

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

Solviva Care AG / Solviva Berntor

Bernstrasse 4, 3600 Thun

nachfolgend

**Solviva Berntor**

genannt

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Preisliste sind integrierender und verbindlicher Bestandteil des Ferien- und Pensionsvertrages der Solviva Care AG.

## **1. Aufnahmeverfahren**

### **1.1. Anmeldung**

Anmeldungen werden telefonisch oder schriftlich entgegengenommen.

### **1.2. Aufnahme- und Ausschlusskriterien**

In der Regel findet vor dem Eintritt eine Besichtigung statt. Zusätzlich können Abklärungen zu Hause oder im Spital erfolgen.

Aufnahme finden Menschen im AHV-Alter und Menschen mit AHV-/IV-Status, mit körperlichen, psychischen und sozialen Einschränkungen und/oder mit hoher Pflegeintensität. Nach Absprache können auch Menschen unter 65 Jahren aufgenommen werden.

Wenn sich die Situation von Bewohnerinnen und Bewohnern dahingehend verändert, dass eine angemessene Pflege und Betreuung nicht mehr gewährleistet werden kann, hat das Solviva Berntor das Recht diese intern, im Haus, zu verlegen.

#### **Folgende Kriterien führen zur Nichtaufnahme bzw. zur Verlegung:**

- Hohe Fremd- und/oder Selbstgefährdung
- Nicht integrierbare Verhaltensweisen, stark enthemmtes Verhalten
- Hohes Gewaltpotential
- Hoher psychiatrischer Betreuungsbedarf
- Schwere, akute Suchtproblematik
- Intensiver medizinisch/pflegerischer Behandlungsbedarf und/oder im Solviva Berntor nicht behandelbare Schmerzzustände.

### **1.3. Arztwahl**

Im Solviva Berntor besteht freie Arztwahl. Voraussetzung ist, dass die Arztbesuche im Haus erfolgen.

Heimarzt:

Medaxo Praxen AG, Graffenriedstrasse 1, 3074 Muri b. Bern

Tel: 031 533 18 19 / Mail: info@medaxo.ch

### **1.4. Medikamente**

Die Versorgung mit Medikamenten im Solviva Berntor wird durch die Central Apotheke Thun AG, Bälliz 34, 3600 Thun sichergestellt. Aus Gründen der Sicherheit und Organisation ist die Selbstmedikation grundsätzlich nicht möglich. Abweichende Regelungen müssen durch den Heimarzt genehmigt werden.

**1.5. Vertrauens- und Ansprechpersonen**

Beim Eintritt muss dem Solviva Berntor schriftlich eine Ansprechperson oder ein Beistand gemeldet werden. Mitarbeiter des Solviva Berntor sind als solche nicht zulässig.

**1.6. Seelsorge**

Das Solviva Berntor ist konfessionell neutral. Die Bewohnerinnen und Bewohner können frei wählen, welche Art von religiösem Beistand sie im Bedarfsfall erhalten möchten.

**1.7. Einrichtung und Möblierung**

Eigene Möbelstücke können in Absprache mit dem Solviva Berntor mitgebracht werden. Für das mitgebrachte Mobiliar übernimmt das Solviva Berntor keine Haftung bei Beschädigung oder Verlust. Die Möbelstücke bleiben Eigentum der Bewohnerin/des Bewohners und gehen bei dessen Ableben an die Erben über.

## **2. Unsere Vorzüge**

### **2.1. Besuche/Gäste**

Besuche sind jederzeit möglich. Angehörige und Gäste sind herzlich willkommen die Mahlzeiten gemeinsam mit der Bewohnerin/dem Bewohner einzunehmen. Die Pflegezeiten (in der Regel morgens) sind zu berücksichtigen.

### **2.2. Verpflegung**

Die Menüplanung richtet sich nach den fünf Grundsätzen: frisch, gesund, saisonal, originell und regional. Die gesundheitlichen und medizinischen Anforderungen an die Ernährung werden durch ausgebildetes Fachpersonal gewährleistet. Wünsche von Bewohnerinnen und Bewohnern werden, wenn möglich, in die Menüplanung mit einbezogen.

### **2.3. Haustiere**

Die Haltung von Haustieren ist in Absprache mit der Geschäftsleitung und der Leitung Pflege und Betreuung möglich. Die Richtlinien des Solviva Berntor müssen berücksichtigt werden.

