

# Wegleitung für Bewohnerinnen und Bewohner

Der Einzug in ein Pflegeheim bedeutet meist eine massive Veränderung der Lebenssituation. Das selbstbestimmte Wohnen inmitten einer neuen Gemeinschaft, in der Kompromisse eingegangen werden müssen, könnte Einschnitte und Herausforderungen mit sich bringen. Für ein gutes Zusammenleben sind gegenseitige Rücksichtnahme sowie offene und lösungsorientierte Gespräche von zentraler Bedeutung.

In unserer Institution «jetzt Niedersimmental AG» gehört es zur Unternehmenskultur, Menschen würdevoll und mit gegenseitiger Wertschätzung zu begegnen, da dies die Grundlage für ein respektvolles Miteinander darstellt. Unser Ziel ist es, dass sich alle Bewohnerinnen und Bewohner wohl und geborgen fühlen.

Mit dieser Wegleitung erhalten Sie erste Informationen zu Ihrem Aufenthalt.

Wir heissen Sie im Alterszentrum «jetzt Lindenmatte» (Erlenbach i.S.)  
und im Alters- und Pflegeheim «jetzt Eigen» (Faulensee)  
herzlich willkommen und wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt.

## Abwesenheit

Wir bitten Sie, sich frühzeitig bei der Tagesverantwortung Pflege abzumelden und bei Ihrer Rückkehr wieder zurückzumelden, damit Änderungen von Essenszeiten oder das Abgeben von Medikamenten organisiert werden können.

## Arztbesuch

Wenn Sie Ihren bisherigen Hausarzt weiterhin aufsuchen, muss er unserem Pflegepersonal alle relevanten Informationen und Verordnungen übermitteln. Auf Anfrage kann Ihnen das Pflorgeteam bei der Organisation eines Fahrdienstes zum Hausarzt, Facharzt oder Zahnarzt behilflich sein. Für Bewohnende ohne Hausarzt kann eine Betreuung durch den Heimarzt / die Heimarztin erfolgen.

## Austrittsplanung

Falls Sie einen Austritt planen, bitten wir Sie, mit der Wohnbereichs- oder Pflegedienstleitung Kontakt aufzunehmen, damit wir Sie über das weitere Vorgehen beraten und Ihren allfälligen Austritt gezielt vorbereiten können. Die Modalitäten regelt der Pensions- und Pflegevertrag.

## Beschwerden / Vorschläge / Anliegen

Ihr Wohlbefinden ist uns wichtig, deshalb teilen Sie uns bitte Ihre Wünsche und Bedürfnisse mit. Sprechen Sie die Mitarbeitenden bei Anliegen oder Fragen an. Gerne können Sie auch bei der Standortleitung einen Termin für ein Gespräch vereinbaren.

Wir sind offen für Ihre Rückmeldungen und Beschwerden, da wir sie als Chance für die Verbesserung unserer Dienstleistungen sehen. Gerne prüfen wir Optimierungsmöglichkeiten und sind auch bereit, Ihnen zu erklären, warum etwas vielleicht nicht möglich ist. Eine Information zu Ihren Beschwerdemöglichkeiten wird Ihnen mit dem Pensions- und Pflegevertrag ausgehändigt.

## Besuchszeiten

Besuchszeiten können individuell gestaltet werden. Wir empfehlen, zu allfälligen Pflege- oder Therapiezeiten sowie zu den Mahlzeiten auf Besuche zu verzichten, um längere Wartezeiten für Ihre Gäste zu vermeiden.

## Coiffeur

Regelmässig kommt eine Coiffeuse ins Haus. Termine können Sie beim Pflegepersonal vereinbaren. Die Abrechnung erfolgt direkt mit der Coiffeuse.

## Feuer / Brandverhütung

Offenes Feuer (z.B. brennende Kerzen) ist in den Zimmern und Gemeinschaftsräumen strikt verboten. Wir empfehlen, elektrische oder batteriebetriebene Kerzen zu nutzen.

Das Haus ist mit einer automatischen Brandmeldeanlage ausgerüstet. Im Brandfall ist den Weisungen des Sicherheitsbeauftragten und des Pflegepersonals Folge zu leisten. Bitte bewahren Sie Ruhe, Ihre Sicherheit liegt uns am Herzen.

## Fusspflege (Podologie)

Regelmässig kommt eine ausgebildete Fusspflegerin ins Haus. Termine können Sie beim Pflegepersonal vereinbaren. Die Abrechnung erfolgt direkt mit der Podologin (Ausnahme: Diabetiker:in).

## Grenzen

Aggressives Verhalten, Handgreiflichkeiten und jegliche Formen von Gewalt und Übergriffen sind zu vermeiden. Missachtungen dieser Regelung werden mit dem/der Bewohner:in bzw. der Bezugsperson besprochen und können Konsequenzen bis zur Vertragsauflösung nach sich ziehen.

