

## ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN Bestandteil des Pensionsvertrages

### Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Allgemein .....</b>	<b>2</b>
1.1	Trägerschaft .....	2
1.2	Zweck .....	2
<b>2</b>	<b>Leistungen .....</b>	<b>2</b>
2.1	Grundtaxe .....	2
2.1.1	In der Grundtaxe nicht enthaltene Leistungen .....	2
2.1.2	Unterkunft .....	2
2.2	Pflege- und Betreuungstaxen .....	3
2.2.1	Pflegetaxen .....	3
2.2.2	In den Pflegetaxen nicht enthaltene Leistungen .....	3
2.2.3	Ärztliche Leistungen / Medikamente / Verbrauchsmaterial .....	3
2.2.4	Betreuungstaxen .....	3
2.3	Verfahren zur Anpassung der Taxen .....	4
<b>3</b>	<b>Datenschutz .....</b>	<b>4</b>
3.1	Einwilligung und Kenntnisnahme .....	4
3.2	Auslagerung von Daten .....	4
3.3	Zugriffsregelung .....	5
3.4	Datenweitergabe ins Ausland .....	5
3.5	Entbindung der Schweigepflicht .....	5
3.6	Datenschutz gegenüber anderen Bewohnerinnen/Bewohner .....	5
3.7	Datenschutz bezüglich Bildmaterial .....	5
<b>4</b>	<b>Obliegenheiten der Bewohnerin, des Bewohners .....</b>	<b>5</b>
4.1	Selbstbestimmungsrecht .....	5
4.2	Elektronisches Patientendossier EPD .....	6
4.3	Externe Betreuung .....	6
4.4	Rechnungsstellung / Zahlungsverkehr .....	6
4.5	Vorauszahlungsleistung .....	6
4.6	Versicherungsleistungen .....	6
4.7	Übrige Obliegenheiten .....	6
4.8	Ziffer 7 des Pensionsvertrags .....	6
<b>5</b>	<b>Vertragsauflösung .....</b>	<b>7</b>
5.1	Durch den Bewohnenden .....	7
5.2	Durch den Verein Seniorama Wiedikon .....	7
5.3	Interne/externe Verlegung .....	7
5.4	Spital- oder Ferienabwesenheit .....	7
5.5	Annullationskosten .....	7
5.6	Auflösung des Pensionsvertrages im Todesfall .....	7
<b>6</b>	<b>Rekurs- / Beschwerdeablauf .....</b>	<b>8</b>

## 1 Allgemein

### 1.1 Trägerschaft

Verein Seniorama Wiedikon

### 1.2 Zweck

Das Seniorama Wiedikon bietet betagten und pflegebedürftigen Menschen aller Pflegestufen, ein glückliches Zuhause. Unsere Seniorama erfüllen die für Alters- und Pflegeheime vorgeschriebenen Anforderungen und verfügen über die erforderlichen baulichen und sicherheitstechnischen Einrichtungen sowie die entsprechend ausgebildeten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

## 2 Leistungen

Die Leistungen werden gegen Erhebung einer Grundtaxe, Pflorgetaxe für KVG-pflichtige und nicht KVG pflichtigen Leistungen sowie einer Betreuungstaxe erbracht. Die Taxen entnehmen Sie der geltenden Taxtabelle.

### 2.1 Grundtaxe

In der Grundtaxe inbegriffen sind:

- Einzelzimmer/Doppelzimmer gemäss Pensionsvertrag
- Pflegebett
- Tag- und Nachtvorhänge
- Bettwäsche, Frottierwäsche, einschliessend deren Reinigung
- Waschen der persönlichen Kleider
- wöchentlich, gründliche Zimmerreinigung
- Strom, Heizung, Kalt- und Warmwasser
- Anschluss Radio/TV/Telefon
- Gebäudeunterhalt, wie Sonnenstoren und Sanitäreinrichtungen
- Gartenunterhalt
- Notfall-Sicherheit / Notrufeinrichtungen
- Mitbenutzungsrecht für alle Gemeinschaftseinrichtungen, z.B. Badeanlage, Therapieraum, Mehrzweckraum, Cafeteria, Dachterrasse und Aussenanlagen
- Täglich drei vollwertige und ausgewogene Hauptmahlzeiten inkl. Wasser

