



Schutz personenbezogener Daten



Informationsbroschüre für Kunden



SERVIOR – Generalverwaltung – 1, plateau du Rham – L-2427 Luxemburg

1. EINLEITUNG

Als öffentliche Einrichtung für ältere Menschen in Luxemburg verfolgt SERVIOR zwei Ziele: die Gewährleistung einer erstklassigen Betreuung bis ins hohe Alter und eine unternehmerische Tätigkeit als gesellschaftlich verantwortlicher Akteur.

In diesem Zusammenhang ist der Schutz personenbezogener Daten für SERVIOR entscheidend, um durch die Achtung der Freiheit, Würde und Identität jedes Einzelnen Vertrauen zu schaffen.

Der Schutz der Privatsphäre und der personenbezogenen Daten der Kunden von SERVIOR ist für die Einrichtung von zentraler Bedeutung und stellt einen wichtigen Aspekt bei der Schaffung, Organisation und Umsetzung ihrer Tätigkeiten dar.

SERVIOR verpflichtet sich, die personenbezogenen Daten, die ihr übermittelt werden oder die sie im Rahmen ihrer vorvertraglichen und vertraglichen Beziehungen von ihren Kunden erhält, entsprechend der europäischen Verordnung 2016/679 vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (nachstehend die "**Datenschutz-Grundverordnung**") zu verarbeiten.

Mit der vorliegenden Informationsbroschüre sollen die Kunden von SERVIOR (der Begriff „Kunde“ beinhaltet auch die vom Kunden genannten Kontaktpersonen und den Vormund/Betreuer des Kunden) und Personen, die sich für die Dienstleistungen von SERVIOR interessieren, über die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen eines Beherbergungsvertrags und/oder einer medizinischen Betreuung oder einer häuslichen Pflege durch SERVIOR entsprechend ihrer gesetzlichen Aufgabe in Bezug auf das geänderte Gesetz vom 23. Dezember 1998 (nachstehend der "**Kundenprozess**") informiert werden.

In dieser Informationsbroschüre werden die Begriffe "Verantwortlicher", "Verarbeitung" und "personenbezogene Daten" so verwendet, wie sie in Artikel 4 der Datenschutz-Grundverordnung definiert sind.

Wird in der Broschüre das Wort "wir" verwendet, bezieht sich dieses auf SERVIOR.

Bitte lesen Sie diese Informationen sorgfältig durch. Es werden insbesondere die folgenden Themen behandelt:

- Warum und wie sammelt SERVIOR Informationen über Sie?
- Wie schützt SERVIOR diese Informationen?
- Wie lange speichert SERVIOR diese Informationen?
- Welche Rechte haben Sie?

Diese Informationsbroschüre steht auf der Internetpräsenz unserer Einrichtung zum Download bereit (<http://www.servior.lu/datenschutz/>).

Sie kann aufgrund anwendbarer Rechtsvorschriften oder infolge von Änderungen innerhalb des Kundenprozesses jederzeit aktualisiert werden.

2. WER IST DER VERANTWORTLICHE IM HINBLICK AUF DIE VERARBEITUNG MEINER PERSONENBEZOGENEN DATEN?

Verantwortlicher in Bezug auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist folgende Rechtsperson:

SERVIOR – Generaldirektion – 1, plateau du Rham – L-2427 Luxemburg (nachstehend „SERVIOR“).

SERVIOR hat einen Datenschutzbeauftragten (nachstehend der "DSB") ernannt.

3. ZU WELCHEM ZWECK UND AUF WELCHER RECHTSGRUNDLAGE WERDEN MEINE PERSONENBEZOGENEN DATEN VERARBEITET?

Personenbezogene Daten, die Sie uns im Rahmen des Kundenprozesses übermittelt haben, und Daten zu Ihrer Person, die von uns im Rahmen des vorgenannten Prozesses gesammelt wurden, nutzen wir zu folgenden Zwecken:

- Beurteilung und Auswertung Ihres Antrags im Hinblick auf die Aufnahme in einem unserer Wohnzentren oder die Zuweisung zu einem unserer Dienste;
- Sicherstellung hochwertiger Leistungen und Dienste.