## Haupteingang

Der Haupteingang ist über Nacht verschlossen. Bei Bedarf kann die Hausglocke vor dem Eingang betätigt werden.

## Hausordnung

Sie regelt das Zusammenleben innerhalb der Institution und ist im Zimmer verfügbar.

## Haustiere

Haustiere können beim Heimeintritt leider nicht mitgebracht werden.

Besucher:innen dürfen Hunde bei sich haben, wenn sich diese ruhig verhalten, nicht häufig bellen und nicht mit Allergiker:innen in Kontakt kommen.

## Hausverbot

Hausfremden Personen, welche die Ruhe und Ordnung in der Wohngemeinschaft stören, kann von Standortleitung, Wohnbereichsleitung oder dem/der Mitarbeiter:in mit Tagesverantwortung das Betreten der Institution untersagt werden.

## Hilfsmittel

Bei Bedarf stellen wir Ihnen eine verfügbare Gehhilfe (Krücke, Rollator) oder einen Rollstuhl kostenlos zur Verfügung. Falls Sie schon eine Gehhilfe oder ein Hilfsmittel besitzen, bitten wir Sie, diese beim Heimeintritt mitzubringen.

## Informationen

Informationen zu Veranstaltungen, Aktivitäten, etc. hängen im Wohnbereich aus.

## Internet

Die aktuellen Zugangsdaten für den WLAN-Internetzugang erfragen Sie bitte beim Pflege-  
team.

## Körperpflegeprodukte / Toilettenartikel

Ihre persönlichen Pflegeprodukte dürfen Sie gerne selbst mitbringen. Es besteht auch  
die Möglichkeit, aus unserem Sortiment Produkte gegen Verrechnung zu erhalten.

## Lebensmittel

Aus gesundheitlichen Gründen ist das Pflegepersonal verpflichtet, abgelaufene oder ver-  
dorbenene Lebensmittel aus Ihrem Zimmer zu entfernen. Für die Aufbewahrung von Le-  
bensmitteln, die gekühlt werden müssen, wenden Sie sich bitte ans Pflegepersonal.

## Medikamente

Die vom Arzt verordneten Medikamente werden uns von der Apotheke geliefert und  
Ihnen direkt oder Ihrer Krankenversicherung in Rechnung gestellt, wie vor dem Eintritt.

## Monatsrechnung

Die Institution stellt Ihnen die Kosten für den Aufenthalt auf der Grundlage der gelten-  
den Tarife in Rechnung. Die Rechnung wird Ihnen oder einem definierten Rechnungs-  
empfänger zugestellt. Bei Fragen zu Ihrer Monatsrechnung wenden Sie sich gerne an  
die Bewohneradministration (Tel. 033 681 86 86).

## Patientenverfügung / Vorsorgeauftrag

Bitte bringen Sie eine bereits erstellte Patientenverfügung und/oder einen Vorsorgeauf-  
trag beim Eintritt mit. Wenn Sie diese erstellen möchten, beraten wir Sie gerne in einem  
persönlichen Gespräch.

## Physiotherapie / Ergotherapie / Logopädie

Bei einer ärztlichen Verordnung werden Sie von der Physiotherapie auf dem Wohnbe-  
reich behandelt. Der Behandlungsort für Ergotherapie und Logopädie richtet sich nach  
der Verfügbarkeit der jeweiligen Fachpersonen. Die Kosten werden Ihnen oder Ihrer  
Krankenkasse vom Leistungserbringer direkt in Rechnung gestellt.

## Post

Persönliche Post wird Ihnen täglich ins Zimmer gebracht oder auf Wunsch für die Abho-  
lung durch Angehörige im Stationsbüro hinterlegt. Es ist wichtig, dass sich Angehörige  
bei jedem Besuch direkt beim Pflege- team melden, um die Post entgegen zu nehmen.

Wir empfehlen, relevante Post (Bank, Krankenkasse, etc.) direkt an den Rechnungs-  
empfänger adressieren zu lassen.

## Rauchen

Aus Sicherheitsgründen besteht in allen Innenräumen (inkl. Bewohnerzimmer) und auf  
den Balkonen ein striktes Rauchverbot. Das Rauchen ist einzig im dafür vorgesehenen  
Aussenbereich gestattet. Raucherinnen und Raucher, die sich nicht mehr selbst fortbe-  
wegen können, werden auf Wunsch in eine Raucherzone begleitet.

## Reparaturen

Bitte melden Sie allfällige Schäden dem Pflegepersonal. Die Reparatur erfolgt durch den technischen Dienst so rasch als möglich. Reparaturen von privaten Gegenständen sind kostenpflichtig.

