



Residenz Au Lac
daheim sein

Informationen für Angehörige



Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	4
2. Ankommen und Daheim sein in der Residenz Au Lac	5
3. Informationsaustausch und Anlässe	7
4. Ärztliche Kontaktpflege	8
5. Psychologische Begleitung	9
6. Finanzielles	9
7. Wissens- und Kompetenzmanagement	10
8. Umgang mit Anliegen und Beschwerden	11
9. Kontakt	11

1. Einleitung

Ein Ihnen nahestehender älterer Mensch ist erkrankt und pflegebedürftig. Für Sie ist es eine Selbstverständlichkeit, ein Bedürfnis, ihm zu helfen. Sei es der langjährige Lebenspartner, mit dem Sie vielleicht gemeinsam Kinder grossgezogen haben, Ihre Geschwister, ein Eltern- oder Schwiegerelternanteil oder ein guter Freund – Sie verbindet wahrscheinlich ein tiefes Verantwortungsgefühl füreinander und eine gemeinsame Lebensgeschichte mit Höhen und Tiefen.

Gleichzeitig tragen Sie die Verantwortung für Ihr eigenes Leben. Sie stehen vielleicht mitten im Beruf oder haben Kinder, die Sie brauchen? Sie sind möglicherweise selbst nicht mehr ganz gesund oder wohnen vielleicht nicht am gleichen Ort mit demjenigen, für den Sie so gern alles tun möchten, damit es ihm besser geht?

Es gibt diverse Gründe, warum ein Eintritt in eine Altersinstitution wie die Residenz Au Lac nötig wird. Diese neue Situation verändert nicht nur das Leben für die pflegebedürftige Person, es stellt auch Sie und Ihre Familie vor eine neue Herausforderung.

Schuldgefühle und Zweifel, fehlendes Vertrauen, dass die «fremden» Menschen Ihren Angehörigen so gut betreuen wie Sie, Angst vor einer Verschlechterung des Zustandes, überhaupt Verlustängste, Geldsorgen – Es gibt unendlich viele belastende Gefühle auf diesem Weg.

Mit dieser Broschüre möchten wir Ihnen bei dieser schwierigen Entscheid Unterstützung bieten. Sie werden erfahren, an wen Sie sich bei Fragen wenden können, welche Partner Ihnen im medizinischen, psychologischen oder seelsorgerischen Bereich zur Seite stehen, wie wir den Ihnen nahestehenden Menschen begleiten.

Sie ersehen in der vorliegenden Broschüre auch, welche wichtige Rolle Ihnen als Angehörige oder Angehöriger zusteht. Und wo Sie Hand bieten können im Umgang mit dem pflegebedürftigen Menschen.

Unser Ziel ist, mit Ihnen als Angehörige/Angehöriger eine partnerschaftliche, vertrauensvolle Beziehung zu pflegen. Unabhängig davon, wie lange der Aufenthalt Ihrer Bezugsperson bei uns ist. Sie sind nebst unseren Bewohnenden die wichtigste Informationsquelle und häufig die besten Experten, was den Zugang zu Ihrem Nächsten angeht.

Biel/Bienne, März 2017

2. Ankommen und Daheim sein in der Residenz Au Lac

2.1 Eintritt

Dem Tag des Eintrittes wird besondere Aufmerksamkeit geschenkt. Der oder die Eintretende wird mit Ihnen und der Residenz Au Lac an einem Begrüssungsgespräch klären, welche Erwartungen und Wünsche gegenseitig bestehen.

Der oder die Eintretende soll so rasch wie möglich das Haus mit den Mitbewohnern, dem Team Betreuung & Pflege und all seinen Gepflogenheiten kennen und schätzen lernen und sich bald zu Hause fühlen. Sie, liebe Angehörige, sind am Eintrittstag genauso herzlich willkommen wie der neue Bewohner oder die neue Bewohnerin.

Als Angehörige erhalten Sie eine Bezugsperson aus dem Team Betreuung & Pflege. Dies ist entweder die Leiterin der Abteilung Betreuung & Pflege oder eine Teamleiterin. Die Bezugsperson wird Sie vom Eintritt bis zum Austritt oder Versterben des Bewohnenden begleiten. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, Ihre Bezugsperson für ein Gespräch zu kontaktieren.



2.2 Integration / Einleben

Sie sind eine grosse Unterstützung für das Wohlbefinden unserer Bewohnerinnen und Bewohner. Ihre Besuche schätzen wir sehr. Daher haben wir keine fixen Besuchszeiten. Sie sind jederzeit herzlich willkommen.

