

# **Leitfaden**

## **für die**

# **Bewohnerinnen**

## **und Bewohner**

## 1. Grundsatz

Wer in der Aarerresidenz wohnt oder arbeitet, hat Anspruch auf Wahrung seiner Persönlichkeitssphäre und seiner Würde. Bewohner/innen, Heimleitung und Mitarbeitende bemühen sich um gegenseitige Rücksichtnahme und Hilfsbereitschaft.

## 2. Wichtige Telefonnummern

Empfang	032 352 16 16
Jürg Schüpbach (Geschäftsführer)	032 352 16 17
Pflegestation 1	032 352 16 01
Pflegestation 2	032 352 16 02
Pflegestation 3	032 352 16 03
Daniela Steffen (Pflegedienstleiterin)	032 352 16 24
Restaurant	032 352 16 31

## 3. Haus und Unterkunft

- a) In der Aarerresidenz haben Sie ein grosszügiges Einzelzimmer mit separater Dusche, WC und Lavabo sowie ein Pflegebett inklusive Matratze, Vorhänge und einen zweiteiligen Kleiderschrank. Das weitere Mobiliar dürfen Sie von Zuhause mitbringen.
- b) Neben Ihren Möbeln und persönlichen Dingen können Sie auch Lampen und Wand-schmuck in Ihr Zimmer mitnehmen.
- c) Auf Wunsch können Sie Ihr Zimmer mit heimeigenem Mobiliar, für CHF 10.00 pro Tag, ausstatten lassen.
- d) Das Zimmer hat einen Parkettboden, weshalb wir Sie bitten unter Ihre Möbel Filzli anzubringen, damit der Boden nicht zerkratzt wird.
- e) Auf Teppiche sollten Sie aus Sicherheits- und Hygienegründen verzichten. Ebenfalls aus Sicherheitsgründen bitten wir Sie, keine elektrischen Apparate wie Bügeleisen, Heizkissen, Tauchsieder, Heizöfeli etc. mitzunehmen.
- f) Die Bewohner/in hält das Zimmer soweit möglich selbst in Ordnung. Die allgemeinen Räume der Aarerresidenz sowie die Bewohnerzimmer werden periodisch vom Hausdienst gereinigt.
- g) Es befinden sich Notruftasten im Zimmer und im WC.

- h) Beim Eintritt erhalten Sie auf Wunsch einen Badge, der für die Haupttüre, Ihr Zimmer, eine abschliessbare Schublade in Ihrem Kleiderschrank und Ihren Briefkasten passt (Ausnahme: geschützte Wohngruppe).
- i) Wir haben eine Fusspflegerin und eine Coiffeuse im Haus. Wenn Sie einen Termin wünschen, können Sie dies auf der Pflegestation melden.
- j) Jede/r Bewohner/in ist frei, im Heim ein- und auszugehen nach eigenem Belieben.
- k) Die Haupttüre der Aareresidenz ist zwischen 20.00 und 07.00 Uhr abgeschlossen (im Sommer 21.00 – 7.00 Uhr).
- l) Den Bewohner/innen stehen neben dem persönlichen Zimmer auch die allgemeinen Räume zur Verfügung. Die der Bewirtschaftung des Heims dienenden Räume stehen hingegen grundsätzlich nur den Mitarbeitenden offen.
- m) Der/die Bewohner/in kann jederzeit Besuch empfangen. Die Besucher können mit den Bewohner/innen im Restaurant essen. Die Preise sind der Preisliste zu entnehmen.
- n) Die Mittagsruhe von 12.00 – 14.00 Uhr und die Nachtruhe von 21.00 – 06.30 Uhr gehört dem/der Bewohner/in und ist zu respektieren. Radio, CD-Spieler sowie Fernseher sind so einzustellen, dass die Zimmernachbarn nicht gestört werden.
- o) Aus Sicherheitsgründen dürfen die Bewohner/innen in ihrem Zimmer keine brennenden Kerzen, keine Bügeleisen, keine Tauchsieder, keine Elektroöfen etc. verwenden. Ebenfalls verboten ist das Rauchen in allen Räumlichkeiten der Aareresidenz.
- p) Die Aareresidenz übernimmt für im Zimmer aufbewahrte Gegenstände und Geldmittel keine Haftung. Geld und Wertgegenstände sind einer Vertrauensperson ausserhalb des Betriebes oder einer Bank zur Aufbewahrung zu übergeben. Bei Bargeld-Bedarf haben die Bewohner/innen die Möglichkeit, dieses bei uns am Empfang zu beziehen. Die Bezugslimite wird gemeinsam festgelegt und das bezogene Geld auf der nächsten Monatsrechnung belastet.