#### 2.1.1 In der Grundtaxe nicht enthaltene Leistungen

- zusätzliche Zimmerreinigung nach Bedarf
- Beanspruchung von Dienstleistungen, z.B. technischen Dienst, Hauswirtschaft zusätzliche Zimmerreinigung etc.. Diese Dienstleistungen können gerne gegen Verrechnung laut Taxtabelle bezogen werden.
- Transporte, Taxifahrten
- Externe Veranstaltungen
- Beschriftung der persönlichen Kleider
- Flick- und Näharbeiten
- Persönliche Körperpflegeprodukte und Toilettenartikel
- Coiffeur und Podologin
- Zimmerservice aus Komfortgründen
- Telefon / WLAN

#### 2.1.2 Unterkunft

Die Bewohnenden haben keinen Anspruch auf die Zuweisung eines bestimmten Zimmers noch auf den Verbleib in einem bestimmten Zimmer. Es wird nach Möglichkeit auf die Wünsche des Bewohnenden Rücksicht genommen. Aus betrieblichen Gründen ist die Leitung aber jederzeit befugt, und unter vorheriger Absprache mit dem Bewohnenden oder dessen Primärkontakt ein anderes Zimmer zuzuweisen. Ebenfalls behält sich die Leitung Pflege und Betreuung vor,

nach Absprache mit dem Bewohnenden oder dessen Primärkontakt die Möblierung in dem jeweiligen Zimmer zu verändern, falls die Verrichtung der pflegerischen Arbeiten nicht möglich ist.

## **2.2 Pflege- und Betreuungstaxen**

Zur Erhaltung der Selbständigkeit und der Ressourcen des Bewohnenden wird die Pflege und Betreuung auf das Notwendige beschränkt. Überversorgung soll in deren Interesse vermieden werden.

### **2.2.1 Pfl egetaxen**

Die Pfl egetaxen sprich die Berechnungsgrundlage für die Pflege- und Behandlungsmassnahmen werden anhand des Bedarfsermittlungssystem RAI ermittelt und in 12 Stufen eingeteilt. Die detaillierte Einstufung erfolgt beim Eintritt und wird danach mindestens 2-mal pro Jahr überprüft. Die Bedarfsabklärung wird von Pflegefachpersonal und unter Einbezug des Arztes durchgeführt.

Die Einstufung des Bewohnenden in eine RAI-Pflegebedarfsstufe, erlaubt die Pfl egetaxen unter Berücksichtigung des persönlichen Bedarfs festzulegen. Da der zeitliche Aufwand für Pflege- und Behandlungsmassnahmen sehr unterschiedlich ist, wird die Einstufung für jede Bewohnerin und jeden Bewohner separat erfasst und verrechnet. Bei Eintritt kommt in jedem Fall min. die Stufe 1 zum Tragen. Das Seniorama meldet die RAI-Einstufung nach Genehmigung durch den zuständigen Arzt an die Krankenkasse des Bewohnenden.

Die Pfl egetaxen werden in die 3 Kostenträger verteilt: Krankenkassenbeitrag, Bewohneranteil und der Beitrag durch die öffentliche Hand, sprich die Stadt oder Gemeinde.

### **2.2.2 In den Pfl egetaxen nicht enthaltene Leistungen**

- Mehraufwand bei akut vorübergehender Verschlechterung des Allgemeinzustandes, max. 14 Tage / Fall
- Therapeutische Leistungen laut ärztlicher Verordnung, sprich Physiotherapie, Ergotherapie usw.
- Ausserordentliche Personalleistung der Pflege und Betreuung zum jeweiligen gültigen Stundenansatz.

### **2.2.3 Ärztliche Leistungen / Medikamente / Verbrauchsmaterial**

- Ärztliche Leistungen und Medikamente werden vom Arzt oder der Apotheke vorwiegend direkt dem Bewohnenden verrechnet
- Verbrauchsmaterial laut Mittel- und Gegenstandsliste MIGEL werden über die Krankenkasse abgerechnet. Wenn eine Maximalvergütung festgelegt wurde, z.B. bei Inkontinenzmaterial, werden die Mehrkosten dem Bewohnenden verrechnet
- Nicht inkludiertes Verbrauchsmaterial wird nach Aufwand verrechnet

### **2.2.4 Betreuungstaxen**

Neben den Pflegekosten werden den Bewohnenden die Betreuungstaxen in Rechnung gestellt. Die Betreuungstaxen beinhalten Betreuungsleistungen, welche nicht KVG-pflichtig sind. Die Berechnungsgrundlage der Betreuungsstufe ist die RAI-Einstufung. Bei Eintritt kommt in jedem Fall min. die Stufe 1 zum Tragen.

