Institution erfolgt durch einen von dem Bewohnenden gewählten Arzt. Die freie Arztwahl ist gewährleistet, soweit nicht wichtige Gründe wie

beispielsweise die grosse Distanz zwischen Arzt und der Institution oder die Abdeckung von Notfallsituationen dagegensprechen.

## **7      Aufenthalt**

### **7.1    Regelung der Kleider**

Die Beschriftung der persönlichen Kleider und Wäsche wird durch die PZL gegen Verrechnung durchgeführt. Ebenfalls werden neu zugekaufte Kleider und Textilien zuerst angeschrieben, bevor diese verwendet werden. (Beschriftung Anleitung für Kleider im Kleiderschrank). Die PZL lehnt die Haftung für nicht angeschriebene Kleider und Textilien ab.

Im Übrigen empfehlen wir nur pflegeleichte Kleider zu benutzen. Im PZL benutzen wir eine Grunddesinfektion, wie in jeder Grosswäscherei, diese Behandlung nimmt das Gewebe stärker in Anspruch als üblich. Bei Geweben, welche eine Sonderbehandlung (Handwäscherei) benötigen, empfehlen wir, diese selber zu waschen und lehnen bei Schäden am Gewebe jegliche Haftung ab. Im Weiteren ist zu beachten, dass bei einem Noroviren-Befall alle Wäsche im Minimum mit 60° gewaschen werden muss, damit dem Virus Einhalt geboten werden kann.

Bei einem Kurzzeitaufenthalt können die Kleider auch durch die Angehörigen gewaschen werden. Im Zimmer stehen dafür drei Waschsäcke zur Verfügung. In diesem Fall wird die Wäsche nicht angeschrieben.

### **7.2    Abwesenheit**

Bei Abwesenheit ausser Haus hat sich der Bewohnende oder dessen Vertreter bei der Tagesverantwortung der Pflege ab- und wieder zurückzumelden. Allfällige Reduktionen des Pensionspreises sind in der Taxordnung geregelt.

### **7.3    Aktivierung und Veranstaltungen**

Die PZL sorgt für ein abwechslungsreiches, professionell geführtes Angebot an Aktivierungs-therapie und Veranstaltungen. Das Aktivierungsprogramm wird an der Infotafel sowie auf der Homepage publiziert und die Bewohnenden werden aktiv informiert.

### **7.4    Reparaturdienst**

Der Technische Dienst der PZL kann für Reparaturen persönlicher Gegenstände angefordert werden. Diese Leistungen und Aufwendungen werden dem Bewohnenden in Rechnung gestellt.

### **7.5    Cafeteria «Café Lueg»**

Das Café Lueg mit gedecktem Sitzplatz und schönen Gartensitzplätzen hat täglich geöffnet. Für besondere Anlässe wie z.B. Geburtstagsfeiern, Leidmahl, usw. stellen wir gerne unsere Lokalitäten mit einem entsprechenden kulinarischen Angebot zur Verfügung. Die Verrechnung erfolgt separat. Im Café Lueg gelten die aufgelegten Preislisten.

## **8      Mitarbeitende**

### **8.1    Schweigepflicht**

Die Mitarbeitenden unterstehen der Schweigepflicht und dürfen keine vertraulichen Informationen an Drittpersonen weitergeben.

### **8.2    Persönliche Dienste**

Mitarbeitende dürfen ohne Zustimmung der zuständigen Abteilungsleitung oder Bereichsleitung nicht für spezielle Dienste wie z.B. Botengänge, Begleitung zum Arzt, usw. in Anspruch genommen werden. Externe Begleitung und Botengänge werden in Rechnung gestellt.

### **8.3    Trinkgelder / Geschenke**

Unsere Mitarbeitenden dürfen keine persönlichen Trinkgelder und Geschenke entgegennehmen. Spenden und Trinkgelder zu Gunsten der Mitarbeitenden kommen in die Personalkasse und werden für gemeinsame Ausflüge und Mitarbeitende-Anlässe verwendet.

## **9      Externe Dienstleistungen**

Die Pflegezentrum Luegenacher bietet in Zusammenarbeit mit externen Anbietern verschiedene Dienstleistungen an. Diese können von den Bewohnenden gegen Verrechnung genutzt werden. Die Anmeldung erfolgt über die Tagesverantwortung der Pflegeabteilung.

- Coiffeur
- Hörberatung
- Optiker
- Zahnarzt
- Fusspflege / Podologie

Die Fusspflege mit medizinischen Indikatoren wird durch eine Podologin ausgeführt. Die vom Arzt verordnete Podologie wird direkt mit dem Versicherer abgerechnet.

- Physiotherapie

Auf dem Areal des Luegenachers ist eine Physiotherapie eingemietet. Eine vom Arzt verordnete Physiotherapie wird durch einen diplomierten Physiotherapeuten in den Physio-Therapieräumen oder direkt auf der Pflegeabteilung vorgenommen. Die vom Arzt verordnete Physiotherapie wird direkt mit dem Versicherer abgerechnet.

