

Allgemeine Bestimmungen zum Wohn- und Pflegevertrag

1	Anwendungsbereich	2
2	Leistungen von Viva Luzern	2
3	Aufenthalt in den Alterszentren von Viva Luzern	3
3.1	Grundsatz	3
3.2	Verhalten im Alltag / Benutzung gemeinschaftlicher Räume und Einrichtungen	3
3.3	Informationspflichten	3
3.4	Zimmer	3
3.5	Freizeitaktivitäten und Besuche	4
3.6	Zimmerwechsel und Verlegung	4
3.7	Brandschutz	4
3.8	Verpflegung	4
3.9	Bargeld und Deposit-Konto	4
3.10	Internet und WLAN	5
3.11	Haustiere	5
4	Aufnahmebedingungen	5
5	Medizinische Versorgung	5
5.1	Ärztliche Betreuung durch Heimärzt/-innen (Heimarztmodell)	5
5.2	Ärztliche Betreuung durch Hausärztin / Hausarzt (Hausarztmodell)	6
5.3	Therapeutische Leistungen	6
6	Pharmazeutische Versorgung	6
6.1	Pharmazeutische Versorgung durch die Viva Luzern	6
6.1.1	Pharmazeutische Versorgung durch den Hausarzt/die Hausärztin	6
6.1.2	Selbstverantwortliche Einnahme der Medikamente	7
6.2	Pflegematerial	7
7	Freiwillige	7
8	Suizidhilfe	7
9	Selbstbestimmung (Freiheitsbeschränkende Massnahmen)	8
10	Vorsorgeauftrag und Patientenverfügung	8
11	Rechtsvertretung	8
12	Tarife / Rechnungsstellung (Kosten des Aufenthaltes)	9
12.1	Tarife	9
12.2	Rechnungsstellung	9
12.3	Finanzielle Unterstützungsmöglichkeiten	9
13	Anzahlung / Sicherheitsleistung (nur bei Langzeitaufenthalt)	9
14	Vertragsdauer und -auflösung	9
15	Datenschutz	10
16	Versicherung und Haftung	11
17	Beschwerderecht	11
18	Vertragsänderungen	11

1 Anwendungsbereich

Die vorliegenden Bestimmungen bilden einen integrierenden Bestandteil des Wohn- und Pflegevertrages. Kommt es zu widersprüchlichen Auslegungen oder Angaben, sind folgende Dokumente in absteigender Reihenfolge massgebend:

- Individuelle, schriftliche Vereinbarung zwischen dem Alterszentrum und der Bewohnerin/dem Bewohner
- Wohn- und Pflegevertrag
- Preislisten
- Allgemeine Bestimmungen zum Wohn- und Pflegevertrag
- Datenschutzerklärung für Bewohnerinnen und Bewohner

Vorbehalten bleiben zwingende gesetzliche Bestimmungen.

Die allgemeinen Bestimmungen gelten für alle Pflege- und Aufenthaltsangebote von Viva Luzern AG (nachfolgend Viva Luzern):

- Langzeitpflege
- Spezialisierte Betreuung und Pflege Demenz
- Spezialisierte Palliative Care
- Tages-, Ferien- und Temporäraufenthalte
- Sofortaufnahme

Soweit für ein bestimmtes Pflege- oder Aufenthaltsangebot besondere Bestimmungen gelten, werden diese in den jeweiligen Ausführungen ausdrücklich erwähnt.

2 Leistungen von Viva Luzern

In den Grund- und Betreuungsleistungen inbegriffen sind:

- Grundausstattung Zimmer (Definition gemäss aktueller Preisliste)
- Zimmerreinigung
- Wäscheservice (ohne chemische Reinigung) mit Ausnahme von Tagesaufenthalten
- Vollpension
- Betreuung und Aktivierung
- Anlässe und Veranstaltungen
- Mitbenutzung der allgemeinen Infrastruktur
- Gehhilfen, Rollstuhl

Weitere individuelle Leistungen (unter anderem: Coiffeur, Fusspflege, Flicker der persönlichen Wäsche, Zimmerservice aus Komfortgründen) werden gemäss Preisliste individuell verrechnet. Diese vom Alterszentrum im Namen der Bewohnerinnen und Bewohner bereitgestellten Dienstleistungen und Produkte werden über die Monatsrechnung belastet.

3 Aufenthalt in den Alterszentren von Viva Luzern

3.1 Grundsatz

Ein respektvoller und wertschätzender Umgang miteinander ist die Grundlage für ein angenehmes Zusammenleben im Alterszentrum. Alle Bewohnerinnen und Bewohner verpflichten sich, auf die Bedürfnisse, die Privatsphäre und das Wohlergehen der anderen Bewohnerinnen und Bewohner sowie der Mitarbeitenden Rücksicht zu nehmen.