#### **4. Technisches**

- a) Ihr altes Telefon und Ihre bisherige Festnetznummer können Sie leider nicht mitnehmen. Sie können aber einen Festnetzanschluss samt Telefonapparat mit Grosstasten für CHF 25.00 pro Monat mieten.
- b) Ihren Fernseher können Sie mitnehmen und für 15.— pro Monat an unser Swisscom-Netz anschliessen lassen. Damit empfangen Sie ebenfalls unseren Info-Kanal, worauf Sie täglich aktuelle Informationen erhalten.
- c) Das ganze Haus ist mit W-Lan ausgestattet. Das Passwort für die Bewohner/innen lautet: !Bueren3294

#### **5. Versicherungen**

- a) Passen Sie Ihre Hausratversicherung den neuen Verhältnissen an.
- b) Ihre Privathaftpflichtversicherung benötigen Sie weiterhin.

- c) Für Einbruchdiebstahl, Beraubung und Elementarschäden besteht von der Aarerresidenz eine Hausratsversicherung.

## **6. Administratives**

- a) Bei einem Umzug in die Aarerresidenz bleibt der bisherige gesetzliche Wohnsitz gültig.
- b) Geben Sie Ihre Adressänderung bei der Einwohnerkontrolle, Post, Bank, Versicherungen, Ausgleichskasse, Zeitungen, Verwandten und Bekannten an.
- c) Sämtliche Post (Briefe, Postkarten, Zeitungen, Prospekte etc.), die wir für Sie erhalten, deponieren wir in Ihrem Briefkasten. Auf Wunsch besteht die Möglichkeit, dem Empfangsteam einen Beistand oder jemand Angehöriges mitzuteilen, dem wir Ihre Briefe ungeöffnet 1-mal monatlich mit unserer Rechnung weiterleiten.

## **7. Wäsche und Wäscherei**

- a) Kissen, Duvet, Bettanzüge und Frotteewäsche werden von der Aarerresidenz gestellt.
- b) Bringen Sie genügend Kleider mit, insbesondere Unterwäsche und Pijamas. Das Pflegepersonal berät Sie diesbezüglich gerne.
- c) Schuh- und Jackenreinigung ist Sache des Bewohners / der Bewohnerin. Der Betrieb wäscht die persönliche wie auch die Bettwäsche und versieht die persönliche Wäsche mit Namensetiketten (Verrechnung an Bewohner/in)
- d) Beim Eintritt müssen die Kleider in die Wäscherei zur Kennzeichnung «Nämälä», die Kleidungsstücke werden alle an einer klar definierten Stelle und mit dem Familien- und Vornamen sowie der Nr. AH102 gekennzeichnet. Pro Nämeli wird CHF 1.— verrechnet.
- e) Auch später müssen neue Wäschestücke immer zuerst in der Wäscherei zum „Nämeli“ abgegeben werden, bevor sie das erste Mal getragen werden und in den normalen Wäschekreislauf kommen.
- f) Namenlose Kleidungsstücke werden in der Wäscherei gesammelt, falls Sie etwas vermissen, können Sie auf Ihrer Station oder in der Wäscherei nachfragen.
- g) Kleider wie Hosen, Blusen, Unterwäsche etc. werden intern gewaschen. Die saubere Kleidung wird 1-mal wöchentlich verteilt.
- h) Kleider für die chemische Reinigung ist Sache der Angehörigen.
- i) Kleinere Flick- und Näharbeiten, wie Knöpfe annähen, «verwiefeln», gelöste Säume annähen, werden von der Wäscherei kostenlos erledigt.
- j) Wir lehnen jede Haftung für beschädigte oder verlorene Wäsche ab.

## **8. Tiere**

- a) Tiere sind in der Aareresidenz nur als Besuch erlaubt. Damit Sie aber nicht ganz auf Haustiere verzichten müssen, haben wir eigene Katzen, Kanarienvögel, Nymphensittiche und Wellensittiche.

## **9. Aktivitäten und Anlässe**

- a) Vom Betrieb werden Aktivitäten und Veranstaltungen verschiedenster Art angeboten. Selbstverständlich ist die Teilnahme freiwillig.

