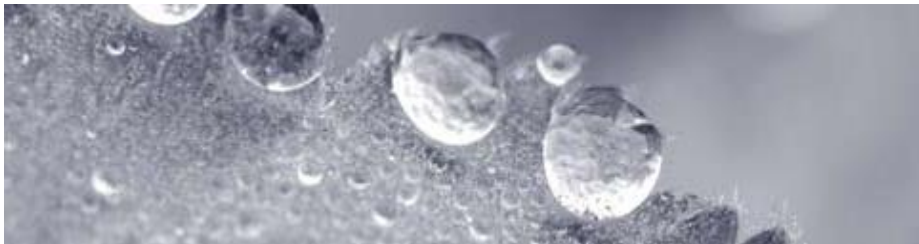




Stiftung
Loogarten

Lebensqualität im Alter



Alterswohnungen – Wohnen mit Service

Allgemeine Vertragsbedingungen
Gültig ab 1. Januar 2018

Stiftung Loogarten
Alters- und Pflegezentrum
Im Loo 1, 8133 Esslingen

Telefon 044 986 22 11

Fax 044 986 22 00

info@loogarten.ch

www.loogarten.ch

Inhaltsverzeichnis

1. Lebensqualität im Alter	3
1.1 Wohnen mit Service.....	3
1.2 Bezug einer Alterswohnung / Pensionsvertrag.....	3
2. Wohnungskosten.....	4
2.1 Mietkosten und Möblierung.....	4
3. Nebenkosten, Sicherheits- & Servicepaket.....	4
3.1 Im Mietzins inbegriffen.....	4
3.2 Leistungen Sicherheits- und Service-Paket (für 1 Person inbegriffen).....	4
3.3 In den Mietkosten nicht inbegriffene Nebenkosten.....	4
4. Wohnung mit Service – wählbare kostenpflichtige Dienstleistungen.....	5
4.1 Wohnungsreinigung.....	5
4.2 Wäsche- und Bügelservice	5
4.3 Einkauf von Grundnahrungsmitteln und Getränken.....	5
4.4 Einkauf von Pflegematerial	5
4.5 Andere Zusatzleistungen	5
4.6 Gastronomie	5
4.7 Aktivitäten und Freizeitangebote (Sozio-Kultur)	5
4.8 Podologie/Fusspflege und Coiffeur	6
4.9 Private Anlässe oder spezielle Feiern	6
5. Interner Spitex-Dienst.....	6
5.1 Pflegeleistungen gem. Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV Art. 7, Absatz 2)	6
5.2 Nicht KLV-pflichtige Leistungen	6
5.3 Arzneimittel, Pflegeverbrauchsartikel und Verbandsmaterial.....	6
5.4 Ärztliche Versorgung und Physiotherapie	6
6. Eintritt - Vorauszahlung.....	7
7. Selbstverantwortung und Zusammenleben	7
8. Allgemeine Bestimmungen	7
8.1 Nutzung	7
8.2 Rechnungsstellung	7
8.3 Versicherung	7
8.4 Taxtabelle und Taxanpassungen.....	8
8.5 Kündigung / Auszug aus der Alterswohnung.....	8
8.6 Datenschutz, Verbindlichkeit und Beschwerdeweg	8

Es wird die weibliche Form benutzt, welche für beide Geschlechter gilt.

1. Lebensqualität im Alter

1.1 Wohnen mit Service

Die Stiftung Loogarten in Esslingen vermietet neun altersgerechte Alterswohnungen mit 1½- und 2½-Zimmern, jeweils mit Balkon. Sie verfügen über Wohnraum, Küche und Bad.

Ein Estrichabteil und ein Waschraum mit Waschmaschine sowie Tumbler stehen zur Verfügung. Ein Autoabstellplatz im Freien kann auf Wunsch gemietet werden.

Die Wohnungen eignen sich für Einzelpersonen oder Paare im Pensionsalter, welche unabhängig und selbstständig nach ihrem gewohnten Lebensstil leben wollen, gleichzeitig aber Sicherheit und Service schätzen, welche die Nähe zum Alters- und Pflegezentrums bieten kann.

Zur Erleichterung des Alltags bieten wir auf Wunsch zusätzliche, kostenpflichtige Serviceleistungen an, die einzeln oder kombiniert nach Ihren individuellen Bedürfnisse in Anspruch genommen werden können.

