

# Gut zu wissen

## Inhaltsverzeichnis

---

Anmeldung.....	4
Pflegenotfälle (7 x 24 Stunden).....	4
Besuche im ZSB.....	4
Ärztliche Betreuung.....	5
Physiotherapie.....	5
Aktivierung und Alltagsgestaltung.....	6
Kosmetische und medizinische Fusspflege.....	6
Medizinische Transporte.....	6
Coiffeur.....	6
Kleider und persönliche Gegenstände.....	7
Bett- und Frottierwäsche.....	7
Aufenthaltskosten.....	8
Abwesenheit.....	8
Finanzierung.....	8
Rechnungsstellung.....	9
Vollmacht.....	10
Steuern/Fälligkeit der Steuererklärung.....	10
Versicherungen.....	10
Diebstahl.....	10
Seelsorge.....	10
Restaurant.....	11
Post.....	11
Telefon/WLAN.....	11
Fernsehen.....	11
Zwischenmahlzeiten.....	11
Rauchen und Kerzen.....	12
Haustiere.....	12
Augenmobil.....	12
Dentalhygiene.....	12
Sterben/Sterbebegleitung (Palliative Care zertifiziert seit Oktober 2018).....	12
Handhabung Sterbehilfe.....	13

Beschwerdestellen.....	13
Die Ansprechpartner/innen und ihre Telefonnummern .....	14

## Anmeldung

---

Das Team Anmeldung+Beratung berät und unterstützt Sie in Fragen rund um den Eintritt.

- Gerne zeigen wir Ihnen und Ihren Angehörigen das Zentrum Schlossmatt Region Burgdorf (nachfolgend ZSB genannt). Wir geben Ihnen Auskunft über unsere Angebote und zu den verschiedenen Abteilungen. Zum Aufenthalt im geschützten Wohnbereich haben wir das Wichtigste in der «Angehörigeninformation geschützter Wohnbereich» festgehalten.
- Wir klären die Möglichkeit eines Eintrittes ab und koordinieren den Eintritt mit allen betroffenen Stellen.
- Unklarheiten im Zusammenhang mit der Finanzierung des Aufenthaltes sowie solche rund um die Sozialversicherungen AHV, IV, Ergänzungsleistungen(EL) und Hilflosenentschädigung (HE) können mit uns besprochen werden.
- Wir organisieren und leiten interdisziplinäre Gespräche, in denen die aktuelle Pflegesituation einer/eines Bewohnenden aufgezeigt wird. Gemeinsam mit allen Betroffenen besprechen wir das weitere Vorgehen mit dem Ziel, einen Austritt nach Hause vorzubereiten oder einen Langzeitaufenthalt im ZSB zu begleiten. Diese Gespräche finden in der Regel wie folgt statt:
  - Dienstagnachmittag zwischen 15:30 und 17:00 Uhr
  - Donnerstagnachmittag zwischen 14:00 und 17:00 Uhr
- Sollten sich Fragen bezüglich Zusammenleben in unserem Haus ergeben, sind wir für Sie da.

Für eine Anmeldung sind das ausgefüllte und unterzeichnete Anmeldeformular sowie ein aktuelles Arztzeugnis erforderlich. Sie erreichen uns während den Bürozeiten direkt unter der Nummer 034 421 91 20.

## Pflegenotfälle (7 x 24 Stunden)

---

Wir sind in der Lage, pflegebedürftige Personen innerhalb weniger Stunden bei uns aufzunehmen, wenn pflegende Angehörige die Pflege nicht mehr übernehmen können. Sie erreichen uns rund um die Uhr unter der Nummer 034 421 91 65.

## Besuche im ZSB

---

Ihr Besuch ist jederzeit willkommen und wir freuen uns darüber. Gerne dürfen Sie unseren Bewohnenden ein kleines Geschenk mitbringen. Wir bitten Sie jedoch zu beachten, dass sich alkoholische Getränke mit Medikamenten schlecht vertragen. Die meisten unserer Bewohnenden sind auf Medikamente angewiesen. Deshalb bitten wir Sie, vorgängig mit der Teamleitung zu klären, ob ein alkoholisches Getränk wirklich geeignet ist oder ob es allenfalls zu Komplikationen führen kann.