- Transportdienste

Transporte, welche durch die Pflege für Termine ausser Haus wie Arztbesuche organisiert, werden in der Regel durch externe Anbieter durchgeführt und dem Bewohnenden in Rechnung gestellt.

## **10     Erwachsenenschutzrecht**

Die Institution verpflichtet sich, die Bewegungsfreiheit des urteilsunfähigen Bewohnenden 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 Bewohnenden oder Dritter abzuwenden oder eine schwerwiegende Störung des Gemeinschaftslebens der Institution zu beseitigen.

Vor der Einschränkung der Bewegungsfreiheit wird dem Bewohnenden erklärt, was geschieht, warum die Massnahme angeordnet wurde, wie lange diese voraussichtlich dauert und wer sich während dieser Zeit um ihn kümmert. Vorbehalten bleiben Notfallsituationen.

Die Einschränkung der Bewegungsfreiheit wird so bald wie möglich wieder aufgehoben und auf jeden Fall regelmässig auf ihre Berechtigung hin überprüft.

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 Institution beaufsichtigen.

Der betroffene Bewohnende oder eine ihr nahestehenden Person kann gegen eine Massnahme zur Einschränkung der Bewegungsfreiheit jederzeit schriftlich bei der Erwachsenenschutzbehörde ohne Wahrung einer Frist Beschwerde einreichen.

Die Institution schützt die Persönlichkeit des urteilsunfähigen Bewohnenden und fördert so weit wie möglich Kontakte ausserhalb der Institution. Kümmert sich niemand von ausserhalb der Einrichtung um den betroffenen Bewohnenden, so benachrichtigt die Institution die Erwachsenenschutzbehörde.

## **11 Suizidbeihilfe (begleiteter Suizid)**

Aktivitäten von Sterbehilfeorganisationen wie zum Beispiel Exit sind in den Räumlichkeiten der Institution zulässig. Insbesondere steht es dem Bewohner zu, Gespräche mit Vertretern einer Sterbehilfeorganisation zu führen. Ebenfalls erlaubt ist die Durchführung der Suizidbeihilfe (auch begleiteter Suizid genannt). Das Personal beteiligt sich nicht an der Durchführung des begleiteten Suizids.

## **12 Beanstandungen und Beschwerden des Bewohnenden**

Der Bewohnende kann sich formlos gegen unangemessene Pflege bzw. Betreuung beschweren. Bei Personen, die ihre Rechte nicht selbst wahrnehmen können, steht dieses Recht ihren Angehörigen oder dem gesetzlichen Vertreter zu.

Beanstandungen und Beschwerden sind in erster Linie an die Zentrumsleitung zu richten. Vorbehalten bleibt Ziffer 7, wonach die Erwachsenenschutzbehörde jederzeit schriftlich gegen eine Massnahme zur Einschränkung der Bewegungsfreiheit angerufen werden kann.

Entscheide der Geschäftsleitung können bei der Trägerschaft dem Verwaltungsrat der Pflegezentrum Luegenacher AG angefochten werden.

Allfällige Beschwerden können zudem der Ombudsstelle des Kantons Aargau für pflegebedürftige Menschen unterbreitet werden. Die Ombudsstelle wird von der Patientenstelle Aargau Solothurn, einem neutralen, gemeinnützigen und unabhängigen Verein, geführt.

Ombudsstelle für pflegebedürftige Menschen  
Postfach 3534, 5001 Aarau  
062 823 11 42  
[www.ombudsstelle-ag.ch](http://www.ombudsstelle-ag.ch) / [info@ombudsstelle-ag.ch](mailto:info@ombudsstelle-ag.ch)

## **13 Haftungsausschluss**

Der Bewohnende ist für seine persönlichen Gegenstände und Wertsachen selbst verantwortlich. Die Pflegezentrum Luegenacher AG übernimmt generell keine Haftung für Bargeld, persönliche Gegenstände und andere Wertsachen. Geld und Wertgegenstände können im Zimmersafe aufbewahrt werden.

Für das persönliche Mobiliar und Husrat besteht eine Sachversicherung in der Höhe von CHF 10'000.00 pro Bewohnenden und Zimmer. Wertgegenstände, welche über diesen Betrag hinausgehen sind separat zu versichern.

Dem Bewohnenden wird empfohlen, eine eigene Diebstahl- und Haftpflichtversicherung abzuschliessen.

Die PZL ist ein offenes Haus. Die Bewohnenden können sich jederzeit ausserhalb des Pflegezentrums frei bewegen. Aus diesem Grund kann keine Haftung für unaufbesichtigtes Entfernen aus dem PZL übernommen werden.

## **14 Schlussbestimmungen**

Das vorliegende Dokument tritt am 1. Januar 2026 in Kraft.

Die Institution ist berechtigt, dieses einseitig zu ändern. Eine Änderung kann nur unter Einhaltung einer Frist von 31 Tagen in Kraft treten.

## **15 Genehmigung**

Die vorliegenden Leistungen und Regelungen wurden durch den Verwaltungsrat und die Geschäftsleitung der Pflegezentrum Luegenacher AG genehmigt.