

# **Allgemeine Vertragsbedingungen (AVB) zum Wohn- und Dienstleistungsvertrag**

---

**Gültig ab 01. Januar 2025**

## Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeines.....	2
1.1	Gegenstand.....	2
2	Wohnobjekt .....	2
2.1	Zimmer.....	2
2.2	Persönliche Versicherungen der Bewohnenden / Hausrat- und Privathaftpflichtversicherung.....	2
2.3	Änderungen / Abnutzung .....	2
2.4	Räumung des Wohnobjektes.....	2
3	Preise / Pauschalen / Rechnungsstellung.....	3
3.1	Allgemeines .....	3
3.2	Unverzinsliche Vorauszahlung.....	3
3.3	Hotellerie-Pauschale.....	3
3.4	Betreuungs-Pauschale .....	4
3.5	Pflege-Pauschale / Produkte der Mittel- und Gegenstandsliste (MiGeL) / Pflegeprodukte .....	4
4	Absagen / Stornierungen / Annulation .....	5
4.1	Zimmerreservierungen .....	5
4.2	Zivilrechtlicher Wohnsitz ausserhalb der Zweckverbandgemeinden des AWH Flaachtal .....	5
4.3	Taxermässigungen bei Abwesenheiten (Spital, Ferien usw.) .....	5
5	Aufenthalt / Kündigung / Vertragsbeendigung.....	5
5.1	Wohn- und Dienstleistungsvertrag.....	5
5.2	Austritt.....	5
5.3	Todesfall .....	5
5.4	Kurzaufenthalt / Mindestaufenthalt .....	5
6	Finanzierung durch Dritte .....	6
6.1	Ergänzungsleistungen zur AHV .....	6
6.2	Kostengutsprachen.....	6
6.3	Einkommens- und Vermögensverhältnisse .....	6
7	Schutzbestimmungen .....	6
7.1	Kontaktperson .....	6
7.2	Einschränkende Massnahmen.....	6
7.3	Patientenverfügungen und Vorsorgeaufträge .....	6
7.4	Freitodbegleitung .....	7
7.5	Epidemie / Pandemie .....	7
8	Datenschutz .....	7
8.1	Erhebung und Aufbewahrung .....	7
8.2	Auskünfte.....	7
9	Vertragshinweise .....	7
9.1	Haftung .....	7
9.2	Änderungen der AVB .....	7
9.3	Vertragsqualifikation .....	7
9.4	Beschwerden .....	8
9.5	Gerichtsstand und anwendbares Recht .....	8

## **1 Allgemeines**

### **1.1 Gegenstand**

Die vorliegenden Allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB) zum Wohn- und Dienstleistungsvertrag regeln zusammen mit der aktuell gültigen Taxordnung das Vertragsverhältnis zwischen dem Alterswohnheim Flaachtal (AWH Flaachtal) und dem Bewohnenden.

Das AWH Flaachtal bietet verschiedene Wohnmöglichkeiten mit Hotellerie-, Betreuungs- und Pflegeleistungen für betagte und/oder pflegebedürftige Personen an. Soweit die Vertragsgrundlagen keine abweichenden Regelungen enthalten, bilden die für Alters- und Pflegeinstitutionen gültigen gesetzlichen Grundlagen von Bund und Kanton die Rechtsgrundlage.

## **2 Wohnobjekt**

### **2.1 Zimmer**

Die Auswahl der Zimmer wird durch die Verfügbarkeit bestimmt. Alle Aufenthalts- und Freizeiträume können mitbenutzt werden. Die Institutionsleitung kann ein Wechsel eines Zimmers anordnen und entscheidet über die Zuteilung der Betten in einem Zwei-Bettzimmer. Ein Zimmerwechsel wird mit den betroffenen Bewohnenden besprochen.

Die Mitarbeitenden des AWH Flaachtal sind berechtigt, die Zimmer der Bewohnenden zur Ausführung der Dienstleistungen (z.B. Pflege, Reinigung usw.) sowie zur Wahrung der Interessen einer Vertragspartei zu betreten. Dabei wird auf die Privatsphäre der Bewohnenden angemessen Rücksicht genommen.