Unsere Bewohnenden nehmen – je nach individuellen Wünschen – an Gruppenaktivitäten teil. Es ist deshalb von Vorteil, wenn Sie vor einem Besuch mit Ihrem Angehörigen oder der Abteilung den geeigneten Zeitpunkt abklären. Wir danken Ihnen, wenn Sie Rücksicht auf die Essenszeiten nehmen:

- Frühstück 07:45 – 09:00 Uhr
- Mittagessen 11:40 – 13:15 Uhr
- Abendessen 17:15 – 18:45 Uhr

Hunde sind im ZSB grundsätzlich erlaubt, sofern sie an der Leine gehalten werden. Diese Regelung gilt für alle Innenbereiche sowie für den gesamten Restaurantbereich ZSB. Im Aussenbereich ZSB (Ausnahme: Restaurantbereich) müssen Hunde nicht zwingend an der Leine gehalten werden, sofern sie andere Menschen oder Tiere nicht belästigen oder gefährden.

Beim ZSB steht eine Anzahl an kostenpflichtigen Parkplätzen zur Verfügung. Das Parkticket ist an der zentralen Parkuhr zu beziehen. Für Angehörige von Bewohnenden besteht die Möglichkeit, eine Parkkarte à CHF 30 pro Monat zu kaufen. Die Monatskarte ist für bis zu vier Familienmitglieder duplizierbar bzw. nutzbar, auch wenn diese nicht im selben Haushalt leben. Die Monatskarte kann am Empfang ZSB bezogen werden. Sind pro Familie mehrere Parkkarten gewünscht, so sind diese alle auf einmal zu beziehen. Dafür benötigen wir die Familiennamen sowie die jeweiligen Kontrollschilder. Das Parkticket sowie die Parkkarte müssen gut sichtbar hinter der Windschutzscheibe deponiert werden.

Angehörige von palliativen Bewohnenden erhalten eine Gratis-Parkkarte gültig für den ganzen Tag. Die Parkkarten können während den Bürozeiten am Empfang bezogen werden, ausserhalb den Bürozeiten auf der Pflegeabteilung E2. Dasselbe gilt, wenn ein Todesfall vorliegt. Palliative-Parkkarten haben eine Gültigkeit von 3 Tagen und können nach Ablauf der Gültigkeit bei Bedarf am Empfang verlängert werden. Benutzen Sie nach Möglichkeit den öV. Die Buslinie 462 bringt Sie vom Hauptbahnhof in ca. 7 Minuten direkt vor das ZSB (Haltestelle Alterspflegeheim).

## Ärztliche Betreuung

---

Im ZSB besteht freie Arztwahl. Wenn die ärztliche Betreuung nicht durch den bisherigen Hausarzt sichergestellt ist, steht unsere Zentrumsärztin, Dr. med. Sibille Küpfer, zur Verfügung. Während deren Abwesenheiten ist die Vertretung durch das Spital Emmental gewährleistet.

Dr. med. Sibille Küpfer ist bei der Gruppenpraxis Emmental AG angegliedert. Das Hausarztmodell ist möglich unter Angabe von «Gruppenpraxis Emmental AG Langnau».

## Physiotherapie

---

Bewohnende des ZSB und externe Kunden können sich auf ärztliche Verordnung durch unser Physio-Team behandeln lassen. Anmeldungen nimmt unser Physio-Team gerne unter der Nummer 034 421 91 62 entgegen.

Die Physiotherapie im ZSB ist verantwortlich für die Abgabe von einfachen Rollstühlen und Gehhilfsmitteln. Diese Hilfsmittel werden individuell angepasst und laufend kontrolliert. Beim Eintritt dürfen die eigenen Hilfsmittel der Bewohnenden mitgenommen und mit entsprechenden Namen versehen werden. Für Spezialrollstühle kann ein Gesuch bei der Invalidenversicherung eingereicht werden.

## **Aktivierung und Alltagsgestaltung**

---

Mit unserem Angebot von aktivierender Alltagsgestaltung und professioneller Aktivierungstherapie unterstützen wir die Bewohnenden bei der Erhaltung und Förderung ihrer körperlichen, geistigen, sozialen und emotionalen Ressourcen. Dabei gehen wir von einem ganzheitlichen Gesundheitsverständnis aus. In unsere Arbeit werden die vorhandenen Fähigkeiten und die Biografie miteinbezogen. Uns ist es wichtig, eine sinnvolle Tages- und Wochenstruktur in Form von Einzel- und Gruppenangeboten sowie jahreszeitlich angepassten Anlässen zu bieten.