In den Kosten für die Betreuung sind folgende Leistungen inbegriffen

- Einführung und Unterstützung im Heimalltag oder bei Änderungen
- Tagesstruktur und Alltagsgestaltung
- Vermittlung von Sicherheit und Geborgenheit durch 24 Stunden Präsenz von Pflegepersonal

- Kommunikation im Alltag, vermittelnde Gespräche mit Angehörigen/Dritten, Beratung und Führen von Gesprächen in Alltagssituationen
- Unterstützung im Umgang mit Post- und Paketsendungen
- Aktivierung und Betreuung durch unsere Aktivierung
- Vereinzelt gemeinsame Anlässe und Veranstaltungen wie Weihnachts-, Osterfeier, Sommerfeste usw.
- Begleitung und Unterstützung in Krisensituationen, z.B. Führen von Krisengesprächen
- Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner und deren Angehöriger/Dritten in der Sterbephase

### **2.3 Verfahren zur Anpassung der Taxen**

Anpassung der Grund-, Pflege- und Betreuungstaxen (z.B. bei Einteilung in eine andere Bedarfsgruppe) werden den Bewohnenden schriftlich mitgeteilt. Die Änderung gilt als akzeptiert, wenn dagegen nicht innert 20 Tagen nach Erhalt Einsprache erhoben wird.

## **3 Datenschutz**

Grundsätzliche Informationen und Grundsätze zum Datenschutz sowie zur Datenbearbeitung durch das Seniorama Wiedikon sind der Datenschutzerklärung auf der Homepage vom Seniorama Wiedikon zu entnehmen. Die Bewohnerin/der Bewohner erklärt ausdrücklich, die Datenschutzerklärung zur Kenntnis genommen zu haben und deren Inhalt zuzustimmen. Insbesondere erklärt sich die Bewohnerin/der Bewohner ausdrücklich damit einverstanden, dass seine Personendaten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses mit dem Seniorama Wiedikon weiterbearbeitet werden (insbesondere aufbewahrt, gespeichert, aktualisiert, archiviert, vernichtet, gelöscht).

### **3.1 Einwilligung und Kenntnisnahme**

Die Bewohnerin/der Bewohner nimmt zur Kenntnis und erteilt ihre/seine ausdrückliche Einwilligung, dass besonders schützenswerte Personendaten (insbesondere persönliche Daten über den Gesundheitszustand im Rahmen der Bedarfsabklärung sowie Daten über Massnahmen der sozialen Hilfe) bearbeitet (insbesondere erhoben und elektronisch aufbewahrt) werden. Das Seniorama Wiedikon bearbeitet diese Daten gemäss Datenschutzgesetz. Zudem ist die Bewohnerin/der Bewohner damit einverstanden, dass dem Krankenversicherer Unterlagen zur Überprüfung seiner Leistungspflicht zugestellt werden. Darin sind Daten über den Gesundheitszustand ersichtlich, zu deren Herausgabe das Seniorama Wiedikon aufgrund des Krankenversicherungsgesetzes vom Krankenversicherer verpflichtet wird.

### **3.2 Auslagerung von Daten**

Das Seniorama Wiedikon lagert diverse Geschäftstätigkeiten auf Dritte aus. Insbesondere werden das Bewohner-Einstufungssystem und die Pflegedokumentation auf Dritte übertragen. In diesem Zusammenhang ist es unumgänglich, dass Personendaten von Ihnen als Bewohnerin/Bewohner ebenfalls an diese Dritte übertragen und von diesen auf externen Servern abgespeichert werden. Die Bewohnerin/der Bewohner erklärt sich explizit einverstanden, dass ihre/seine Personendaten, inkl. den besonders schützenswerte Personendaten (insbesondere auch Gesundheitsdaten) in diesem Zusammenhang an Dritte übertragen werden. Das Seniorama Wiedikon schliesst mit jedem Dritten, an welchen Daten herausgegeben werden einen Vertrag ab, der die Bearbeitung der Daten regelt (sogenannte Vereinbarung über die Auftragsbearbeitung von Personendaten). Weiter können Daten weitergegeben werden, wenn eine gesetzliche Verpflichtung besteht, wenn dies zur Durchsetzung der Rechte vom Seniorama Wiedikon erforderlich ist, wenn dies zur Vertragserfüllung notwendig ist, wenn das Seniorama Wiedikon ein berechtigtes Interesse hat und die gegenseitigen Interessen des Bewohners oder der Bewohnerin nicht überwiegen sowie wenn eine andere gesetzliche Erlaubnis vorliegt.