3.2 Verhalten im Alltag / Benutzung gemeinschaftlicher Räume und Einrichtungen

Von den Bewohnerinnen und Bewohner wird erwartet, dass sie sich rücksichtsvoll und gemeinschaftsorientiert verhalten. Dazu gehört insbesondere die Einhaltung allgemein anerkannter Ruhezeiten, ein respektvoller Umgangston sowie ein verantwortungsbewusster Umgang mit gemeinschaftlich genutzten Räumen und Einrichtungen.

3.3 Informationspflichten

Die Bewohnerinnen und Bewohner verpflichten sich, das zuständige Personal von Viva Luzern rechtzeitig über alle relevanten Umstände zu informieren, insbesondere wenn:

- sie von Angehörigen oder Drittpersonen zu einem Arzttermin begleitet werden,
- sie das Alterszentrum für Ausflüge oder Besorgungen verlassen,
- ein Aufenthalt ausserhalb des Hauses (z. B. Ferien, Wochenendaufenthalte bei Angehörigen) geplant ist,

Diese Information dient der Sicherheit der Bewohnerinnen und Bewohner sowie einer geordneten Organisation im Alltag.

3.4 Zimmer

Das Alterszentrum übergibt das Zimmer in gutem und sauberem Zustand. Jedes Zimmer und die dazugehörige Nasszelle verfügen über einen Notruf, mit welchem jederzeit Hilfe angefordert werden kann.

Das Zimmer kann mit persönlichen Möbeln und Gegenständen eingerichtet werden. Bett, Bettinhalt, Bettwäsche, Nachttisch, Nachttischlampe, Kleiderschrank, Vorhang, Frotteewäsche und Duschvorhang gehören zur Grundausstattung und werden vom Alterszentrum zur Verfügung gestellt.

Aus Sicherheitsgründen ist das Verlegen oder Anbringen von Teppichen aufgrund der Brand- und Stolpergefahr verboten. Eigene Vorhänge dürfen nur in Ausnahmefällen und nach vorgängiger Absprache mit Viva Luzern mitgebracht und verwendet werden. Diese müssen den geltenden Brandschutzanforderungen entsprechen und als brandhemmend zertifiziert sein.

Die Bewohnerinnen und Bewohner sind verpflichtet, das Wohnobjekt sorgfältig zu nutzen. Das Zimmer ist spätestens am letzten Tag der Vertragsdauer in ordnungsgemäsem Zustand, unter Berücksichtigung der üblichen Abnutzung, vollständig geräumt von persönlichen Gegenständen zu übergeben. Gegenstände, die durch Viva Luzern entsorgt werden sollen, sind entsprechend in Auftrag zu geben (Formular FO VL Verzichtserklärung). Die Entsorgungskosten werden nach Aufwand gemäss aktueller Preisliste in Rechnung gestellt. Kosten infolge unterlassener Räumung sowie für die Behebung von übermässiger Abnutzung gehen zulasten der Bewohnerinnen und Bewohner oder deren Rechtsnachfolge. Die Schlussreinigung wird durch das Alterszentrum vorgenommen und gemäss der jeweils gültigen Preisliste pauschal verrechnet.

Auf Wunsch der Bewohnerinnen und Bewohner wird Ihnen oder Ihren Angehörigen ein Badge für den Zugang zum Zimmer ausgehändigt. Bei Verlust eines Badges wird eine Ersatzgebühr gemäss aktueller Preisliste berechnet.

3.5 Freizeitaktivitäten und Besuche

Die Bewohnerinnen und Bewohner sind berechtigt, sämtliche Aufenthalts- und Freizeiträume mitzubedenutzen sowie nach ihren individuellen Bedürfnissen am Alltagsgeschehen und an den Aktivitäten des Alterszentrums teilzunehmen.

Eine im Voraus abgesprochene Mithilfe der Bewohnerinnen und Bewohner im Haus wird im Rahmen der Aktivierung begrüsst, erfolgt jedoch unentgeltlich und begründet keinen Entschädigungsanspruch.

Besuchende sind grundsätzlich jederzeit willkommen. Bekannte und Angehörige dürfen an öffentlichen Veranstaltungen des Alterszentrums teilnehmen. Ausnahmen, insbesondere bei

Wohnbereichsisolationen infolge von Infektionskrankheiten oder aufgrund behördlicher Anordnungen, bleiben vorbehalten.

3.6 Zimmerwechsel und Verlegung

Die Betriebsleitung ist berechtigt, den Bewohnerinnen und Bewohner aus sachlich begründeten Gründen ein anderes Zimmer zuzuteilen oder einem schriftlich geäusserten Umzugswunsch zu entsprechen, soweit dies organisatorisch möglich ist. Die Aufwände für einen Zimmer- oder Standortwechsel auf Wunsch der Bewohnerin oder des Bewohners wird gemäss aktueller Preisliste in Rechnung gestellt.

Aus gesundheitlichen Gründen kann die Betriebsleitung oder deren Stellvertretung in Absprache mit der betroffenen Person und deren Angehörigen eine Verlegung in eine spezialisierte Abteilung eines Alterszentrums der Viva Luzern veranlassen. Eine solche Verlegung kann befristet oder unbefristet erfolgen. Sie wird, soweit möglich, frühzeitig mit den Bewohnerinnen und Bewohner, deren gesetzlichen Vertretungen oder Angehörigen sowie der behandelnden Ärztin bzw. dem behandelnden Arzt abgestimmt.