Alltagsgestaltende Angebote ermöglichen soziale Kontakte, bieten Unterstützung zur Neuorientierung bei veränderten Lebensumständen und -situationen, Erhaltung oder Wiedererlangen von Kompetenzen und Interessen, Momente des Gelingens sowie Freude und Abwechslung im Alltag.

Unser Aktivierungsteam stellt Ihnen kurz nach Ihrem Eintritt die verschiedenen Angebote vor. Gemeinsam entscheiden wir, welche Aktivitäten Ihren Vorlieben und Ressourcen entsprechen.

Die Angebote der Aktivierung sind in der Tagespauschale inbegriffen.

## **Kosmetische und medizinische Fusspflege**

---

Unser Fusspflegeteam pflegt und behandelt die Füsse unserer Bewohnenden regelmässig. Selbstverständlich behandeln wir nach Vereinbarung auch gerne externe Kunden. Anmeldungen nimmt unser Fusspflege-Team gerne unter der Nummer 034 421 91 94 entgegen.

## **Medizinische Transporte**

---

Angehörige können medizinisch und nicht medizinisch notwendige Fahrten von Bewohnenden selber übernehmen. Wenn dies nicht möglich ist, beauftragt das ZSB die Firma easyCab AG ([www.easycab.ch](http://www.easycab.ch)) oder den Rotkreuz-Fahrdienst. EasyCab verfügt über geeignete Fahrzeuge, um auch Bewohnende im Rollstuhl oder liegend zu transportieren. Die Kosten für diese Fahrten werden grösstenteils von der Grundversicherung, der Zusatzversicherung, der EL, IV oder SUVA übernommen.

Als Information: Fahrten, die nicht medizinisch notwendig sind, werden von der Stiftung Behindertentransport Bern (BTB) bei entsprechender Mitgliedschaft bis zu 75% subventioniert. Über die Website [www.stiftung-btb.ch](http://www.stiftung-btb.ch) können immobile Bewohnende bei der Stiftung als Mitglied angemeldet werden. Die Mitgliedschaft ist kostenlos. Die Anzahl subventionierter Fahrten ist limitiert.  
IV (bis 65J) = 16 Fahrten, AHV (ab 65J) = 12 Fahrten (pro Monat)

## **Coiffeur**

---

Im ZSB befindet sich ein Coiffeursaloon, der auf privater Basis betrieben wird. Die Bewohnenden geniessen Priorität. Ausserdem kommen sie in den Genuss eines Spezialpreises. Anmeldungen sind via Pflegepersonal der Abteilung oder direkt unter der Nummer 034 421 91 66 möglich.

## **Kleider und persönliche Gegenstände**

---

Kleider, Toilettenartikel und persönliche Gegenstände sind individuell und richten sich nach den Gewohnheiten. Die nachstehende Liste soll Ihnen bei der Zusammenstellung als Richtlinie dienen:

- Toilettenartikel (Zahnbürste, Zahnprothesen-Schale, Kamm, usw.)
- Haarföhn
- Nagelpflegeset
- genügend Unterwäsche
- Taschentücher
- Morgenrock oder Trainer (pflegeleicht)
- Kleider für alle Witterungen
- Haus- und Ausgangsschuhe
- Arbeitsgeräte und Utensilien für Hobbys
- Bücher, Fotoalben
- Lieblingsspiele, Bilder, Wanduhr usw.
- TV-Gerät (Flachbildschirm), CD-Player, Radiogerät
- Gehhilfen, Rollstuhl oder sonstige Hilfsmittel

Beachten Sie bitte: Private defekte Gehhilfen oder Rollstühle werden von unserem Technischen Dienst auf Ihren Wunsch hin gerne repariert. Die Kosten dafür gehen zu Ihren Lasten.

Als Bewohner/in im ZSB haben Sie allerdings Anspruch auf eine hauseigene Gehhilfe/einen hauseigenen Rollstuhl.

Für Langzeitbewohnende (mit Ausnahme der Kurzeintaufenthalte):

- Persönliche Zimmereinrichtung, Bilder

Das Maschinenwaschen von persönlicher Wäsche ist im Tarif inbegriffen. Wir behandeln Ihre Kleider sehr sorgfältig. Trotzdem bitten wir Sie, nur Kleider mitzubringen, die mit der Maschine gewaschen werden können. Wir lehnen jegliche Haftung für das Waschen von delikaten Kleidungsstücken aus reiner Schurwolle, Angora, Seide etc. ab.