Im Falle eines kurzfristigen oder auch dauerhaften pflegerischen Bedarfs gewährleistet unser «interne Spitexdienst für die Alterswohnungen» so lange wie möglich die Pflege in den Alterswohnungen und vermittelt, das wertvolle Gefühl von Sicherheit. Der 24-Stunden-Notruf kann bei Bedarf jederzeit in Anspruch genommen werden.

Wenn die Pflege durch den internen Pflegedienst nicht mehr abgedeckt werden kann, haben Sie ein Anrecht auf ein Pflegebett in unserem Pflegezentrum.

1.2 Bezug einer Alterswohnung / Pensionsvertrag

1.2.1 Voraussetzungen für den Bezug einer Alterswohnung

- erreichtes Pensionsalter, bei Paaren von einer Person
- Fähigkeit, einen Haushalt selbstständig zu führen ist vorhanden
- Zeitliche und örtliche Orientierung ist vorhanden
- Akzeptierung einer regelmässigen Besichtigung der Wohnung zwecks Gewährleistung der feuerpolizeilichen und hausinternen Sicherheitsrichtlinien
- Toleranz und Rücksichtnahme gegenüber anderen Mieterinnen, Bewohnerinnen im Loogarten

1.2.2 Ausschlusskriterien für den Bezug einer Alterswohnung

- Deutliche Beeinträchtigung in der selbstständigen Haushaltsführung
- Ein Bedarf an Pflege, der das Angebot des internen Pflegedienstes (Spitex) übersteigt
- Einschränkung der zeitlichen und örtlichen Orientierung

1.2.3 Pensionsvertrag

Mit der Unterzeichnung des Pensionsvertrags anerkennt die Mieterin bzw. deren gesetzliche Vertretung die Allgemeinen Vertragsbedingungen und die Taxtabelle.

Nach Unterzeichnung des Pensionsvertrags wird beim Bezug der Alterswohnung ein Übergabeprotokoll erstellt und die Wohnungsschlüssel ausgehändigt. Das Wohnverhältnis beginnt mit der Übergabe der Wohnungsschlüssel.

Nach dem Bezug der Wohnung bestimmt die Mieterin eine Kontaktperson und teilt diese der Administration mit. Die Kontaktperson hat insbesondere folgende Aufgabe:

- Sie sorgt für die persönliche Betreuung.
- Sie unterstützt und berät die Mieterin im administrativen Verkehr z. B. mit Behörden und Versicherungen sowie bei rechtlichen Fragen.
- Sie soll die Mieterin in finanziellen Angelegenheiten beraten können.

Sollte die Mieterin ihre Rechte und Pflichten nicht mehr selbst wahrnehmen können, kann das APZ davon ausgehen, dass die Kontaktperson für sie diese Geschäfte rechtsverbindlich regelt respektive regeln wird.

2. Wohnungskosten

2.1 Mietkosten und Möblierung

Die monatlichen Mietkosten richten sich nach der Grösse der Wohnung. Die Mieterin entscheidet selbst, wie sie die Wohnung mit eigenen Möbeln und Gegenständen einrichtet.

3. Nebenkosten, Sicherheits- & Servicepaket

3.1 Im Mietzins inbegriffen

- Wohnung mit eigenem Wohnungsschlüssel
- Balkon und Briefkasten
- Safe (auf Wunsch)
- Benutzung der Waschküche mit Waschmaschine und Tumbler
- Estrichabteil
- Nebenkosten für Heizung, Strom und Wasser

3.2 Leistungen Sicherheits- und Service-Paket (für 1 Person inbegriffen)

- 24-Stunden-Präsenz von Fachpersonal bei Notfällen
- Notruf in der Wohnung
- Kleine hauswirtschaftliche Hilfeleistungen im Krankheitsfall
- Eine Grundreinigung der Wohnung pro Jahr
- Abfallentsorgung
- Unterstützung in Alltagsfragen, der Empfang im Haus ist zu Bürozeiten besetzt
- Beratung und Unterstützung im Kontakt mit Behörden und Ämtern
- Benutzung aller Gemeinschaftseinrichtungen und Garten- / Aussenanlagen
- Fitnessraum
- Anrecht auf ein Pflegebett in einer unserer Pflegeabteilungen, wenn nötig.

3.3 In den Mietkosten nicht inbegriffene Nebenkosten

3.3.1 Fixe Nebenkosten

Nebenkosten welche nicht in den Mietkosten enthalten sind, werden auf der Rechnung separat aufgeführt und verrechnet.

