

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der Thurvita AG „stationäre Pflege Alterswohnungen Flurhof und Sonnenhof“**

Die Pensions-, Pflege- und Betreuungstaxen werden durch den Verwaltungsrat der Thurvita AG jährlich verabschiedet. Die Verrechnungsgrundlage für die Taxen und Zusatzleistungen richtet sich nach den Betriebskosten.

### **Information und Abklärung**

Interessenten melden sich für die Aufnahme bei der Infostelle der Thurvita an. Dort können die entsprechenden Unterlagen für die Aufnahme bezogen und ein Aufnahmegespräch vereinbart werden.

Infostelle der Thurvita AG, Fürstenlandstrasse 50, 9500 Wil T 071 914 66 66 | F 071 914 66 70

Die Aufnahme gilt als definitiv, wenn der Dienstleistungsvertrag unter Angaben der individuellen tariflichen Konditionen von beiden Parteien unterschrieben ist.

### **1. Hotellerie**

Die Taxe für die Hotellerie gilt auch für die Tage des Weggangs und der Rückkehr bei Abwesenheiten.

Folgende Leistungen sind in den jeweiligen Dienstleistungspaketen gemäss Preisübersicht pro Person inbegriffen:

#### **Verpflegung**

##### **Dienstleistungspaket Verpflegung - Mittagessen**

4-Gang Menu mit Suppe, Salat, Hauptgericht und Dessert inkl. Mineralwasser

##### **Dienstleistungspaket Verpflegung – Abendessen**

Hauptgericht inkl. Mineralwasser

##### **Dienstleistungspaket Verpflegung – Vollpension**

Frühstück inkl. Mineralwasser und ein kleiner Orangensaft

4-Gang Mittagsmenu mit Suppe, Salat, Hauptgericht und Dessert inkl. Mineralwasser

Hauptgericht inkl. Mineralwasser

Warme Getränke gemäss Hausangebot zu den vereinbarten Mahlzeiten

Durch den Arzt schriftlich verordnete Diäten

#### **Lingerie**

Besorgung der waschmaschinenfesten Leibwäsche (max. 12 kg pro Monat und Person) und/oder Besorgung der privaten Flachwäsche – Bettwäsche & Frotteewäsche gemäss dem im Dienstleistungsvertrag vereinbartem Dienstleistungspaket „Lingerie“.

#### **Reinigung**

Reinigung gemäss dem im Dienstleistungsvertrag vereinbartem Dienstleistungspaket „Reinigung“.

## Allgemeines

Nutzung der gesamten im Haus angebotenen Infrastruktur, Mobilien und Hilfsmittel (Pflegebett, Standard-Rollstuhl, Standard-Rollator, usw.)

Pflegebett und Matratze samt Standard-Flachwäsche und Bettinhalt (Duvet und Kissen)

## 2. Pfl egetaxen

Die Pfl egetaxen verstehen sich als Pauschaltaxe pro Tag und sind je nach Pfl egestufe unterschiedlich hoch. Die Pfl egetaxen gehen zu Lasten der Krankenkasse, der Wohngemeinde (Pfl egefinanzierung ab Pfl egestufe 3) und dem Klienten (Patientenbeteiligung). (siehe Preisübersicht 4. *Pfl ege und Betreuungstaxen*)

Die Thurvita als Leistungserbringer ist verpflichtet, die Pfl ege- und Betreuungsaufwände durch eine Kostenrechnung getrennt auszuweisen und die Taxen auf den Klientenrechnungen separat aufzuführen.

Die individuelle Pfl ege und Betreuung wird mit dem Bedarfsabklärungsinstrument RAI = Resident Assessment Instrument (Klienten-Befragungs-Instrument) erfasst. Dies ermöglicht die Erstellung eines Pfl egeplans, der auf den individuellen Pfl egebedarf abgestimmt ist. Die Bedarfsabklärungen sowie die Einstufungen werden regelmässig von den Krankenkassen kontrolliert.