Wohnbereichs- oder Zimmerwechsel, die aus medizinisch indizierten Gründen erfolgen, unterliegen nicht der vertraglich vereinbarten Kündigungsfrist.

3.7 Brandschutz

Aus Sicherheitsgründen ist das Abbrennen von Kerzen in den Wohn- und Aufenthaltsbereichen der Bewohnerinnen und Bewohner untersagt. Das Betreiben von eigenen Wärmeöfen, Heizstrahlern, Kochapparaten, Tauchsiedern, Bügeleisen oder ähnlichen Geräten, ist in den Zimmern und den übrigen Räumen von Viva Luzern nicht gestattet. Ausnahmen bedürfen einer vorgängigen schriftlichen Zustimmung der Betriebsleitung oder Stellvertretung und müssen den geltenden Sicherheitsvorschriften entsprechen.

Das Rauchen ist im gesamten Innen- und Aussenbereich des Alterszentrums grundsätzlich verboten. Ausgenommen davon sind ausdrücklich gekennzeichnete Raucherzonen oder -räume, die entsprechend eingerichtet und beschildert sind.

3.8 Verpflegung

Die Verpflegung ist Bestandteil der angebotenen Grundleistungen von Viva Luzern. Medizinisch verordnete Diät- oder Spezialkost (z. B. bei Diabetes, Allergien oder Kau-/Schluckstörungen) wird im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten angeboten. Die Bewohnerinnen und Bewohner oder ihre Vertretung sind verpflichtet, das Betreuungs- und Pflegepersonal über solche Bedürfnisse zu informieren.

Bei Ferienabwesenheit und Spitalaufenthalten wird eine Preisreduktion (Mahlzeitenrückvergütung) gemäss der gültigen Preisliste gewährt. Einzelne nicht eingenommene Mahlzeiten werden nicht rückvergütet.

3.9 Bargeld und Deposit-Konto

Die Bewohnerinnen und Bewohner haben die Möglichkeit, am Empfang gegen Quittung Bargeld für persönliche Auslagen zu beziehen. Dieser Betrag wird ihnen anschliessend auf der Monatsrechnung belastet. Zur Erleichterung bargeldloser Transaktionen empfiehlt Viva Luzern die Eröffnung eines persönlichen Deposit-Kontos am Empfang.

Für allfällig verloren oder gestohlenen Bargeld übernimmt Viva Luzern keine Haftung (vgl. Ziff. 16).

3.10 Internet und WLAN

In allen Alterszentren von Viva Luzern steht ein Gäste-WLAN kostenlos zur Verfügung. Bei der ersten Nutzung ist eine einmalige Registrierung mittels eines Smartphones bzw. der Handynummer erforderlich.

Die Bereitstellung des WLAN richtet sich nach unseren jeweiligen technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Ein Anspruch auf einen funktionsfähiges WLAN oder eine bestimmte örtliche Abdeckung besteht nicht.

Bei der Nutzung des WLAN sind jegliche Handlungen untersagt, die gegen geltendes Recht verstossen oder Rechte Dritter verletzen.

Die Einrichtung weiterer, individueller Internetanschlüsse liegt in der Verantwortung der Bewohnerinnen und Bewohner.

3.11 Haustiere

Das Halten von Haustieren ist nur mit vorheriger Zustimmung der Betriebsleitung oder Stellvertretung und sofern es die betrieblichen und räumlichen Gegebenheiten zulassen, gestattet. Die Haltung muss so erfolgen, dass andere Bewohnerinnen und Bewohner, Besuchende und Mitarbeitende nicht belästigt oder gefährdet werden.

4 Aufnahmebedingungen

Viva Luzern nimmt im Auftrag der Stadt Luzern eine wichtige öffentliche Aufgabe in der Betreuungs- und Pflegeversorgung der Bevölkerung wahr. Als gemeinnützige AG liegt der in den Statuten von Viva Luzern festgelegte Zweck, im Interesse der Allgemeinheit tätig zu sein.

Die Aufnahme von Bewohnerinnen und Bewohner orientiert sich an der definierten Aufnahmepolitik von Viva Luzern. In gewissen Fällen ist Viva Luzern von der Aufnahmepflicht befreit, wodurch es möglich ist, Interessenten auch abzulehnen.

Die Bewohnerinnen und Bewohner informieren Viva Luzern im Rahmen ihrer Anmeldung über sämtliche ärztliche Diagnosen, Verordnungen, Therapien, Massnahmen und Berichte, die für eine bedarfsgerechte Betreuung und Pflege erforderlich und relevant sind. Damit Viva Luzern ihre Dienst-, Betreuungs- und Pflegeleistungen auch während der Vertragsdauer bedarfsgerecht erbringen kann, informieren Bewohnerinnen und Bewohner, soweit zumutbar und möglich, über Veränderungen ihres Gesundheitszustandes.