Folgende Leistungen sind obligatorisch und werden monatlich in Rechnung gestellt:

- Monatspauschale für Radio- / TV- / Internet - Anschluss
- Miete für Amtsleitung und Telefonapparat (Gesprächsgebühren werden nach Aufwand verrechnet). Die Mieterin erhält eine eigene Telefonnummer, kann aber auch über die Telefonzentrale des Loogartens erreicht werden.

3.3.2 Optionale Nebenkosten

Folgende Zusatzleistungen sind auf Wunsch bzw. nach Bedarf wählbar und werden separat in Rechnung gestellt:

- Parkplatz
- Soziokultur-Paket (regelmässige Veranstaltungen und Aktivierungsangebote)
- Unterhalt und Reparaturen an der Wohnung

4. Wohnung mit Service – wählbare kostenpflichtige Dienstleistungen

4.1 Wohnungsreinigung

Die Mieterin kann, auf Wunsch, zwischen einer wöchentlichen oder zweiwöchentlichen Wohnungsreinigung wählen. Die entsprechende Pauschale wird auf der Monatsrechnung zusätzlich verrechnet.

4.2 Wäsche- und Bügelservice

Auf Wunsch waschen und/oder bügeln wir ihre Privatwäsche zu einem monatlichen Pauschalbeitrag. Wir holen ihre Schmutzwäsche einmal pro Woche ab und bringen die saubere Wäsche in ihre Wohnung.

Wenn die Privatwäsche von uns gewaschen und/oder gebügelt werden soll, müssen alle Wäschestücke mit dem ausgeschriebenen Vor- und Nachnamen gekennzeichnet sein. Aus betrieblichen Gründen können nur Wäschebeschriftungen des Loogartens akzeptiert werden, die entsprechende einmalige Pauschale zur Kennzeichnung wird der Monatsrechnung belastet. Nachträglich eingekaufte Kleider sind ebenfalls zur Beschriftung abzugeben.

Für den Verlust von nicht beschrifteter Wäsche oder für Wäscheschäden generell übernimmt die Stiftung Loogarten keine Haftung, ausser der Schaden wurde nachweislich fahrlässig verursacht.

Die chemische Reinigung von Kleidungsstücken wird von einer externen Firma übernommen und in Rechnung gestellt. Für kleinere Reparatur- und Änderungsarbeiten von Kleidungsstücken können sie unseren internen Service in Anspruch nehmen.

4.3 Einkauf von Grundnahrungsmitteln und Getränken

Die Mieterin kann Grundnahrungsmittel und Getränke für den täglichen Bedarf in unserer Küche einkaufen. Sie können bar bezahlt oder in Rechnung gestellt werden.

4.4 Einkauf von Pflegematerial

Die Mieterin kann Seifen, Duschcreme, Inkontinenzmaterial usw. über die Pflegeabteilungen einkaufen. Die Verrechnung erfolgt monatlich.

4.5 Andere Zusatzleistungen

Nach Möglichkeit organisieren wir weitere Leistungen, wie z.B. Fahrten, Räumungen, spezielle Bötengänge. Für diese Dienstleistungen werden der Zeitaufwand für Mitarbeitende, sowie der allfällige Materialaufwand, bzw. Lagerkosten verrechnet.

4.6 Gastronomie Speisesaal

Aus dem Angebot unserer hauseigenen Küche besteht zum Mittag- oder Abendessen die Auswahl aus drei abwechslungsreiche Mahlzeiten. Alle Mahlzeiten und Getränke im Speisesaal oder auf der Pflegeabteilung sind für die Mieterin kostenpflichtig und werden gemäss Taxtabelle in Rechnung gestellt.

Restaurant Loogarten

Unser Restaurant ist öffentlich und täglich von 8.30 bis 17.00 Uhr für unsere Mieterinnen, Bewohnerinnen sowie Besucher geöffnet.

Alle Mahlzeiten und Getränke im Restaurant sind, gemäss Preisliste Restaurant kostenpflichtig, sie können im Restaurant bar bezahlt oder in Rechnung gestellt werden.

4.7 Aktivitäten und Freizeitangebote (Sozio-Kultur)

Wir bieten verschiedene Aktivitäten und Freizeitangebote an. Poschi-Bus, Ausflüge, Kutschfahrten, Weihnachtsfeier mit Angehörigen, Veranstaltungen und Anlässe (inkl. Kosten für auftretende Künstler/Musiker), Koch- und Backgruppe, Gruppen-Angebote (Gedächtnistraining, Malen, Werken und Gestalten), Bepflanzung der Blumentröge mit Mitarbeitenden der Aktivierung sowie weitere Angebote der Aktivierung und spezielle Veranstaltungen.

