

# Allgemeine Vertragsbedingungen (AVB)

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Allgemeines .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Leistungen des Heims.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>In der Hotellerietaxe enthaltene Leistungen .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2</b>	<b>Pflege- und Betreuungstaxen.....</b>	<b>5</b>
<b>2.3</b>	<b>Zuschläge für psychosoziale Betreuung und/oder Demenz.....</b>	<b>5</b>
<b>2.4</b>	<b>Sonderleistungen .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Tarifliste und Taxanpassungen .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1</b>	<b>Tarifliste.....</b>	<b>7</b>
<b>3.2</b>	<b>Taxanpassung.....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Arztwahl, Therapien und Pflegematerial.....</b>	<b>7</b>
<b>4.1</b>	<b>Arzt, Arznei, Therapien, Pflegemittel und -Material .....</b>	<b>7</b>
<b>4.2</b>	<b>Arztwahl.....</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Leistungen des Bewohnenden .....</b>	<b>8</b>
<b>5.1</b>	<b>Heimrechnung.....</b>	<b>8</b>
<b>5.2</b>	<b>Vorschussleistungen .....</b>	<b>8</b>
<b>5.3</b>	<b>Einmalige Kosten.....</b>	<b>9</b>
<b>5.4</b>	<b>Versicherungen.....</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>Zimmerwechsel und Verlegung.....</b>	<b>9</b>
<b>6.1</b>	<b>Zimmerwechsel.....</b>	<b>9</b>
<b>6.2</b>	<b>Verlegung .....</b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>Abwesenheiten des Bewohnenden.....</b>	<b>10</b>
<b>8</b>	<b>Vertragliche Bestimmungen .....</b>	<b>10</b>
<b>8.1</b>	<b>Vertragsänderungen.....</b>	<b>10</b>
<b>8.2</b>	<b>Vertragslaufzeit.....</b>	<b>10</b>
<b>9</b>	<b>Vertragsauflösung .....</b>	<b>11</b>
<b>9.1</b>	<b>Vertragsauflösung durch Kündigung .....</b>	<b>11</b>
<b>9.2</b>	<b>Vertragsauflösung im Todesfall .....</b>	<b>12</b>
<b>9.3</b>	<b>Umgang mit Sterbehilfeorganisationen.....</b>	<b>12</b>
<b>9.4</b>	<b>Räumung des Zimmers .....</b>	<b>12</b>
<b>10</b>	<b>Datenschutz, Verbindlichkeit und Beschwerdeweg .....</b>	<b>13</b>

<b>10.1</b>	<b>Verarbeitung von Daten / Datenschutz .....</b>	<b>13</b>
<b>10.2</b>	<b>Verbindlichkeit.....</b>	<b>13</b>
<b>10.3</b>	<b>Beschwerdeweg.....</b>	<b>13</b>
<b>11</b>	<b>Hausordnung .....</b>	<b>13</b>
<b>12</b>	<b>Anwendbares Recht, Gerichtsstand und Inkrafttreten.....</b>	<b>13</b>
<b>12.1</b>	<b>Anwendbares Recht .....</b>	<b>13</b>
<b>12.2</b>	<b>Gerichtsstand.....</b>	<b>13</b>
<b>12.3</b>	<b>Inkrafttreten.....</b>	<b>14</b>

## 1 Allgemeines

Die vorliegenden Allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB) zum Betreuungsvertrag regeln zusammen mit der jeweils gültigen Taxordnung das Vertragsverhältnis zwischen dem Pflegeheim und dem Bewohnenden.

## 2 Leistungen des Heims

### 2.1 In der Hotellerietaxe enthaltene Leistungen

#### Wohnen

- Wir stellen auf der Alters- und Pflegeabteilung oder der geschützten Abteilung Zimmer zur Verfügung.
- Grundsätzlich besteht kein Anrecht auf ein bestimmtes Zimmer. Die Zuteilung geschieht jedoch in Absprache beim Vertragsbeginn.
- Die Zimmereinrichtung (Bett oder Pflegebett, Korpus, Schrank) stellt das Heim zur Verfügung. Individuelle Wünsche werden aber nach Möglichkeit berücksichtigt. Bewohnende (vorbehältlich gewisser Einschränkungen) können die Zimmer selber einrichten
- Es stehen im Zimmer integrierte oder Etagennasszellen zur Verfügung.
- Zur Sicherheit aller ist im Heim eine Notruf- und Brandmeldeanlage eingerichtet (ausgenommen psychosoziale Wohngruppen der Institution).
- Die Unterhaltskosten der Gebäude, Aussenanlagen und der hauseigenen Installationen sind inbegriffen.
- Die Kosten für Heizung, Kalt- und Warmwasser, Strom, Abfallgebühren (ausgenommen sind Sperrgut und Entsorgung nach Räumung) sind inbegriffen.