### **2.4. Aktivierungsprogramm**

Das Aktivierungsprogramm wird regelmässig neu gestaltet. Individuelle Wünsche können berücksichtigt werden. Angehörige sind eingeladen an den Veranstaltungen teilzunehmen. Je nach Veranstaltung ist eine Anmeldung erforderlich.

### **2.5. Parkieren**

Auf dem Gelände des Solviva Berntor stehen wenige Besucherparkplätze zur Verfügung (z.B. Ein- und Ausladen von Personen). Wir empfehlen die Nutzung der umliegenden Parkhäuser. Für gehbehinderte Personen steht vor dem Haus ein speziell gekennzeichnete Behindertenparkplatz zur Verfügung.

### **3. Preisberechnung**

#### **3.1. Sicherheitsleistung**

Beim Eintritt wird eine Sicherheitsleistung erhoben. Dieser Betrag wird mit der ersten Monatsfaktura in Rechnung gestellt. Die Sicherheitsleistung wird nicht verzinst. Der Betrag wird beim Austritt mit der Schlussrechnung verrechnet, sofern keine offenen Rechnungen vorliegen.

#### **3.2. Pauschale bei Eintritt**

Es wird eine Eintrittspauschale für administrative Aufwendungen und Abklärungen mit der ersten Monatsrechnung erhoben. Mehrmalige Eintritte im gleichen Jahr werden einmalig berechnet.

#### **3.3. Ein- und Austrittstag**

Ein- und Austrittstag werden ohne Abzüge in Rechnung gestellt.

#### **3.4. Abwesenheit**

Abreise- und Rückreisetag werden ohne Abzüge in Rechnung gestellt. Ab dem ersten Abwesenheitstag wird nur die Grundtaxe verrechnet. Das heisst die Pflorgetaxe entfällt. Diese Regel gilt auch bei vorzeitigem Wegzug in gekündigtem Vertragsverhältnis. Reduktionen für nicht eingenommene Mahlzeiten werden nicht in Abzug gebracht.

#### **3.5. Interner Umzug**

Wünscht die Bewohnerin/der Bewohner den Umzug in ein anderes Zimmer innerhalb des Solviva Berntor, so wird die Reinigungspauschale wie bei einem Austritt in Rechnung gestellt.

## 4. Kosten / Rechnungsstellung

### 4.1. Grundlagen

Als Grundlage für die Preisgestaltung gilt das RAI/RUG-System, gemäss den Weisungen und Beschlüssen des Regierungsrates des Kantons Bern über die geltenden Höchsttaxen. Hinzu kommen zusätzliche private Auslagen. Allfällige Preisänderungen sind vorbehalten.

### 4.2. Pauschalbetrag (nicht krankenkassenpflichtig)

Folgende Leistungen sind im Pauschalbetrag inbegriffen und nicht krankenkassenpflichtig.

- Vollpension inkl. Getränke auf der Station (Kaffee, Tee, Mineral oder Süssgetränke aus dem Offenausschank).
- Einzelzimmer oder Doppelzimmer mit Nasszelle und Einbauschränk. Jedes Zimmer verfügt über ein Pflegebett mit Nachttisch, Tisch mit Stuhl, Brandmeldeanlage, Notruf, Telefon-, Radio- und Fernsehanschluss.
- Heizung, Strom, Wasser, Raumpflege, Abfallentsorgung, das Waschen und Bügeln der Privat- und Betriebswäsche (Bett- und Frotteewäsche).  
**Nicht inbegriffen:** Drittkosten z. B. chemische Reinigung von Kleidung, das Annähen von Nämeli oder Flickarbeiten.
- Teilnahme an internen Veranstaltungen (Aktivierung, Feste und Feiern etc.)

### 4.3. Sonderleistungen (nicht krankenkassenpflichtig)

- Konsumationen im Restaurant/ Cafeteria werden in Rechnung gestellt oder können bar beglichen werden.
- Mahlzeiten im Restaurant (Tagesmenu und à la Carte) werden nicht zusätzlich in Rechnung gestellt.
- Telefon-, Fernseh-, und Internetanschluss inkl. Gebühren werden direkt durch den Anbieter in Rechnung gestellt. Grundsätzlich sind die Installation und Inbetriebnahme Sache der Bewohnerin/des Bewohners.
- Nicht krankenkassenpflichtiges Pflege- und medizinisches Material oder Medikamente.

- Alle privaten Auslagen wie Taxifahrten, Einkäufe, Coiffeur, kosmetische Mani- und Pediküre, Zahnarzt, Hörberatung, TV- und Internetanschluss, Radio-, TV- und Internetgebühren, Botengänge, Transportdienste, persönliche Versicherungen, etc.
- Zimmerservice pro Tag, wenn nicht krankheitsbedingt, werden separat verrechnet.