Diese können dem wöchentlichen Veranstaltungskalender entnommen werden. Diese Zusatzleistungen sind kostenpflichtig, die Anmeldung für das Sozio-Kultur Paket muss schriftlich erfolgen.

Die Anmeldung kann jederzeit mit einer Frist von einem Monat auf das Monatsende gekündigt werden. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.

4.8 Podologie/Fusspflege und Coiffeur

Podologie/Fusspflege- und Coiffeur-Dienstleistungen werden durch externe Fachleute angeboten, die regelmässig im Haus sind. Die Dienstleistungen können bar bezahlt oder sie werden individuell in Rechnung gestellt.

4.9 Private Anlässe oder spezielle Feiern

Gerne organisiert unsere Leitung Restauration auf Wunsch private oder spezielle Feiern, z.B. Geburtstagsfeier, Jubiläen usw. Die Kosten für Verpflegung, Getränke und Dekoration werden in Rechnung gestellt.

5. Interner Spitex-Dienst

5.1 Pflegeleistungen gem. Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV Art. 7, Absatz 2)

Bei Bedarf werden Pflegeleistungen im Sinne der Krankenpflege-Leistungsverordnung KLV Art. 7, Absatz 2 durch das hausinterne Pflegepersonal erbracht. Die Leistungen umfassen Grundpflege, Behandlungspflege, sowie Abklärungen und Beratung.

Für erbrachte Pflegeleistungen wird eine ärztliche Verordnung benötigt, welche in der Regel der Hausarzt ausstellt.

Die Kosten für Pflegeleistungen werden jährlich durch die Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich festgelegt. Die Kosten werden anteilig durch die Krankenkasse und die Wohngemeinde (Steuerdomizil) getragen. Zu Lasten des Leistungsempfängers (Mieterin) wird ein Selbstbehalt pro Tag, an welchem eine Pflegeleistung bezogen wurde, verrechnet.

Der interne Pflegedienst steht ihnen rund um die Uhr und an 356 Tagen zur Verfügung. Wenn die Pflege in der Wohnung die Möglichkeiten des internen Pflegedienstes übersteigt, erfolgt eine vorübergehende oder dauerhafte Verlegung ins Pflegezentrum. Im Falle einer vorübergehenden Verlegung ins Pflegezentrum werden die Wohnungskosten und die Taxen des Pflegezimmers auf der Abteilung in Rechnung gestellt.

Kassenpflichtige Pflegeleistungen werden nach dem System „Tiers Payant“ abgerechnet, d.h. der Krankenkassen-Anteil wird direkt der Krankenkasse der Mieterin belastet.

5.2 Nicht KLV-pflichtige Leistungen

Für Leistungen welche nicht kassenpflichtig, im Sinne von KLV Art. 7, Absatz 2, sind, wird der zeitliche Aufwand verrechnet. Diese Kosten gehen zu Lasten der Mieterin. Ausgenommen sind Leistungen, welche Teil des Sicherheits- und Service-Paketes sind, sowie Leistungen welche unter Ziffer 4 aufgelistet sind und nach Pauschalsätzen verrechnet werden.

5.3 Arzneimittel, Pflegeverbrauchsartikel und Verbandsmaterial

Medikamente und Pflegematerial, welches zur Erbringung der Pflegeleistung benötigt wird, werden einzeln nach Bedarf verrechnet. Diese Kosten gehen zu Lasten der Mieterin

5.4 Ärztliche Versorgung und Physiotherapie

Die ärztliche Betreuung wird in der Regel vom Hausarzt übernommen.

Sofern der Hausarzt die medizinische Betreuung nicht übernehmen kann, helfen wir bei der Vermittlung eines Arztes aus der Region.

Physiotherapie findet nach ärztlicher Verordnung statt und wird durch externe Physiotherapeuten gewährleistet, die ins Haus kommen.

Die Kosten für ärztliche Versorgung bzw. Physiotherapie rechnet die Mieterin direkt mit ihrem Arzt oder Therapeuten, bzw. ihrer Krankenkasse, ab.

6. Eintritt - Vorauszahlung

Bei Eintritt ist pro Person eine Vorauszahlung zu leisten (wird zinslos auf einem internen Konto verwaltet). Die Vorauszahlung wird bei der Schlussrechnung verrechnet

7. Selbstverantwortung und Zusammenleben

Die Rücksichtnahme auf die Bedürfnisse der anderen Personen im Loogarten ist die Grundlage für ein angenehmes Zusammenleben.