#### Dienstleistungen

- Sicherheit rund um die Uhr durch ständige Präsenz des Betreuungspersonals
- Bettwäsche, Frottierwäsche und Handtücher inklusive Waschen und Bügeln
- Maschinenwaschen und Bügeln der persönlichen Wäsche
- Flickarbeiten an Kleidern bis zu einem Zeitaufwand von 15 Minuten
- Zimmerreinigung gemäss Reinigungsplan – zusätzliche Reinigung nach Bedarf (siehe Sonderleistungen)

- Reinigungsmaterial, Waschmittel und Haushaltsartikel
- Kleinere Hilfestellungen durch das Sekretariat
- Teilnahme an Arbeits- und Beschäftigungsaktivitäten, interne Aktivierungsaktivitäten, Institutionsanlässe und Ausflüge
- Mitwirkungsmöglichkeiten für Bewohnende bei der Alltagsgestaltung

### Essen und Trinken

- Drei Mahlzeiten täglich inklusive definierte, alkoholfreie Getränke
- Tee und Obst zwischen den Mahlzeiten
- Zvierikaffee

## **2.2 Pflege- und Betreuungstaxen**

Die Pflegebedürftigkeit wird mittels Einstufung nach RAI/RUG (Resident Assessment Instrument) ermittelt und dokumentiert. Beim Heimeintritt wird der Pflege- und Betreuungsbedarf innerhalb der ersten 14 Tage ermittelt und rückwirkend ab Eintritt ins Heim verrechnet. Das System RAI/RUG ist von den Krankenversicherern anerkannt. Die beanspruchten Pflege- und Betreuungsmassnahmen werden nach RAI/RUG detailliert erfasst und mit Punkten bewertet.

Der Grad der Pflege- und Betreuungsbedürftigkeit wird von der Pflege und zusammen mit dem Arzt/Ärztin bestimmt. Eine Neufestsetzung kann jeweils mit sofortiger Wirkung erfolgen.

Eine Neufestsetzung der RAI/RUG Einstufung gilt weder als Vertragsänderung noch als Taxanpassung.

Nicht KVG-pflichtige Betreuungsleistungen werden gemäss Betreuungseinstufung in Rechnung gestellt. Die jeweils gültige Taxtabelle ist Bestandteil des Vertrages.

## **2.3 Zuschläge für psychosoziale Betreuung und/oder Demenz**

Die Zuschläge für psychosoziale Betreuung und/oder Demenz werden aufgrund der Diagnose, des Bewohnerverhaltens und der Pflegedokumentation bestimmt. Darin enthalten sind unter anderem die Alltagsbewältigung, der höhere Gesprächsaufwand, immer wiederkehrende Krisensituationen, der höher beanspruchte Personalaufwand für Zuwendung usw.

## 2.4 Sonderleistungen

- Arzneimittel, Pflegeverbrauchsmaterial und Verbandsmaterial werden gemäss jeweils aktuellen Tariflisten oder nach Aufwand verrechnet.
- Gehhilfen können im Heim gemietet oder gekauft werden.
- Besondere Kost (Diät) kann nur auf ärztliche Verordnung und bei Mehrkosten gegen einen entsprechenden Zuschlag verabreicht werden.
- Für den Zimmerservice aus Komfortgründen wird pro Mahlzeit ein Zuschlag erhoben.
- Telefon für externen Gebrauch: Die Miete für die Amtsleitung, den Apparat, allfällige Zusatzapparate und die Gesprächskosten werden verrechnet.
- Beim Austritt und im Todesfall werden eine Austrittspauschale sowie allfällige Entsorgungskosten für Material verrechnet.
- Bei Heimeintritt fällt eine einmalige Eintrittspauschale an.
- Zusätzliche Personalleistungen, die weder in der Hotellerietaxe noch in der Pflege- und Betreuungstaxen enthalten sind (wie z.B. externe Begleitung, Zimmerräumung, Flickarbeiten an Kleidern ab 15 Minuten, erhöhter Betreuungsaufwand) können zum jeweils gültigen Stundenansatz verrechnet werden.
- Therapien, auch ärztlich verordnete Physiotherapien (hausintern oder ausser Haus).
- Stationäre Behandlungen in Akutspitälern während des Heimaufenthaltes verrechnen diese den Krankenversicherern direkt, wobei die Patientin/der Patient den Selbstbehalt trägt.
- Kosten für Renovationsarbeiten aufgrund von Abnutzung oder Beschädigung, die über das übliche Mass hinausgehen, müssen von den Bewohnenden beglichen werden.
- Dienstleistungen für Cafeteria, Coiffeur, Pedicure, Podologie (wenn nicht ärztlich verordnet) oder chemische Reinigungen von Kleidern im Heim können direkt bezahlt oder durch das Heim verrechnet werden.
- Die Radio- und Fernsehkonzession für privat verwendete Geräte ist nicht in der Grundtaxe enthalten.
- Das Erfüllen von individuellen Wünschen macht uns grosse Freude. Leider ist es nicht immer möglich.
- Bewohnertransporte und die Zeit von Begleitpersonen werden nach Aufwand verrechnet.