#### **4.4. Fremdleistungen**

Leistungen (Arzt, Therapie, etc.) die Bewohnerinnen und Bewohner von Dritten beanspruchen, werden von den Leistungserbringern direkt in Rechnung gestellt.

#### **4.5. Heim- und Krankenkassenrechnung/Rechnungsstellung**

Die Pflegeleistungen werden von den Krankenkassen, den Kantonen und den Versicherten bezahlt. Die Bewohnerinnen und Bewohner bezahlen pro Tag einen Beitrag an die Pflegeleistungen sowie die Grundtaxe (Preisliste). Die übrigen Kosten für die Pflegeleistungen übernehmen die Krankenkasse und der Kanton.

Das Solviva Berntor stellt jeweils rückwirkend am Ende eines jeden Monats eine Rechnung (Bruttobetrag abzüglich Beiträge der Krankenkasse und des Kantons). Die Krankenkasse und der Kanton überweisen die dem Heim geschuldeten Beiträge direkt.

Der Rechnungsbetrag wird am 20. des Folgemonats, mittels LSV+ (Lastschriftverfahren) direkt dem Bankkonto oder mittels Debit Direct dem Postkonto belastet. Besteht kein Lastschriftverfahren beträgt die Zahlungsfrist 10 Tage. Zusätzlich wird monatlich eine Administrativgebühr von CHF 10.00 erhoben. Bei Bewohnerinnen und Bewohnern im Kurzaufenthalt werden Rechnungen erstellt. Mit der zweiten Mahnung werden zusätzlich CHF 40.00 in Rechnung gestellt.

#### **4.6. Radio- und Fernsehgebühren/Telefonanschluss**

Bewohnerinnen und Bewohner, welche ein Telefon- Fernseh- und/oder Internetanschluss wünschen, melden sich direkt bei der Swisscom. Die Abonnements- sowie Gesprächsgebühren werden ebenfalls direkt von der Swisscom in Rechnung gestellt. Die bisherige Telefonnummer kann übernommen werden.

#### **4.7. Ferienaufenthalt: Fernseher/Telefon**

Bewohnerinnen und Bewohner, welche sich **befristet** im Solviva Berntor aufhalten und einen Telefon- und/oder Fernsehanschluss wünschen, haben die Möglichkeit gegen eine Gebühr die entsprechenden Geräte auszuleihen.

Folgende Varianten stehen zur Verfügung:

- Telefon inkl. Anschlussgebühr und Nummer
- Fernseher inkl. Anschlussgebühr
- Kombination von Telefon und Fernseher inkl. Anschlussgebühr

Die Berechnung der Gebühr erfolgt halbmonatlich (Stichtage: 1. und 15. des Monats). Wenn der befristete Aufenthalt in einen Daueraufenthalt umgewandelt wird, sind Bewohnerinnen und Bewohner innert 30 Tagen aufgefordert eigene Geräte und Anschlüsse zu beschaffen. Kosten, siehe Preisliste.

#### **4.8. Wertgegenstände/Dokumente**

Für den Verlust von Wertgegenständen und Dokumenten lehnt das Solviva Berntor jegliche Haftung ab. In jedem Zimmer steht ein persönliches, abschliessbares Fach zur Verfügung.

#### **4.9. Botengänge/Begleitpersonen/Leistungen technischer Dienst**

Die erbrachten Leistungen werden durch Fachpersonal oder Hilfspersonal erbracht und verrechnet.



## **5. Versicherungen / Haftung / Brandschutz**

### **5.1. Mobiliar-, Privathaftpflicht- und Einbruchsachversicherung**

Die Versicherung für persönliche Gegenstände, wie z.B. Kleider, Möbel oder Schmuck ist Sache der Bewohnerin/des Bewohners. Das Solviva Berntor lehnt jegliche Haftung ab.

### **5.2. Haftung für Schäden durch Bewohnerinnen und Bewohner**

Das Solviva Berntor und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haften nicht für Schäden, die von Bewohnerinnen und Bewohnern verursacht werden.

### **5.3. Rauchen / Kerzen**

Aus brandschutztechnischen Gründen ist es untersagt im Solviva Berntor zu rauchen oder Kerzen anzuzünden.

