

# KÜHLEWIL

EIN UNTERNEHMEN DER SILOAH-GRUPPE

über  
Bern

## Wegleitung

für

**Bewohnerinnen und Bewohner  
von Kühlewil und ihre Angehörigen**



## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Wichtige Informationen</b> .....	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Leitung</b> .....	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Betreuung und Pflege</b> .....	<b>8</b>
	3.1 Alltagsgestaltung .....	8
	3.2 Palliative Pflege.....	8
<b>3</b>	<b>Betreuung und Pflege</b> .....	<b>9</b>
	3.3 Sterbebegleitung .....	9
	3.4 Vorsorgeauftrag/Patientenverfügung .....	9
<b>4</b>	<b>Unterstützende Angebote</b> .....	<b>10</b>
	4.1 Alltagsgestaltung/Aktivierung.....	10
	4.2 Physiotherapie.....	10
	4.3 Ergotherapie/Logopädie .....	10
	4.4 Seelsorge/Gottesdienst .....	10
	4.5 Coiffeur.....	11
	4.6 Fusspflege.....	11
<b>5</b>	<b>Medizinisches</b> .....	<b>12</b>
	5.1 Ärztliche Betreuung .....	12
	5.2 Untersuchungen .....	12
	5.3 Zahnarzt.....	12
<b>6</b>	<b>Persönliches</b> .....	<b>13</b>
	6.1 Möbel .....	13
	6.2 Radio/Fernseher/Telefon .....	13
	6.3 WLAN/Internetzugriff .....	13
	6.4 Rauchen.....	13
	6.5 Tiere.....	14
	6.6 Ferien.....	14
	6.7 Transporte/Betriebsfahrzeug .....	14
	6.8 Rollstühle und Rollatoren .....	14
<b>7</b>	<b>Wäsche und Kleider</b> .....	<b>15</b>
	7.1 Kennzeichnen der Kleider .....	15
<b>8</b>	<b>Essen und Trinken</b> .....	<b>16</b>
	8.1 Restaurant.....	16

<b>9</b>	<b>Besuchs- und Öffnungszeiten</b> .....	<b>17</b>
<b>10</b>	<b>Administratives</b> .....	<b>18</b>
	10.1 Post/Adressänderung .....	18
<b>10</b>	<b>Administratives</b> .....	<b>19</b>
	10.2 Tarife/Heimrechnung .....	19
<b>10</b>	<b>Administratives</b> .....	<b>20</b>
	10.3 Rechnungsstellung bei Abwesenheit .....	20
	10.4 Versicherungen .....	20
<b>10</b>	<b>Administratives</b> .....	<b>21</b>
	10.5 Wertsachen und Bargeld .....	21
	10.6 Telefonanrufe .....	21
<b>11</b>	<b>Rechte und Pflichten</b> .....	<b>22</b>
	11.1 Ihre Rechte.....	22
	11.2 Sorgfältige Behandlung und Betreuung .....	22
	11.3 Information und Aufklärung .....	22
	11.4 Selbstbestimmungsrecht .....	22
<b>11</b>	<b>Rechte und Pflichten</b> .....	<b>23</b>
	11.5 Beschwerderecht.....	23
<b>11</b>	<b>Rechte und Pflichten</b> .....	<b>24</b>
	11.6 Rechte und Pflichten .....	24
<b>12</b>	<b>Austritt und Kündigung</b> .....	<b>25</b>
<b>13</b>	<b>Schlusswort</b> .....	<b>26</b>

## **Vorwort**

Liebe Bewohnerin, lieber Bewohner, liebe Angehörige

Diese Wegleitung soll Ihnen und Ihrer vertretungsberechtigten Person helfen, sich möglichst schnell im vielschichtigen Betrieb von Kühlewil zurechtzufinden, damit Sie sich bald zuhause fühlen.

Falls Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an die zuständigen Mitarbeitenden oder an die Geschäftsführung.

**Wir heissen Sie herzlich willkommen!**

**Ihr Kühlewil**

## Geschichte und Lage

Auf dem Längenberg, wenige Minuten vor den Toren Berns, liegt Kühlewil. Ruhig, ländlich und abseits von der Hektik der Stadt.