## **3 Tarifliste und Taxanpassungen**

### **3.1 Tarifliste**

Die Hotel-, Pflege- und Betreuungstaxen werden vom Haus Wackerling festgesetzt, ebenso die Taxen für Sonderleistungen. Die Taxen basieren auf der Vollkostenrechnung (inklusive Investitionen, Miete, Amortisation usw.). Die jeweils gültige Taxtabelle ist massgebend für die Rechnungsstellung des Heimes.

### **3.2 Taxanpassung**

Wenn der Bewohnende oder die vertretungsberechtigte Person nicht innert Monatsfrist gegen eine Taxanpassung schriftlich Einwendungen erhebt, so gilt diese als genehmigt.

## **4 Arztwahl, Therapien und Pflegematerial**

### **4.1 Arzt, Arznei, Therapien, Pflegemittel und -Material**

Die ärztlichen Leistungen werden gemäss den gültigen TarMed Tarifen direkt der Krankenkasse in Rechnung gestellt.

Medikamente der Spezialitätenliste werden direkt der Krankenkasse in Rechnung gestellt.

Therapien wie zum Beispiel die Physiotherapie wird vom externen Leistungserbringer verrechnet.

Medikamente mit Limitationen sowie Pflegematerial mit Höchstvergütungen werden bis zur Höchstvergütung den Krankenkassen in Rechnung gestellt. Bei Überschreitung der Höchstvergütung oder Limitation, wird der Mehrbetrag gemäss den Publikumspreisen dem Bewohner in Rechnung gestellt.

Nicht krankenkassenpflichtige Medikamente und Pflegematerial werden dem Bewohnenden in Rechnung gestellt. Hilfsmittel (wie z.B. Rollstühle, Rollatoren, etc. können über die Institution gemietet werden.

### **4.2 Arztwahl**

Der Bewohnende ist in der Wahl seines Arztes frei. Die Institution verfügt über einen Heimarzt und stellt eine angemessene ärztliche Versorgung sicher.

## **5 Leistungen des Bewohnenden**

### **5.1 Heimrechnung**

Die Heimrechnung setzt sich zusammen aus Hotellerie-, Pflege- und Betreuungstaxen sowie Kosten für Sonderleistungen. Auf der Rechnung sind die Kosten in Grundleistungen, krankenkassenpflichtigen Leistungen und Nebenleistungen aufgeschlüsselt.

Zur Bezahlung der Heimrechnung empfehlen wir eine Belastungsermächtigung für das Lastschriftverfahren bei der Bank. Damit wird der verrechnete Betrag automatisch dem Heim gutgeschrieben.

Der Pflegekostenanteil der Krankenversicherer wird gemäss der Einstufung nach RAI/RUG vom Heim direkt mit dem Krankenversicherer abgerechnet. Der abgerechnete Betrag wird zur Übersicht auf der Rechnung des Bewohnenden aufgeführt und auf Null gesetzt.

Vor dem Heimeintritt können die Finanzierungsfragen zusammen mit der Heimleitung besprochen werden. Gemäss Betreuungsvertrag wird auf den Eintrittstermin eine Vorschussleistung erhoben (siehe Seite 4 des Betreuungsvertrags). Die Vorschussleistung wird nicht verzinst und nach vollständiger Begleichung aller offenen Rechnungen zurückerstattet. Sofern die Vorschussleistung die offenen Rechnungen übersteigt, kann sie alternativ mit der letzten Rechnung verrechnet werden.