### **2.2 Persönliche Versicherungen der Bewohnenden / Hausrat- und Privathaftpflichtversicherung**

Das AWH Flaachtal haftet nicht für den Verlust und die Beschädigung von Eigentum (inkl. Bargeld, Schmuck, Hörgeräte, Brillen usw.) der Bewohnenden, insbesondere nicht von Wertsachen. Es wird empfohlen, keine Wertsachen (Bargeld, Schmuck usw.) offen im Zimmer aufzubewahren, sondern im dafür vorgesehenen Tresor im Zimmer. Es können keine Wertsachen im Tresor der Administration aufbewahrt werden. Das AWH Flaachtal empfiehlt daher, eine Hausratversicherung für privates Eigentum (Möbel, Wertgegenstände, Bilder, Schmuck, Bargeld, technische Geräte, Hilfsmittel) auf eigene Rechnung abzuschliessen.

Für arbeitsbedingt verursachte Schadenfälle am Eigentum unserer Gäste/Bewohnenden verfügt das AWH Flaachtal über eine Haftpflichtversicherung. Die Einzelheiten der Versicherung richten sich nach deren Police und Allgemeinen Versicherungsbedingungen, die von den Bewohnenden eingesehen werden können.

### **2.3 Änderungen / Abnutzung**

Die Bewohnenden können nur mit schriftlicher Bewilligung des AWH Flaachtal Erneuerungen und Änderungen am Wohnobjekt vornehmen, dies jedoch auf eigene Kosten und ohne Anspruch auf Entschädigung eines allfälligen Mehrwertes. Bei einem Auszug sind diese wieder zu Lasten der Bewohnenden zurückzubauen.

Zeigen sich Abnützungen oder Beschädigungen des Zimmers, die über das übliche Mass hinausgehen, so werden die notwendigen Renovationsarbeiten durch ein Fachgeschäft auf Kosten der Bewohnenden vorgenommen.

### **2.4 Räumung des Wohnobjektes**

Die Bewohnenden sorgen vor, dass nach ihrem Austritt / Tod das Wohnobjekt fristgerecht bis 7 Tage nach Vertragsende geräumt wird. Das Zimmer ist bis 11:00 Uhr zu räumen. Wird die Frist nicht eingehalten, so ist das AWH Flaachtal berechtigt, die Räumung des Wohnobjektes vorzunehmen und sämtliche Gegenstände des ausgetretenen Bewohnenden auf dessen Kosten zu entsorgen oder kostenpflichtig einzulagern.

### **3 Preise / Pauschalen / Rechnungsstellung**

#### **3.1 Allgemeines**

Die Leistungen in den Alterszentren werden in drei Bereiche unterteilt: Hotellerie (Pension), Betreuung und Pflege. Das entspricht den gesetzlichen Vorschriften. Die Pauschalen der drei Bereiche richten sich nach der aktuell gültigen Taxordnung. Soweit sich die geänderten Pauschalen nicht bereits durch Rechtsnormen ergeben, gelten die geänderten Preise und Pauschalen ohne schriftliche Ablehnung innert 30 Tagen nach Abgabe oder Veröffentlichung auf der Webseite als genehmigt.

Die Bewohnenden schulden die Gesamtvergütung für die in Anspruch genommenen Leistungen, soweit diese Kosten nicht durch Dritte übernommen werden. Die Rechnungen sind innert 10 Tagen vollständig zu begleichen, bevorzugt mittels Lastschriftverfahren (LSV) der Schweizer Banken oder Debit Direct (DD) der PostFinance.

#### **3.2 Unverzinsliche Vorauszahlung**

Die Bewohnenden leisten eine angemessene unverzinsliche Vorauszahlung gemäss aktuell gültiger Taxordnung. Diese dient zur Sicherstellung der finanziellen Ansprüche des AWH Flaachthal. Die Vorauszahlung wird mit dem Eintritt fällig. Bei Austritt / Todesfall erfolgt die Rückerstattung mittels Verrechnung über die Schlussrechnung. Ein allfälliges Restguthaben wird zurückerstattet, sofern alle offenen Rechnungen beglichen sind. Es erfolgt keine Verzinsung.

Sofern mit der Herkunftsgemeinde eine Leistungsvereinbarung mit subsidiärer Kostenübernahme besteht, kann auf eine unverzinsliche Vorauszahlung verzichtet werden.