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch SERVIOR erfolgt zu den nachstehenden Zwecken und entsprechend den folgenden Rechtsgrundlagen:

- Zum Zwecke der Erfüllung einer gesetzlichen oder behördlichen Vorgabe (in diesem Fall sind wir gesetzlich verpflichtet, diese Informationen von Ihnen einzuholen):

- Verwaltung und Erfassung der Kunden (Erfassung medizinischer Daten zu Verwaltungszwecken, für die Überwachung der Pflegemaßnahmen, die Rechnungsstellung usw.): Entgegennahme der Patientenakte usw;
- Verwaltung von Maßnahmen zur Unterstützung im Alltag, soziokulturellen Aktivitäten, Pflegemaßnahmen und medizinischen Behandlungen: Aktualisierung der Patientenakte/Pflegedokumentation, Aufbewahrung gesundheitsrelevanter Dokumente usw;
- Beurteilung der Pflegemaßnahmen (Erfassung und Verarbeitung sämtlicher Daten im Zusammenhang mit den medizinischen sowie paramedizinischen diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen zwecks Verbesserung der Behandlungsqualität und -methoden): Aktualisierung der Patientenakte/Pflegedokumentation, Aufbewahrung gesundheitsrelevanter Dokumente usw;
- Verwaltung der Verordnung und Ausgabe von Medikamenten; Rechnungsmanagement im Zusammenhang mit der Pflegeversicherung; Rechnungsmanagement im Zusammenhang mit der Krankenversicherung;
- Erfassung von Risikogruppen (Identifizierung und Überwachung von Personen mit medizinischem Risiko);
- Informationen aus Krankenhäusern / Kliniken und Ärzten;
- Ende des Lebensmanagements;
- Erfüllung aller sonstigen gesetzlichen Vorgaben.

- Zum Zwecke der Erfüllung unseres Vertrags:

- Verwaltung und Erfassung der Kunden (Erstellung des Vertrags, Überwachung des Aufenthalts und/oder der Dienste zu Verwaltungszwecken und für die Rechnungsstellung);
- Verwaltung des Betriebs der Appartements, Einzimmerappartements und Zimmer; Verwaltung und Überwachung der Gastronomie;
- Verwaltung und Überwachung der Reinigung von Zimmern, Gemeinschaftsräumen und Wäscherei;
- Rechnungsmanagement im Zusammenhang mit der Beherbergung und/oder den zugehörigen Diensten;
- Rechnungsmanagement in Bezug auf den Eigenanteil;
- Erbringung von Leistungen und/oder Diensten;
- Management der Endabrechnungen nach Ende der Vertragslaufzeit und/oder nach Abschluss der Dienste; Verwaltung des Vertragsendes;
- Erfüllung unserer vertraglichen Pflichten Ihnen gegenüber.

- Zum Zwecke unseres berechtigten Interesses oder des berechtigten Interesses eines Dritten (an den wir personenbezogene Daten übermitteln), wenn wir der Meinung sind, dass unser berechtigtes Interesse oder das berechnigte Interesse dieses Dritten) keinen Vorrang vor Ihren Interessen, Grundrechten oder Freiheiten hat).

Unser berechtigtes Interesse begründet sich wie folgt:

- Entgegennahme und Prüfung eines Antrags auf Leistungen und Dienste;
- Soziale und medizinisch-soziale Beurteilung der Personen zur Ausarbeitung eines Betreuungsplans und zur Festlegung der entsprechenden Dienste;
- Antragsmanagement für die Platzvergabe in den Wohnzentren;
- Beratung bezüglich der Stellung von Anträgen auf Unterstützung beim Nationalen Solidaritätsfonds und/oder auf Vormundschaft/Betreuung vor Gericht;
- Management des Patientenrufsystems und der physischen Zugangskontrolle;
- Weitergabe an Dienstleister zum ausschließlichen Zweck ihrer Dienste und/oder ihres Rechnungsmanagements;
- Überprüfung der Einhaltung mit den internen Richtlinien und Verfahren von SERVIOR, die sich aus der Umsetzung der geltenden Gesetze, Vorschriften, Qualitätsnormen sowie den Regeln der inneren Ordnung ergeben.