## Restauration

Das Restaurant «Schlemmerei» der «jetzt Lindenmatte» und die Cafeteria im «jetzt Eigen» sind öffentlich zugänglich und damit ein Begegnungs- und Aufenthaltsort für Bewohnende und ihre Besucher, Mitarbeitende und Gäste. Sie bieten eine Auswahl an Getränken, Speisen und Snacks.

Besucher können hier nach Voranmeldung und gegen separate Bezahlung mit Ihnen gemeinsam Mittagessen. Informieren Sie bitte das Pflegepersonal, wenn Sie Ihre Mahlzeiten mit Besucher:innen einnehmen möchten.

Sollten Sie Unterstützung benötigen, um das Restaurant oder die Cafeteria zu erreichen, steht Ihnen das Pflegepersonal nach Absprache gerne zur Verfügung.

Gerne richten wir für Sie auch Feierlichkeiten aus. Wenden Sie sich mit Ihren Wünschen bitte an unsere Mitarbeitenden im Service.

## Ruhezeiten

Die Lautstärke der Musik- und Fernsehgeräte sollte so eingestellt werden, dass die Zimmernachbar:innen nicht gestört werden. Wir empfehlen bei Bedarf die Verwendung von Kopfhörern. Insbesondere in der Mittagszeit (12.00 – 14.00 Uhr) und ab 22.00 Uhr bitten wir darum, die Ruhezeiten einzuhalten.

## Schlüssel

Bei Bedarf können Sie einen Zimmerschlüssel erhalten. Ein Verlust ist sofort dem technischen Dienst zu melden. Ein Ersatz des Schlüssels wird in Rechnung gestellt.

## Schweigepflicht / Datenschutz

Unser Personal untersteht der Schweigepflicht bezüglich von Auskünften zu Bewohnenden, Angehörigen oder Mitarbeitenden der Institution sowie zu dienstlichen Angelegenheiten.

Gemäss Datenschutzgesetz sind wir verpflichtet, Ihre Einwilligung zur Verarbeitung und Übermittlung Ihrer persönlichen Daten einzuholen. Beim Eintritt erhalten Sie eine Erklärung zur Unterschrift mit Erläuterungen zum entsprechenden Verwendungszweck.

## Telefonnummer

Ihre bisherige Festnetz-Telefonnummer können Sie nicht mitnehmen. Auf Wunsch erhalten Sie eine hauseigene Telefonnummer, über die Ihre Angehörigen und Bekannten Sie erreichen können (Gebühren siehe Preisliste für Zusatzleistungen).

## Todesfall

Der Tod hinterlässt bei den Hinterbliebenen Trauer, Schmerz und oft auch Unsicherheit bezüglich entstehender Aufgaben. Wir möchten Sie ermutigen, zu Lebzeiten mit Ihren Nächsten darüber zu sprechen und Ihre Wünsche und Vorstellungen (z.B. für die Gestaltung der Trauerfeier) festzulegen. Die Todesfall-Meldung an das Zivilstandsamt wird durch uns vorgenommen. Bei weiteren Fragen oder Anliegen sind wir gerne für Sie da.

## Transporte

Für notwendige Fahrten (z.B. zum Arzt) stehen verschiedene kostenpflichtige Angebote von externen Dienstleistern zur Verfügung. Bitte melden Sie sich frühzeitig beim Pflegepersonal, das die Fahrt zu Ihrem gewünschten Termin organisieren kann. Sollte aus medizinischen oder pflegerischen Gründen eine Begleitung durch uns nötig sein, wenn Ihre Angehörigen diese nicht gewährleisten können, wird diese Zeit separat verrechnet.

## Trinkgelder / Geschenke

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass Mitarbeitende von Ihnen keine Geschenke entgegennehmen dürfen. Wenn Sie dem Personal Trinkgeld oder eine Spende zukommen lassen möchten, können Sie diese gern bei den Team- oder Bereichsleitungen deponieren. Die gesammelten Gelder werden am Jahresende auf alle Mitarbeitenden aufgeteilt.

## Verhältnis zu den Mitarbeiter:innen

«Sie» ist die formelle Anrede zwischen Bewohner:innen und Mitarbeiter:innen (Ausnahme demenziell erkrankte Personen). Wenn sich beide Parteien bereits vor dem Heimeintritt kannten, ist weiterhin das informelle «Du» gestattet. Über andere Ausnahmen entscheidet im speziellen Einzelfall die Standortleitung.

## Verpflegung

Es werden drei Hauptmahlzeiten, ein Zvieri und über den Tag gratis Tee im Thermosbehälter angeboten. Snacks, Kaffee und Getränke sind auch im Restaurant «jetzt Lindenmatte» und in der Cafeteria «jetzt Eigen» während der Öffnungszeiten erhältlich.