Das «Nämele» von sämtlichen Kleidungsstücken ist obligatorisch. Die Namensbänder werden durch unsere Wäscherei hergestellt und auf den Kleidern angebracht.

## **Bett- und Frottierwäsche**

---

Das ZSB stellt die Bett- und Frottierwäsche zur Verfügung und besorgt auch die Reinigung.

Eigene Duvets können im ZSB nicht benützt werden. Auf Wunsch dürfen Sie aber einen eigenen Bettanzug mitbringen.

## Aufenthaltskosten

---

Die Aufenthaltskosten setzen sich aus einem Anteil an die Pflege, einem Beitrag an die Infrastruktur sowie den Hotellerie- und Betreuungskosten zusammen. Die gültigen Tarife entnehmen Sie unserer aktuellen Tarifliste.

Die Pflegekosten richten sich nach dem Pflegeaufwand. Wir unterscheiden 12 Pflegestufen. Die Kosten für nicht im Tarif enthaltene Leistungen sind separat aufgelistet. Wir unterscheiden bei den Pensionstarifen zwischen zwei Kategorien (eigene/geteilte Nasszelle). Sind Sie Bezüger von Ergänzungsleistungen? – Wenn ja, verrechnen wir Ihnen den Pensionstarif 2 gemäss Tarifliste sofern bei uns eine aktuelle Verfügung der Ergänzungsleistungen vorliegt. Eine allfällige Rückvergütung von bereits in Rechnung gestellten Kosten für die eigene Nasszelle ist für maximal 3 Monate möglich.

## Abwesenheit

---

Bei Abwesenheit infolge Spital- oder Kuraufenthalt sowie Ferien- oder Wochenendabwesenheit stellen wir den Pensionstarif (Hotellerie, Betreuung und Infrastruktur) gemäss Tarifliste in Rechnung.

Bei den Aufwendungen Pensionstarif Hotellerie (Logis, Reinigung etc.), Betreuung (Aktivitäten etc.) und Infrastruktur (Instandhaltung, Beschaffung, Aufwände/Kosten von Investitionen wie Zinsen und Abschreibungen/Amortisationen etc.) haben wir als Institution keine Kostenersparnis bei Abwesenheiten. Aus diesem Grund sind diese Kosten in voller Höhe zu bezahlen.

## Finanzierung

---

Nehmen wir das Wesentlichste vorweg: ***Alle betagten Menschen, die einen Pflegeplatz brauchen, können diesen finanzieren.***

Die Tarife, welche die Bewohnenden zu bezahlen haben, sind so berechnet, dass sie zusammen mit den Ergänzungsleistungen bezahlbar sind; auch bei bescheidenen finanziellen Verhältnissen. Zur Finanzierung tragen bei:

- eigenes Einkommen
- eigenes Vermögen
- Ergänzungsleistungen, wenn Voraussetzungen erfüllt sind
- die Hilflosenentschädigung

***Ergänzungsleistungen zur AHV*** können bei den Ausgleichskassen beantragt werden. Beachten Sie bitte, dass für Rentnerinnen und Rentner, die in einem Heim leben, andere Berechnungsgrundlagen gelten als für Zuhause wohnende. Als Daueraufenthalter wird Ihnen die Tagestaxe sowie ein Betrag für persönliche Auslagen als Ausgaben anerkannt.

Reichen Sie bitte einen allfälligen Antrag auf Ergänzungsleistungen frühzeitig ein. Ab Heimeintritt werden maximal sechs Monate rückwirkend vergütet. Danach erfolgt die Leistung ab dem Monat der Anmeldung. Bitte stellen Sie uns eine Kopie der Verfügung für Ergänzungsleistungen zu.

Wenn keine finanziellen Mittel vorhanden sind und wenn sich die Zahlungen der Ergänzungsleistungen verspäten, empfehlen wir, einen Antrag auf Sozialhilfe beim zuständigen Sozialdienst zu stellen.



**Hilflosenentschädigungen:** Ungefähr ein Jahr nach Eintritt prüft die Anmeldung+Beratung, ob ein Anspruch auf Hilflosenentschädigung besteht. Sie werden zu gegebener Zeit darüber informiert. Bitte beachten Sie, dass die Hilflosenentschädigung mit allfälligen Ergänzungsleistungen verrechnet wird.