Die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch SERVIOR beruht nicht auf Ihrem Einverständnis. Sollte in Ausnahmefällen eine geplante Datenverarbeitung nicht zwingend erforderlich sein, bitten wir um Ihre Zustimmung (z. B. vor der Veröffentlichung Ihres Fotos für eigene Zwecke von SERVIOR, insbesondere im Jahresbericht und/oder in Werbebroschüren). Basiert die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf einer Einverständniserklärung, können Sie diese selbstverständlich jederzeit widerrufen.

4. WELCHE ART VON INFORMATIONEN SAMMELT SERVIOR ÜBER MICH?

Personenbezogene Daten sind sämtliche Daten, die Sie betreffen und anhand derer Sie identifiziert werden können. Anonyme Daten, mit denen Sie nicht identifiziert werden können, gelten folglich nicht als personenbezogene Daten.

Einige dieser Informationen erhalten wir direkt von Ihnen (z. B. über den online unter <http://www.servior.lu/wohneinrichtungen/demande-dadmission/> abrufbaren Aufnahmeantrag von SERVIOR, die Aufnahmeunterlagen oder den von Krankenhäusern und Kliniken bereitgestellten Aufnahmeantrag).

Andere Informationen werden automatisch generiert, wenn Sie die Systeme von SERVIOR nutzen oder mit diesen interagieren (z. B. wenn Sie uns einen Brief oder eine E-Mail schreiben, die in unseren Systemen hinterlegt wird). Außerdem werden Daten von SERVIOR-Mitarbeitern und medizinischen Fachkräften mit entsprechender Befugnis erzeugt (z. B. im Rahmen unserer internen Organisation oder einer internen Untersuchung, wenn eine medizinische Fachkraft eine Diagnose stellt, Angaben zu Ihrer Gesundheit macht oder ein Rezept für Medikamente und/oder ein Behandlungsprotokoll ausstellt).

Zu den personenbezogenen Daten, die wir von Ihnen erfassen, gehören insbesondere folgende Daten:

- Standarddaten zu Ihrer Identität (Name, Geburtsname, Vorname[n], Geburtsdatum und -ort, Nationalität, Geschlecht, Sozialversicherungsnummer usw.);
- Kontaktdaten (Telefonnummer, Postanschrift, E-Mail-Adresse usw.);
- Daten von Bezugspersonen oder anderen Personen (Art des Verwandtschaftsverhältnisses, Name, Vorname, Postanschrift und E-Mail-Adresse,

- Telefonnummer);
- Rechtliche Daten (Vormund/Betreuer);
 - Wirtschaftliche und finanzielle Daten (Netto-Monatsgehälter, regelmäßige Ausgaben, Ersparnisse usw.);
 - Gesundheitsdaten (medizinisch-soziale Unterlagen, Angaben zu einer physischen oder psychischen Abhängigkeit, spezielle Pflegemaßnahmen und Behandlungen, Anamnese, Vitalparameter, Elimination, Flüssigkeitsbilanz, ernährungsrelevante Daten, Ernährungsprotokoll, Wund- und Wundversorgungsdokumentation, Wundanamnese, Dokumentation zur Wundentwicklung, Arztberichte, Arztbesuche, Medikamente, Diagnose und Verordnungen, Erfassung der Ressourcen, Probleme und Wünsche, Eigenständigkeit usw.);
 - Ihr Foto, sofern Sie uns eines zur Verfügung stellen;
 - Jedwede sonstige personenbezogene Daten, die Sie uns im Rahmen Ihres Aufnahmeantrags und/oder während Ihres Aufenthalts in einem unserer Zentren übermittelt haben;
 - Jedwede sonstige personenbezogene Daten (außer den vorgenannten Daten), die in Anwendung der Gesetze verarbeitet werden müssen.