Sie als Angehörige haben zudem die Möglichkeit, sich in den Alltag der Bewohnerin oder des Bewohners zu integrieren. Nach Ihren individuellen Wünschen und Fähigkeiten werden Sie für die Betreuung, Begleitung und Pflege der Bewohnerin oder des Bewohners miteinbezogen.

Bei wichtigen neuen Massnahmen, Verordnungen und Veränderungen in der Behandlung werden Sie als Angehörige im Einverständnis mit dem Bewohner oder der Bewohnerin informiert und miteinbezogen.

Aktiv unterstützen können Sie zum Beispiel:

- beim Essen
- in der Körperpflege
- in der Freizeitgestaltung
- bei Abendritualen
- in der Sterbebegleitung
- und in vielen weiteren Situationen. Kommen Sie einfach auf uns zu.



2.3 Feiertage und weitere Events

Man soll die Feste feiern, wie sie fallen. Sie als Angehörige werden zu diversen Anlässen, wie beispielsweise Weihnachten, Oktoberfest, etc. eingeladen. Sie haben im Weiteren auch die Möglichkeit, an Feierlichkeiten wie z.B. dem Geburtstag oder Muttertag auf der Wohn-gemeinschaft ein Fest-Menü mit Ihrem nahestehenden Menschen zu geniessen.

2.4 Palliative Care / Abschied / Tod

Der besonderen Schutz- und Hilfebedürftigkeit eines Menschen in der letzten Lebensphase tragen wir speziell Rechnung. Palliative Care hat den Schwerpunkt in der Betreuung und Pflege von schwerkranken und sterbenden Menschen, um deren Lebensqualität sowie die der Angehörigen bestmöglich zu erhalten. Je enger der Einbezug der Angehörigen geschieht, desto besser können Phasen der Krankheit und des Sterbens für die Betroffenen verlaufen. Während der ganzen Zeit wird interdisziplinär nach neusten Erkenntnissen für das körperliche, geistige und seelische Wohlbefinden gesorgt.

3. Informationsaustausch und Anlässe

3.1 Persönliche, individuelle Information

Im Vorfeld eines Eintrittes in die Residenz Au Lac führt die Leitung Betreuung & Pflege das erste Gespräch mit der zukünftigen Bewohnerin oder dem Bewohner und Ihnen als Angehörige durch. Es wird thematisiert, wie und in welchem Umfang Sie sich im Umgang mit der zukünftigen Bewohnerin oder dem zukünftigen Bewohner einbringen möchten. Zudem haben Sie die Möglichkeit, das persönliche Zimmer zu besichtigen, sofern es frei ist.

An diesem ersten Gespräch werden im Weiteren die Taxordnung und der Pflegevertrag erläutert. Ebenfalls thematisiert werden die Patientenverfügung, der Vorsorgeauftrag, die Möglichkeiten für Ergänzungsleistungen oder Hilflosenentschädigung.

Selbstverständlich haben Sie und die zukünftige Bewohnerin oder der zukünftige Bewohner die Möglichkeit, Fragen zu stellen und Ihre Anliegen und Wünsche anzubringen.

Am Eintrittstag findet wie bereits unter Punkt 2.1 erwähnt das Begrüßungsgespräch mit dem neuen Bewohnenden und Ihnen statt. Seitens des Teams Betreuung & Pflege wird dieses Gespräch von der tagesverantwortlichen, diplomierten Fachperson geführt. Hier werden nochmals die Erwartungen und Wünsche der Bewohnerin oder des Bewohners und von Ihnen besprochen.

Ein erstes Pflegegespräch mit der Teamleiterin der Wohngemeinschaft ist im Laufe des ersten Monats nach Eintritt geplant. Hier werden die Bewohnerin oder der Bewohner und Sie als Angehörige über die Einstufung der Pflegebedürftigkeit (RAI) informiert. Weitere Pflegegespräche werden mindestens alle sechs Monate, bei Veränderung der Pflegestufe sowie bei Bedarf auch früher festgelegt.

3.2 Schriftliche Informationen

Die wichtigsten Informationen über die Residenz Au Lac finden Sie auf unserer Website (www.residenz-au-lac.ch). Insbesondere wird dort das Wohngemeinschaftsmodell beschrieben. Auch die systematische Förderung der Lebensqualität unserer Bewohnerinnen und Bewohner ist dort im Allgemeinen sowie mit tatsächlich erlebten Geschichten beschrieben.