## **6. Kleider und Wäsche**

### **6.1. Beschriftung/Pflege**

Alle Kleidungsstücke müssen mit Vor- und Nachnamen angeschrieben sein. Die Beschriftung der Kleider wird beim Heimeintritt durch die Hotellerie übernommen und auf der Monatsrechnung verrechnet. Das Selberbeschriften ist auf Grund der Vorgaben der Wäscherei nicht möglich.

Sämtliche Kleidungsstücke, welche eine Spezialpflege benötigen (z.B. Wolle, Seide, Kaschmir etc.), werden extern zur Reinigung gegeben und separat verrechnet. Näharbeiten werden auf Wunsch durch die MA der Wäscherei ausgeführt und in Rechnung gestellt.

## **7. Datenschutz und Schutz bei Urteilsunfähigkeit**

### **7.1. Persönliche Daten**

Die Bewohnerin/der Bewohner ist damit einverstanden, dass persönliche Daten über den Gesundheitszustand im Rahmen der Bedarfsabklärung erhoben und gemäss den gesetzlichen Bestimmungen aufbewahrt werden. Das Solviva Berntor verpflichtet sich, persönliche Daten gemäss Datenschutzgesetz zu behandeln. Zudem nimmt die Bewohnerin/der Bewohner davon Kenntnis, dass dem Krankenversicherer und den Therapiepartnern auf dessen Verlangen medizinische Daten, die im Zusammenhang mit der Behandlung stehen oder leistungspflichtig sind, zugestellt werden können. Darin sind Daten über den Gesundheitszustand ersichtlich, zu deren Herausgabe das Solviva Berntor gemäss Krankenversicherungsgesetz verpflichtet ist. Die Bewohnerin/der Bewohner kann verlangen, dass die Unterlagen nur dem Vertrauensarzt des Krankenversicherers zugestellt werden.

### **7.2. Bewegungseinschränkende Massnahmen**

Das Solviva Berntor verpflichtet sich, die Bewegungsfreiheit von urteilsunfähigen Bewohnerinnen und Bewohnern nur einzuschränken, wenn weniger einschneidende Massnahmen nicht ausreichen oder von Anfang an als ungenügend erscheinen. Auch müssen diese Massnahmen dazu dienen, eine ernsthafte Gefahr für das Leben oder die körperliche Integrität der Bewohnerin/des Bewohners oder Dritter abzuwenden oder eine schwerwiegende Störung des Gemeinschaftslebens des Solviva Berntor zu beseitigen. Vor der Einschränkung der Bewegungsfreiheit wird der Bewohnerin/dem Bewohner und einer allfälligen Vertretungsperson die Massnahme erklärt. In einem Protokoll werden der Zweck, die Art und die Dauer der Massnahme festgehalten. Die Vertretungsperson kann gegen diese Massnahme jederzeit bei der Erwachsenenschutzbehörde schriftlich, jedoch ohne Wahrung von Fristen, Beschwerde einreichen.

Das Solviva Berntor verpflichtet sich, die Persönlichkeit von urteilsunfähigen Personen zu schützen und fördert soweit als möglich Kontakte gegen Aussen. Das Solviva Berntor ist verpflichtet, bei fehlender Betreuung die Erwachsenenschutzbehörde zu benachrichtigen.

### **7.3. Vorsorgeauftrag/Patientenverfügung**

Die Bewohnerin/der Bewohner ist berechtigt, nicht aber verpflichtet, dem Solviva Berntor mitzuteilen, dass ein Vorsorgeauftrag oder eine Patientenverfügung errichtet wurde. Dem Solviva Berntor ist eine Kopie der Urkunde der Erwachsenenschutzbehörde auszuhändigen, aus der die zur Vertretung legitimierte Person ersichtlich ist.

## **8. Austritt**

### **8.1. Kündigungsfrist**

Der Ferien- und Pensionsvertrag kann gegenseitig unter Einhaltung folgender Fristen gekündigt werden:

- Während den ersten beiden Monaten unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von vierzehn Tagen.
- Nach Ablauf der zwei Monate wandelt sich der Ferienvertrag automatisch in einen Pensionsvertrag um. Die Kündigungsfrist umfasst einen Monat und das Vertragsverhältnis kann nur auf das Monatsende aufgelöst werden.

Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen. Die Kosten sind bis Ende der Kündigungsfrist geschuldet.

Im Todesfall endet das Vertragsverhältnis ohne besondere Kündigung, die Grundtaxe wird während 15 Tagen weiter verrechnet.