#### **3.3 Hotellerie-Pauschale**

Mit der Hotellerie-Pauschalen abgegolten sind:

- Wohnen im teilmöblierten Zimmer (Pflegebett, Nachttisch, Einbauschränk) inklusive Strom, Heizung, Warmwasser
- Kostenloses W-LAN
- Standard-Zimmerreinigung
- Benützung der allgemein zugänglichen Gemeinschaftsräume
- Vollpension, Mahlzeiten in der Ess-Stube im Erdgeschoss
- Mineralwasser, Kaffee und Tee
- Hauseigene Bett-, Tisch- und Toilettenwäsche
- Kosten für Medienkonzessionen
- Waschen der persönlichen Leibwäsche (exklusive chemische Reinigung und Reparaturarbeiten)
- Bett- und Frottierwäsche, das Besorgen dieser Wäsche im Standardturnus
- Zinsen und Amortisation auf den Anlagewerten

Für Tages- und/oder Nachtaufenthalte gelten die inkludierten Leistungen sinngemäss.

Nicht inbegriffen in der Hotellerie-Pauschalen sind alle als nicht abgegolten genannten Leistungen, im Besonderen:

- Betreuung (siehe Betreuungspauschale)
- Pflegekosten und Pflegematerialien (siehe Taxordnung)
- Kosten für Telefonanschluss und Telefongespräche (siehe Taxordnung)
- Süssgetränke ausserhalb der drei Hauptmahlzeiten und alkoholische Getränke
- Zusätzliche Dienstleistungen wie z.B. Begleitung zum Arzt, ausserordentliche Betreuung
- Chemische Reinigung, Beschriftung der Privatwäsche (obligatorisch), Reparaturarbeiten
- Private Auslagen wie Coiffeur, Fusspflege usw.
- Zimmerreinigung beim Austritt
- Zimmerräumung beim Austritt, Kosten für Entsorgung Altmaterial

Standard-Mobilitätshilfen wie Rollatoren oder Gehstöcke können den Bewohnenden gegen Miete zur Verfügung gestellt werden. Weitere Pflegemobilen werden gemäss aktuell gültiger Taxordnung verrechnet.

### **3.4 Betreuungs-Pauschale**

Die Betreuungs-Pauschale ist unabhängig vom Umfang der bezogenen Hotellerie- und Pflegeleistungen geschuldet. Die Bewohnenden entscheiden selbst, welche Angebote sie nach Bedarf beanspruchen wollen. Die Betreuungs-Pauschale deckt eine durchschnittliche Betreuung von 60 Minuten pro Tag ab. Bei zusätzlich benötigter Betreuung können weitere Kosten anfallen und werden im Vorfeld dem Bewohnenden mitgeteilt.

Die Betreuungs-Pauschale beinhaltet:

- Einführung und Unterstützung beim Einleben im Heimalltag
- Vermittlung von Sicherheit durch 24h-Präsenz pflegerischer Fachpersonen und Notrufanlage
- Vermittlung von Mietgegenständen und/oder Hilfsmitteln und Evaluation von Hilfsmitteln
- Gruppenangebote zur aktivierenden Alltagsgestaltung
- Einfache Aktivierung und Betreuung durch das Pflegeteam
- Angebote zur Freizeitgestaltung, Ausflüge, Spaziergänge
- Gespräche mit Bewohnenden, Angehörigen und Dritten
- Führen der Pflegedokumentation
- Gemeinsame Anlässe und Veranstaltungen im Jahreskreis
- Förderung und Unterstützung sozialer Kontakte
- Koordination zwischen den verschiedenen an der Betreuung beteiligten Diensten und den Bewohnenden
- Begleitung und Unterstützung in Krisensituationen
- Durchführung von Andachten/Gottesdiensten im Haus und Garten

### **3.5 Pflege-Pauschale / Produkte der Mittel- und Gegenstandsliste (MiGeL) / Pflegeprodukte**

Die Pflege-Pauschale bestimmt sich nach dem in Pflegestufen abgebildeten Grad der Pflegebedürftigkeit / Pflegeminuten, z.B. Hilfe bei der Körperpflege, beim Anziehen, beim Gehen, Aufwendungen für die Medikamentenverabreichung, Begleitung durch Krisen usw. Das AWH Flaachtal richtet sich nach dem Bewohnenden-Einstufungs- und Abrechnungssystem, kurz BESA. Die Einstufung erfolgt erstmals bei Eintritt. Danach wird die Einstufung regelmässig überprüft und dem Gesundheitszustand angepasst.