Wir bieten 150 älteren betreuungs- und pflegebedürftigen Menschen Aktivität, Lebensgestaltung, Gesundheitspflege und individuelle Begleitung. Als öffentliche Institution steht Kühlewil allen Einkommensklassen offen. "Das Haus im Grünen über den Dächern der Stadt Bern", bietet bedürfnisgerechte Wohngruppen unterschiedlicher Grösse an. Unser Ziel für alle Bewohnerinnen und Bewohner ist selbstbestimmtes Wohnen mit so viel Unterstützung wie sinnvoll und erwünscht.

Das über 125-jährige Haus, ehemals von der Stadt Bern betrieben, wurde 1984 mit einem Anbau erweitert. Im September 2014 konnte unter dem Namen "Wiesenhaus" ein weiterer Neubau mit 36 schönen Einzelzimmern eröffnet werden.

Das Haupthaus, der historische, denkmalgeschützte Altbau, aus dem Jahr 1892 wurde von 2015 bis 2020 ebenfalls modernisiert. Es entstanden auch hier Einzelzimmer, gemütliche Wohn-, Pflege- und Therapiebereiche, sowie das kreative Werkatelier. Zudem sind das Restaurant und die Bürobereiche komplett saniert worden.

Seit dem 1. Januar 2022 gehört Kühlewil nun zur Stiftung Siloah.

# 1 Wichtige Informationen

Ihre neue Adresse lautet wie folgt:

**Hans Muster  
Kühlewil  
Kühlewilstrasse 2  
3086 Englisberg**

**Wohngruppe:** schwarz

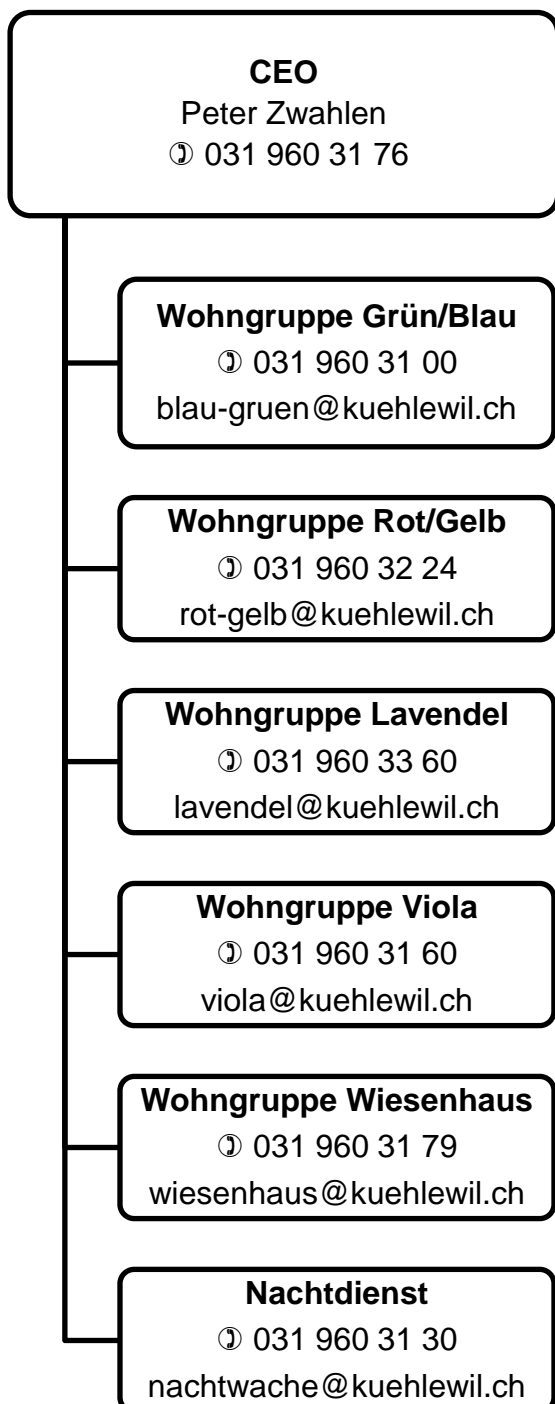
**Zimmernummer:** 123

**Ihre Wohngruppenleitung:**

**Ihr/e zuständige/r Ärztin/Arzt:**

**Ihre zuständige Seelsorgerin:**

## 2 Leitung



Die hier aufgeführten Personen erreichen Sie während den Bürozeiten.