5 Medizinische Versorgung

Die Bewohnerinnen und Bewohner haben im Angebot der Langzeitpflege die Möglichkeit, sich medizinisch von der Hausärztin/vom Hausarzt oder von den Heimärzt/-innen von Viva Luzern versorgen zu lassen.

Bei den befristeten Angeboten (Tages-, Ferien- und Temporäraufenthalte, Sofortaufnahme) erfolgt die medizinische Versorgung immer ausschliesslich durch die Hausärzt/-innen. Notfälle werden durch die Heimärzt/-innen gemäss Tarif abgerechnet.

In den spezialisierten Bereichen (Palliative Care und Demenzpflege) wird die ärztliche Versorgung durch die Heimärzt/innen sichergestellt.

5.1 Ärztliche Betreuung durch Heimärzt/-innen (Heimarztmodell)

Im Heimarztmodell erfolgt die medizinische Versorgung der Bewohnerinnen und Bewohner durch die Heimärzt/-innen von Viva Luzern. Durch einen regelmässigen Austausch mit den Pflegemitarbeitenden, den Physiotherapeutinnen und -therapeuten sowie dem Apothekenteam, kann gemeinsam eine optimale Behandlung sichergestellt werden.

Die Heimärzt/-innen stehen tagsüber für medizinische Notfälle an 365 Tagen zur Verfügung. Ausserhalb der Dienstzeiten wird die kantonale Notfallnummer oder der Notfallarzt kontaktiert.

Im Heimarztmodell werden die Kosten für die ärztliche Betreuung direkt durch das Alterszentrum mit der Krankenversicherung abgerechnet.

5.2 Ärztliche Betreuung durch Hausärztin / Hausarzt (Hausarztmodell)

Im Hausarztmodell erfolgt die Rechnungsstellung für die medizinische Versorgung durch die Hausärztin/den Hausarzt direkt an die Bewohnerinnen und Bewohner bzw. ihre Krankenkasse.

Kann die Hausärztin/der Hausarzt in einer medizinischen Notfallsituation nicht erreicht werden, wird die kantonale Notfallnummer oder der Notfallarzt kontaktiert und die entsprechenden Anweisungen befolgt. Die dabei entstehenden externen Kosten werden den Bewohnerinnen und Bewohner direkt vom beigezogenen Leistungserbringer oder durch das Alterszentrum (inkl. Aufwandspauschale für den administrativen Aufwand) in Rechnung gestellt.

5.3 Therapeutische Leistungen

Therapien werden durch das eigene Physiotherapie-Team bzw. durch Zusammenarbeitspartner/innen vor Ort erbracht. Die kassenpflichtigen Therapiekosten werden direkt mit der Krankenversicherung abgerechnet. Nicht kassenpflichtige Leistungen werden den Bewohnerinnen und Bewohner direkt in Rechnung gestellt.

6 Pharmazeutische Versorgung

Bewohnerinnen und Bewohner haben im Angebot der Langzeitpflege die Möglichkeit, Medikamente über Viva Luzern, die eigene Hausärztin/den eigenen Hausarzt oder eine öffentliche Apotheke zu beziehen.

Bei befristeten Aufenthalten (Tages- oder Ferienaufenthalte, Sofortaufnahme) bringen die Bewohnerinnen und Bewohner ihre eigenen Medikamente mit.

In den Angeboten eines Temporäraufenthalts, der spezialisierten Palliative Care und der spezialisierten Betreuung und Pflege Demenz wird der Medikamentenbezug über Viva Luzern sichergestellt.

6.1 Pharmazeutische Versorgung durch die Viva Luzern

Möchten die Bewohnerinnen und Bewohner ihre Medikamente über Viva Luzern beziehen, werden sämtliche ärztlich verordneten Medikamente von Viva Luzern zur Verfügung gestellt. Kassenpflichtige Medikamente werden direkt mit der Krankenkasse abgerechnet. Nicht-kassenpflichtige Medikamente werden den Bewohnerinnen und Bewohnern in Rechnung gestellt.

Die Medikamente werden im Normalfall nicht packungsweise abgegeben. So entstehen keine Mehrkosten für angebrochene Packungen bei einer Änderung der Medikation.

Die Apotheke von Viva Luzern verfügt über ein Haussortiment und stellt bei Eintritt die Medikamente auf das Haussortiment um. Dabei ist eine Umstellung auf ein Generikum mit gleichem Wirkstoff und gleicher Wirkung möglich.

6.1.1 Pharmazeutische Versorgung durch den Hausarzt/die Hausärztin

Die Bewohnerinnen und Bewohner können ihre Medikamente bei der betreuenden Hausärztin/dem Hausarzt beziehen. Für den Transport der Medikamente sind Bewohnerinnen und Bewohner in diesem Fall selbst verantwortlich. Sobald die Bewohnerinnen und Bewohner ihre Medikamente nicht mehr selbst richten können, kümmern sie sich darum, dass die Medikamentenpackungen von der Hausärztin/dem Hausarzt rechtzeitig in die Apotheke von Viva Luzern geliefert werden. Falls das Medikament nicht zeitgerecht vorliegt, entnimmt Viva Luzern das fehlende Präparat dem Lager der Hausapotheke und stellt den Bewohnerinnen und Bewohnern den Medikamentenpreis sowie eine Bearbeitungsgebühr in Rechnung. Eine Umstellung auf ein Generikum mit gleichem Wirkstoff ist dabei möglich.