Der von den Krankenkassen übernommene Anteil der Pflege wird nach dem System „Tiers Payant“ direkt mit der Krankenkasse abgerechnet. Den Bewohnenden wird zusätzlich ein vom Bund festgelegter maximaler Selbstbehalt (Eigenbeteiligung an Pflege) gemäss aktuell gültiger Taxordnung verrechnet. Dieser variiert gemäss der Einstufung des Pflegebedarfs und wird je nach politischen Entscheidungen angepasst. Der Rest der Pflegekosten, das Normdefizit (festgelegt durch die Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich), wird direkt an die Herkunftsgemeinden/-kantone verrechnet. Produkte der MiGeL werden gemäss gültigen Bestimmungen dem jeweiligen Kostenträger verrechnet. Andere benötigte Pflegeprodukte werden nach der Preisliste des Hauses verrechnet.

Die folgenden Leistungen werden den Bewohnenden durch den Anbieter/Lieferanten zusätzlich in Rechnung gestellt:

- Externe Fahrten und Transporte aller Art
- Ärztliche Betreuung
- Medikamente
- Physiotherapie
- Ergotherapie
- Logopädie
- Laborleistungen

Vom Arzt verordnete, ambulante externe Arzt- und Spitalkonsultationen sowie zusätzliche Kosten für Grundleistungen werden in der Regel von der Krankenkasse übernommen. Das AWH Flaachtal garantiert allgemein keine Übernahme von bestimmten Leistungen oder Kosten durch die entsprechenden Versicherungsträger oder Gemeinwesen.

## **4 Absagen / Stornierungen / Annulation**

Eine getätigte Anmeldung per E-Mail oder mit dem Anmeldeformular gilt als definitiv. Stornierungen dieser werden nur in schriftlicher Form anerkannt. Es gelten die Stornierungsgebühren gemäss aktuell gültiger Taxordnung.

### **4.1 Zimmerreservationen**

Bei Zimmerreservatonen gelten die Preise gemäss aktuell gültiger Taxordnung. Eine Reservaton muss zwingend schriftlich erfolgen. Eine Stornierung dieser muss ebenfalls schriftlich erfolgen.

### **4.2 Zivilrechtlicher Wohnsitz ausserhalb der Zweckverbandgemeinden des AWH Flaachtal**

Sechs Gemeinden im Flaachtal haben seinerzeit einen Zweckverband gegründet, um den gesetzlichen Auftrag für den Bau, Betrieb und Unterhalt eines Alterswohnheims für ihre Bürger zu erfüllen. Die dafür erforderlichen Investitionen wurden von den Bürgern getragen und die Gemeinden sind über den Zweckverband sowie den zugehörigen Statuten am AWH Flaachtal beteiligt. Bewohnende, die zum Zeitpunkt des Eintritts ausserhalb der Zweckverbandgemeinden ihren zivilrechtlichen Wohnsitz hatten oder haben, entrichten einen Zuschlag auf die Hotellerie-Pauschale gemäss der aktuell gültigen Taxordnung. Dieser Zuschlag bleibt bestehen, auch wenn der zivilrechtliche Wohnsitz nach Eintritt in das AWH Flaachtal in die Gemeinde Flaach verlegt wird.

### **4.3 Taxermässigungen bei Abwesenheiten (Spital, Ferien usw.)**

Austritts- und Rückkehrtage gelten als anwesende Tage und werden vollständig verrechnet.

Die Hotellerie-Pauschale reduziert sich ab dem 4. Tag nach Austritt gemäss aktuell gültiger Taxordnung.

Die Pflege-Pauschale wird ab dem 1. Tag nach Austritt nicht mehr verrechnet.

Die Betreuungs-Pauschale wird bei Abwesenheit weiter in Rechnung gestellt.