### Betreuung und Pflege

Frau Claudia Häfliger  
☎ 031 960 32 96

### Bewohneradministration

Frau Cornelia Schneider  
☎ 031 960 31 11

### Finanzen und Controlling

Herr Thomas Zürcher  
☎ 031 960 33 03

### Internet:

<https://kuehlewil.ch>

**E-Mail:** [info@kuehlewil.ch](mailto:info@kuehlewil.ch)

## 3 Betreuung und Pflege

Sie werden von einem kompetenten Team betreut und gepflegt. Die Mitarbeitenden sind bestrebt, Ihnen die für Sie bestmögliche Betreuung und Pflege anzubieten. Zur Klärung von Fragen oder bei Anliegen wenden Sie sich bitte an die Leitung Betreuung und Pflege, an die zuständige Teamleitung oder an die Tagesverantwortlichen auf der Wohngruppe. (Die Telefonnummern finden Sie auf Seite 7 der Wegleitung)

### 3.1 Alltagsgestaltung

Es ist unser Bestreben, Ihnen einen abwechslungsreichen und interessanten Alltag zu bieten, indem Ihre geistigen und körperlichen Fähigkeiten angesprochen und dadurch erhaltend gefördert werden.

### 3.2 Palliative Pflege

Kühlewil bietet eine Palliative Begleitung an, welche Ihnen in der verbleibenden Lebenszeit eine bestmögliche Lebensqualität gewährleisten soll. Sie umfasst betreuende und pflegerische, als auch medizinische Massnahmen, mit welchen die am stärksten beeinträchtigenden Symptome von psychischen und physischen Erkrankungen gelindert werden.

Palliative Pflege entspricht einer Haltung und Behandlung, welche die Lebensqualität der Bewohnerinnen, Bewohner und ihren Angehörigen verbessern soll, wenn eine lebensbedrohliche Krankheit vorliegt. Sie erreicht dies, indem sie Schmerzen und andere physische, psychosoziale und spirituelle Probleme frühzeitig erkennt, erfasst und angemessen behandelt.



## 3 Betreuung und Pflege

### Palliative Pflege:

- lindert Schmerzen und andere belastende Beschwerden
- unterstützt die Bewohnerin, den Bewohner darin, so lange wie möglich aktiv zu bleiben
- integriert psychische und spirituelle Aspekte
- bejaht das Leben und erachtet das Sterben als normalen Prozess
- will den Tod weder beschleunigen noch verzögern
- unterstützt Angehörige, die Krankheit der Bewohnerin, des Bewohners und die eigene Trauer zu verarbeiten
- ist Teamarbeit, um den Bedürfnissen der Bewohnerin, des Bewohners und der Angehörigen möglichst gut gerecht zu werden

### 3.3 Sterbebegleitung

In der Phase der Sterbebegleitung stehen alle lindernden und unterstützenden Pflegemassnahmen im Vordergrund. Wir schaffen eine Atmosphäre der Ruhe und Geborgenheit, in der es den Sterbenden und deren Angehörigen möglich ist, in Würde Abschied zu nehmen. Anderen Religionen oder ethischen Werthaltungen begegnen wir mit Respekt und Verständnis. Auf Wunsch vermitteln wir gerne eine seelsorgerische Begleitung.

### 3.4 Vorsorgeauftrag/Patientenverfügung

Wurde von Ihnen ein Vorsorgeauftrag oder eine Patientenverfügung verfasst, ist es wichtig, dass wir davon Kenntnis erhalten. Es ist für uns selbstverständlich, dass wir im Rahmen unserer Möglichkeiten, den Willen der Bewohnerinnen und Bewohner umsetzen.

Falls Sie Fragen zum Vorsorgeauftrag oder zur Patientenverfügung haben, dürfen Sie die Mitarbeitenden am Empfang darauf ansprechen, sie werden Ihnen gerne weiterhelfen.