Aufgrund negativer Erfahrungen sind wir gezwungen, uns an folgende Regelung zu halten: Ist eine Rechnung nicht zehn Tage nach der 1. Mahnung beglichen (und das Geld am 12. Tag ab Mahnungsdatum auf unserem Konto), werden 5% Verzugszinsen fällig. Mit der Unterzeichnung des Betreuungsvertrags erklären sich die Unterzeichnenden auch bereit, dass der Schuldner allfällige Kosten, die dem Heim durch den Beizug einer Inkassostelle oder eines Rechtsanwaltes entstehen, vollumfänglich übernimmt. Dieser Beizug geschieht ab dem 20. Tag nach dem 1. Mahnungsdatum für eine offene Rechnung.

### **5.2 Vorschussleistungen**

Bei Vertragsabschluss wird eine Vorschussleistung von CHF 6'000 fällig. Diese kann durch eine Kostengutsprache oder durch eine Zweitunterschrift (mithaftende Person) ersetzt werden.

Bei einem Probewohnen oder Ferienaufenthalt ist eine Vorschussleistung von CHF 2'000 pro Woche zu leisten. Auf Wunsch können zusätzliche Leistungen des Heimes, wie z.B. Cafeteriabezüge, Coiffeure- und Podologieleistungen sowie Taschengeld mit der Heimrechnung verrechnet werden.



### **5.3 Einmalige Kosten**

#### Eintrittspauschale

Es wird bei Eintritt eine Pauschale gemäss Tarifliste erhoben. Darin enthaltene Leistungen sind z.B. die Zimmerbeschriftung, Wäschenamen (100 Stk.) bestellen und anbringen.

#### Austrittspauschalen

Bei einem regulären Austritt wird eine Pauschale gemäss Tarifliste erhoben. In dieser ist auch die Zimmerreinigung enthalten. Entsorgungen und/oder Renovationen werden gemäss Rechnung des Fachgeschäfts oder Aufwand des Heims verrechnet.

Im Todesfall wird eine Pauschale gemäss Tarifliste erhoben.

### **5.4 Versicherungen**

Das Heim haftet nicht für die persönlichen Gegenstände des Bewohnenden oder für von diesem verursachte Schäden. Weiter ist der Bewohnende verpflichtet, während der Dauer des Vertrages die Kranken- und Unfallversicherung auf eigene Kosten weiterzuführen.

#### Privathaftpflichtversicherung

Der Abschluss einer Privathaftpflichtversicherung wird empfohlen. Der Bewohnende bestätigt vor Heimeintritt, dass er über eine Privathaftpflichtversicherung mit Einschluss des «Mieterschaden-Risikos» verfügt oder sich zumindest darüber bewusst ist, dass er im Schadenfalle privat für die Kosten aufkommen muss.

#### Hausratversicherung

Der Abschluss einer Hausratversicherung (für persönliche Effekten, Hausrat etc.) liegt in der Verantwortung des Bewohners. Wir empfehlen diesen Versicherungsschutz, auch wenn der Bestand einer Hausratversicherung nicht obligatorisch ist.

## **6 Zimmerwechsel und Verlegung**

### **6.1 Zimmerwechsel**

Das Heim kann aus medizinischen oder sicherheitsrelevanten Gründen eine Bewohnerverlegung auf eine andere Abteilung durchführen oder ein Wechsel in ein Einbett- beziehungsweise Zweibettzimmer vornehmen. Die Betroffenen werden in jedem Fall frühzeitig darüber informiert. Im Zweifelsfall entscheidet die Pflegedienstleitung nach Rücksprache mit dem Heimarzt,

möglichst in Absprache mit den Angehörigen. Ein Zimmerwechsel gilt nicht als Vertragsänderung.

## **6.2 Verlegung**

Verlegungen werden in aller Regel in Absprache mit Bewohnenden, Angehörigen oder gesetzlichem Vertreter abgestimmt. In Notfällen kann ein Arzt die Verlegung resp. Einweisung eines Bewohnenden in ein Akutspital/Psychiatrie verfügen (FU).

## **7 Abwesenheiten des Bewohnenden**

Abwesenheiten von Bewohnenden über Nacht oder ganze Tage sind in Absprache mit der Stationsleitung oder der Pflegedienstleitung grundsätzlich möglich.

Ab zwei Abwesenheitstagen erfolgt eine Reduktion auf die Hotellerietaxe gemäss Tarifliste, An- und Abreisetage gelten nicht als Abwesenheitstage.