6.1.2 Selbstverantwortliche Einnahme der Medikamente

Bewohnerinnen und Bewohner, die ihre Medikamente selbstständig richten und verwalten möchten, unterzeichnen eine Vereinbarung zur selbstverantwortlichen Medikamenteneinnahme. Mit der Unterzeichnung erklären sie, dass sie für das Richten, Lagern und die ordnungsgemässe Einnahme

ihrer Medikamente eigenverantwortlich sind. Die Pflegeeinrichtung übernimmt keine Haftung für Fehler, die im Rahmen dieser Selbstverwaltung entstehen.

Die ärztlich verordneten Medikamente können auf Wunsch weiterhin bei der Hausapotheke des Pflegeheims bezogen werden. Die Medikamente werden in diesem Fall packungsweise abgegeben. Kassenpflichtige Medikamente werden direkt mit der Krankenkasse abgerechnet. Nicht-kassenpflichtige Medikamente werden den Bewohnerinnen und Bewohnern in Rechnung gestellt.

6.2 Pflegematerial

Das Pflegematerial wird – unabhängig von der ärztlichen und pharmazeutischen Versorgung – von der Apotheke Viva Luzern bezogen. Kassenpflichtige Pflegematerialien gemäss MiGeL werden von Viva Luzern direkt mit der Krankenkasse abgerechnet. Nicht-kassenpflichtige Pflegematerialien werden den Bewohnerinnen und Bewohnern in Rechnung gestellt.

7 Freiwillige

Viva Luzern setzt Freiwillige für nicht pflegerische Betreuungstätigkeiten wie Besuchsdienste, Begleitung schwerkranker Menschen und ähnliche Aktivitäten ein. Die Freiwilligen erhalten keine Entschädigung und werden gezielt entsprechend den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner sowie den Möglichkeiten der Einrichtung eingesetzt. Es besteht kein Anspruch auf Begleit- und/oder Fahrdienst durch Freiwillige, beispielsweise für den Besuch der eigenen Hausärztin oder des eigenen Hausarztes.

8 Suizidhilfe

Für die Mitarbeitenden der Viva Luzern AG ist es selbstverständlich, dass jeder Mensch seinen Wert und seine Würde behält - auch bei nachlassenden Kräften oder Fähigkeiten. Zu den Kernaufgaben von Viva Luzern gehört, ihren Bewohnerinnen und Bewohner auch angesichts von Verlust, Abhängigkeit, existentiellen Fragen, Krankheit und Endlichkeit ein angepasstes, behagliches Zuhause, eine einfühlsame Betreuung, professionelle Pflege, medizinische Versorgung und achtsame spirituelle Begleitung zu bieten. Viva Luzern legt Wert darauf, dass Bewohnerinnen und Bewohner auch bei gesundheitlichen Einschränkungen und Abhängigkeit sinnvoll, geborgen und angstfrei bis zum Lebensende leben können. Damit soll einem Wunsch nach Sterbehilfe möglichst vorgebeugt werden. Die persönliche Entscheidungsfreiheit und Selbstbestimmung der Bewohnenden werden dabei in jedem Fall respektiert.

In unserer pluralistischen Gesellschaft, die sich auch in den Alterszentren von Viva Luzern widerspiegelt, leben Menschen mit unterschiedlichen Weltanschauungen und Wertvorstellungen. Daher kann es vorkommen, dass Bewohnende trotz aller Bemühungen um Begleitung und Lebensqualität den Wunsch nach Suizidhilfe oder die Unterstützung durch eine Sterbehilfsorganisation äussern. Der Anspruch auf Respektierung der Selbstbestimmung gilt für alle Menschen, ungeachtet des Alters und des Wohnortes.

Die Suizidhilfe wird ausschließlich durch eine Sterbehilfeorganisation geleistet, welche vorgängig das Vorhandensein der generellen Voraussetzungen für die Suizidhilfe abklärt. Die Verantwortlichen von Viva Luzern entscheiden im Anschluss, wenn die generellen Voraussetzungen für die Suizidhilfe gegeben sind, ob die Suizidhilfe in den Räumlichkeiten von Viva Luzern stattfinden kann. Dabei wird auf Würde, Sicherheit und Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben geachtet.

9 Selbstbestimmung (Freiheitsbeschränkende Massnahmen)

Viva Luzern verpflichtet sich die Freiheit von urteilsunfähigen Bewohnerinnen und Bewohnern nur einzuschränken, wenn alle Alternativen (präventive Massnahmen) ausgeschöpft und die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind. Soweit möglich, werden die Bewohnerinnen und Bewohner sowie die

vertretungsberechtigte Person in den Entscheid miteinbezogen – sowohl bei der Anordnung als auch, bei dem bewussten Verzicht auf eine freiheitsbeschränkende Massnahme.