Wir legen Wert auf eine vollwertige, saisongerechte und gesunde Ernährung, die auf die Bedürfnisse der Bewohner:innen ausgerichtet ist. Unverträglichkeiten, Allergien und Abneigungen können Sie gerne beim Pflegepersonal melden.

Die Mahlzeiten werden in der «jetzt Lindenmatte» in den Gemeinschaftsräumen der Wohnbereiche und im «jetzt Eigen» im Speisesaal gemeinsam eingenommen. Der Sitzplatz wird Ihnen zugeteilt, nach Möglichkeit unter Berücksichtigung von persönlichen Wünschen. Gerne begleiten Sie die Mitarbeitenden in den Essbereich.

Zimmerservice aus gesundheitlichen Gründen ist in der Betreuungspauschale enthalten. Wenn Sie Zimmerservice wünschen, der nicht aus gesundheitlichen Gründen notwendig ist, wird er separat verrechnet.

## Wäsche / Kleider

Wir empfehlen Ihnen, pflegeleichte und bequeme Kleider und Wäsche mitzubringen. Die Anzahl sollte so bemessen sein, dass sie für mindestens 7 Tage ausreichen.

Das Reinigen Ihrer Kleidung ist im Pensionsvertrag inkludiert (ausser chemische Reinigung). Wir sind sehr darauf bedacht, mit Ihren Kleidern sorgfältig und schonend umzugehen, trotzdem bitten wir Sie, auf heikle Materialien wie reine Schurwolle, Angora, Seide, usw. nach Möglichkeit zu verzichten. Für Flickarbeiten an Ihrer Kleidung bieten wir einen kostenpflichtigen Wäscheservice an.

Beim Eintritt werden alle Kleidungsstücke von uns mit Namen und Vornamen angeschrieben, um das Risiko von Verlusten und Verwechslungen zu minimieren. Bitte übergeben Sie später gebrachte Kleidungsstücke ebenfalls der Pflege zur Beschriftung. Namenlose Kleidungsstücke werden nicht gewaschen. Für verlorene Wäsche übernehmen wir keine Haftung. Die Beschriftung wird gemäss aktuellem Tarif in Rechnung gestellt.

## Wertsachen / Bargeld

Bitte tragen Sie keine grösseren Geldbeträge bei sich oder hinterlassen Sie keine im Zimmer (z.B. im Nachtschrank). Für Wertsachen und Bargeld übernimmt die «jetzt Niedersimmental AG» keine Haftung. Wir bemühen uns, im Rahmen unserer Möglichkeiten, Verluste zu vermeiden und empfehlen Ihnen, ein sicheres Depot zu nutzen:

- «jetzt Lindenmatte»: Tresor in Ihrem Zimmer
- «jetzt Eigen»: Gelddepot gegen Quittung bei der Pflegedienstleitung

## Zimmereinrichtung / Sicherheit

Sie können Ihr Zimmer nach den räumlichen Möglichkeiten mit eigenen Möbeln und Gegenständen (z.B. Bilder, Telefon, TV-Gerät, Radio) persönlich gestalten, ohne die Sicherheit und die Pflege zu beeinträchtigen. Beim Befestigen von Bildern, Uhren und weiteren Dekorationen an den Wänden unterstützt Sie gerne der technische Dienst. Bitte melden Sie sich bei Bedarf beim Pflegepersonal.

Aus Sicherheitsgründen (Brandschutz, Gesundheitsschutz) ist es nicht gestattet, Teppiche, Läufer, private Duvet oder Decken mitzubringen.

Das Verwenden von elektrischen Geräten muss zwingend mit dem technischen Dienst abgesprochen werden, damit sie keine Gefahr darstellen. Bewohnende haften für alle Schäden, welche durch persönliche Geräte und Installationen verursacht werden.

Das Mitbringen von Waffen jeder Art ist für Bewohnende und Besucher nicht gestattet.

## Zimmerreservation / Zimmerauflösung

Bitte beachten Sie, dass für eine Zimmerreservation eine Reservationsgebühr gemäss der aktuell gültigen Preisliste für Zusatzleistungen fällig wird.

Als Zimmerreservation gilt:

- die Zeit vor Ihrem Eintritt ab Vertragsdatum bis zum Einzug (wird auch bei NICHT-Eintritt fällig)
- die Zeit nach dem Austritt bzw. Todesfall bis zur Zimmerräumung

Bei Auflösung des Pensionsverhältnisses ist das Zimmer auszuräumen und Privateigentum abzuholen. Eine nötige Entsorgung durch uns wird in Rechnung gestellt.

Für weitere Fragen rund um Ihren Aufenthalt stehen Ihnen und Ihren Angehörigen die Standortleitung und die Wohnbereichsleitungen gerne zur Verfügung.