Den **Krankenkassen** verrechnen wir den Anteil Pflege gemäss Pflegestufe direkt. Medizinische Leistungen wie Arztkosten, Medikamente, Labor- und Therapieleistungen werden vom Leistungserbringer dem Bewohnenden bzw. dessen Krankenkasse in Rechnung gestellt. Prüfen Sie, ob Sie allfällige Zusätze beibehalten möchten.

Auch der **Kanton Bern** übernimmt einen Anteil der Pflegekosten. Das ZSB rechnet mit dem Kanton Bern ebenfalls direkt ab.

Von Bewohnenden, welche ihre Schriften ausserhalb des Kantons Bern haben, benötigen wir vor Eintritt eine Kostengutsprache des Wohnsitzkantons bzw. der Wohnsitzgemeinde. Die Anmeldung+Beratung ist Ihnen bei den entsprechenden Abklärungen gerne behilflich.

## Rechnungsstellung

---

Sie und/oder Ihre Angehörigen und Freunde oder Ihr Beistand regeln Ihre finanziellen Angelegenheiten selbst. Wir stellen Ihnen oder der von Ihnen bezeichneten Stelle jeden Monat eine Rechnung aus, die Sie innert Zahlungsfrist begleichen. Zu Ihrer Information erhalten Sie eine Kopie unserer Rechnung an Ihre Krankenkasse. Die Rechnungen können auch via Lastschriftverfahren beglichen werden.

Ab dem 01. Januar 2021 können Bezügerinnen und Bezüger von Ergänzungsleistungen (EL) dem Heim, in welchem sie sich längerfristig aufhalten, einen gewissen Betrag der monatlichen EL direkt auszahlen lassen. Gemäss Art. 21c der Bundesverordnung über die EL gilt dabei folgende Reihenfolge:

- a. Zuerst wird dem Krankenversicherer der Betrag für die obligatorische Krankenversicherung ausbezahlt.
- b. Von der restlichen EL erhält der Bewohnende den Betrag für die persönlichen Auslagen.
- c. Von der verbleibenden EL erhält das Heim einen Betrag bis maximal zur Höhe der Tagestaxe.
- d. Verbleibt dann immer noch ein Restbetrag, wird dieser den Bewohnenden ausbezahlt.

Für diese direkte Auszahlung der Ergänzungsleistungen an das Zentrum Schlossmatt wird eine Abtretung benötigt, unterschrieben durch den EL-Bezüger oder dessen Vertretung sowie durch das Zentrum Schlossmatt. Die Direktzahlungen der Ausgleichskasse werden auf der Monatsrechnung des Bewohnenden abgezogen. Die Anmeldung+Beratung oder die Bewohneradministration wird mit der Vermögenssorge bei einem definitiven Heimeintritt oder beim Statuswechsel zum Daueraufenthalt das Gesuch ausfüllen.

Bei Eintritt in unsere Institution werden wir Ihnen eine Rechnung für eine Depotzahlung zustellen, damit wir ab dem ersten Tag die Ausgaben für Pflege, Wohnen und Essen finanzieren können. Dieser Betrag wird bei Beendigung des Aufenthaltes mit der Schlussrechnung verrechnet.

## Vollmacht

---

Wir empfehlen Ihnen, eine Vertrauens- oder Bezugsperson für den Fall einer Urteilsunfähigkeit (Art. 16/18 ZGB) beim Eintritt zu bezeichnen und diese mit den notwendigen Vollmachten auszustatten (siehe Anmeldeformular). Name und Adresse dieser Person sind der Anmeldung+Beratung mitzuteilen.

Wird keine Vertrauensperson bestimmt und zeichnet sich ab, dass die Urteilsunfähigkeit eines Bewohnenden länger dauert oder bleibend ist, ist das ZSB verpflichtet, die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) zu informieren.

## Steuern/Fälligkeit der Steuererklärung

---

Es muss jedes Jahr eine Steuererklärung ausgefüllt werden (im Besonderen die Formulare 1 – 5 der Steuererklärung).