In den spezialisierten Wohngruppen für Menschen mit Demenz bestehen zum Schutz der Bewohnerinnen und Bewohner bauliche Sicherheitsvorkehrungen (z. B. bei Hinlauftendenzen). Weitere individuell benötigte Massnahmen werden in der Pflegedokumentation festgehalten und regelmässig evaluiert.

Die Bewohnerinnen und Bewohner bzw. die vertretungsberechtigte Person oder eine der Bewohnerin oder dem Bewohner nahestehende Person kann sich *schriftlich* an die Erwachsenenschutzbehörde wenden, wenn sie eine Massnahme zur Einschränkung der Bewegungsfreiheit überprüfen lassen möchte.

Das Schreiben kann auch Viva Luzern übergeben werden; diese leitet es unverzüglich an die Erwachsenenschutzbehörde weiter.

10 Vorsorgeauftrag und Patientenverfügung

Die Bewohnerinnen und Bewohner werden ermutigt, sind aber nicht verpflichtet, einen Vorsorgeauftrag und/oder eine Patientenverfügung zu errichten und den Inhalt Viva Luzern bekannt zu geben.

Wünsche rund um das Thema Sterben und Tod werden von den Bewohnerinnen und Bewohnern sowie ihren Angehörigen regelmässig abgeholt. Die Vorgaben aus einer Patientenverfügung, einem Vorsorgeauftrag und der ausgefüllten «Vereinbarung bei Notfallsituationen» werden bei Urteilsunfähigkeit sowie in allen Notfallsituationen konsequent berücksichtigt.

Die Alterszentren von Viva Luzern bieten Wohnraum für hochbetagte, pflegebedürftige Menschen. Die Möglichkeiten für Reanimationsmassnahmen sind sowohl technisch als auch personell nicht mit denen in einem Spital vergleichbar. Die Durchführung von Reanimationsmassnahmen in den Alterszentren von Viva Luzern ist eine Ausnahmesituation. Urteilsfähige Bewohnerinnen und Bewohner haben jedoch das Recht, sich für oder gegen Reanimationsversuche auszusprechen.

Für die Mitbewohnerinnen und -bewohner, Angehörigen und Mitarbeitenden stellt der Tod immer eine Belastung dar. Die Alterszentren von Viva Luzern verfügen daher über eine gelebte Abschiedskultur und Rituale im Umgang mit Sterben und Tod. Viva Luzern wirkt in der Öffentlichkeit und im eigenen Wirkungsfeld der Abwertung des Alters entgegen und setzt sich für eine Alters- und Abschiedskultur ein, bei der das Lebensende als selbstverständlicher Teil des Lebens angesehen wird.

11 Rechtsvertretung

Es wird empfohlen, für den Fall des Eintretens einer Urteilsunfähigkeit eine Vertrauensperson als Rechtsvertretung zu benennen und mit den nötigen Vollmachten auszustatten. Viva Luzern ist berechtigt, bei vorübergehender Urteilsunfähigkeit der Bewohnerin oder des Bewohners deren oder dessen Post an die bezeichnete Vertrauensperson weiterzuleiten. Zeichnet sich ab, dass die Urteilsunfähigkeit länger dauert oder bleibend ist und wurde keine Vertrauensperson festgelegt, wird die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) informiert.

Sollten die Bewohnerinnen und Bewohner nicht in der Lage sein, die finanziellen Angelegenheiten im Zusammenhang mit dem Aufenthalt im Alterszentrum selbst zu erledigen, so ist von ihnen eine Person dazu zu bevollmächtigen (vgl. Formular unter www.vivaluzern.ch).

Die sich durch einen Vorsorgeauftrag legitimierende Person muss Viva Luzern eine Kopie der Urkunde der Erwachsenenschutzbehörde aushändigen. In diesem Dokument sind die Befugnisse der bezeichneten Person aufgelistet. Das Vorhandensein eines Vorsorgeauftrages beim Zivilstandsamt oder die Kopie davon reicht für die Legitimation der mit einem Vorsorgeauftrag betrauten Person gegenüber Viva Luzern nicht aus.

Die Vertretung und Zustimmungserteilung für vorgesehene ambulante oder stationäre medizinische Massnahmen bei Urteilsunfähigkeit der Bewohnerinnen und Bewohner erfolgt durch die gesetzlich vertretungsberechtigte Person gemäss Art. 378 ZGB.

12 Tarife / Rechnungsstellung (Kosten des Aufenthaltes)

12.1 Tarife

Die Kosten für den Aufenthalt setzen sich zusammen aus Kosten für Grund- und Betreuungsleistungen, für Pflegeleistungen, ärztliches und therapeutisches Angebot, Medikamente/Pflegematerialien und für individuell beanspruchte Leistungen (vgl. Ziff. 1).