### **8.2. Kündigung**

Von Seiten des Solviva Berntor kann die Kündigung ausgesprochen werden, wenn die Bewohnerin/der Bewohner:

- Seinen Verpflichtungen aus dem Ferien- und Pensionsvertrag nicht nachkommt.
- Den Betrieb und das Zusammenleben im Solviva Berntor erheblich stört.

### **8.3. Sterben im Heim**

Ein Sterben in Würde ist im Solviva Berntor gewährleistet.

### **8.4. Ehepaar**

Bewohnt ein Ehepaar ein Doppelzimmer und verstirbt ein Ehepartner, wird auf Wunsch das Bett während einem Monat nicht besetzt. Auf besonderes Verlangen kann das Bett einen weiteren Monat freigehalten werden, jedoch nur gegen Bezahlung des Grundtarifs pro Tag.

**8.5. Zimmerräumung**

Es ist Sache der Erben das Zimmer zu räumen. Kommen diese der Verpflichtung nicht nach, so ist das Solviva Berntor berechtigt, auf Kosten der Erbschaft die Räumung des Zimmers vorzunehmen. Die aufgewendeten Stunden werden verrechnet.

**8.6. Pauschale Austritt**

Bei Austritt oder im Todesfall wird eine Reinigungs- und Austrittspauschale erhoben.

## **9. Beschwerden**

### **9.1. Beschwerden**

Jede Bewohnerin/jeder Bewohner hat das Recht, sich formlos gegen unangemessene Behandlung zu beschweren. Die Aufsicht innerhalb des Heims wird durch die Geschäftsführung und die Leitung Pflege und Betreuung sowie durch die Trägerschaft wahrgenommen.

### **9.2. Vermittlung, Schlichtung und Beratung in Konfliktsituationen**

Unabhängige, externe Ombudsstelle der Solviva Care Pflegeinstitutionen:

Herr Markus Hertig  
c/o Hertig Personal GmbH  
Grabenstrasse 8  
6004 Luzern  
079 335 73 29  
info@hertigpersonal.ch

Externe kantonale Ombudsstelle:

Stiftung Bernische Ombudsstelle Alters-, Betreuungs- und Heimfragen  
Frau Dr. Kathrin Kummer  
Bümplizstrasse 128  
3018 Bern  
031 372 27 27  
info@ombudsstellebern.ch

### **9.3. Aufsichtsbehörde**

Die Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion des Kantons Bern übt die Aufsicht über den Betrieb in den Heimen aus. Tatsachen, die ein Einschreiten der Aufsichtsbehörde geboten erscheinen lassen, können dieser jederzeit schriftlich gemeldet werden

Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion des Kantons Bern  
Gesundheitsamt  
Rathausgasse 1  
Postfach  
3000 Bern 8  
031 636 98 98  
info.aufsicht.ga@be.ch

## **10. Verbindlichkeit**

### **10.1. Allgemeine Geschäftsbedingungen**

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten zusammen mit der Preisliste als verbindlicher Inhalt des Ferien- und Pensionsvertrages. Preisänderungen bleiben ausdrücklich vorbehalten. Die Anpassung der Tarife begründet keine Änderung des Vertrages. Veränderungen werden mindestens 30 Tage vor Inkrafttreten kommuniziert.

### **10.2. Änderungen allgemeine Geschäftsbedingungen**

Das Solviva Berntor behält sich das Recht vor, die allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit zu ändern.

### **10.3. Gerichtsstand**

Für allfällige Streitigkeiten gilt für alle Parteien der ausschliessliche Gerichtsstand Thun.

# Berntor-Stiftung

Im Jahre 1989 wurde die Berntor-Stiftung gegründet.

Sinn und Zweck dieser Stiftung ist es, bedürftige Bewohnerinnen und Bewohner des Solviva Berntor mit finanziellen Mitteln zu unterstützen. Pflegebedürftige Personen mit finanziellen Problemen in anderen Heimen mit gleichgerichtetem Zweck können ebenfalls Unterstützung beantragen.

Damit solche wohltätigen Zwecke weiterhin erfolgreich unterstützt werden können, ist die Stiftung auf Spenden (z.B. aus Kollekten oder Gedenkspenden für Verstorbene) angewiesen.

Einzahlungsscheine können in der Administration bezogen werden. Die Spenden können in der persönlichen Steuererklärung als „Vergabung“ in Abzug gebracht werden.

Bankverbindung: Credit Suisse, Zürich, IBAN CH07 0483 5016 0655 5100 0 lautend auf Berntor-Stiftung Thun.

Die Berntor-Stiftung dankt allen Gönnern und Spendern herzlich.