Zusammen mit der Steuererklärung kann ein Antrag auf Veranlagung nach Art. 41 StG eingereicht werden, wenn gleichbleibende finanzielle Verhältnisse bestehen. Das heisst, wenn eine Person dauernd Ergänzungsleistungen bezieht und/oder wenn sich eine Person im Rentenalter dauerhaft in einem Pflegeheim aufhält. Das Formular können Sie bei der Steuerverwaltung beziehen. Für Fragen wenden Sie sich an die Steuerbehörde der letzten Wohngemeinde. In besonderen Fällen kann ein Steuererlassgesuch gestellt werden.

## Versicherungen

---

**Krankenkasse:** Die Krankenkassen-Grundversicherung muss beibehalten werden. Alle Krankenkassen entrichten ihre Pauschalen auf der Basis Ihrer Grundversicherung.

**Unfallversicherung:** Sie müssen die Unfallversicherung bei Ihrer Krankenkasse in der Grundversicherung miteinschliessen. Das ZSB hat für die Bewohnenden keine spezielle Unfallversicherung abgeschlossen.

**Versicherung der persönlichen Effekte:** Persönliche Effekte, Schmucksachen und Mobiliar sind gegen Feuer-, Elementar- und Wasserschäden versichert. Speziell wertvolle Möbelstücke versichern Sie bitte zusätzlich.

**Haftpflichtversicherung:** Die Bewohnenden benötigen keine eigene Haftpflichtversicherung.

## Diebstahl

---

Um Diebstählen vorzubeugen, ist es ratsam, Wertgegenstände und grössere Geldbeträge im Depot unseres Empfangs aufzubewahren. Diese können zu den Büroöffnungszeiten deponiert und abgeholt werden (07:45 bis 12:00 Uhr und 13:00 bis 16:30 Uhr). Es wird keine Haftung übernommen für verlorengegangene Gegenstände. Es stehen eine beschränkte Anzahl abschliessbarer Separanden zur Verfügung.

## Seelsorge

---

Eine Seelsorgerin arbeitet im ZSB. Diese Begleitung unterstützt die Seelsorge der bisherigen Wohngemeinde. Im ZSB findet monatlich ein Gottesdienst der reformierten Landeskirche statt. Die Daten finden Sie auf unserem Veranstaltungskalender.

## Restaurant

---

Wir verfügen über ein hauseigenes Restaurant – ein Ort der Begegnung. Gerne dürfen Sie während den Besuchen Ihres Angehörigen im Restaurant verweilen. Das gemeinsame Mittagessen mit dem Bewohnenden ist möglich. Zudem steht das Restaurant auch für spezielle Anlässe zur Verfügung. Bei Interesse nehmen Sie Kontakt auf mit dem Leiter Gastronomie unter Tel. 034 421 91 40.

Im Restaurant kann ein persönliches Konto eröffnet werden. Entweder zahlen Sie einen fixen Betrag darauf ein oder wir belasten die Konsumationen auf Ihrer Monatsrechnung.

## Post

---

Die eingehende Post wird täglich verteilt. Für die abgehende Post haben wir im Eingangsbereich einen Posteinwurf.

Denken Sie daran, dass bei der Umadressierung eines Abonnements der Vor- und Nachname des Bewohnenden in der Adressanschrift erwähnt ist.

Bitte lassen Sie Ihre Adresse bei den folgenden Stellen umwandeln und geben Sie stattdessen die Adresse der Person an, die Ihre finanziellen Angelegenheiten regelt: Bank, Krankenkasse, Pensionskasse, Versicherungen, AHV-Ausgleichskasse, Gemeindeverwaltung, Ärzte.

So gelangt die Post direkt an die dafür zuständige Stelle. Alternativ kann die Post von der Vermögenssorge regelmässig am Empfang abgeholt werden.

## Telefon/WLAN

---

Jedes Zimmer besitzt einen Telefonanschluss, mit welchem Anrufe empfangen werden können. Möchten Sie telefonieren, kann auf Wunsch und auf eigene Kosten die Freischaltung des Telefonanschlusses bestellt werden. Sie bekommen bei uns eine neue Telefon-Nummer; diejenige von Zuhause können Sie leider nicht beibehalten. Anrufe auf kostenpflichtige Telefonnummern werden zusätzlich verrechnet, z.B. an die Auskunft 1818. Die Nummern mit der Vorwahl 0800 und 0900 sowie Anrufe ins Ausland sind gesperrt.

Unsere Bewohnenden und Gäste haben kostenlosen Internetzugang. Die Bewohnenden können die WLAN-Anmeldedaten auf der jeweiligen Abteilung anfordern.