## **8 Vertragliche Bestimmungen**

### **8.1 Vertragsänderungen**

Das Haus Wackerling kann die AVB jederzeit ändern. Änderungen werden den Bewohnenden in geeigneter Form zur Kenntnis gebracht. Die Bewohnenden haben die Möglichkeit, nach Mitteilung der Änderung, den Betreuungsvertrag unter Einhaltung der ordentlichen Kündigungsfrist zu kündigen. Machen sie von diesem Recht nicht Gebrauch, gelten die Änderungen als genehmigt.

### **8.2 Vertragslaufzeit**

#### Betreuungsvertrag generell

Der Vertrag ist auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und erlischt insbesondere nicht bei Eintritt von Urteils- bzw. Handlungsunfähigkeit.

#### Ferienaufenthalt / Kurzaufenthalte im Heim

Die Gründe für einen zeitlich befristeten Aufenthalt im Haus Wackerling können sehr unterschiedlich sein und von vorübergehenden gesundheitlichen Problemen, familiären Ausnahmesituationen bis hin zur einfachen Neugier auf das „Heimleben“ reichen. Auch für Ferienaufenthalte stehen Pflege und Betreuung für alle Pflegestufen zur Verfügung. Ein Ferienaufenthalt ist für maximal 60 Tage möglich. Für den Ferienaufenthalt erheben wir eine Tagespauschale

gemäss Tarifliste sowie einen Zuschlag von CHF 10.00 pro Tag. Die Medikamente und Pflegematerialien/Pflegemobilen müssen für die Zeit mitgebracht werden. Nach Absprache ist es auch möglich, diese über das Heim zu beziehen. Entscheidet sich ein Feriengast innerhalb des Ferienaufenthalts zu bleiben, werden rückwirkend ab dem Eintrittstag die regulären Taxen verrechnet. Das Vertragsverhältnis des Ferienaufenthalts wandelt sich automatisch ab dem 61. Tag zu einem regulären Betreuungsvertrag.

### Probewohnen

Der Eintritt in ein Heim bedeutet oftmals den Beginn eines neuen Lebensabschnittes. Umso wichtiger ist das Gefühl, am neuen Ort gut aufgehoben zu sein. Für Interessierte ermöglichen wir deshalb unverbindlich ein Probewohnen. Weiter ermöglicht das Probewohnen der Heimleitung Personen aufzunehmen, deren Pflege- und Betreuungsbedürfnisse bei Gesprächen nicht abschliessend beurteilt werden konnten. Ein Probewohnen ist für maximal 60 Tage möglich. Für das Probewohnen erheben wir eine Tagespauschale gemäss Tarifliste sowie einen Zuschlag von CHF 10.00 pro Tag. Die Medikamente und Pflegematerialien/Pflegemobilen müssen für die Zeit mitgebracht werden. Nach Absprache ist es auch möglich, diese über das Haus Wackerling zu beziehen. Entscheidet sich ein Interessent innerhalb des Probewohnens zu bleiben, werden rückwirkend ab dem Eintrittstag die regulären Taxen verrechnet. Das Vertragsverhältnis des Probewohnens wandelt sich automatisch ab dem 61. Tag zu einem regulären Betreuungsvertrag.

## **9 Vertragsauflösung**

### **9.1 Vertragsauflösung durch Kündigung**

#### Kündigungsfrist Betreuungsvertrag generell

Der Vertrag kann vom Bewohnenden (oder dessen Vertretung) unter Beachtung einer Frist von 30 Tagen schriftlich gekündigt werden.

Vom Betrieb kann der Vertrag unter Beachtung einer Frist von 30 Tagen schriftlich gekündigt werden. Unter folgenden Bedingungen kann der Vertrag fristlos aufgelöst werden:

- Hohe akute Selbst- bzw. Fremdgefährdung
- Schwere Verletzung wesentlicher vertraglicher Pflichten
- Schwere Behinderung der betrieblichen Abläufe
- Bei sexueller Belästigung oder Mobbing

- Verhalten gegenüber Mitarbeitenden, welches die notwendige Pflege und Betreuung massiv erschwert oder gar verunmöglicht
- Verhalten vom Bewohnenden, welches andere Personen belästigt oder wesentlich stört

#### Kündigungsfrist bei Ferienaufenthalt

Ein Ferienaufenthalt kann auf eine bestimmte Zeit abgeschlossen werden, maximal aber für 60 Tage. Wird ein Austrittsdatum fixiert, endet der Vertrag auf selbiges Datum. Wird kein Austrittsdatum fixiert, kann der Vertrag in den ersten 60 Tagen mit einer Frist von 3 Tagen gekündigt werden. Ab dem 61. Tag gelten die Bestimmungen des Betreuungsvertrages, somit gilt ab dann eine Kündigungsfrist von 30 Tagen.

