

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Solviva Care AG, Bern

Inhaltsverzeichnis

1.	Anwendungsbereich.....	3
2.	Aufnahme.....	3
3.	Solviva-Care-Leistungen	3
4.	Fremdleistungen	4
5.	Organisatorisches	5
6.	Tarife / Rechnungsstellung	6
7.	Versicherungen / Haftung / Brandschutz	7
8.	Datenschutz und Schutz bei Urteilsunfähigkeit	8
9.	Austritt	9
10.	Änderung der allgemeinen Geschäftsbedingungen	10
11.	Beschwerden.....	10

1. Anwendungsbereich

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Preislisten sind integrierender und verbindlicher Bestandteil der Ferien- und Pensionsverträge der Pflegeheime der Solviva Care AG im Kanton Bern (nachfolgend «Solviva») und deren Vertragspartner (nachfolgend «Bewohnende»).

2. Aufnahme

2.1 Aufnahmebedingungen

Vor der Vertragsunterzeichnung prüft Solviva die gemäss gültigem Betriebs-, Pflege- und Betreuungskonzept die Aufnahme- und Ausschlusskriterien. Dazu findet in der Regel 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 Bewohnenden dahingehend verändert, dass eine angemessene Pflege und Betreuung nicht mehr gewährleistet werden kann, hat Solviva 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 Behandlungsbedarf
- Schwere akute Suchtproblematik
- Intensiver, medizinisch/pflegerischer Behandlungsbedarf und/oder im Solviva Pflegeheim nicht behandelbare Schmerzzustände

2.2 Anmeldung

Anmeldungen werden telefonisch oder schriftlich entgegengenommen.

3. Solviva-Care-Leistungen

Solviva erbringt Leistungen im Bereich Pflege, Betreuung und Hotellerie sowie der medizinisch/pharmazeutischen Versorgung. Die Kosten für die Leistungen werden von den Bewohnenden, der Krankenkasse und der öffentlichen Hand getragen.

3.1 Hotellerieleistungen (Unterkunft, Verpflegung und Betreuung)

Folgende Leistungen sind in der Grundtaxe inbegriffen

- Einzelzimmer oder Doppelzimmer mit Nasszelle und Einbauschränk. Jedes Zimmer verfügt über ein Pflegebett mit Nachttisch, Tisch mit Stuhl, Brandmeldeanlage, Notruf, Telefon-, Radio- und Fernsehanschluss.
- Vollpension gemäss Menüplan inkl. Kaffee, Tee sowie Mineralwasser im Offenausschank.
- 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.
- Bereitstellung von Gehhilfen wie z.B. Standard-Gehstöcke, Standard-Rollatoren für den internen Gebrauch, Standard-Rollstühle innerhalb der Institution, Gehböcke und Unterarmstützen für kurzfristigen Bedarf, Dusch- und Toilettenstühle.
- Teilnahme an internen Veranstaltungen (Aktivierung, Feste und Feiern etc.).

3.2 Pflegeleistungen

Solviva bietet seinen Bewohnenden umfassende und bedarfsgerechte Pflege. Der Bedarf an Pflegeleistungen wird mit dem RAI-System «Resident Assessment Instrument» erhoben und die Bewohnenden entsprechend einer von zwölf Pflegestufen zugewiesen. Die Pflegestufen definieren die Art und Intensität der Pflegeleistungen.

3.3 Sonderleistungen

Alle nicht im Grundtarif enthaltenen Leistungen sind Sonderleistungen und werden separat in Rechnung gestellt. Es sind dies zum Beispiel:

- Individuell bestellte Esswaren und Getränke sowie Getränke und Essen für Besuchende und Angehörige.
- Telefon-, Fernseh-, und Internetanschluss inkl. Gebühren werden direkt durch den Anbieter in Rechnung gestellt. Grundsätzlich sind die Installation und Inbetriebnahme Sache der Bewohnenden.
- Nicht krankenkassenpflichtiges Pflege- und medizinisches Material oder Medikamente.
- Alle privaten Auslagen wie Taxifahrten, Einkäufe, Coiffeur, kosmetische Maniküre und Pediküre, Zahnarzt, Hörberatung, Telefon-, TV- und Internetanschluss, Radio-, Telefon-, TV-, WLAN-Gebühr, Botengänge, Begleitpersonen, Transportdienste, persönliche Versicherungen, Nachsendung von Post an Angehörige, Beistände und administrativ beauftragte Personen, etc.
- Zimmerservice pro Mahlzeit, wenn nicht krankheitsbedingt, wird separat verrechnet.