Im Weiteren erscheint dreimal jährlich die Residenz-Zeitung, die nebst den Bewohnerinnen und Bewohnern und anderen interessierten Fachkreisen auch Ihnen zugestellt wird. Sie entdecken darin allgemeine lehrreiche Informationen zu einem bestimmten Thema, aber auch immer wieder herzerwärmende Geschichten aus den Wohngemeinschaften.

Beim Eingang in die Wohngemeinschaften im ersten Stock ist eine Informationstafel angebracht. Dort finden Sie jeden Mitarbeitenden mit Foto, Namen und Funktion aufgeführt.

3.3 Angehörigenanlässe

Sie als Angehörige haben spezielle Themen, Fragen und Anliegen, die Sie im Erfahrungsaustausch mit anderen, den Führungskräften des Bereichs Betreuung & Pflege und der Direktion diskutieren möchten? Zweimal jährlich finden in der Residenz Au Lac Angehörigen-Anlässe zu unterschiedlichen Themen statt. Sie sind jeweils herzlich dazu eingeladen. Beim anschliessenden, kulinarischen Teil stehen die Begegnung untereinander und gemütliches Beisammensein im Vordergrund.

4. Ärztliche Kontaktpflege

Die Kontaktmöglichkeiten zwischen Ihnen und dem ärztlichen Dienst sind bedarfs- und bedürfnisgerecht geregelt. Die Residenz Au Lac funktioniert nach dem Belegarzt-Modell, das heisst eine freie Arztwahl ist möglich. Die Arztvisite mit dem Belegarzt findet nach Bedarf statt, zwischendurch sind die Pflegefachpersonen der Betreuung & Pflege in telefonischem Kontakt mit ihm. Falls Sie als Angehörige Fragen klären möchten, können Sie sich an die zuständige Pflegefachperson im Servicecenter wenden. Diese organisiert Ihre Teilnahme an der Visite. Selbstverständlich können Sie den behandelnden Arzt auch direkt kontaktieren.

Uns ist Transparenz und Offenheit sehr wichtig: Sie werden – das Einverständnis Ihres Angehörigen vorausgesetzt – über Verschlechterungen des Allgemeinzustandes, spezielle Vorkommnisse, Veränderungen in der Medikation, spezielle Untersuchungen etc. laufend informiert. Sie haben auch Einsicht in die Pflegedokumentation. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, sich über den Gesundheitszustand Ihrer nahestehenden Person zu informieren.

5. Psychologische Begleitung

Für Angehörige ist es belastend, einen nahestehenden Menschen leiden zu sehen und nichts dagegen tun zu können. Durch die Pflegebedürftigkeit des Familienmitgliedes wird zudem die eigene Lebensplanung oft von Grund auf verändert. Zudem ist es möglich, dass sich nahestehende Personen durch eine Erkrankung nicht nur äusserlich, sondern auch in ihren geistigen und psychischen Fähigkeiten verändern. Angehörige treffen eine fremde Person an und könnten sich hilflos im Umgang mit ihr fühlen.

In der Residenz Au Lac bieten wir Ihnen Hand. Sie haben die Möglichkeit, Ihre Fragen via Hausarzt mit einem Gerontopsychiater oder -psychiaterin zu besprechen. Sollten Sie seelsorgerische Begleitung wünschen, können wir Ihnen den Kontakt vermitteln.



6. Finanzielles

Ergänzungsleistungen

Geldsorgen können schwer auf der Seele liegen. Je nach Vermögenssituation haben Sie die Möglichkeit, Ergänzungsleistungen zu beantragen. Sie müssen bereit sein, die Einkommens- und Vermögensverhältnisse offen darzulegen. Antragsformulare erhalten Sie bei der entsprechenden Ausgleichskasse Ihres Wohnkantons.

Die Krankenkassen übernehmen die kantonal festgelegte Pflegepauschale. Ebenfalls die Leistungen für Arzt, Therapie, Medikamente usw.

Hilflosenentschädigung

Die Hilflosenentschädigung ist eine Zusatzleistung zur AHV und wird unabhängig vom Vermögen ausgerichtet. Sie kann für Personen beantragt werden, die zu Hause oder in einer Institution betreut werden und intensive Pflege benötigen. Für den Antrag muss die Hilflosigkeit bereits ein Jahr bestehen. Die Auszahlung erfolgt mit der AHV-Rente.