## 4 Unterstützende Angebote

### 4.1 Alltagsgestaltung/Aktivierung

In den ersten 14 Tagen nach Ihrem Eintritt erhalten Sie Besuch von einer/einem Mitarbeitenden der Aktivierung. Diese werden mit Ihnen Ihre Interessen und Vorlieben abklären. Daraus werden Ihnen Angebote für Gruppen (z.B. Werken, Handarbeiten, Kochen, Musik, Bewegung im Alter, Malen, etc.) oder Einzelbetreuung unterbreitet. Nach Möglichkeit werden bei uns die Bewohnerinnen und Bewohner in die Aktivierung einbezogen.

### 4.2 Physiotherapie

Falls von der Ärztin, dem Arzt verordnet, werden Sie von Fachpersonen der Physiotherapie auf der Wohngruppe oder in den Therapieräumen behandelt.

### 4.3 Ergotherapie/Logopädie

Für ergotherapeutische und logopädische Massnahmen, werden auf ärztliche Verordnung Termine mit externen Stellen vereinbart.

### 4.4 Seelsorge/Gottesdienst

In der Regel findet jeden Monat ein reformierter Gottesdienst statt. Die Seelsorgerin, der Seelsorger besuchen Sie auch gerne in Ihrem Zimmer. Teilen Sie Ihre Bedürfnisse bei den Mitarbeitenden der Betreuung und Pflege mit. Auf Ihren Wunsch hin organisieren wir für Sie auch die seelsorgerische Betreuung bei anderer Konfession oder Religion.

## **4 Unterstützende Angebote**

### **4.5 Coiffeur**

Wir betreiben einen Coiffeur Salon für Damen und Herren. Anmeldungen nehmen die Mitarbeitenden der Betreuung und Pflege gerne entgegen. Die Kosten werden Ihnen separat verrechnet.

### **4.6 Fusspflege**

Auf Wunsch behandelt Sie eine kosmetische Fusspflegerin regelmässig in unserem Haus. Die Kosten werden Ihnen separat verrechnet.

Ausgenommen ist medizinisch indizierte Fusspflege bei Personen welche an Diabetes erkrankt sind.

## 5 Medizinisches

### 5.1 Ärztliche Betreuung

Die ärztliche Betreuung wird in der Regel durch unsere Ärzte gewährleistet, auf Wunsch der Bewohnerin, des Bewohners ist es möglich eine andere Ärztin oder einen anderen Arzt zu wählen. Sie werden regelmässig von der Ärztin, dem Arzt besucht. In Notfällen steht jederzeit eine Ärztin oder ein Arzt zur Verfügung.

Falls Ihre vertretungsberechtigte Person bei einer Visite dabei sein möchte, melden Sie Ihr Anliegen bitte der Teamleitung oder Tagesverantwortung auf der Wohngruppe, damit ein Termin vereinbart werden kann.

### 5.2 Untersuchungen

Laboranalysen sind in der Pauschaltaxe inbegriffen.

Konsilien und spezielle Untersuchungen werden auf Verordnung des Arztes intern oder extern organisiert. Sie sind in der Regel in der Taxe inbegriffen.

### 5.3 Zahnarzt

In Kühlewil steht Ihnen keine Zahnärztin oder Zahnarzt zur Verfügung. Bei Bedarf werden wir Sie einer Zahnärztin oder einem Zahnarzt in der näheren Umgebung oder nach Ihrer Wahl zuweisen. Die Kosten müssen selber getragen werden.

## 6 Persönliches

### 6.1 Möbel

Die Zimmer sind mit einem Pflegebett, Nachttisch, Fernseher, Tisch, Stuhl und einem Kleiderschrank ausgestattet. Soweit es die Umstände zulassen, können kleinere Möbelstücke sowie persönliche Erinnerungsgegenstände wie Bilder, Bücher und Andenken mitgenommen werden. Reparaturen an persönlichen Gegenständen werden in Rechnung gestellt.

### 6.2 Radio/Fernseher/Telefon

In jedem Zimmer sind entsprechende Anschlüsse vorhanden. Eigene Geräte können nach Absprache mit dem Technischen Dienst mitgebracht werden. Der persönliche Telefonanschluss Fr. 25.00 und die Gesprächsgebühren ab Fr. 10.00 werden Ihnen monatlich in Rechnung gestellt. Falls Sie kein eigenes Telefon wünschen, sind Sie über das Wohngruppentelefon erreichbar. Beim Radiohören und Fernsehen im Zimmer bitten wir Sie auf die Nachbarinnen und Nachbarn Rücksicht zu nehmen.

