

Wohnen – Pflege

Wegleitung für den Aufenthalt bei Wohnen – Pflege

Sehr geehrte Bewohnerin

Sehr geehrter Bewohner

Wir freuen uns, dass Sie sich entschieden haben, vorübergehend oder dauernd bei der Stiftung Diaconis Wohnsitz zu nehmen. Wir heissen Sie ganz herzlich willkommen und wünschen Ihnen einen guten Aufenthalt. Sollten Sie Betreuung oder Pflege benötigen, werden wir stets alles Mögliche daran setzen, dass Ihr Aufenthalt nach Ihren Bedürfnissen gestaltet werden kann, und Sie die entsprechende Betreuung und Pflege in einer guten Qualität erhalten.

Die Stiftung Diaconis ist ein in Bern stark verankerter, anerkannter Ort für Alterswohnen, Pflege, Palliative Care sowie berufliche und soziale Integration. Rund 400 Mitarbeitende und 100 Freiwillige setzen ihr Wissen und ihre Erfahrung ein, um Menschen ganzheitlich Beistand zu leisten und die Betroffenen in ihrer Selbstbestimmung und Würde zu unterstützen.

Wohnen – Pflege Diaconis umfasst die vier Häuser Altenberg, Belvoir, Oranienburg und Villa Sarepta. Die einmalige Lage inmitten der Stadt Bern, die fachliche Kompetenz und das Engagement der Mitarbeitenden sowie die gepflegte Atmosphäre sorgen dafür, dass sich die Bewohnerinnen und Bewohner hier wohl und geborgen fühlen.

Die vorliegende Wegleitung soll Ihnen hilfreiche Informationen für Ihren Aufenthalt vermitteln, sowie das Einleben in einem der Häuser von Diaconis erleichtern.

Sollten Sie Fragen, Anregungen oder auch Beanstandungen haben, zögern Sie nicht, sich an uns zu wenden, an Ihre Bezugsperson, die Leitung oder die Person Ihres Vertrauens. Ihre Rückmeldungen sind uns wichtig.

Wir wünschen Ihnen viele angenehme Stunden an Ihrem neuen Wohnort und freuen uns auf die gemeinsame Wegstrecke.

Wohnen – Pflege Diaconis

1 Allgemeine Informationen zu Ihrem Aufenthalt

1.1 Informationen zum Zimmer

Die Zimmer sind ausgerüstet mit Pflegebett und Nachttisch, Tisch und Stuhl, Telefon und Fernseher. Auf Wunsch können eigene Möbel mitgebracht werden. Teppiche bergen ein hohes Risiko für Stürze und sind deshalb nicht zu empfehlen. Bitte klären Sie die Möglichkeiten beim Eintritt mit der Bewohneraufnahme, oder zu einem späteren Zeitpunkt mit der Abteilungsleiterin Hotellerie.

Der Gebrauch von TV/Radio in den Zimmern soll keine Störung der Mitbewohner verursachen (wenn nötig Kopfhörer benutzen). WLAN ist im Haus Belvoir, im Haus Oranienburg im Erdgeschoss verfügbar. Das Zusammenleben im Heim basiert auf der Grundlage gegenseitiger Rücksichtnahme und Toleranz.

Die Zimmer werden einmal pro Woche gründlich und sonst nach Bedarf kurz gereinigt. Zusätzliche Reinigungen und Spezialreinigungen von Polstermöbeln werden gemäss Aufwand belastet.

Spätere Zimmerwechsel innerhalb des Hauses oder der Institution sind grundsätzlich möglich. Es wird eine Austrittsreinigung in Rechnung gestellt.

1.2 Ansprechperson

Ansprechperson für Ihre Anliegen ist Ihre persönliche Bezugsperson. Diese wird Ihnen beim Eintritt zugeteilt.

1.3 Einbezug von Angehörigen

Beteiligung und Miteinbezug der Angehörigen in die Betreuung werden zum Wohle unserer Bewohnerinnen gewünscht und gefördert. Besuche sind jederzeit möglich. Wenn Besucher mit ihren Angehörigen das Heimareal verlassen, sind die verantwortlichen Pflegenden zu orientieren.