Rechnungen für den Aufenthalt in der Pflegeabteilung

Die Rechnung der Residenz Au Lac setzt sich aus folgenden Bestandteilen zusammen:

- Kosten Grundleistungen (Hotellerie, Infrastruktur, Betreuungstaxe gem. Pflegestufe)
- Pflegekosten gem. Pflegestufe
- Pauschalbetrag für Medikamente und medizinische Leistungen
- Betreuungskosten
- Zusatzleistungen (persönlichen Auslagen wie Telefon, Pediküre, kosmetische Produkte)

Diese Kosten werden folgendermassen gedeckt:

- Beteiligung der Krankenkasse (KVG)
- Beteiligung des Kantons für einen Teil der Pflege
- Beteiligung der Bewohnerin oder des Bewohners

Wenn Sie Fragen zu den Rechnungen der Residenz Au Lac haben, kommen Sie bitte auf uns zu. Wir informieren Sie gerne.

7. Wissens- und Kompetenzmanagement

Geborgenheit schaffen will gelernt sein. Unsere Mitarbeitenden pflegen Ihre nahestehende Person professionell und gleichzeitig liebevoll und einfühlsam. Sie sind dafür ausgebildet, auf individuelle Bedürfnisse und Begebenheiten einzugehen und aus jeder Begegnung das grösstmögliche Erfolgserlebnis für die Bewohnerin oder den Bewohner zu ziehen.

Sie sind sich auch der Bedeutung und dem hohen Stellenwert der Angehörigen bewusst und pflegen einen kompetenten und kundenorientierten Umgang mit ihnen. Die Leitung Betreuung & Pflege sowie ihre Teamleiterinnen HF sind dafür besorgt, die Mitarbeitenden immer wieder zu sensibilisieren. Weiterbildungen zu unterschiedlichsten Themen finden laufend statt.

Die Residenz Au Lac gilt als attraktive Arbeitgeberin. Dies garantiert ein hohes Know-how, Professionalität und viel Herzblut bei den Mitarbeitenden. Dank unserer langjährigen Erfahrung können Sie sich jederzeit vertrauensvoll mit Ihren Anliegen an uns wenden.

8. Umgang mit Anliegen und Beschwerden

Eine Beschwerde ist ein Zeichen des vertrauensvollen Umgangs zwischen Kunden und einer Institution. Sie ist ein Qualitätsbeweis, dass Kundinnen und Kunden an die Veränderungsfähigkeit des Unternehmens glauben.

Der konstruktive Umgang mit Kritik und eine daraus folgende Veränderung zum Wohle aller Beteiligten ist uns ein grosses Anliegen. Beschwerden sind für uns kein Angriff, sondern werden als Chance verstanden, die den Impuls zu einer langfristigen Qualitätssicherung in allen Bereichen geben. Und dennoch – manchmal ist das Beschweren ebenso schwierig wie die Beschwerden anzunehmen. Deshalb möchten wir Sie ermutigen, Ihre Anliegen aktiv einzubringen.

Unsere Mitarbeitenden sind offen und bereit, sich mit Ihren Inputs auseinanderzusetzen und entsprechend zu reagieren. Hohe soziale Kompetenz sowie das Bestreben, durch aktives Zuhören Vertrauen aufzubauen und zu erhalten und schliesslich die Fähigkeit, Fehler einzugestehen, bilden die Basis für unsere positive Grundhaltung gegenüber Beschwerden.

Wenn Sie Ihr Anliegen lieber schriftlich anbringen möchten, hängt beim Eingang zu den Wohngemeinschaften ein Briefkasten, der durch die Direktion verwaltet wird.

Beschwerdemöglichkeiten in der Residenz Au Lac

Die Aufsicht über das Beschwerdeverfahren in der Residenz Au Lac wird durch die Direktion sowie durch die Trägerschaft wahrgenommen. Kontakt: Marc Kaufmann, Direktor, Telefon 032 328 29 34.

Beschwerdemöglichkeiten auf kantonaler Ebene

Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters- und Heimfragen
Zinggstrasse 16, 3007 Bern, Telefon 031 372 27 27
info@ombudsstellebern.ch, www.ombudsstellebern.ch

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

Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern, Rathausgasse 1, 3011 Bern

9. Kontakte

Marc Kaufmann, Direktion
Aarbergstrasse 54, Postfach
2501 Biel-Bienne
Tel. 032 328 29 34
marc.kaufmann@residenz-au-lac.ch

Doris Tschantré, Leitung Betreuung & Pflege
Aarbergstrasse 54, Postfach
2501 Biel-Bienne
Tel. 032 328 27 01
doris.tschantre@residenz-au-lac.ch



Residenz Au Lac

Aarbergstrasse 54 | Postfach | 2501 Biel-Bienne

Tel. 032 328 29 30 | Fax 032 328 29 31

www.residenz-au-lac.ch | info@residenz-au-lac.ch