### 6.3 WLAN/Internetzugriff

Den Bewohnerinnen und Bewohnern steht ein Internetzugriff per WLAN offen. Das Beschaffen, Einrichten und Nutzen der Kommunikationsgeräte ist Sache der Bewohnerinnen und Bewohner. Für die Erstanmeldung benötigen Sie ein persönliches Passwort und müssen Ihre Personalien hinterlegen. Beim eröffnen des Zugangs unterstützen Sie die Mitarbeitenden des Empfangs.

### 6.4 Rauchen

Rauchen ist in sämtlichen Gebäuden von Kühlewil verboten, ausgenommen in den drei Fumoirs. Diese finden Sie im Haupthaus, im Blumenhaus, sowie im Wiesenhaus. Weiter besteht die Möglichkeit im Garten zu rauchen. Rauchende, die sich nicht mehr selber fortbewegen können, werden auf Wunsch in eine der Raucherzonen begleitet. Wir danken für die gegenseitige Rücksichtnahme und Toleranz.

## 6 Persönliches

### 6.5 Tiere

Mit Zustimmung der Geschäftsführung kann Ihnen im Einzelfall das Mitnehmen eines Haustieres erlaubt werden. Falls Sie diesen Wunsch haben, sprechen Sie die Geschäftsführung darauf an. Wir werden dies mit Ihnen abklären und allenfalls eine „Vereinbarung zur Tierhaltung in Kühlewil“ abschliessen in welcher die Bedingungen ausführlich beschrieben sind.

### 6.6 Ferien

Wir unterstützen Sie aktiv, wenn Sie alleine oder mit Ihren Angehörigen in die Ferien verreisen möchten. Fragen Sie in jedem Fall die Mitarbeitenden der Betreuung und Pflege.

(Siehe auch Punkt 10.3)

### 6.7 Transporte/Betriebsfahrzeug

Kühlewil besitzt zwei rollstuhlgängige Betriebsfahrzeuge. Wir organisieren für Sie gerne Transporte für medizinische und private Zwecke. Die Transporte werden in Rechnung gestellt.

(Beilage 1 zum Pensionsvertrag)

Transporte können auch an externe Transportunternehmen delegiert werden. Diese Transporte werden Ihnen durch die Anbieter in Rechnung gestellt und werden teilweise durch die Krankenkassen übernommen.

### 6.8 Rollstühle und Rollatoren

Kühlewil stellt Ihnen einen für Sie angepassten Rollstuhl oder Rollator zur Verfügung. Die Kosten für Hilfsmittel sind in der Tagespauschale inbegriffen (ausgenommen Elektrorollstühle). Wenn Sie einen privaten Rollstuhl oder einen Rollator besitzen, bitten wir Sie, diesen mitzubringen.

## 7 Wäsche und Kleider

Kleider sollten vor allem Ihren Bedürfnissen angepasst sein. Wir empfehlen Ihnen, pflegeleichte Kleider und Wäsche mitzubringen. Bei Unsicherheiten helfen Ihnen unsere Mitarbeitenden gerne weiter.

Sämtliche Wäsche und Kleider werden in unserer Wäscherei gewaschen, aufbereitet und wenn nötig geflickt. Das Waschen und kleinere Flickarbeiten sind in unserer Tagespauschale inbegriffen.

Wir sind sehr darauf bedacht, mit Ihren Kleidern sorgfältig und schonend umzugehen. Trotzdem bitten wir Sie, auf heikle Materialien wie reine Schurwolle, Angora, Seide, Gesundheitswäsche etc. zu verzichten. Chemische Reinigungen sowie grössere Flickarbeiten und Anpassungen werden Ihnen nach Aufwand in Rechnung gestellt.

Bei Fragen hilft Ihnen die Leitung Wäscherei gerne weiter

☎ 031 960 31 27.

### 7.1 Kennzeichen der Kleider

Alle Ihre Kleider werden durch uns mit Ihrem Namen versehen. Bitte geben Sie die Kleider beim Eintritt oder vor dem ersten Waschgang auf der Wohngruppe ab.

## 8 Essen und Trinken

Die Hauptmahlzeiten werden in der Zentralküche zubereitet. Wir wollen Ihren Bedürfnissen und Wünschen gerecht werden. Spezielle Kostformen und Diäten werden berücksichtigt.