Beim Eintritt und in den folgenden zwei Wochen wird anhand von Beobachtungen und Gesprächen der Bedarf abgeklärt. Ebenso wird der Hausarzt konsultiert. Die Bedarfsabklärung findet mindestens halbjährlich oder bei signifikanten Veränderungen statt.

### 2.1 Beiträge der Krankenversicherer an die Pfl egekosten

Die Pfl egetaxen (nur Pfl ege ohne Betreuung) werden gemäss Verträgen zwischen Krankenversicherern (HSK, Assura-Supra Gruppe und tarifsuisse) und Curaviva (Dachverband der Heime) in 12 Stufen geltend gemacht.

Die Höhe der Krankenkassenbeiträge richtet sich nach dem Grad der Pfl egebedürftigkeit (*siehe Preisübersicht 4. Pfl ege und Betreuung*) Diese Beiträge der Krankenversicherer sind auf der Rechnung jeweils separat ausgewiesen, werden den Klienten jedoch nicht belastet. Den Anteil der Krankenversicherung fordert die Thurvita direkt ein.

### 2.2 Beiträge der öffentlichen Hand (Gemeinde) an die Pfl egekosten

Die Höhe dieser Beiträge richtet sich ebenfalls nach dem Grad der Pfl egebedürftigkeit (*siehe Preisübersicht 4. Pfl ege und Betreuung*) Die Beiträge werden den Klienten in Rechnung gestellt und sind auf der Monatsrechnung separat ausgewiesen. Die Rechnung reichen die Klienten zur Geltendmachung des Beitrages der AHV-Zweigstelle Ihrer Gemeinde ein. Die Rückerstattung durch die AHV-Stelle erfolgt direkt an die Klienten.

### **3. Betreuungstaxen**

Die Betreuungstaxen verstehen sich als Pauschaltaxe pro Tag und sind je nach Pflegestufe unterschiedlich hoch. Die Betreuungstaxen gehen zu Lasten der Klienten. (siehe Preisübersicht 3.4. *Pflege und Betreuung*).

#### **3.1 Aktivierungs- und Freizeitangebot**

Nach Absprache können Klienten der Thurvita an den Veranstaltungen und am Aktivierungsangebot im Alterszentrum Sonnenhof bzw. der Pflegewohnung Flurhof teilnehmen. Die Teilnahme sowie allenfalls offerierte Getränke und Verpflegung, die während den Veranstaltungen angeboten werden, sind in der Betreuungstaxe enthalten.

### **4. Allgemeine Bedingungen**

#### **4.1 Wertgegenstände / Bargeld**

Die Thurvita kann keine Wertgegenstände in Form von Schmuck oder Geld der Klienten aufbewahren bzw. verwalten.

#### **4.2 Private Tiere in den öffentlichen Räumen der Thurvita**

Private Tiere sind in den öffentlichen Räumen der Thurvita in Absprache mit der Infostelle erlaubt, sofern diese im Vertrag geregelt sind.

#### **4.3 Abwesenheiten**

Bei Abwesenheit von Klienten wird die Verpflegung gemäss Preisübersicht angepasst, wobei die Tage des Weggangs und der Rückkehr nicht als Abwesenheitstage zählen.

#### **4.4 Versicherung**

Für selbstverschuldete Schäden, die an Gebäuden, Einrichtungen, Mobiliar oder am Eigentum Dritter verursacht werden, haften die Klienten (der Abschluss einer Privathaftpflichtversicherung wird empfohlen).

#### **4.5 Bett, Bettinhalt und Flachwäsche**

Das Pflegebett, die Matratze samt Flachwäsche und Bettinhalt (Duvet und Kissen) werden durch die Thurvita gestellt sowie aufbereitet.

#### **4.6 Reinigung von Backofen, Herd und Kühlschränke**

Die Reinigung und den Unterhalt von Haushaltsmaschinen wie z.B. Backofen, Herd und Kühlschränke ist Sache der Klienten oder kann als Zusatzleistung gemäss Preisübersicht Punkt 3. vereinbart werden.