SERVIOR verarbeitet keinerlei sensible Daten, die Sie betreffen (eine Ausnahme stellen Gesundheitsdaten dar).

Generell benötigen wir Ihre Informationen im Rahmen des Kundenprozesses. In bestimmten Fällen können wir Ihren Antrag nicht bearbeiten, wenn Sie uns die Informationen, um die wir Sie gebeten haben, nicht bereitstellen. Außerdem können Ihre Daten erforderlich sein, damit wir gesetzliche Vorgaben erfüllen können. Umgekehrt teilen wir Ihnen mit, wenn die Bereitstellung der Daten auf freiwilliger Basis erfolgt und sich nicht auf Ihren Antrag auswirkt.

Sollten Sie bezüglich der Notwendigkeit einer Datenbereitstellung Fragen haben, können Sie sich direkt an folgende Personen wenden: (i) an die Person, die Sie um die Bereitstellung der Informationen gebeten hat, oder (ii) an unseren DSB, dessen Kontaktdaten Sie in Abschnitt 10 der vorliegenden Informationsbroschüre finden.

5. WER HAT ZUGRIFF AUF MEINE PERSONENBEZOGENEN DATEN?

Ihre personenbezogenen Daten werden zu den oben beschriebenen Zwecken von Mitarbeitern von SERVIOR verarbeitet, die zur Vertraulichkeit, Diskretion und Loyalität verpflichtet sind. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, dass die Daten für die vorgenannten Zwecke an unsere Auftragsverarbeiter und Dienstleister mit entsprechender Befugnis weitergegeben werden, sofern sie in deren jeweilige Zuständigkeitsbereiche fallen.

Sogenannte „sensible“ Daten (d. h. Ihre Gesundheitsdaten) können jedoch ausschließlich von medizinischen Fachkräften mit entsprechender Befugnis eingesehen werden. Personenbezogene Daten zu Ihrer Gesundheit werden ausschließlich nach Ihrer vorherigen Genehmigung und entsprechend dem gesetzlichen Rahmen an andere Personen als medizinische Fachkräfte mit entsprechender Befugnis oder Ermächtigung weitergegeben, es sei denn, die Weitergabe liegt in Ihrem berechtigten Interesse und erfolgt zur Vermeidung gesundheitlicher Risiken. Der Kundenprozess unterliegt internen und / oder externen Audits (sensible Daten werden anonymisiert).

In Anwendung von Rechts- oder Verwaltungsvorschriften können Ihre personenbezogenen Daten auch an Verwaltungsbehörden wie die Pflege- oder Krankenversicherung und den Nationalen Solidaritätsfonds weitergegeben werden.

Darüber hinaus kann SERVIOR zur Offenlegung von Kundendaten gegenüber Dritten verpflichtet werden, sofern dies für den Schutz dieser Rechte notwendig ist (z. B. im Rahmen eines Gerichtsverfahrens).

Weder verkauft SERVIOR Kundendaten, noch handelt die Einrichtung mit ihnen.

6. WERDEN MEINE PERSONENBEZOGENEN DATEN IN LÄNDER AUSSERHALB DER EU ÜBERMITTELT?

Im Rahmen der Dienste und Leistungen von SERVIOR übermittelt SERVIOR Ihre personenbezogenen Daten nicht in Länder außerhalb der Europäischen Union. Dies gilt auch für unsere Auftragsverarbeiter und Dienstleister.

7. NUTZT SERVIOR EINEN AUTOMATISIERTEN ENTSCHEIDUNGSPROZESS?

Automatisierte Entscheidungen werden definiert als Entscheidungen in Bezug auf einzelne Personen, die ausschließlich auf Grundlage einer automatisierten Datenverarbeitung (d. h. ohne menschliches Eingreifen) getroffen werden und die mit rechtlichen Konsequenzen verbunden sind oder die sich in signifikanter Form auf die betroffenen Personen auswirken.