### **3.3 Zugriffsregelung**

Die Daten werden vor dem Zugriff Unbefugter und einem möglichen Datenmissbrauch durch geeignete technische und organisatorische Massnahmen angemessen geschützt.

### **3.4 Datenweitergabe ins Ausland**

Das Seniorama Wiedikon legt Wert darauf, dass die Daten in Rechenzentren in der Schweiz gespeichert werden. Insbesondere in Zusammenhang mit Microsoft Services kann dies allerdings nicht garantiert werden, da das Seniorama Wiedikon, bzw. die beauftragten Dritten keinen Einfluss darauf haben, auf welchen Servern in welchen Ländern Microsoft die Daten speichert. Die Bewohner/der Bewohner stimmt einer Datenweitergabe ins Ausland in diesem Fall ausdrücklich zu.

### **3.5 Entbindung der Schweigepflicht**

Die Bewohnerin/der Bewohner entbindet den Sozialdienst, die Ausgleichskassen, den behandelnden Arzt, die Krankenkassen und ähnliche Institutionen gegenüber dem Seniorama Wiedikon von ihrer Schweigepflicht.

### **3.6 Datenschutz gegenüber anderen Bewohnerinnen/Bewohner**

Die Bewohnerin/der Bewohner ist verpflichtet, die Persönlichkeitsrechte der anderen Bewohnenden auch in Bezug auf den Datenschutz zu respektieren. Sie/Er hat namentlich die vertrauliche Behandlung sämtlicher auf andere Bewohnende bezogene Informationen zu gewährleisten. Das bedeutet, dass solche Informationen nicht anderen Personen weitergegeben werden dürfen.

### **3.7 Datenschutz bezüglich Bildmaterial**

Das Seniorama Wiedikon macht regelmässig Bilder von internen und externen Anlässen (z.B. für Ausstellungen, Homepage, etc.), welche auch ohne weiteres Einverständnis benutzt werden dürfen. Das Seniorama Wiedikon ist auch ohne Einverständniserklärung berechtigt, für interne Zwecke (Sicherheit) ein Porträtfoto aufzubewahren.

## **4 Obliegenheiten der Bewohnerin, des Bewohners**

### **4.1 Selbstbestimmungsrecht**

Grundsätzlich sind Sie als Bewohnende unsere Ansprechperson. Drittpersonen werden nur mit Ihrer Einwilligung orientiert. Das gesamte Personal untersteht der gesetzlichen Schweigepflicht. Falls Sie nicht mehr in der Lage sind über sich selbst zu bestimmen, gehen wir davon aus, dass wir Ihre nächsten Angehörigen informieren dürfen.

Vor dem Eintritt ins Seniorama wird empfohlen, eine Primärkontaktperson zu bestimmen, welche die persönliche Betreuung und Beratung des Bewohnenden übernehmen und gegebenenfalls auch als dessen/deren Vertreter handeln kann.

Wurde von dem Bewohnenden eine Patientenverfügung bzw. ein Vorsorgeauftrag verfasst, ist es erforderlich, dass wir eine Kopie davon erhalten. Es ist für uns selbstverständlich, dass wir alles unternehmen, um im Rahmen unserer Möglichkeiten und in den Grenzen unserer Regelungen und Weisungen, den Willen des Bewohnenden umzusetzen.

Wir setzen uns für eine grösstmögliche Autonomie im Lebensalltag der Bewohnenden ein. Die Autonomie kann sich durch organisatorische Bestimmungen, z.B. beim Rauchen in geschlossene Wohneinheiten, etc. in unserer Gemeinschaft einschränkend auswirken. Bei Selbstgefährdung oder Gefährdung Dritter kann die Autonomie in Absprache mit den Betroffenen durch freiheitsbeschränkende Massnahmen begrenzt werden.