Die erbrachten Pflegeleistungen gemäss Krankenversicherungsgesetz (KVG) werden mit dem Erfassungs- und Abrechnungssystem «RAI» ermittelt. Krankenversicherung und Wohngemeinde vergüten einen Teil der Pflegeleistungen. Eine allfällige Neueinstufung mit schriftlicher ärztlicher Verordnung führt zu einer sofortigen Anpassung der Pflegetaxe.

Kosten für persönliche Auslagen (z. B. Coiffeur, Fusspflege, Flicken der persönlichen Wäsche, Zimmerservice aus Komfortgründen), die beim Alterszentrum anfallen, gelten ebenfalls als individuell verrechnete Leistungen.

Die gültigen Tarife sind in den Preislisten aufgeführt, die integraler Bestandteil des Wohn- und Pflegevertrags sind und jederzeit eingesehen werden können. Änderungen der Preislisten werden jeweils einen Monat im Voraus, unter Einhaltung der vertraglich vereinbarten Kündigungsfrist, schriftlich mitgeteilt.

Abweichende oder zusätzliche Tarife, beispielsweise für Reservationsgebühren, Ein- und Austrittspauschalen oder Kosten bei Abwesenheiten und Spitalaufenthalten, können der jeweiligen Preisliste entnommen werden.

12.2 Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung für den Aufenthalt erfolgt monatlich, jeweils am ersten Tag des Folgemonats. Die Zahlungsfrist beträgt 15 Tage ab Rechnungsdatum. Die Bezahlung per Lastschriftverfahren wird empfohlen. Abrechnung und Inkasso erfolgen direkt durch das Alterszentrum.

12.3 Finanzielle Unterstützungsmöglichkeiten

Bewohnerinnen und Bewohner, welche Anspruch auf Ergänzungsleistung oder andere finanzielle Unterstützungsmöglichkeiten haben, müssen diese selbst beantragen. Bezüglich der Finanzierung der Aufenthaltskosten bietet Viva Luzern eine Beratung an.

13 Anzahlung / Sicherheitsleistung (nur bei Langzeitaufenthalt)

Beim Eintritt ist von den Bewohnerinnen und Bewohner ein Depot gemäss Preisliste zu leisten. Der Betrag wird der ersten Monatsrechnung belastet. Bei Beendigung des Vertrages werden allfällig offenstehende Verpflichtungen mit dem Depot verrechnet und der Restbetrag anschliessend an die Anspruchsberechtigten überwiesen.

14 Vertragsdauer und -auflösung

Für die einzelnen Aufenthaltsarten gelten folgende Vertragsdauern und Kündigungsfristen:

- **Langzeitaufenthalt:** Die Aufenthaltsdauer ist unbefristet und kann individuell geregelt werden. Die Kündigungsfrist beträgt 30 Tage.
- **Sofortaufnahme/Palliativ:** Die Aufenthaltsdauer ist unbefristet. Der Vertrag ist mündlich innert 1 Tag kündbar.
- **Tagesaufenthalt:** 08.00-17.00 Uhr (Tagesaufenthalt), 17.00-08.00 Uhr (Nachtaufenthalt)
- **Ferienaufenthalt:** Die Aufenthaltsdauer ist befristet. Das Austrittsdatum wird in der Regel vor Eintritt vereinbart. Eine vorzeitige Vertragsauflösung ist nicht möglich.
- **Temporäraufenthalt:** Die Aufenthaltsdauer kann individuell geregelt werden. Die Kündigungsfrist beträgt 7 Tage. Der Vertrag ist auf 90 Tage befristet. Nach Ablauf dieser Zeit erfolgt eine Vertragsumwandlung in einen unbefristeten Aufenthalt.

Bei der Umwandlung eines befristeten in einen unbefristeten Aufenthalt wird immer ein neuer Vertrag ausgestellt.

Erfolgt der Eintritt nicht zum vereinbarten Termin, wird ab vorgesehenem Eintrittsdatum bis zur Wiederbelegung des Zimmers eine Reservationsgebühr verrechnet (maximal 7 Tage).

Im Todesfall der Bewohnerin / des Bewohners endet das Vertragsverhältnis mit dem Tod automatisch, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Bereits entstandene oder vertraglich vereinbarte Kosten, insbesondere Reservations- und Austrittskosten, werden gemäss der zum Zeitpunkt des Todes geltenden Preisliste abgerechnet.

Bei Nichteinhaltung von vertraglichen Bestimmungen (vgl. insbesondere Ziff. 3 oder Ziff. 12), bei Zahlungsausständen nach erfolgloser Mahnung oder bei grober Missachtung von Grundsätzen des Zusammenlebens kann Viva Luzern nach schriftlicher Verwarnung eine Kündigung unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist aussprechen.

15 Datenschutz

Persönliche, medizinische und pflegerische Daten werden vom Alterszentrum ausschliesslich im Rahmen des gesetzlichen Auftrags und zur Erfüllung der vereinbarten Leistungen bearbeitet.