Auf derartige automatisierte Entscheidungsprozesse greift SERVIOR nicht zurück.

8. WIE LANGE WERDEN MEINE PERSONENBEZOGENEN DATEN AUFBEWAHRT?

Ihre personenbezogenen Daten werden für die gesamte Dauer Ihres Vertrags mit SERVIOR (Beherbergungs- und Betreuungsvertrag, häuslichen Pflege Servicevertrag) sowie im Anschluss an die Vertragsbeziehung über einen Zeitraum von zehn Jahren gespeichert. Im Falle eines Rechtsstreits oder einer gesetzlichen oder behördlichen Anforderung können Ihre Daten jedoch auch über einen längeren Zeitraum aufbewahrt werden.

Personenbezogene Daten, die Sie uns im Rahmen Ihres Aufnahmeantrags übermitteln (Antragsmanagement für die Platzvergabe in den Wohnzentren), werden von SERVIOR ebenfalls über einen Zeitraum von zehn Jahren gespeichert, und zwar auch dann, wenn Sie nicht sofort einen Vertrag mit SERVIOR abschließen sollten. SERVIOR speichert diese Daten, um Sie erneut kontaktieren zu können, wenn in einem der Wohnzentren ein Platz frei werden sollte, der Ihren Bedürfnissen entspricht. Wenn Sie nicht möchten, dass Ihre Daten gespeichert werden, wenden Sie sich bitte an unseren DSB. Die Kontaktdaten des DSB finden Sie in Abschnitt 10 der vorliegenden Informationsbroschüre. SERVIOR wird sich zu gegebener Zeit mit Ihnen in Verbindung setzen, damit Sie Ihr Interesse an den Leistungen und Diensten in den Zentren bestätigen können.

9. WIE WERDEN MEINE PERSONENBEZOGENEN DATEN GESCHÜTZT?

SERVIOR hat eine Vielzahl organisatorischer und technischer Sicherheitsmaßnahmen umgesetzt, um die Vollständigkeit, die Geheimhaltung und Verfügbarkeit der Kundendaten zu gewährleisten und diese Daten vor unberechtigtem Zugriff, unsachgemäßer Nutzung, Änderung, unbeabsichtigter oder unerlaubter Vernichtung sowie unbeabsichtigtem Verlust zu schützen.

SERVIOR stellt sicher, dass diese Maßnahmen regelmäßig überprüft und an technische Neuerungen angepasst werden. Einzig SERVIOR-Mitarbeiter, Auftragsverarbeiter und medizinische Fachkräfte mit entsprechender Befugnis wie Angestellte und interne Dienstleister (Allgemeinmediziner, Physiotherapeuten) sowie externe Dienstleister (Krankenhäuser, Kliniken) haben Zugriff auf Kundendaten.

10. WELCHE RECHTE HABE ICH HINSICHTLICH DER VERARBEITUNG MEINER PERSONENBEZOGENEN DATEN DURCH SERVIOR UND WER IST MEIN ANSPRECHPARTNER?

Sollten Sie Hilfe jedweder Art benötigen oder insbesondere Fragen zur genauen Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten haben, können Sie sich jederzeit an SERVIOR wenden.

Entsprechend der Datenschutz-Grundverordnung haben Sie gegenüber SERVIOR die nachfolgenden Rechte, von denen Sie jederzeit Gebrauch machen können:

- Zugriff und Berichtigung;
 - *Über den „Antrag auf die Aktivierung der Rechte“, der online verfügbar ist, können die Kunden ganz leicht auf ihre Daten zugreifen und diese korrigieren (<http://www.servior.lu/datenschutz/>); Sie können auf Ihre personenbezogenen Daten zugreifen und eine Kopie Ihrer Daten anfertigen lassen, sofern hierdurch keine Rechte oder Freiheiten Dritter verletzt werden; Zusätzliche und auf Ihren Wunsch angefertigte Kopien können Ihnen in angemessener Höhe entsprechend dem damit verbundenen Verwaltungsaufwand in Rechnung gestellt werden.*
- Löschung/Entfernung Ihrer personenbezogenen Daten;
 - *In bestimmten Fällen können Sie eine Entfernung Ihrer Daten beantragen (z. B. wenn eine unrechtmäßige Verarbeitung vorliegt oder Sie Ihre Einverständniserklärung widerrufen haben und diese Erklärung als Rechtsgrundlage für die Begründung der Verarbeitung galt); Sollten wir Ihre personenbezogenen Daten aufgrund gesetzlicher Pflichten verarbeiten (vgl. vorstehenden Abschnitt 3), können wir diesem Antrag nicht nachkommen.*
- Einschränkung der Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten;
- Widerspruch gegen die Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten (sofern die Verarbeitung auf einem berechtigten Interesse von SERVIOR basiert);
- Haben Sie der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zugestimmt, können Sie diese Einverständniserklärung jederzeit widerrufen;
 - *Beachten Sie aber, dass sich ein solcher Widerruf nicht auf die Rechtmäßigkeit einer vorangegangenen Datenverarbeitung auswirkt.*
- Erhalt der personenbezogenen Daten, die Sie uns übermittelt haben, in einem gängigen, maschinenlesbaren und strukturierten Dateiformat, sowie Weitergabe dieser Daten an einen anderen Verantwortlichen, sofern dies technisch möglich ist („Recht auf Datenübertragbarkeit“);
 - *Dieses Recht auf Datenübertragbarkeit kann nur unter den folgenden Voraussetzungen ausgeübt werden: (a) Die Verarbeitung Ihrer Daten basiert auf Ihrer Einverständniserklärung oder der Erfüllung des Vertrags und (b) die Verarbeitung erfolgt automatisiert; Des Weiteren sind von diesem Recht ausschließlich Daten betroffen, die Sie uns bereitgestellt haben. Durch die Ausübung dieses Rechts dürfen keine Rechte und Freiheiten Dritter verletzt werden.*
- Einreichung einer Beschwerde bei der Nationalen Kommission für den Datenschutz (CNPD), wenn Sie der Meinung sind, dass SERVIOR die Datenschutz-Grundverordnung missachtet hat;
 - *Die Postanschrift der CNPD lautet wie folgt: **CNPD – 1, avenue du Rock’n Roll – L-4361 Esch-sur-Alzette**; weitere Informationen finden Sie online auf <https://www.cnpd.lu/de>.*

Wenn Sie von diesen Rechten Gebrauch machen möchten, wenden Sie sich an den DSB von SERVIOR und fügen Sie eine Kopie Ihres gültigen Personalausweises bei (Vorder- und Rückseite). Die Kontaktdaten lauten wie folgt:

- Auf dem Postweg: **SERVIOR Generalverwaltung – Datenschutzbeauftragter – 1, plateau du Rham – L-2427 Luxemburg**
- Per E-Mail: dpo@servior.lu

SERVIOR hat nach Erhalt Ihres Antrags einen Monat Zeit, um Ihrem Antrag nachzukommen. Bei komplexen Anträgen kann diese Frist um zwei weitere Monate verlängert werden. In diesem Fall muss SERVIOR die Fristverlängerung innerhalb eines Monats nach Erhalt Ihres Antrags begründen.

Wenn Ihr Antrag ungenau formuliert ist oder nicht sämtliche Informationen umfasst, die für eine entsprechende Bearbeitung notwendig sind, kann SERVIOR Sie um genauere Angaben zu Ihrem Antrag oder um die Vorlage zusätzlicher Informationen bitten.

Bitte beachten Sie, dass der „Antrag auf die Aktivierung der Rechte“ ausschließlich für Anfragen im Hinblick auf den Datenschutz genutzt werden kann. Anfragen zu Stellungnahmen von SERVIOR und jedwede sonstige Anfragen, die nicht den Datenschutz betreffen, werden nicht bearbeitet.