1.4 Seelsorge

Die Mitarbeitenden der Seelsorge kommen regelmässig auf die Abteilung und erkundigen sich nach Bedarf und Wünschen für eine Begleitung. Häufigkeit und Art der Begleitung kann individuell besprochen werden. Neben den vom Heim angestellten Seelsorgerinnen und Seelsorgern besteht die Möglichkeit, den eigenen Seelsorger / die eigene Seelsorgerin beizuziehen.

1.5 Post

Die Post wird Ihnen täglich zugestellt. Eine Änderung dieser Zustellungsart ist jederzeit möglich. Bitte melden Sie Ihre Wünsche beim Empfang. Die abgehende Post kann beim Empfang abgegeben werden.

1.6 Haustiere

Die Haltung von Haustieren ist nur in Ausnahmesituationen möglich. Die Verantwortung für das Tier tragen die Bewohnerin und ihre Angehörigen. Die Rahmenbedingungen werden vorgängig mittels einer schriftlichen Vereinbarung definiert.

2 Leistungen und Kosten

In den Kosten für den Heimaufenthalt gemäss der Preisliste sind folgende Leistungen inbegriffen:

- Vollpension mit vollwertiger und abwechslungsreicher Ernährung sowie Zwischenverpflegungen
- Diätkostform bei entsprechender Verordnung
- Servieren der Mahlzeiten im Zimmer bei Krankheit
- Preis des Zimmers mit Pflegebett, Nachttisch und TV Gerät

- Ergänzendes Mobiliar zu den eigenen Möbeln nach Bedarf
- Benutzung der Gemeinschaftsräume und des Gartens
- Heizung, Strom und Wasser, allgemeine Entsorgungskosten
- Reinigung des Zimmers und der Nassräume
- Frottierwäsche und Bettwäsche (Benutzung und Waschen)
- Waschen und Bügeln der persönlichen Wäsche
- Grund- und Behandlungspflege gemäss Pflegebedarf sowie Fachpersonalpräsenz während 24 Stunden pro Tag (Notrufanlage und Notrufbereitschaft)
- Pflege- und Inkontinenzmaterial gemäss Liste der Mittel- und Gegenstände (MiGeL)
- Medizinisch indizierte Fusspflege bei Diabetiker / innen
- Gebrauch von Rollstuhl und Rollator (Spezialrollstühle ausgenommen)
- Alltagsgestaltung und Aktivitätsangebote
- Seelsorgerliche Begleitung
- Persönliche Betreuung und Beratung von Angehörigen

Unter private Auslagen (Kosten zu Lasten des Bewohners) fallen:

- Krankenkassenprämien
- Zahnärztliche Untersuchungen und Behandlungen
- Seh- und Hörhilfen
- Coiffeur, Kosmetik, Podologie
- Persönliche Körperpflegeprodukte und Toilettenartikel
- Pflegematerialien welche nicht auf der Mittel- und Gegenstandsliste (MiGeL) vermerkt sind
- Spezial- und Pflegerollstühle
- Telealarm (mobiler Notruf)
- Telefon / TV (Abonnement und Gebühren)
- persönlich abonnierte Zeitungen und Zeitschriften
- Reparaturen von persönlichem Eigentum
- Chemische Reinigung
- Kleider-, Wäsche- und Schuhanschaffungen
- Persönliche Versicherungen, Gebühren und Steuern
- Kosten für Mahlzeiten und Übernachtungen von Gästen
- Übrige persönliche Auslagen
- Kosten für das Räumen des Zimmers bei Austritt / im Todesfall
- Zimmerreinigung bei Austritt / im Todesfall

Folgende Leistungen gehen zu Lasten der Krankenkasse:

- Medikamente
- ärztliche Leistungen
- ärztlich verordnete therapeutische Leistungen, wie z.B. Physio- und Ergotherapie
- Bewohnertransporte (Zusatzversicherung)

2.1 Lastschriftenverfahren (LSV)

Die Bezahlung der monatlichen Pensionsrechnung erfolgt über das Lastschriftenverfahren (LSV). Das entsprechende Formular wird beim Eintritt ausgefüllt. Alternative Zahlungsmöglichkeiten können bei den Zuständigen für Finanzen geregelt werden.