### Essenszeiten auf den Wohngruppen

Frühstück (Buffet)	individuell ab 07.45 - 10.00 Uhr
Mittagessen	ab 11.30 Uhr
Abendessen	ab 17.30 Uhr

#### 8.1 Restaurant

Unser Restaurant Änglischtal ist öffentlich und damit ein Begegnungsort für Bewohnerinnen und Bewohner, Personal und Gäste. Das Angebot reicht von der kleinen Zwischenverpflegung bis zum Mittagmenü.

(Vor Anmeldung für das Mittagessen erwünscht ☎ 031 960 31 25)

Das Restaurant Änglischtal, die Tavelstube und unsere Angebote aus der Bäckerei und Küche können auch für persönliche Feiern wie Geburtstage etc. genutzt werden. Wenden Sie sich an die Leitung Hotellerie.

☎ 031 960 31 25).



## 9 Besuchs- und Öffnungszeiten

Sie können jederzeit Besuch empfangen. Die Besucherinnen und Besucher werden gebeten auf die Interessen und Bedürfnisse allfälliger Zimmernachbarn Rücksicht zu nehmen.

### Empfang/Sekretariat/Bewohneradministration

<b>Montag bis Freitag</b>	<b>Wochenenden und Feiertage</b>
08.00 bis 12.00 Uhr 13.30 bis 17.00 Uhr	Sie finden am Empfang einen Touchscreen - Bildschirm mit alphabetischem Bewohnenden-verzeichnis und ein Telefonapparat. Unter der Kurzwahl 111 erreichen Sie eine Ansprechperson, die Ihnen gerne weiterhilft.

### Restaurant Änglischtögg

<b>Montag bis Freitag</b>	<b>Wochenenden und Feiertage</b>
09.00 bis 17.00 Uhr	11.00 bis 17.00

Das Restaurant ist von Montag bis Sonntag unbeschränkt zugänglich. Ausserhalb der offiziellen Öffnungszeit können Sie sich aus dem Automaten in der Bibliothek beim Längenbärgsaal bedienen.

## 10 Administratives

### 10.1 Post/Adressänderung

Ihre Adresse lautet wie folgt:

Hans Muster  
Kühlewil  
Kühlewilstrasse 2  
3086 Englisberg

Ihre Post wird Ihnen täglich auf das Zimmer gebracht. Ausgehende Briefe und Pakete können Sie am Empfang oder auf der Wohngruppe abgeben, die Post wird täglich zwischen 08.00 und 09.30 Uhr durch den Postboten abgeholt.

Geben Sie bitte bei nachfolgenden Stellen die Adresse derjenigen Person an, welche ihre finanziellen Angelegenheiten erledigt.

- Bank
- Versicherungen
- AHV-Ausgleichskasse
- Pensionskasse
- Krankenkasse
- Gemeindeverwaltung
- (Die Schriften bleiben bei ihrer letzten Wohnsitzgemeinde)

## 10 Administratives

### 10.2 Tarife/Heimrechnung

Sie werden gemäss den Vorgaben von RAI/RUG in eine der 13 Tarifstufen des Zentralen Systems des Kantons Bern eingestuft. Der Heimtarif berechnet sich anhand der Tarifliste von Kühlewil.

(Beilage 4 zu Pensionsvertrag).

Reichen die eigenen finanziellen Mittel für die Bezahlung des Nettotarifs nicht aus, können Sie ein Gesuch für Ergänzungsleistungen zur AHV-Rente bei der Gemeindeausgleichskasse Ihres Wohnsitzes stellen.

Die Krankenkassen leisten je nach Pflegestufe eine Pauschale an den Pflegetarif.

Eine eventuelle Hilflosenentschädigung kann bei der AHV-Kasse welche Ihre Rente bezahlt beantragt werden, dies unabhängig von Einkommen und Vermögen. In der Regel lohnt sich ein Antrag ab der Pflegestufe 5. Hierzu besteht eine Wartefrist von einem Jahr.

Die Dienstleistungen welche im Tarif inbegriffen sind, ersehen Sie aus der Beilage 2 zum Pensionsvertrag.

Die Dienstleistungen welche im Tarif nicht enthalten sind, ersehen Sie aus der Beilage 3 zum Pensionsvertrag.