Keine Kostenübernahme durch die Institution für spezialisierte oder persönlich angepasste Hilfsmittel wie z.B. Rollstühle mit Sonderausstattung, Elektrorollstühle, Spezial-Rollstühle mit individuellen Polstern. In diesen Fällen müssen die Kosten durch die Bewohnenden oder Angehörige/Bezugspersonen abgeklärt werden.

4. Fremdleistungen

4.1 Ärztliche Leistungen

Bei Solviva besteht freie Arztwahl. Voraussetzung ist, dass die Arztbesuche im Haus erfolgen. Jedes Pflegeheim verfügt zudem über einen Heimarzt. Die Adressen der Heimärzte der Berner Pflegeheime der Solviva sind auf der Website unter www.solviva-care.ch aufgeführt.

4.2 Pharmazeutische Versorgung

Die Versorgung mit Medikamenten von Solviva 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.

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

5. Organisatorisches

5.1 Besuche/Gäste

Besuche sind jederzeit möglich. Angehörige und Gäste sind herzlich willkommen, die Mahlzeiten gemeinsam mit den Bewohnenden einzunehmen. Die Pflegezeiten (in der Regel morgens) sind zu berücksichtigen.

5.2 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 Bewohnenden werden, wenn möglich, in die Menüplanung mit einbezogen.

5.3 Haustiere

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

5.4 Aktivierungsprogramm

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

5.5 Parkieren

Auf dem Gelände von Solviva stehen Besucherparkplätze zur Verfügung. Für gehbehinderte Personen steht vor dem Haus ein speziell gekennzeichnete Behindertenparkplatz zur Verfügung.

5.6 Vertrauens- und Ansprechpersonen

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

5.7 Seelsorge

Solviva ist konfessionell neutral. Die Bewohnenden können frei wählen, welche Art von religiösem Beistand sie im Bedarfsfall erhalten möchten.

5.8 Einrichtung und Möblierung

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

5.9 Kleider und Wäsche

Geben Sie bitte beim Eintritt sämtliche Kleider zur Beschriftung ab. 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 Selbstbeschriften ist auf Grund der Vorgaben der Wäscherei nicht möglich.

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

6. Tarife / Rechnungsstellung

6.1 Grundlagen

Als Grundlage für die Preisgestaltung dienen die Weisungen und Beschlüsse des Regierungsrates des Kantons Bern über die geltenden Höchsttaxen.

Darüber hinaus gelten die Tarife und Preise von Solviva gemäss gültiger Preisliste. Die Preisliste bildet einen integralen Bestandteil des individuellen Pensions- und Pflegevertrages.

Sollten sich die wirtschaftlichen Verhältnisse im Laufe des Geschäftsjahres ändern, ist Solviva berechtigt, die Preise anzupassen. Preisänderungen sind mit einer Frist von drei Monaten schriftlich im Voraus mitzuteilen. Sofern die Preiserhöhung durch die Bewohnenden nicht innerhalb von 30 Tagen schriftlich angefochten wird, gilt sie als akzeptiert.

6.2 Heim- und Krankenkassenrechnung/Rechnungsstellung

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

Solviva 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 erhoben. Bei Bewohnenden im Kurzaufenthalt werden Rechnungen erstellt. Mit der zweiten Mahnung werden zusätzliche Kosten in Rechnung gestellt.

6.3 Sicherheitsleistung

Beim Eintritt wird eine Sicherheitsleistung erhoben. Dieser Betrag wird mit der Anmeldung geschuldet. Die Sicherheitsleistung wird nicht verzinst. Der Betrag wird beim Austritt verrechnet, sofern keine offenen Rechnungen vorliegen.

6.4 Gebühren bei Eintritt

Es wird eine Eintrittspauschale für administrative Aufwendungen und Abklärungen mit der ersten Monatsrechnung erhoben. Mehrmalige Eintritte im selben Jahr werden einmalig berechnet. Sofern auf Wunsch der Bewohnenden Zimmer von der Vertragsunterzeichnung bis zum Eintritt reserviert werden, erhebt Solviva eine Leerstandgebühr pro Tag in der Höhe der Pensionstaxe.

6.5 Ein- und Austrittstag

Ein- und Austrittstag werden ohne Abzüge in Rechnung gestellt.

6.6 Abwesenheit

Während eines Spital- oder Kuraufenthaltes oder einer anderen Abwesenheit werden folgende Kosten verrechnet: Abreise- und Rückreisetag werden ohne Abzüge in Rechnung gestellt. Ab dem ersten Abwesenheitstag wird nur die Grundtaxe verrechnet. Das heisst, dass die Pflgetaxe entfällt. Diese Regel gilt auch bei vorzeitigem Wegzug in gekündigtem Vertragsverhältnis. Reduktionen für nicht eingenommene Mahlzeiten werden nicht in Abzug gebracht.