## **5 Aufenthalt / Kündigung / Vertragsbeendigung**

### **5.1 Wohn- und Dienstleistungsvertrag**

Der Wohn- und Dienstleistungsvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und erlischt insbesondere nicht bei Eintritt einer Urteils- bzw. Handlungsunfähigkeit des Bewohnenden. Er kann von beiden Parteien unter Einhaltung der ordentlichen Kündigungsfrist von 30 Tagen schriftlich aufgelöst werden. Bei Urteilsunfähigkeit muss die Kündigung durch die zur Vertretung berechtigte Person erfolgen. Kündigungen gelten ab dem Tag des Eintreffens im AWH Flaachtal. Die Institutionsleitung kann eine Kündigung unter Einhaltung der ordentlichen Kündigungsfrist namentlich dann aussprechen, wenn aus gesundheitlichen Gründen eine Verlegung in eine andere Institution erfolgen muss, die finanziellen Verpflichtungen nicht erfüllt werden oder das Zusammenleben im Betrieb erheblich gestört wird.

### **5.2 Austritt**

Bei Austritt des Bewohnenden wird ab dem 1. Tag nach Austritt eine Reduktion auf die Hotellerie-Pauschale und auf die Betreuungs-Pauschale gemäss aktuell gültiger Taxordnung gewährt, dies bis zur Zimmerräumung bzw. ordentlichen Zimmerübergabe. Die Pflege-Pauschale entfällt ab dem 2. Tag nach Austritt vollständig.

### **5.3 Todesfall**

Im Todesfall des Bewohnenden endet der Vertrag spätestens 7 Tage nach dem Ableben (Todestag + 7 Tage). Auf die Hotellerie-Pauschale und die Betreuungspauschale wird ab dem 1. Tag nach dem Todestag ein Nachlass gemäss aktuell gültiger Taxordnung gewährt, dies bis zur Zimmerräumung bzw. ordentlichen Zimmerübergabe.

### **5.4 Kurzaufenthalt / Mindestaufenthalt**

Kurzaufenthalte dauern mindestens 14 Tage (Mindestaufenthalt). Für Kurzaufenthalte ohne definiertes Enddatum gilt nach Ablauf der Mindestaufenthaltsdauer von 14 Tagen die ordentliche Kündigungsfrist von 30 Tagen. Für Kurzaufenthalte gelten Zuschläge gemäss aktuell gültiger Taxordnung, unabhängig davon, ob ein Enddatum des Aufenthalts definiert worden ist. Wird ein Kurzaufenthalt innerhalb der in der aktuell gültigen Taxordnung definierten Frist in einen unbefristeten Langzeitaufenthalt (Daueraufenthalt) umgewandelt, entfällt der Zuschlag für Kurzaufenthalte. Kurzaufenthalte mit definiertem Enddatum enden ohne Kündigung am definierten Datum. Eine Verlängerung ist nach Absprache möglich, sofern das Zimmer nicht wieder vergeben ist.

## **6 Finanzierung durch Dritte**

### **6.1 Ergänzungsleistungen zur AHV**

Mit dem Einzug in eine stationäre Einrichtung empfiehlt es sich, dass die Bewohnenden Zusatz- bzw. Ergänzungsleistungen zur AHV beantragen, dies auch bei Einkünften und Vermögen, die derzeit zur Finanzierung der Kosten des Heimaufenthaltes reichen. Zuständig ist die AHV-Zweigstelle der Wohnsitzgemeinde. Die Zusatz- bzw. Ergänzungsleistungen zur AHV werden den Bezugsberechtigten direkt ausgezahlt. Das AWH Flaachtal kann von den Bewohnenden die Zustellung einer Kopie von Entscheiden der AHV- Zweigstelle über Gesuche um Zusatzleistungen der AHV sowie Entscheide der IV über Gesuche um Hilflosenentschädigung verlangen. Das AWH Flaachtal behält sich zudem vor, für den Aufenthalt gesprochene Ergänzungsleistungen direkt bei der Durchführungsstelle einzufordern. Eine entsprechende Abtretungserklärung zuhanden der Durchführungsstelle ist durch die Bewohnenden auf erstmalige Aufforderung hin zu unterzeichnen.

### **6.2 Kostengutsprachen**

Für Personen mit Wohnsitz in einem anderen Kanton muss von diesen eine Kostengutsprache für sämtliche Kosten (Hotellerie/Betreuung/Pflege) eingeholt werden, ausser es besteht mit der betroffenen Wohngemeinde eine Leistungsvereinbarung. Für Personen mit gesetzlichem Wohnsitz in einer anderen Gemeinde des Kantons Zürich als Flaach muss von diesen eine Kostengutsprache für den Gemeindeanteil an den Pflegekosten verlangt werden.