2.2 Bargeldbezüge

Es ist möglich, an den Empfängen Bargeld zu beziehen. Die Bezüge werden jeweils der kommenden Heimrechnung belastet. Wir empfehlen Ihnen, keine Wertsachen im Zimmer aufzubewahren. Für abhanden gekommene Wertsachen und Geldbeträge übernimmt die Institution keine Haftung.

2.3 Depot

Vor dem Eintritt in die Institution wird ein Depot in der Höhe von Fr. 5'000.– erhoben. Offen stehende Verpflichtungen aus dem Pensions- und Pflegevertrag werden mit dem Depotgeld verrechnet. Falls das Bezahlen des Depots für Sie nicht möglich ist, bitten wir Sie, mit der Bewohneraufnahme in Kontakt zu treten.

3 Pflege und Betreuung

3.1 Pflegekonzept

Wohnen – Pflege arbeitet nach einem detaillierten Pflegekonzept, in welchem Standards für Menschen mit einer dementiellen Erkrankung aber auch für die Begleitung von Sterbenden und Schwerkranken definiert sind. Wir unterstützen Sie in Ihren täglichen Bedürfnissen mit dem Ziel, Ihnen eine gute Lebensqualität zu ermöglichen. Eine Spitaleinweisung erfolgt immer in Absprache mit Ihnen oder Ihren Angehörigen. Es werden pflegerische und therapeutische Massnahmen durchgeführt, welche sich nach Ihren Bedürfnissen richten und in den Häusern von Diaconis erbracht werden können. Wenn das Lebensende naht wird auf lebensverlängernde Massnahmen verzichtet. Im Vordergrund steht die Linderung von körperlichen Beschwerden aber auch der Ängste und Unsicherheiten. Das heisst insbesondere

- Verzicht auf künstliche Ernährung durch eine Magensonde oder eine intravenöse Infusion
- Keine weiteren medizinischen Untersuchungen und Abklärungen
- Begleitung durch ein interdisziplinäres Betreuungsteam

Entgegenstehende Wünsche, welche in einer Patientenverfügung des Bewohners festgehalten sind, werden vollumfänglich berücksichtigt. Der Bewohner hat eine allfällige Patientenverfügung der Bezugsperson auszuhändigen. Die Beihilfe zum Freitod ist bei Diaconis nicht möglich.

3.2 Patientenverfügung, Vorsorgeauftrag

Für den Fall, dass weder eine Patientenverfügung noch ein Vorsorgeauftrag hinterlegt sind, ist die Vertretungsberechtigte gemäss den Vorgaben der Erwachsenen- und Kinderschutzbehörde unsere Ansprechperson. Die gesetzliche Kaskadenordnung ist wie folgt:

1. die in einer Patientenverfügung oder in einem Vorsorgeauftrag bezeichnete Person;
2. der Beistand oder die Beiständin mit einem Vertretungsrecht bei medizinischen Massnahmen;
3. wer als Ehegatte, eingetragene Partnerin oder eingetragener Partner einen gemeinsamen Haushalt mit der urteilsunfähigen Person führt oder ihr regelmässig und persönlich Beistand leistet;
4. die Person, die mit der urteilsunfähigen Person einen gemeinsamen Haushalt führt und ihr regelmässig und persönlich Beistand leistet;
5. die Nachkommen, wenn sie der urteilsunfähigen Person regelmässig und persönlich Beistand leisten;
6. die Eltern, wenn sie der urteilsunfähigen Person regelmässig und persönlich Beistand leisten;
7. die Geschwister, wenn sie der urteilsunfähigen Person regelmässig und persönlich Beistand leisten.

Im Wissen, dass sich Situationen und Bedürfnisse verändern können, muss die Vertretungsberechtigung immer wieder neu auf ihre Gültigkeit überprüft werden.