#### **4.2 Elektronisches Patientendossier EPD**

Bei Vorhandensein eines elektronischen Patientendossiers (EPD) informiert der/die Bewohnende das Seniorama Wiedikon über deren Zugriffsrechte, damit diese über die für eine bestmögliche Pflege erforderlichen Dokumente verfügen und ihrerseits gemäss den Vorschriften zum EPD ihren Pflichten nachkommen kann. Dabei orientiert sich das Seniorama Wiedikon an der nationalen und kantonalen Gesetzgebung und den behördlichen Empfehlungen. Das Seniorama Wiedikon stellt sicher, dass persönliche Daten – auch bezüglich Patientendossier – gemäss der Datenschutzgesetzgebung verwaltet werden.

#### **4.3 Externe Betreuung**

Es gilt die freie Arztwahl. In wichtigen und/oder akuten Situationen kann situativ und direkt die Geronto-Psychiatrie oder ein Spezialist beigezogen werden. Ebenfalls gilt die freie seelsorgerische Betreuung.

#### **4.4 Rechnungsstellung / Zahlungsverkehr**

Sie erhalten monatlich eine detaillierte Rechnung per E-Mail. Gegen eine Gebühr senden wir auch Papierrechnungen. Die Begleichung der Grund-, Pflege und Betreuungstaxen erfolgt mittels Lastschriftverfahren (**LSV**) der Bank oder Debit Direct (**DD**) der Post, also ohne Einzahlungsschein. Aus wirtschaftlichen Gründen sind andere Zahlungsarten nicht zulässig. Zusammen mit dem Pensionsvertrag stellt Ihnen die Geschäftsstelle die nötigen Formulare zu, mit welchen Sie der Bank oder Post des Bewohners die entsprechende Vollmacht erteilen.

#### **4.5 Vorauszahlungsleistung**

Beim Eintritt ins Seniorama leisten die Bewohnenden die vertraglich festgesetzte Vorauszahlung. Bei Vertragsabschluss wird die Vorauszahlung per Einzahlungsschein eingefordert. Die Vorauszahlung wird nicht verzinst. Die Rückvergütung der geleisteten Vorauszahlung erfolgt nach Begleichung sämtlicher offenen Rechnungen inkl. der Schlussrechnung. Sofern diese den Betrag der geleisteten Vorauszahlung unterschreitet kann sie mit dem Guthaben verrechnet werden, so dass nur noch das Restguthaben vergütet wird.

#### **4.6 Versicherungsleistungen**

Bestehende Versicherungen wie Kranken- und Unfallversicherungen, Privathaftpflicht- und Sachversicherungen sind auf eigene Kosten weiterzuführen. Das Seniorama haftet nicht für allfällige Schäden.

#### **4.7 Übrige Obliegenheiten**

- Bei Eintritt und Austritt wird eine Administrationspauschale verrechnet
- Sämtliche Kleidungsstücke die vom Betrieb gewaschen werden, sind mit vollem Namen zu kennzeichnen. Beim Eintritt wird eine Pauschalverrechnung vorgenommen.
- Wertsachen (Schmuck, Bilder etc.) sollten möglichst keine mitgenommen werden, das Seniorama Wiedikon lehnt jegliche Haftung ab.
- Bei Vertragsauflösung wird das Zimmer durch das Seniorama gereinigt und gemäss Taxtabelle verrechnet.
- Renovationskosten für ausserordentliche Abnützungen oder Beschädigungen des Zimmers durch den Bewohnenden werden in Rechnung gestellt. Die mietrechtlichen Bestimmungen des OR (Obligationenrechts) gelten diesbezüglich sinngemäss.
- Ein- und Zwischenlagerungen von Möbeln etc., werden nach Aufwand verrechnet.
- Die Verwendung Ihrer Daten sind im internen Datenschutzkonzept geregelt.

#### **4.8 Ziffer 7 des Pensionsvertrags**

Die Bewohnerin/der Bewohner bestätigt mit der Unterzeichnung des Pensionsvertrags, dass sie/er auch je ein Exemplar der derzeit gültigen Allgemeinen Vertragsbedingungen und der

derzeit gültigen Taxtabelle erhalten hat und deren Inhalt vollumfänglich zur Kenntnis genommen hat und insbesondere mit deren Inhalt einverstanden ist. Die Bewohnerin/der Bewohner anerkennt, dass die Allgemeinen Vertragsbedingungen und die Taxtabelle Bestandteil des Pensionsvertrags sind. Die Bewohnerin/der Bewohner anerkennt weiter, dass die Taxtabelle und die Allgemeinen Vertragsbedingungen jährlich bzw. jederzeit aktualisiert werden können und vom Vorstand jeder Bewohnerin/jedem Bewohner zugestellt werden. Die aktualisierten Allgemeinen Vertragsbedingungen gelten als akzeptiert, sofern sich die Bewohnerin/der Bewohner nicht innert 20 Tagen an die Rekurs-/und Beschwerdestelle gemäss Allgemeinen Vertragsbedingungen Ziff. 5 wenden. Mit dem Verzicht auf eine Beschwerde oder alternativ auf die frist- und termingerechte Kündigung des Pensionsvertrags innert der gleichen Frist von 20 Tagen bekräftigt die Bewohnerin/der Bewohner das vorbehaltlose Akzept der jeweils neuen AVB Allgemeinen Vertragsbedingungen.