Das Halten von Haustieren ist nach Absprache mit dem Geschäftsführer gestattet. Voraussetzung ist, dass die Mieterin das Haustier artgerecht halten und umsorgen kann, sowie die unterzeichnete Vereinbarung „Haustierhaltung im Alters- und Pflegezentrum“.

8. Allgemeine Bestimmungen

8.1 Nutzung

Bauliche Veränderungen in der Alterswohnung dürfen nicht vorgenommen werden.

Aus Sicherheitsgründen ist das Rauchen und Abbrennen von Kerzen und anderen brennbaren Materialien in den Wohnungen und öffentlichen Räumen nicht gestattet. Das gesamte Haus ist rauchfrei.

Renovationsarbeiten in der Wohnung müssen durch ein Fachgeschäft vorgenommen werden. Die Regelungen des Obligationenrechts für den Mietvertrag gelten hier sinngemäss.

Ansprüche der Mieterin wegen allfälliger Mängel können während der Dauer des Wohnens in der Alterswohnung nicht von den Mietkosten in Abzug gebracht werden.

8.2 Rechnungsstellung

Die Rechnung für die erbrachten Dienstleistungen wird monatlich, in der Regel, in den ersten 10 Tagen des Folgemonats zugestellt. Sämtliche Dienstleistungen werden detailliert aufgeschlüsselt.

Zur Bezahlung der Rechnung richtet die Mieterin bzw. die Kontaktperson bei der Bank/Post eine Belastungsermächtigung für das Lastschriftverfahren (LSV-Bank) oder DebiDirect (Post) ein.

Die Pflögetaxen des internen Spitexdienstes rechnet das APZ direkt mit der Krankenkasse (Tiers Payant) ab.

Bei einer Abwesenheit (z.B. Ferien, Spitalaufenthalt) erfolgt auf den monatlichen Kosten oder gewählten Dienstleistungen keine Reduktion.

8.3 Versicherung

Das APZ haftet nicht für Schäden des persönlichen Mobiliars sowie Verluste von Wertsachen und von Bargeld.

Die Mieterin verpflichtet sich, die Kranken- und Unfallversicherung auf eigene Kosten weiterzuführen.

Wir empfehlen, keine grösseren Geldbeträge oder Wertsachen frei in der Wohnung liegen zu lassen. In der Wohnung steht auf Wunsch ein Safe zur Verfügung. Für Wertsachen oder Geldbeträge in der Wohnung übernehmen wir keine Haftung.

Auf Wunsch kann die Mieterin in der Administration ein „Taschengeld-Konto“ eröffnen (zinslos). Ein Bezug ist von Montag bis Freitag zu den Bürozeiten möglich.

8.4 Taxtabelle und Taxanpassungen

8.4.1 Taxen und Preise

Die Mietzinse und Dienstleistungstaxen werden vom Stiftungsrat festgesetzt und mit den Taxen für Gebühren sowie Sonderleistungen in einer Taxtabelle zusammengefasst.

Die jeweils gültigen Preise werden durch den Stiftungsrat freigegeben und sind massgebend für die Rechnungsstellung.

Auslagen für Leistungen, welche nicht in der Taxtabelle und/oder den Vertragsbedingungen aufgeführt sind, werden vom APZ auf Grund des tatsächlichen Aufwandes festgelegt und verrechnet.

8.4.2 Taxanpassungen

Leistungs- und Taxanpassungen werden vom Stiftungsrat der Stiftung Loogarten unter Berücksichtigung der Entwicklung der Kosten, der Bedürfnisse der Mieterin und der jeweils geltenden rechtlichen Rahmenbedingungen festgesetzt.

Ist eine Taxanpassung notwendig, so wird diese der Mieterin und der Kontaktperson schriftlich mitgeteilt. Wenn nicht innert Monatsfrist gegen die Taxanpassung schriftlich Einwände erhoben werden, gilt diese als genehmigt.

Jede Änderung des Pensionsvertrages, der allgemeinen Vertragsbedingungen oder der Taxtabelle wird der Mieterin bzw. der Kontaktperson schriftlich mitgeteilt.

Wenn nicht innert Monatsfrist gegen die Mitteilung schriftlich Einwand erhoben wird, so gilt diese als genehmigt.

8.5 Kündigung / Auszug aus der Alterswohnung

Der Pensionsvertrag ist auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und erlischt insbesondere nicht bei Eintritt von Urteils- bzw. Handlungsunfähigkeit.