## 10 Administratives

### 10.3 Rechnungsstellung bei Abwesenheit

Bei Abwesenheit infolge Spital- oder Kuraufenthalt sowie bei Ferienabwesenheit verrechnen wir Ihnen den Tarif für Infrastruktur und Hotellerie ohne den Anteil Betreuung und Pflege der Bewohnerin, des Bewohners (Siehe Beilage 1 zum Pensionsvertrag).

### 10.4 Versicherungen

#### Wertgegenstände

Die sachgerechte Beaufsichtigung, Aufbewahrung und Versicherung mitgebrachter Wertsachen (Schmuck, Bargeld, Bilder, Möbelstücke etc.) ist Sache der Bewohnerin, des Bewohners. Kühlewil empfiehlt Ihnen, besonders wertvolle Gegenstände in einem Schliessfach einer Bank zu hinterlegen. Kühlewil lehnt bei Verlust, Zerstörung, Beschädigung, etc. jede Haftung ab.

#### Haushaltsversicherung (Hausrat- und Privathaftpflichtversicherung)

Die Bewohnerin, der Bewohner ist zum Abschluss einer Privathaftpflichtversicherung verpflichtet. Kühlewil empfiehlt der Bewohnerin, dem Bewohner zudem den Abschluss einer Hausratversicherung.

#### Kranken- und Unfallversicherungen

Die bestehenden Kranken- und Unfallversicherungen (insbesondere Grundversicherung nach KVG) sind von der Bewohnerin, dem Bewohner weiterzuführen.

Kühlewil empfiehlt der Bewohnerin, dem Bewohner die Notwendigkeit von allenfalls bestehenden Zusatzversicherungen sorgfältig zu prüfen.

## 10 Administratives

### 10.5 Wertsachen und Bargeld

Wir bemühen uns, im Rahmen unserer Möglichkeiten Verluste zu vermeiden. Für Wertsachen und Bargeld übernimmt Kühlewil keine Haftung.

Wir empfehlen Ihnen zusätzlich folgende Vorsichtsmassnahmen:

- Tragen Sie nur wenig Bargeld auf sich. Gleiches gilt für die Aufbewahrung im Zimmer.
- Am Empfang im Hauptgebäude können Sie während den angegebenen Öffnungszeiten Taschengeld beziehen, welches der Monatsrechnung belastet wird.
- Die Teamleitungen auf den Wohngruppen bewahren kleinere Beträge gerne für Sie in einem abschliessbaren Fach auf. Somit verfügen Sie rund um die Uhr über die Möglichkeit, Bargeld zu beziehen.

### 10.6 Telefonanrufe

Falls Sie einen eigenen Anschluss haben, können Sie jederzeit auf Ihrer persönlichen Nummer erreicht werden und telefonieren. Wenn Sie keinen eigenen Anschluss haben, können Sie in der Nacht für Notfälle über die Nummer des Nachtdienstes erreicht werden ☎ 031 960 31 30.

## 11 Rechte und Pflichten

### 11.1 Ihre Rechte

Während Ihres Aufenthaltes steht Ihnen eine Reihe von Rechten zu, von denen wir hier die wichtigsten zusammengefasst haben:

### 11.2 Sorgfältige Behandlung und Betreuung

Sie haben Anspruch auf eine sorgfältige ärztliche und pflegerische Behandlung und Betreuung.

### 11.3 Information und Aufklärung

Die Ärztin, der Arzt klärt Sie über Untersuchungen und Behandlungen und die damit verbundenen Risiken auf.

### 11.4 Selbstbestimmungsrecht

Grundsätzlich sind Sie als Bewohnerin, Bewohner unsere Ansprechperson. Sofern Sie einen Vorsorgeauftrag oder eine Patientenverfügung erstellt haben, werden wir die darin genannte Person informieren, respektive einbeziehen. Das gesamte Personal untersteht der gesetzlichen Schweigepflicht. Falls Sie nicht mehr in der Lage sind über sich selbst zu bestimmen und keinen Vorsorgeauftrag oder eine Patientenverfügung verfasst haben, werden wir nach den Vorgaben des Erwachsenenschutzrechts die vertretungsberechtigte Person informieren.