6.7 Interner Umzug

Wünscht der Bewohnende den Umzug in ein anderes Zimmer, so wird die Reinigungspauschale wie bei einem Austritt in Rechnung gestellt.

6.8 Radio- und Fernsehgebühren/Telefonanschluss

Bewohnende, welche einen 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.

6.9 Ferienaufenthalt: Fernseher/Telefon

Bewohnende, welche sich befristet bei Solviva 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 Bewohnende, innert 30 Tagen aufgefordert, eigene Geräte und Anschlüsse zu beschaffen. Kosten, siehe Preisliste.

6.10 Wertgegenstände/Dokumente

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

6.11 Botengänge/Begleitpersonen/Leistungen technischer Dienst / Unterstützung in administrativen Belangen

Die erbrachten Leistungen werden gemäss Preisliste verrechnet.

7. Versicherungen / Haftung / Brandschutz

7.1 Mobiliar-, Privathaftpflicht- und Einbruchsachversicherung

Die Kranken-/Unfallversicherung sowie die Versicherung für persönliche Gegenstände, wie z.B. Kleider, Möbel oder Wertsachen ist Sache des Bewohnenden. Solviva lehnt jegliche Haftung ab.

7.2 Haftung für Schäden durch Bewohnende

Solviva und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haften nicht für Schäden, die von Bewohnenden verursacht werden.

7.3 Alltagsrisiken

Für Alltagsrisiken wie das Verlegen, Verlieren und Entsorgen von Prothesen, Hörgeräten und Brillen haftet der Bewohnende.

7.4 Rauchen / Kerzen

Aus brandschutztechnischen Gründen ist es untersagt, in den Gebäuden von Solviva Pflegeheimen zu rauchen oder Kerzen anzuzünden.

8. Datenschutz und Schutz bei Urteilsunfähigkeit

8.1 Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Daten

Das Pflegeheim erhebt und verarbeitet personenbezogene Daten der Bewohnenden ausschliesslich zum Zweck der Erbringung der vereinbarten Pflege- und Betreuungsleistungen sowie zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften. Dies umfasst insbesondere:

- Administrative Daten z.B. Name, Geburtsdatum, Adresse, Versicherungsinformationen
- Medizinische Daten z.B. Diagnosen, Medikationspläne, Therapieverordnungen
- Pflege- und Betreuungsdokumentationen
- Finanzielle Daten im Zusammenhang mit der Rechnungsstellung

8.2 Weitergabe von Daten an Dritte

Personenbezogene Daten werden ausschliesslich zur Erfüllung der vertraglichen Leistungen, zur Einhaltung gesetzlicher Verpflichtungen oder zur Sicherstellung der bestmöglichen Betreuung weitergegeben. Die Empfänger der Daten können insbesondere sein:

- Krankenkassen und Versicherungen (zur Leistungsabrechnung)
- Ärzte, Spitäler und medizinisches Fachpersonal (zur medizinischen Versorgung)
- Externe Dienstleister, die unmittelbar Leistungen für die Bewohnenden erbringen, wie z.B. Wäscheservice, Coiffeur, Podologie, Physiotherapie oder Transportdienst
- Behörden und öffentliche Stellen, soweit eine gesetzliche Verpflichtung zur Weitergabe besteht.

Eine weitergehende Datenweitergabe erfolgt nur mit ausdrücklicher Einwilligung des Bewohnenden oder dessen gesetzlichen Vertreters.

8.3 Datensicherheit

Das Pflegeheim trifft angemessene technische und organisatorische Massnahmen, um die Sicherheit der personenbezogenen Daten zu gewährleisten und diese vor unbefugtem Zugriff, Verlust oder Missbrauch zu schützen.

8.4 Aufbewahrung und Löschung von Daten

Personenbezogene Daten werden nur so lange aufbewahrt, wie dies zur Erfüllung der vertraglichen und gesetzlichen Pflichten erforderlich ist. Nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist werden die Daten sicher und endgültig gelöscht oder anonymisiert.

8.5 Rechte der Bewohner

Der Bewohnende hat im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen das Recht auf:

- Auskunft über die sie/ihn betreffenden personenbezogenen Daten.
- Berichtigung unrichtiger oder unvollständiger Daten.
- Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung ihrer/seiner Daten, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.
- Widerspruch gegen die Verarbeitung ihrer/seiner Daten, soweit dies gesetzlich zulässig ist.
- Datenübertragbarkeit sofern technisch machbar. Anfragen können schriftlich an die Heimleitung gerichtet werden.