3.3 Vorgehen in lebensbedrohenden Situationen

In der Regel werden bei einer lebensbedrohlichen Situation wie Herz- Kreislaufstillstand keine Reanimationsmassnahmen (Wiederbelebung) eingeleitet, da die Erfahrung in der Altersmedizin zeigt, dass nach einer Reanimation oft die Lebensqualität stark beeinträchtigt ist. Wenn Sie im Wissen um diese Konsequenzen eine Reanimation wünschen, bitten wir Sie, dies mit Ihrem Arzt zu besprechen und uns beim Eintritt mitzuteilen. Auch diesbezüglich werden entgegenstehende und in einer Patientenverfügung enthaltene Anordnungen berücksichtigt.

4 Hotellerie/Gastronomie

4.1 Persönliche Wäsche und Kleiderpflege

Ihre persönliche Wäsche wird in unserer Wäscherei gewaschen. Alle privaten Kleidungsstücke müssen deshalb beim Eintritt mit Namen gekennzeichnet sein. Das Anschreiben der Wäsche kann von Diaconis übernommen werden. Wäsche, die nicht gekennzeichnet ist, kann nicht durch Diaconis gewaschen werden. In unserer hausinternen Wäscherei wird keine Handwäsche ausgeführt. Unsachgemässe Behandlung der Wäsche unsererseits wird von Fall zu Fall geklärt. Die saubere Wäsche wird 1x pro Woche verteilt. Für verloren gegangene Kleidungsstücke oder beschädigte Textilien aus Wolle und Seide können wir keine Haftung übernehmen.

4.2 Chemische Reinigung

Das chemische Reinigen von Kleidern der Bewohner ist möglich. Die Aufträge werden durch die Wäscherei ausgelöst.

4.3 Flickarbeiten

Die Wäsche wird durch die Wäscherei kontrolliert und – wenn notwendig – von uns geflickt. Arbeiten, die länger als 15 Minuten dauern, werden verrechnet. Bei grösseren Defekten erfolgt eine Rücksprache mit dem Bewohner oder den Angehörigen.

4.4 Gastronomie

Alle Mahlzeiten werden im Esszimmer serviert. Sie können am Mittag zwischen zwei Menüs und am Abend aus verschiedenen Varianten auswählen. In besonderen Situationen und nach Absprache kann das Essen auch zu einem späteren Zeitpunkt eingenommen werden. Bewohnerinnen, die zur Essenszeit nicht anwesend sind, werden gebeten, dies der Tagesverantwortlichen zu melden. Falls Ihre Gäste mit Ihnen Essen möchten, bitten wir Sie, diese bis spätestens zum Mittag des Vortags bei der Hotellerie anzumelden. Ist die Einnahme des Essens im Esszimmer nicht möglich, können die Mahlzeiten im Zimmer eingenommen werden.

4.5 Bistro Aareblick, Café Oranienburg

Das Bistro Aareblick ist täglich geöffnet, an den Wochentagen von 08.45 – 16.30 Uhr, an Wochenenden und Feiertagen bleibt das Bistro geschlossen. Im Bistro Aareblick im Haus Altenberg können die Konsumationen bargeldlos bezogen werden. Als Standard schalten wir Ihnen einen Betrag von Fr. 100.– frei. Dieser Betrag kann jederzeit nach oben oder nach unten korrigiert werden. Melden Sie Ihre Wünsche bitte beim Empfang.

Das Café Oranienburg ist täglich für Sie geöffnet. Zwischen 14:00 - 16:30 Uhr werden Sie bedient, ansonsten ist Selbstbedienung.

5 Fragen, Anregungen, Beschwerden

Für Fragen, Anregungen und Beschwerden ist folgender Instanzenweg festgelegt:

- Bezugsperson oder verantwortliche Person
- Abteilungsleitung
- Leitung Wohnen – Pflege

Wenn Sie auf dem Instanzenweg kein Gehör finden, wenden Sie sich bitte an die externe, unabhängige Beschwerdeinstanz

Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen, Zinggstrasse 16, 3007 Bern,
Tel 031 372 27 27, Fax 031 372 27 37, email info@ombudsstellebern.ch.

Tatsachen, die ein Einschreiten der Aufsichtsbehörde geboten erscheinen lassen, können jederzeit schriftlich gemeldet werden unter:

Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern, Rathausgasse 1, 3011 Bern,
Tel 031 633 79 37, Fax 031 633 40 19, email info.alba@gef.be.ch.