### **6.3 Einkommens- und Vermögensverhältnisse**

Die Offenlegung der Einkommens- und Vermögensverhältnisse (Kopie der letzten Steuerrechnung) kann durch das AWH Flaachtal verlangt werden (z.B. bei Zahlungsverzug). Ab einem Zahlungsverzug von einem Monat erteilt die bewohnende Person hiermit Steuerämtern, AHV- Zweigstellen, Sozialämtern usw. die Berechtigung, dem AWH Flaachtal Auskünfte zu erteilen. Diese Regelungen gelten unter Einhaltung der anwendbaren Datenschutzbestimmungen.

## **7 Schutzbestimmungen**

### **7.1 Kontaktperson**

Vor dem Einzug hat der Bewohnende zwingend eine Kontaktperson zu bestimmen, welche die persönliche Betreuung und Beratung übernehmen und gegebenenfalls auch als Vertretung mit folgenden Aufgaben handeln kann:

- a) Die Kontaktperson garantiert eine persönliche Betreuung.
- b) Die Kontaktperson kann die Bewohnenden gegenüber allen Behörden vertreten.
- c) Die Kontaktperson kann den administrativen Verkehr zwischen den Bewohnenden und des AWH Flaachtal erledigen.
- d) Die Kontaktperson kann die Bewohnenden bei der Vermögensverwaltung beraten.

Die Bewohnenden erteilen der jeweiligen Kontaktperson zu diesem Zweck die notwendigen und die in der hierfür erforderlichen Form erstellten schriftlichen Vollmachten.

### **7.2 Einschränkende Massnahmen**

Das AWH Flaachtal verpflichtet sich, die Bewegungsfreiheit von urteilsunfähigen Bewohnenden nur einzuschränken, wenn weniger einschneidende Massnahmen nicht ausreichen oder von vornherein als ungenügend erscheinen. Auch müssen diese Massnahmen dazu dienen, eine ernsthafte Gefahr für das Leben oder die körperliche Integrität der Bewohnenden oder Dritter abzuwenden oder eine schwerwiegende Störung des Gemeinschaftslebens zu beseitigen. Einschränkende Massnahmen sind stets zu protokollieren und ihre Zweckmässigkeit regelmässig zu überprüfen.

### **7.3 Patientenverfügungen und Vorsorgeaufträge**

Das AWH Flaachtal verlangt von allen Bewohnenden eine Kopie der Patientenverfügung und/oder eines Vorsorgeauftrages. Ein Musterexemplar kann bei Eintritt abgegeben werden.

## **7.4 Freitodbegleitung**

Freitodbegleitung durch eine Organisation wie z. B. „Exit“ ist gesetzlich nicht strafbar. Grundsätzlich bevorzugt das AWH Flaachtal die Begleitung und Massnahmen der Palliativmedizin (Palliative Care). Freitodbegleitungen sind, nach sorgfältiger ärztlicher Abklärung und Beratung, im Einzelfall möglich. Dem Personal ist es untersagt, sich in irgendeiner Form aktiv daran zu beteiligen. Voraussetzung ist ein Mindestaufenthalt im AWH Flaachtal vor der Durchführung einer Freitodbegleitung von drei Monaten.

## **7.5 Epidemie / Pandemie**

Im Epidemie- oder Pandemiefall gelten die jeweils aktuellen Anordnungen der Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich oder des Bundes für Heime/Institutionen. Die vom AWH Flaachtal ergriffenen und darauf abgestützten Massnahmen sind zwingend umzusetzen. Zum Schutz der Gesundheit der Bewohnenden und Mitarbeitenden können auch unabhängig von gesetzlichen Bestimmungen Weisungen wie z.B. eine temporäre Maskenpflicht von der Institutionsleitung angeordnet werden.

## **8 Datenschutz**

### **8.1 Erhebung und Aufbewahrung**

Die Bewohnenden erklären sich damit einverstanden, dass persönliche Daten erhoben, elektronisch sowie auf Papier aufbewahrt und gemäss den gesetzlichen Bestimmungen verwaltet werden.