Der Vertrag kann mit einer dreimonatigen Kündigungsfrist auf jeweils Ende des Monats aufgelöst werden. Die Kündigung ist gültig, wenn sie am letzten Tag ab Beginn der Kündigungsfrist beim APZ schriftlich eingegangen ist.

Bei einem dauerhaften Übertritt in eine Pflegeabteilung des Loogartens oder im Todesfall beginnt die Kündigungsfrist ab Monatsende des Ereignisses.

Von der Zentrumsleitung kann die Kündigung ausgesprochen werden, wenn die Voraussetzungen (siehe Punkt 1.2.1) nicht mehr erfüllt sind (oder) eine Selbst- und Fremdgefährdung vorliegt (oder) den Verpflichtungen aus dem Pensionsvertrag bzw. der allgemeinen Vertragsbedingungen nicht nachgekommen wird (oder) den Betrieb und das Zusammenleben im Alters- und Pflegezentrum erheblich gestört wird.

Nach der Abnahme der Wohnung durch die Stiftung Loogarten, die Rückgabe der Wohnungsschlüssel und Verrechnung sämtlicher bezogener Dienstleistungen der Wohnung, endet das Vertragsverhältnis für die Wohnung.

Die durch normale Nutzung verursachten Abnutzungserscheinungen und die damit verbundenen Sanierungskosten gehen zulasten der Stiftung Loogarten. Durch die Mieterin selbstverschuldete Schäden werden in Rechnung gestellt. Auf Wunsch helfen wir beim Auszug und der Entsorgung der Möbel. Diese Leistungen stellen wir in Rechnung.

8.6 Datenschutz, Verbindlichkeit und Beschwerdeweg

8.6.1 Datenschutz

Die Mieterin bzw. deren Vertretung ist damit einverstanden, dass ihre persönlichen Daten und Angaben über seinen Gesundheitszustand vom APZ erhoben, elektronisch aufbewahrt und gemäss Datenschutzgesetz verwaltet werden. Sie nimmt zur Kenntnis, dass ihre Krankenkasse, zu-

sammen mit den monatlichen Rechnungen für die erbrachten Pflegeleistungen, Unterlagen zugestellt werden. Darin sind Daten über den Gesundheitszustand ersichtlich, zu deren Herausgabe das APZ aufgrund des Krankenversicherungsgesetzes verpflichtet ist.

8.6.2 Ärztliche Schweigepflicht

Die behandelnden Ärzte sind gegenüber dem APZ insoweit von der Schweigepflicht entbunden, als dies für die Betreuung und Pflege notwendig ist.

8.6.3 Information und Akteneinsicht

Bezüglich Information und Akteneinsicht gegenüber der Mieterin bzw. deren Vertretung und deren Angehörigen gelten die Bestimmungen des Patientinnen- und Patientengesetzes des Kantons Zürich vom 5. April 2004.

8.6.4 Datenweitergabe / Fotografien

Pfarrer und Seelsorger benötigen für die seelsorgerischen Aktivitäten in unserem Haus Informationen zur Konfession. Die Mieterin kann durch schriftliche Mitteilung an das APZ die Weitergabe dieser Daten unterbinden.

Zu den unterschiedlichsten Anlässen werden Fotografien gemacht und unter anderem für interne und externe Veröffentlichungen verwendet. Die Mieterin kann durch schriftliche Mitteilung an das APZ die Weitergabe von Fotografien, die sie betreffen, unterbinden.

8.6.5 Verbindlichkeit

Diese allgemeinen Vertragsbedingungen sind zusammen mit der jeweils gültigen Taxtabelle Bestandteil des Pensionsvertrages.

8.6.6 Beschwerdeweg

Bei Konflikten ist in erster Linie eine Lösung in gegenseitigem Einvernehmen zu suchen. Beschwerden, Anregungen und Wünsche von Mieterinnen und Angehörigen sind primär an den Geschäftsführer des APZ zu richten.

Kann keine Einigung erzielt werden, kann die Mieterin bzw. deren Vertretung an den Stiftungsratspräsidenten gelangen. Zudem amtet der Bezirksrat als kantonales Kontrollorgan über das Alters- und Pflegezentrum.

Als weitere Stelle ist im Konfliktfall die „Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter Zürich-Schaffhausen“ der geeignete Ansprechpartner.

(Allgemeine Vertragsbedingungen Ausgabe Januar 2018, ersetzt alle früheren Ausgaben)