## **5 Vertragsauflösung**

### **5.1 Durch den Bewohnenden**

Die Kündigung ist gültig, wenn sie schriftlich und eingeschrieben unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist auf das Ende eines Kalendermonats erfolgt.

### **5.2 Durch den Verein Seniorama Wiedikon**

Der Pensionsvertrag kann vom Verein unter Einhaltung der in Ziff. 4.1. genannten Formvorschriften gekündigt werden, wenn die Bewohnerin, der Bewohner wiederholt und grob gegen die Bestimmungen dieses Vertrages verstossen hat und deswegen mindestens zweimal schriftlich ermahnt worden ist, wenn trotz wiederholter schriftlicher Mahnungen Rechnungen des Heims nicht bezahlt werden oder über eine Taxanpassung keine Einigung erzielt werden kann.

### **5.3 Interne/externe Verlegung**

Bei Veränderungen in sozialen, pflegerischen oder medizinischen Belangen kann sich ein interner oder externer Wechsel aufdrängen. Nach Rücksprache mit der Bewohnerin, dem Bewohner, ev. Kontaktperson entscheidet die Leitung des jeweiligen Seniorama.

### **5.4 Spital- oder Ferienabwesenheit**

Bei Spital- oder Ferienabwesenheiten wird ab dem 4. Abwesenheitstag die Grundtaxe reduziert verrechnet, die Pflege- und Betreuungstaxen entfallen. Zu beachten ist, dass der Ein- und Austrittstag jeweils nicht als Abwesenheit gilt und deshalb voll verrechnet werden.

### **5.5 Annullationskosten**

Bei Nichtantritt nach unterzeichneter Vereinbarung zum Pensionsvertrag wird eine Administrationspauschale verrechnet. Zusätzlich werden die Tage zwischen unterzeichneter Vereinbarung bis zum vereinbarten Eintrittsdatum in der Höhe der Grundtaxen abzüglich der Reduktion für max. 14 Tage verrechnet. Nach unterzeichnetem Pensionsvertrag gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen zum Pensionsvertrag.

### **5.6 Auflösung des Pensionsvertrages im Todesfall**

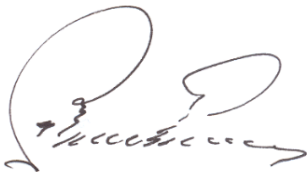
Im Todesfall wird ab Folgetag nur noch die Grundtaxe mit einer Reduktion für den angebrochenen Monat und für den darauffolgenden Monat verrechnet oder bis zu dem Tag der Weitervermietung des Zimmers. Die Pflege- und Betreuungstaxe entfällt. Der Pensionsvertrag wird ohne Kündigung nach Ablauf dieser Frist aufgelöst.

## 6 Rekurs- / Beschwerdeablauf

Bei besonderen Vorkommnissen, Beanstandungen und Mängel ist in erster Linie eine Lösung mit der jeweiligen Leitung des Seniorama Wiedikon zu suchen. Kann keine Einigung erzielt werden, kann die Bewohnerin/der Bewohner bzw. dessen Vertretung an die nächste Instanz im nachfolgenden Ablauf gelangen.

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| 1 | Präsident des Vorstandes<br>Verein Seniorama Wiedikon              | 044 454 49 00 |
| 2 | Unabhängige Beschwerdestelle                                       | 058 450 60 60 |
| 3 | KESB (Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden des<br>Kantons Zürich) | 044 412 11 11 |
| 4 | Bezirksrat Zürich  | 043 258 58 00 |

## VEREIN SENIORAMA WIEDIKON



H. W. Weghuber  
Präsident



M. Matter  
Leiter Seniorama Wiedikon  
Vorsitzender der Geschäftsleitung

Gültig ab 01.01.2024 und ersetzt alle vorgängigen Ausgaben