## 11 Rechte und Pflichten

### 11.5 Beschwerderecht

Die Bewohnerin, der Bewohner kann sich formlos gegen unangemessene Behandlung bei der Geschäftsführung beschweren. Kann die Bewohnerin, der Bewohner ihre/seine Rechte nicht selber wahrnehmen, steht dieses Recht den Angehörigen oder der vertretenden Person gemäss Pensionsvertrag zu.

In Situationen, in denen die Geschäftsführung selber involviert ist, oder bei nicht befriedigenden Entscheiden der Geschäftsführung, stehen folgende externe Beschwerdeinstanzen zur Verfügung:

Trägerschaft  
Stiftung Siloah  
Worbstrasse 316, 3073 Gümligen  
☎ 031 958 19 04

Stiftung Bernische Ombudsstelle  
für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen  
Zinggstrasse 16, 3007 Bern  
☎ 031 372 27 27

Kinder und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) Bern  
Weltpoststrasse 5, Postfach 128, 3000 Bern 15  
☎ 031 635 20 00

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

Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion des Kantons Bern  
Alters- und Behindertenamt  
Rathausgasse 1  
3000 Bern 8  
☎ 031 633 42 83

## 11 Rechte und Pflichten

### 11.6 Rechte und Pflichten

Ihre Rechte und Pflichten sind im Pensions-, Betreuungs-, und Pflegevertrag geregelt.

In Kühlewil besteht ein übergeordnetes Leitbild und verschiedene Konzepte (Betriebskonzept, Betreuungs- und Pflegekonzept, Bezugspflegekonzept, Demenzkonzept, Palliativkonzept, IV-Konzept, Aktivierungskonzept). Diese können Sie gerne bei Bedarf beim Empfang verlangen und einsehen.

Ausserdem sind die Rechte und Pflichten im kantonalen Patientendekret vom 01.01.1990 sowie im Gesundheitsgesetz vom 02.12.1980 festgehalten. Im Weiteren verweisen wir auf die Verordnung über Betreuung und Pflege von Personen in Heimen (Heimverordnung), gültig seit dem 18. September 1996. Sie erhalten diese Unterlagen auf Wunsch durch die Geschäftsleitung zur Einsicht.



## 12 Austritt und Kündigung

Falls Sie aus Kühlewil austreten wollen, können Sie dies jederzeit tun. Wir bitten Sie folgendes zu beachten:

- Die Kündigung muss schriftlich an die Geschäftsleitung erfolgen.
- Unsere Kündigungsfrist beträgt 30 Tage, jeweils auf Ende des Monats.

Bei Kurzaufenthalten endet das Betreuungs- und Pflegeverhältnis gemäss vertraglicher Vereinbarung. Eine eventuelle Weiterführung dieses Betreuungs- und Pflegeverhältnisses ist nur nach vorheriger Absprache mit der Leitung Betreuung und Pflege möglich.

Falls Sie einen Austritt ins Auge fassen, bitten wir Sie, mit der Leitung Betreuung und Pflege Kontakt aufzunehmen, damit wir Sie über das weitere Vorgehen beraten und Ihren allfälligen Austritt gezielt vorbereiten können.

## 13 Schlusswort

Wir hoffen, einige Ihrer Fragen beantwortet zu haben, ansonsten stehen Ihnen unsere Mitarbeitenden gerne zur Verfügung. Wir können uns nur verbessern, wenn Sie uns mitteilen, was nicht Ihren Vorstellungen, Bedürfnissen und Erwartungen entspricht. Wir zählen auf Ihre Mithilfe und sind dankbar für alle Rückmeldungen.

Selbstverständlich nehmen wir auch gerne positive Rückmeldungen entgegen.

Umziehen bedeutet immer auch, neue Wurzeln schlagen. Dies kann schmerzhaft sein und ist nicht immer einfach. Wir hoffen aber, dass Sie in Kühlewil ein Ihnen entsprechendes, neues Zuhause finden und von Ihren Angehörigen gerne besucht werden.

Wir freuen uns, Sie auf Ihrem Lebensweg ein Stück begleiten zu dürfen. Möge es für Sie ein angenehmer Aufenthalt sein mit viel Lebensqualität und erfreulichen Tagen.

**Herzlichen Dank für Ihr Vertrauen!**

**Ihr Kühlewil**