## Fernsehen

---

Ein Fernsehgerät steht in allen Aufenthaltsräumen. In allen Zimmern sind Anschlüsse für TV-Empfang vorhanden. Dort können private Geräte angeschlossen werden.

Die Empfangsgebühren für Radio und Fernsehen entfallen für die Bewohnenden.

## Zwischenmahlzeiten

---

Die tägliche Pauschale für Zwischenmahlzeiten beinhaltet die Verpflegung nebst den Hauptmahlzeiten, wie zum Beispiel Kaffee, Tee, Süssgetränke, Früchte, Joghurt. Diese Pauschale gilt für Konsumationen auf der Abteilung und wird allen Bewohnenden verrechnet. Ausgenommen davon sind Bewohnende, die ausschliesslich künstlich ernährt werden oder aufgrund einer palliativen Situation keine Nahrung zu sich nehmen.

## **Rauchen und Kerzen**

---

Das ZSB ist rauchfrei. Es ist untersagt, in den Zimmern und im ganzen ZSB Kerzen anzuzünden.

## **Haustiere**

---

Eigene Haustiere können nicht ins ZSB mitgebracht bzw. im ZSB gehalten werden. In unserem Haus und Garten leben jedoch Katzen, Zwergziegen, Schildkröten und Fische. Ausserdem kommen regelmässig Therapiehunde zu Besuch.

## **Augenmobil**

---

Auswärtige Arztbesuche sind für Menschen mit eingeschränkter Mobilität anstrengend und aufwändig, die fremde Umgebung ist unangenehm und es kann zu längeren Wartezeiten kommen. AUGENMOBIL möchte diese Belastungen vermeiden. Das Team der AUGENMOBIL AG kommt jährlich einmal ins Zentrum Schlossmatt und führt vor Ort augenärztliche Basis-Untersuchungen durch. Die Untersuchungen dauern ungefähr eine halbe Stunde. Die erhobenen Befunde werden telemedizinisch von erfahrenen Augenärzten beurteilt. Ein Bericht mit einer Empfehlung für das weitere Vorgehen rundet das Angebot ab. Falls die Befunde darauf hinweisen, dass eine Brillenkorrektur die Sehschärfe deutlich verbessern würde, kann nach Absprache ein Besuch durch einen mobilen Optikerdienst organisiert werden. In vielen Fällen reicht diese Untersuchung völlig aus, um die wichtigsten Gründe für Sehverlust auszuschliessen. Die Augenmobil-Untersuchung kostet zwischen CHF 250.00-350.00 und wird von der Krankenkasse übernommen.

## **Dentalhygiene**

---

Insbesondere für pflegebedürftige oder demente Menschen ist der Gang in eine Zahnarztpraxis oft sehr anstrengend oder unmöglich. Eine gute und gesunde Zahnhygiene spielt jedoch auch bei Pflegebedürftigkeit und/oder im Alter eine zentrale Rolle für das Wohlbefinden. Eine Dentalhygienikerin kommt zweimal jährlich ins Zentrum Schlossmatt und führt auf Wunsch bei den Bewohnenden eine Dentalhygiene-Behandlung mit grosser Einfühlsamkeit und Empathie durch. Für eine Behandlung von ca. 40 Minuten belaufen sich die Kosten auf ca. CHF 156.00 und werden von der Dentalhygienikerin direkt in Rechnung gestellt.

## **Sterben/Sterbebegleitung (Palliative Care zertifiziert seit Oktober 2018)**

---

Menschen im Endstadium ihres Lebens bieten wir eine würdevolle Pflege und Betreuung an. Sie werden nach den Grundsätzen der Palliation gepflegt, betreut und beim Sterben begleitet. Unsere Betreuung hilft, Lebenswege in Würde zu vollenden.

Selbstverständlich gehört auch dazu, dass Angehörige rund um die Uhr im ZSB bleiben und schlafen können.

Unsere Seelsorgerin bietet auf Wunsch den Betroffenen und ihren Angehörigen die nötige Unterstützung an.

## Handhabung Sterbehilfe

---

Wenn trotz diesem umfassenden Angebot der palliativen Pflege der ausdrückliche Wunsch besteht, eine Freitodbegleitung in Anspruch zu nehmen, so ist dies unverzüglich der tagesverantwortlichen Pflegefachpersonen/Teamentleitung oder der Pflegedienstleitung (Geschäftsleitungsmitglied Leiterin P+T) mitzuteilen. Die Pflegedienstleitung koordiniert das weitere Vorgehen.