#### Kündigungsfrist bei Probewohnen

Ein Probewohnen kann auf eine bestimmte Zeit abgeschlossen werden, maximal aber für 60 Tage. Wird ein Austrittsdatum fixiert, endet der Vertrag auf selbiges Datum. Wird kein Austrittsdatum fixiert, kann der Vertrag in den ersten 60 Tagen mit einer Frist von 1 Tag gekündigt werden. Ab dem 61. Tag gelten die Bestimmungen des Betreuungsvertrages, somit gilt ab dann eine Kündigungsfrist von 30 Tagen

### **9.2 Vertragsauflösung im Todesfall**

Im Todesfall erlischt der Vertrag nach Ablauf von zehn Tagen nach dem Todestag. Die Erben bzw. Angehörigen sind verpflichtet, das Zimmer innert zehn Tagen ab dem Todestag zu räumen. Wird diese Frist nicht eingehalten, ist die Heimleitung berechtigt, die Räumung unter Kostenfolge zulasten des Nachlasses zu veranlassen und weiterhin die reguläre Hotellerietaxe anzuwenden.

Im Todesfall wird vom Folgetag an während zehn Tagen die Hoteltaxe abzüglich der Abwesenheitsreduktion belastet. Diese Belastung erfolgt in jedem Fall, auch wenn das Zimmer früher geräumt wird.

### **9.3 Umgang mit Sterbehilfeorganisationen**

Wir respektieren die persönliche Freiheit nach Art. 10 Abs. 2 BV in Bezug auf das Recht auf den eigenen Tod, unterstützen oder betreiben jedoch die Suizidhilfe in unseren Häusern nicht. Somit wird die Gewährung des Zugangs für Sterbehilfeorganisationen in unseren Räumlichkeiten generell abgelehnt.

### **9.4 Räumung des Zimmers**

Das Zimmer ist spätestens bis zum Vertragsende zu räumen (Ausnahme bei Todesfall, siehe Punkt 9.2).

## **10 Datenschutz, Verbindlichkeit und Beschwerdeweg**

### **10.1 Verarbeitung von Daten / Datenschutz**

Die vom Haus Wackerling erhobenen Daten und die Angaben über den Gesundheitszustand werden elektronisch aufbewahrt und gemäss den Datenschutzbestimmungen verwaltet.

Der Krankenkasse sowie dem Restfinanzierer wird im Rahmen einer Neueinstufung der Pflege- und Behandlungsnachweis zugestellt. Bei Kontrollen seitens der Krankenkasse sind wir vom Gesetz her verpflichtet die Pflegedokumentation offenzulegen.

### **10.2 Verbindlichkeit**

Die jeweils gültige Hausordnung ist zusammen mit der aktuell gültigen Taxtabelle und dem Ethikleitbild Bestandteil des Betreuungsvertrags (AVB).

### **10.3 Beschwerdeweg**

Bei Konflikten ist in erster Linie eine Lösung in gegenseitigem Einvernehmen zu suchen. Kann keine Einigung erzielt werden, wenden Sie sich bitte an die Trägerschaft des Heims.

Führt dies zu keiner Konfliktlösung, ist der Bezirksrat als Aufsichtsbehörde für das Heim zuständig.

Weiter besteht die Möglichkeit, sich bei der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter beraten zu lassen.

## **11 Hausordnung**

Die Hausordnung stellt ein Vertragsbestandteil dar. Bewohnende sowie Angehörige haben der Hausordnung und den Anweisungen des Fachpersonals gebührende Beachtung zu schenken, insbesondere bei Massnahmen zur Infektions-Prävention.

## **12 Anwendbares Recht, Gerichtsstand und Inkrafttreten**

### **12.1 Anwendbares Recht**

Auf das Vertragsverhältnis ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar.

### **12.2 Gerichtsstand**

Soweit nicht öffentlich-rechtliche Bestimmungen Anwendung finden, sind für Streitigkeiten ausschliesslich die ordentlichen Gerichte am Sitz des Heims zuständig.

### **12.3 Inkrafttreten**

Die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB) treten per 01.01.2021 in Kraft und ersetzen alle bisherigen Versionen.