Detaillierte Informationen zur Datenbearbeitung sind in der jeweils gültigen «Datenschutzerklärung für Bewohnerinnen und Bewohner» beschrieben.

Die jeweils aktuelle Fassung der Datenschutzerklärung kann beim Empfang eingesehen oder verlangt werden.

Einwilligung in zusätzliche Datenbearbeitungen

Mit der Unterzeichnung dieses Vertrages willigen die Bewohnerinnen und Bewohner in die folgenden Datenbearbeitungen ein. Bewohnerinnen und Bewohner, die einzelne oder alle dieser Datenbearbeitungen nicht wünschen, können sie jederzeit ablehnen. Der schriftliche Widerspruch wird dokumentiert und nach Möglichkeit berücksichtigt.

- **Zimmerinformation:** Der Empfang informiert auf Anfrage über die Zimmernummer der Bewohnerinnen und Bewohner. Dies kann entweder direkt über einen Bildschirm, durch Nachfrage beim Empfangspersonal oder telefonisch erfolgen.
- **Mitteilungen über Geburtstage, Konfessionen:** Listen mit Namen, Geburtstag und Konfession werden intern an Mitarbeitende und extern an Seelsorger weitergegeben, damit diese entsprechend gratulieren oder Besuche koordinieren können.
- **Terminkoordination und Dienstleistungen:** Die Anmelde Listen mit den Namen der Bewohnerinnen und Bewohner werden an interne Dienstleister wie Coiffeur und Podologie weitergegeben. Auskunft wird an externe Dienstleister wie z. B. Zahnärzte weitergegeben, um Termine zu koordinieren.
- **Postverteilung:** Im Eingangsbereich befindet sich ein Briefkasten mit dem Namen und der Zimmernummer der Bewohnerinnen und Bewohner, in den Post eingeworfen werden kann.
- **Todesnachricht:** Im Todesfall wird ein Foto der verstorbenen Person aufgestellt, um die Mitbewohnerinnen und -bewohner zu informieren.

16 Versicherung und Haftung

Viva Luzern schliesst jede Haftung für direkte und indirekte Schäden (inkl. Folgeschäden), die sich aus dem Betrieb der Pflegeeinrichtung, der Betreuung und Pflege der Bewohnerinnen und Bewohner und diesem Vertragsverhältnis ergibt, soweit gesetzlich zulässig, aus. Dieser Haftungsausschluss umfasst insbesondere, aber nicht abschliessend, Personen- und Sachschäden. Das Alterszentrum haftet zudem nicht für abhandengekommene Wertgegenstände, Bargeld und/oder sonstige Gegenstände der Bewohnerinnen und Bewohner.

Die Bewohnerinnen und Bewohner von Viva Luzern sind durch eine Privathaftpflichtversicherung und Hausratsversicherung von Viva Luzern abgesichert. Bargeld oder andere Geldwerte sind nicht versichert. Der sogenannte «einfache Diebstahl» (z. B. Diebstahl aus einem ungesicherten Zimmer) ist ebenfalls nicht abgedeckt.

Die Details zu den versicherten Ereignissen, Schadenssummen und Selbstbehalt können dem Merkblatt Versicherungen entnommen werden.

Viva Luzern empfiehlt, keine Wertgegenstände oder Bargeld im Zimmer aufzubewahren. Testamente sollten, wenn möglich, bei den Angehörigen aufbewahrt oder beim Teilungsamt der Wohngemeinde hinterlegt werden.

Sollten Sie doch Wertsachen wie zum Beispiel ein teures Hörgerät oder Schmuck etc. mitbringen und im Zimmer aufbewahren wollen, empfehlen wir Ihnen die Kontaktaufnahme mit Ihrer Versicherung zur Anpassung Ihrer Versicherungsdeckung (z. B. ergänzend eine private Hausratsversicherung mit einem niedrigeren Selbstbehalt und dem Einschluss des einfachen Diebstahls oder den Abschluss einer zusätzlichen Wertsachenversicherung)

17 Beschwerderecht

Beschwerden im Zusammenhang mit dem Betrieb des Alterszentrums können direkt an die Betriebsleitung oder über das Feedbackformular auf der Webseite www.vivaluzern.ch an eine Viva Luzern-interne, neutrale Stelle gemeldet werden.

Ist eine Einigung nicht möglich, kann die externe, unabhängige *Beschwerdestelle für das Alter* zur Vermittlung beigezogen werden.

UBA, Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter

Malzstrasse 10, 8045 Zürich

Telefon 0848 00 13 13

Mail: info@uba.ch

18 Vertragsänderungen

Änderungen und Ergänzungen des individuellen Wohn- und Pflegevertrages, der Preislisten sowie der Allgemeinen Bestimmungen werden den Bewohnerinnen und Bewohner unter Einhaltung der vertraglich vereinbarten Kündigungsfrist schriftlich mitgeteilt und begründet. Sofern die Bewohnerinnen und Bewohner mit der Änderung nicht einverstanden sind, steht es ihnen frei, den Vertrag innert der vereinbarten Kündigungsfrist aufzulösen.