Eine Freitodbegleitung unter Beizug einer externen Sterbehilfeorganisation in Anspruch zu nehmen, ist im ZSB nicht grundsätzlich auszuschliessen. Jedoch sind diverse Kriterien zu erfüllen (Entscheid und Prüfung erfolgt durch die Geschäftsleitung).

## Beschwerdestellen

---

Wir haben jederzeit ein offenes Ohr für die Wünsche und Anliegen der Bewohnenden. Dazu wenden Sie sich an die Teamentleitung des entsprechenden Pflegeteams oder bei übergeordneten Anliegen an die Leitung Pflege+Therapie.

- **Leitung Pflege + Therapie**  
Schenk Lucia  
Telefon 034 421 91 45  
E-Mail [lucia.schenk@zsburgdorf.ch](mailto:lucia.schenk@zsburgdorf.ch)

Sollten wir Wünsche und Anliegen nicht zu Ihrer Zufriedenheit erfüllen respektive bearbeiten, haben Sie die Möglichkeit, sich an folgende Stellen zu wenden:

- **Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters- und Heimfragen**  
Frau Dr. Kathrin Kummer, Ombudsfrau/Fürsprecherin  
Zinggstrasse 16  
3007 Bern  
Telefon 031 372 27 27  
Telefax 031 372 27 37  
E-Mail [info@ombudsstellebern.ch](mailto:info@ombudsstellebern.ch)  
[www.ombudsstellebern.ch](http://www.ombudsstellebern.ch)  
Sprechstunden nach Vereinbarung. Die Gespräche sind vertraulich und kostenlos.
- **Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion des Kantons Bern**  
Gesundheitsamt  
Rathausgasse 1  
3011 Bern  
Telefon 031 633 42 83  
Telefax 031 633 40 19  
E-Mail [info.ga@be.ch](mailto:info.ga@be.ch)

Bei Unklarheiten betreffend Krankenkassenleistungen und Patientenrecht berät Sie auch folgende Organisation:

- **Schweizerische Stiftung SPO Patientenschutz**  
Beratungsstelle Bern  
Eigerplatz 12  
3007 Bern  
Telefon 031 372 13 11  
Telefax 031 372 13 16  
E-Mail [be@spo.ch](mailto:be@spo.ch)  
[www.spo.ch](http://www.spo.ch)

### **Die Ansprechpartner/innen und ihre Telefonnummern**

---

Die Telefonzentrale des ZSB ist während den Bürozeiten (07:45 bis 12:00 Uhr und 13:00 bis 16:30 Uhr) bedient:

- Telefonnummer 034 421 91 11
- HOTLINE 7x24 Std. 034 421 91 65
- Webseite: [www.zsburgdorf.ch](http://www.zsburgdorf.ch)
- Email: [info@zsburgdorf.ch](mailto:info@zsburgdorf.ch)
  
- Anmeldung+Beratung Pfister Carmen 034 421 91 20  
Pfister Sabine 034 421 91 30  
[anmeldung+beratung@zsburgdorf.ch](mailto:anmeldung+beratung@zsburgdorf.ch)  
[anmeldungberatung.zsburgdorf@hin.ch](mailto:anmeldungberatung.zsburgdorf@hin.ch)
  
- Bewohneradministration Pfister Vreni 034 421 91 58  
[vreni.pfister@zsburgdorf.ch](mailto:vreni.pfister@zsburgdorf.ch)  
[fc.zsburgdorf@hin.ch](mailto:fc.zsburgdorf@hin.ch)
  
- Zentrumsärztin Dr. med. Küpfer Sibille  
Die Kontaktaufnahme mit der Ärztin erfolgt über die jeweilige Teamleitung.
  
- Physiotherapie Kunz Karola 034 421 91 62  
[karola.kunz@zsburgdorf.ch](mailto:karola.kunz@zsburgdorf.ch)  
[physiotherapie@zsburgdorf.ch](mailto:physiotherapie@zsburgdorf.ch)
  
- Fusspflege Flückiger Susanna 034 421 91 94  
[fusspflege@zsburgdorf.ch](mailto:fusspflege@zsburgdorf.ch)
  
- Coiffeursaloon Trösch Kathrin 034 421 91 66  
Dienstag und Donnerstag ganztags