### **8.2 Auskünfte**

Das AWH Flaachtal verpflichtet sich, persönliche Daten gemäss der aktuell geltenden Datenschutzgesetzgebung zu behandeln. Zudem wird den Bewohnenden zur Kenntnis gebracht, dass dem Krankenversicherer auf dessen Verlangen Unterlagen zur Überprüfung seiner Leistungspflicht zugestellt werden müssen. Darin sind Daten über den Gesundheitszustand ersichtlich, zu deren Herausgabe das AWH Flaachtal gemäss Krankenversicherungsgesetz verpflichtet ist. Die Akteneinsicht dient zur Überprüfung der Rechnungsstellung, des Controllings und/oder der Feststellung des Leistungsanspruchs. Ebenso untersteht das AWH Flaachtal Auskunftspflichten gegenüber den involvierten Gemeinden und öffentlichen Stellen. Die Bewohnenden haben das Recht, die Akteneinsicht auf gewisse Personen und Kreise zu beschränken.

Die behandelnden Ärzte werden von den Bewohnenden gegenüber dem AWH Flaachtal insoweit von der Schweigepflicht entbunden, als dies für die Betreuung und Pflege notwendig ist.

Für Fragen zum Datenschutz und für weitere Informationen wenden Sie sich an den Datenschutzverantwortlichen des Hauses.

## **9 Vertragshinweise**

### **9.1 Haftung**

Die Haftung des AWH Flaachtal für direkte Schäden gegenüber den Bewohnenden wird (inklusive für deren Hilfspersonen) allgemein auf Absicht und grobe Fahrlässigkeit sowie auf die Summe, der von den Bewohnenden erworbenen Dienstleistungen beschränkt. Die Haftung für jeglichen indirekten Schaden und Folgeschaden wird vollumfänglich ausgeschlossen.

### **9.2 Änderungen der AVB**

Änderungen der aufgeführten Vertragsbeilagen bleiben vorbehalten. Allfällige Änderungen dieser AVB werden den Bewohnenden zur Kenntnis gebracht und gelten ohne schriftlichen Widerspruch der Bewohnenden innert einer Frist von 30 Tagen nach deren Übergabe oder der Veröffentlichung auf der Homepage als genehmigt.

### **9.3 Vertragsqualifikation**

Der Wohn- und Dienstleistungsvertrag (inkl. der vorliegenden AVB und der aktuell gültigen Taxordnung) stellt keinen Mietvertrag im Sinne von Art. 253ff. des Obligationenrechts dar. Die Tarife und Pauschalen sind kein Mietzins und die Kündigungsschutzbestimmungen bei Wohnräumen sowie die Bestimmungen über die Erstreckung von Mietverhältnissen sind nicht anwendbar. Fragen, die in dieser Vereinbarung nicht geregelt sind, werden nach den Bestimmungen des Auftragsrechts gemäss Art. 394ff. des Obligationenrechts beurteilt.



#### **9.4 Beschwerden**

Hat der Bewohnende den Eindruck, nicht verstanden zu werden und hat die Kritik beim direkt betroffenen Institutionspersonal oder der Institutionsleitung nicht das gewünschte Echo gefunden, besteht die Möglichkeit, sich an die Mitglieder des Vorstandes zu wenden. Das Sekretariat wird die Kontaktdaten gerne mitteilen. Bei Konflikten ist in erster Linie eine Lösung im gegenseitigen Einvernehmen zu suchen. Als Beschwerdeinstanz betreffend Aufenthalt im AWH Flaachtal steht den Bewohnenden und Angehörigen, sofern mit den Verantwortlichen des AWH Flaachtal keine Einigung erzielt werden kann, der Bezirksrat Andelfingen oder die Erwachsenenschutzbehörde (KESB) zur Verfügung:

**Bezirksrat Kontaktadresse:**

Stadthalteramt und Bezirksrats Bezirk Andelfingen  
Schlossgasse 14  
8450 Andelfingen

**KESB-Kontaktadresse:**

KESB-Winterthur Andelfingen  
Bahnhofplatz 17  
8403 Winterthur

#### **9.5 Gerichtsstand und anwendbares Recht**

Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Andelfingen. Auf die Rechtsbeziehungen zwischen dem AWH Flaachtal und den Bewohnenden ist materielles Schweizer Recht, unter Ausschluss von kollisionsrechtlichen Normen sowie dem Wiener Kaufrecht, anwendbar.

Die Allgemeinen Vertragsbedingungen wurde vom Vorstand des Zweckverbandes am 25. November 2024 genehmigt und treten per 1. Januar 2025 in Kraft. Sie ersetzen sämtliche früher datierte Versionen.