8.6 Bewegungseinschränkende Massnahmen

Die Solviva verpflichtet sich, die Bewegungsfreiheit von urteilsunfähigen Bewohnenden 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 des Bewohnenden oder Dritter abzuwenden oder eine schwerwiegende Störung des Gemeinschaftslebens zu beseitigen. Vor der Einschränkung der Bewegungsfreiheit wird die/der Bewohnende 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.

Weiter verpflichtet sich die Solviva, die Persönlichkeit von urteilsunfähigen Personen zu schützen, und fördert, soweit möglich, Kontakte gegen aussen. Die Solviva ist verpflichtet, bei fehlender Betreuung die Erwachsenenschutzbehörde zu benachrichtigen.

8.7 Vorsorgeauftrag/Patientenverfügung

Der Bewohnende ist berechtigt, nicht aber verpflichtet, Solviva mitzuteilen, dass ein Vorsorgeauftrag oder eine Patientenverfügung errichtet wurde. Solviva ist eine Kopie der Urkunde der Erwachsenenschutzbehörde auszuhändigen, aus der die zur Vertretung legitimierte Person ersichtlich ist.

9. Austritt

9.1 Rücktrittsrecht

Wer den Pensions- und Pflegevertrag bereits unterzeichnet hat, hat das Recht, vor Vertragsbeginn vom Vertrag zurückzutreten. Der Rücktritt hat schriftlich zu erfolgen. Findet der Rücktritt weniger als 10 Tage vor dem vereinbarten Eintritt statt, stellt Solviva eine Aufwandsentschädigung von CHF 3000.00 in Rechnung.

9.2 Kündigung bei Kurzaufenthalten

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.

9.3 Kündigung bei Langzeitaufenthalten

Jede Partei kann den Pflege- und Betreuungsvertrag unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen auf das Ende jeden Monats kündigen. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen. Die Kosten sind bis Ende der Kündigungsfrist geschuldet.

9.4 Todesfall

Im Todesfall endet das Vertragsverhältnis ohne formelle Kündigung. Die Grundtaxe wird während 15 Tagen weiter verrechnet, sofern das Zimmer geräumt abgegeben wurde.

9.5 Sterben und assistierter Suizid im Heim

Ein Sterben in Würde ist bei Solviva gewährleistet.

Der assistierte Suizid ist grundsätzlich möglich, jedoch erst nach einer Mindestmietdauer von sechs Monaten. Diese Wartefrist dient dem Schutz der Bewohnenden und stellt sicher, dass der Entscheid

wohlüberlegt und frei von akuten Krisensituationen getroffen wird. Zudem ermöglicht sie dem Betreuungsteam, eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen und gemeinsam mit der betroffenen Person alle Alternativen sorgfältig zu prüfen.

9.6 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 der Grundtaxe pro Tag.

9.7 Zimmerräumung

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

9.8 Pauschale Austritt

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

10. Änderung der allgemeinen Geschäftsbedingungen

Das Pflegeheim ist berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei Bedarf anzupassen, soweit dies zur Umsetzung gesetzlicher oder behördlicher Vorgaben oder zur sachgerechten Anpassung des Heim- und Leistungsangebots erforderlich ist. Änderungen werden den Bewohnenden (bzw. deren gesetzlichen Vertretungen) in geeigneter Form (z.B. schriftlich, per Rundschreiben oder Aushang im Heim) mitgeteilt. Sie treten, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, frühestens 30 Tage nach Bekanntgabe in Kraft. Führt eine wesentliche Änderung der AGB zu einer nicht bloss geringfügigen Mehrbelastung oder Einschränkung der Bewohnenden, ist diese/dieser berechtigt, den Heimvertrag auf diesen Zeitpunkt hin ausserordentlich zu kündigen.

11. Beschwerden

Jede / jeder Bewohnende 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.

11.1 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
Tel. 079 335 73 29
info@hertigpersonal.ch

11.2 Externe kantonale Ombudsstelle

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

11.3 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
Tel. 031 636 98 98
info.aufsicht.ga@be.ch

11.4 Gerichtsstand

Für allfällige Streitigkeiten gilt für alle Parteien der ausschliessliche Gerichtsstand:

Solviva Care AG Bärenmatte – Gerichtsstand Burgdorf

Solviva Care AG Berntor – Gerichtsstand Thun

Solviva Care AG Chappele – Gerichtsstand Thun

Solviva Care AG Spissibach – Gerichtsstand Thun