## **10. Gastronomie**

- a) Die Aareresidenz führt ein öffentliches Restaurant, das täglich von 9 – 19 Uhr geöffnet ist und auch unseren Bewohner/innen und Besuchern sowie weiteren Gästen offensteht.
- a) Allen Bewohnenden werden drei Hauptmahlzeiten angeboten. Wir legen Wert auf gute, abwechslungsreiche und gesunde Ernährung. Schonkost und Diäten bieten wir gerne an, soweit sie ärztlich verordnet sind.
- b) Das Frühstück wird für alle Bewohnenden von 07:30 – 09:30 Uhr auf den Wohngruppen serviert.  
Die Bewohnenden können selbst wählen, ob sie das Mittag- und Abendessen auf der Wohngruppe oder im Restaurant einnehmen möchten.  
Mittagessen auf der Wohngruppe: 11:30 Uhr  
Abendessen auf der Wohngruppe: 17:30 Uhr  
  
Mittagessen im Restaurant: 11:45 – 12:45 Uhr  
Abendessen im Restaurant: 17:45 – 18:45 Uhr
- c) Wollen die Bewohner/innen an einer Mahlzeit nicht teilnehmen, melden Sie das bitte bis am Vorabend.
- d) Ein Preisnachlass (Taxreduktion) für nichtbezogene Mahlzeiten wird nur bei längerer Abwesenheit gewährt (s. Tariftabelle).

## **11. Pflege und Betreuung / Medizinisches**

- a) Nehmen Sie Ihre Krankenkassenkarte, Ihre Medikamente und Ihre Patientenverfügung mit und geben Sie diese beim Eintritt ans Pflegepersonal ab.
- b) Die Wahl des Arztes/der Ärztin ist frei.
- c) Alle Medikamente werden von uns in der Apotheke in Büren bestellt und den Bewohnenden abgegeben.
- d) Eine Selbstmedikation ist unerwünscht. Im Falle einer Selbstmedikation lehnen wir jegliche Haftung bei unerwünschten Nebenwirkungen oder Komplikationen ab.

- e) Die Pflegefachpersonen dürfen nur ärztlich verordnete Medikamente an die Bewohnenden abgeben.
- f) Für die notwendige Betreuung und Pflege steht den Bewohner/innen unser ausgebildetes Personal zur Verfügung.
- g) Eine Verlegung in ein Spital erfolgt nur in medizinisch begründeten Fällen und in Absprache mit dem/der Bewohner/in, dem/der Arzt/Ärztin und dem/der Angehörigen.
- h) Medikamentenpumpen oder Infusionstherapien können nur bei gewährleisteter Sicherheit durch qualifiziertes Fachpersonal verabreicht werden.
- i) Hilfsmittel wie Rollstühle und Rollatoren werden von uns zur Verfügung gestellt.

## **12. Mitsprache**

- a) Die Mitsprache des Bewohners/der Bewohnerin ist gewährleistet.
- b) Für die Gestaltung der Menüs und des Veranstaltungsprogramms berücksichtigen wir gerne die Wünsche unserer Bewohnenden.

## **13. Verhältnis zu den Mitarbeitenden**

- a) Die Mitarbeitenden dürfen ohne Zustimmung der Geschäftsleitung nicht für spezielle Dienste in Anspruch genommen werden.
- b) Die Geschäftsleitung und Mitarbeitende dürfen für sich keine persönlichen Trinkgelder oder Geschenke entgegennehmen oder sich versprechen lassen. Sie sind verpflichtet, allfällige Gaben der Personalkasse zukommen zu lassen.
- c) Die Geschäftsleitung und Mitarbeitende dürfen bei der Errichtung von Testamenten nicht mitwirken.
- d) Die Mitarbeitenden haben Tatsachen, die sie in ihrer Tätigkeit im Heim erfahren haben, streng vertraulich zu behandeln (Datenschutz).

## **14. Anregungen und Beschwerden**

- a) Wünsche, Anregungen und Kritik  
Wünsche, Anregungen und Kritik können entweder an die Leitung Pflege und Betreuung oder an die Geschäftsleitung gerichtet werden.
- b) Beschwerden  
Jede/r Bewohner/in hat das Recht, sich formlos gegen unangemessene Behandlung zu beschweren. Die Aufsicht innerhalb des Heims wird durch die Geschäftsleitung sowie durch die Trägerschaft (Vorstand) wahrgenommen.

### **Vermittlung, Schlichtung und Beratung in Konfliktsituationen:**

Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen, Bümplizstrasse  
128, 3018 Bern  
Tel. 031 372 27 27 / [www.ombudsstellebern.ch](http://www.ombudsstellebern.ch)

**Aufsichtsbehörde:**

Die Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion des Kantons Bern übt die Aufsicht über den Betrieb in den Heimen aus. Tatsachen, die ein Einschreiten der Aufsichtsbehörde geboten, erscheinen lassen, können dieser jederzeit schriftlich gemeldet werden.

**Adresse:**

Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion des Kantons Bern, Gesundheitsamt, Abteilung Aufsicht und Bewilligung, Rathausplatz 1, Postfach, 3000 Bern 8  
Tel. 031 633 79 65 / [www.be.ch/gsi](http://www.be.ch/gsi)

Büren an der Aare, im März 2024

Die Geschäftsleitung