#### **4.7 Fälligkeit der Rechnungen**

Die Monatsabrechnungen werden innerhalb von 15 Tagen ab Rechnungsstellung zur Bezahlung fällig. Bei Zahlungsverzug wird Ihnen eine Mahngebühr von Fr. 50.00 sowie ein Verzugszins von 5% verrechnet.

#### **4.8 Änderung der Dienstleistungspakete**

Der Dienstleistungsvertrag und die einzelnen Dienstleistungspakete können jeweils per 31. März, 30. Juni, 30. September und 31. Dezember oder bei Änderung der Pflegestufe angepasst werden.

#### **4.9 Austritt aus der Thurvita**

Der Dienstleistungsvertrag kann unter Berücksichtigung einer 30-tägigen Kündigungsfrist jederzeit schriftlich gekündigt werden.

Bei Todesfällen wird eine einmalige Pauschale erhoben.

#### **4.10 Zusatzleistungen**

Die Kosten für Individual-Strom, Wasser, Abwasser und TV-Anschluss gehen zu Lasten der Klienten und werden von den Leistungserbringern resp. der Genossenschaft für Alterswohnungen Wil direkt in Rechnung gestellt werden.

Die Kosten für Kehrichtentsorgung (Sackgebühr), Telefon, Internet gehen zu Lasten der Klienten.

### **5. Besondere Bestimmungen**

- Erfolgt die Wäschebesorgung durch die Thurvita AG, so müssen sämtliche Privatkleider und Flachwäsche mit Namensetiketten beschriftet werden (Pauschalverrechnung).
- Für Ansprüche auf Leistungen aus Ergänzungsleistungen, Hilflosenentschädigung und Pflegefinanzierung sind die Klienten resp. deren Angehörige/Bezugspersonen zuständig. Die Infostelle ist bei Bedarf gerne behilflich.
- Für Begleitungen ausser Haus sind die Angehörigen/Bezugspersonen zuständig (Arztbesuche, etc).
- Die aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die Preisübersicht sind Grundlage des Dienstleistungsvertrages.

## 6. Beschwerden und Anliegen

Falls Sie als Klient oder als Angehöriger/Bezugsperson mit den Leistungen von Thurvita nicht zufrieden sind, bitten wir Sie uns Ihre Beschwerde möglichst umgehend mitzuteilen.

Sie können sich dazu an folgende Personen oder Organisationen wenden:

- Direkt an den betroffenen Mitarbeitenden
- An dessen Vorgesetzten
- An ein Mitglied der Geschäftsleitung oder den CEO
- Ombudsstelle für betagte und behinderte Menschen:

*Kanton St. Gallen*

*Ombudsstelle Alter und Behinderung (OSAB),*

*Schützengasse 6, 9000 St.Gallen, Telefon 071 220 33 73*

Wir setzen uns dafür ein, dass wir Ihre Beschwerde möglichst umgehend – innerhalb von 48h - beantworten oder beheben können. Falls dies nicht möglich ist, teilen wir Ihnen in diesem Zeitraum mit, wann und wie wir Ihre Beschwerde behandeln werden.

Sollten Sie mit der Antwort auf Ihre Beschwerde nicht einverstanden sein, können Sie Ihre Beschwerde an den Präsidenten des Verwaltungsrats der Thurvita AG weiterziehen. Der Präsident kann zur Behandlung Ihres Rekurses eine Beschwerdekommision einsetzen.

### Inkraftsetzung

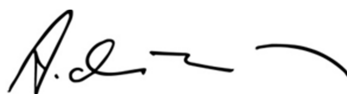
Die Allgemeinen Bedingungen wurden am 15. November 2016 durch den Verwaltungsrat der Thurvita auf den 1. Januar 2017 in Kraft gesetzt und ersetzen alle vorherigen.

#### Thurvita AG



Arthur Gerber

Präsident des Verwaltungsrates



Alard du Bois-Reymond

Vorsitzender der Geschäftsleitung

\* Auf die weibliche Form wird zu Gunsten **der besseren Lesbarkeit verzichtet.**