



Viktoria
ALTERSZENTRUM



Herzlich willkommen im Viktoria

Ihr Aufenthalt auf einen Blick



Viktoria
ALTERSZENTRUM

Impressum

© Alterszentrum Viktoria AG

Herausgeberin

Alterszentrum Viktoria AG

Schänzlistrasse 63

3000 Bern 22

Telefon 031 337 21 11

www.az-viktoria.ch

info@az-viktoria.ch

Version

Version 2, Stand 01.09.2021

Herzlich willkommen!

Liebe Gäste

Herzlich willkommen im Alterszentrum Viktoria! Wir freuen uns, Sie hier bei uns zu begrüßen. Ob Sie für einen Kurzaufenthalt oder für länger bei uns weilen, unser oberstes Ziel ist, dass Sie sich bei uns rundum gut betreut, umsorgt und wohl fühlen.

In dieser Dokumentation finden Sie eine Sammlung von wichtigen Informationen rund um Ihren Aufenthalt bei uns. Selbstverständlich beantworten wir auch gerne persönlich Ihre Fragen. Sie können sich jederzeit an Ihre Betreuungsperson, den Empfang oder an die Geschäftsleitung wenden. Alle Telefonnummern entnehmen Sie bitte der Telefonliste.

Nun heissen wir Sie im Alterszentrum Viktoria sehr herzlich willkommen und wünschen Ihnen einen schönen Aufenthalt.

Alterszentrum Viktoria AG

Die Geschäftsleitung und die Mitarbeitenden



Das Leitbild

Position – in Ihrer Nähe



Unsere Haltung ist geprägt von christlichen Grundwerten der ehemaligen Eigentümerin Kloster Ingenbohl, wonach der Mensch im Mittelpunkt steht.

Das Alterszentrum Viktoria ist ein attraktiver Lebens-, Wohn- und Arbeitsort an einer ausserordentlichen Lage im Herzen der Stadt Bern.

Ausrichtung – neu entdecken



Flexible Angebote in den Bereichen Wohnen, Pflege und Dienstleistungen ermöglichen einen selbstbestimmten Alltag.

Wir legen Wert auf eine hohe und bezahlbare Qualität für die individuellen Ansprüche der Menschen bei uns.

Leistung – unsere Kompetenz



Unsere Leistungen werden kontinuierlich optimiert und richten sich nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen.

Wir sind offen für Neues, vernetzen uns dort, wo Gutes geschieht, und bleiben durch Innovationen attraktiv.

Verbindlichkeit – in Führung und Kommunikation



Eine positive Grundhaltung und gesunder Humor sorgen für ein Klima, das verantwortungsbewusstes Handeln fördert.

Durch aktive und transparente Kommunikation schaffen wir Vertrauen und wirken als Vorbilder gegen innen und aussen.

Mitarbeitende – gemeinsam bewegen



Die Mitarbeitenden bringen sich konstruktiv ein und partizipieren an der Weiterentwicklung des Alterszentrums Viktoria.

Mit Freude, Zufriedenheit und achtsamem Umgang mit der eigenen Gesundheit halten wir uns in Bewegung.

Wichtige Informationen von A bis Z

Adresse / Adressänderung

Adresse für Gäste Haus Brunoni und Haus Davinet:

Alterszentrum Viktoria AG
Name und Vorname
Schänzlistrasse 63
3000 Bern 22

Adresse für Gäste Haus Schänzli:

Name und Vorname
Schänzlistrasse 65
3013 Bern

Bitte veranlassen Sie bei der Post eine Adressänderung und informieren Sie Ihre Bezugspersonen und weitere wichtige Personen in Ihrem Umfeld (Rechnungssteller).

Siehe auch Punkt „Post“.

Angehörige

Wir legen grossen Wert auf regelmässigen Kontakt mit Angehörigen und nahestehenden Bezugspersonen. Möglichkeiten zum gegenseitigen informellen Austausch bieten sich im Alltag, bei einem Besuch oder bei unseren regelmässig stattfindenden Anlässen. Individuelle Fragen und Anliegen besprechen wir gerne im persönlichen Gespräch. Gerne können Sie sich jederzeit an die Abteilungsleitungen, die Leitung Pflege oder an die Geschäftsleitung wenden.

Anlässe / Aktivierung

Das Viktoria bietet ein vielfältiges Angebot zur Alltagsgestaltung und organisiert regelmässig Anlässe und Kulturveranstaltungen. Im Angebot sind zum Beispiel: Gedächtnisstraining, Singen und vieles mehr.

Das aktuelle Wochenprogramm wird an den Informationstafeln publiziert. Bitte informieren Sie sich auf den Wohngruppen oder fragen Sie danach.

Kurz nach Ihrem Eintritt nimmt eine Fachperson der Aktivierung mit Ihnen Kontakt auf, um Ihre Erwartungen und Wünsche an die Angebote kennen zu lernen.

Arztwahl

Sie haben freie Arztwahl.

Auf Wunsch können Sie sich durch unseren Hausarzt, Dr. Roland Lütolf, und seinem Team betreuen lassen. Die Praxisräume befinden sich im Zentralbau im zweiten Stock. Der Hausarzt steht mit dem Pflegepersonal in regelmässiger Kontakt.

Für einen Termin setzen Sie sich bitte mit dem Praxis-Sekretariat in Verbindung. Die Telefonnummer entnehmen Sie bitte der Telefonliste.

Selbstverständlich können Sie sich auch weiterhin durch Ihren Hausarzt betreuen lassen. Das Pflegepersonal nimmt jeweils Kontakt mit der Praxis auf, wenn sich gesundheitliche Themen zeigen. Sie können die Regelmässigkeit der Besuche selber festlegen.

Aufsichtsbehörde

Die Aufsicht über alle Institutionen der Langzeitpflege obliegt der Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern. Vorkommnisse, die ein Einschreiten der Aufsichtsbehörde als geboten erscheinen lassen, können jederzeit schriftlich gemeldet werden:

Gesundheits- Sozial- und Integrationsdirektion des Kantons Bern, Rathausgasse 1, Postfach, 3000 Bern 8
Tel. 031 663 42 83, E-Mail: info.alba@gef.be.ch
Siehe auch Punkt „Ombudsstelle“.

Bargeld / Wertsachen

Wir bitten Sie, keine oder nur kleine Geldbeträge im Zimmer / in der Wohnung aufzubewahren. Dasselbe gilt für Schmuck und andere Wertsachen.

Bargeld können Sie beim Empfang beziehen.
(Montag bis Freitag, 10.00 - 12.00 Uhr / 13.30 - 16.15 Uhr)
Auf Wunsch können wir Ihnen im Zimmer/Wohnung gegen einen Aufpreis einen Tresor montieren.

Besuchszeiten

Die Besuchszeiten sind durchgehend, Sie können jederzeit Besuch empfangen. Wir bitten Sie, auf die individuellen, pflegerischen und therapeutischen Behandlungen Rücksicht zu nehmen.

Bei geschlossenem Haupteingang steht die Nachtglocke zur Verfügung.

Brillenservice

Zweimal jährlich wird durch ein externes Fachgeschäft ein kostenloser Brillenservice angeboten.
Termine werden zeitnah an den Informationstafeln kommuniziert.
Für eine Konsultation melden Sie sich bitte beim Empfang.

Coiffeur

Im 2. Stock im Zentralbau verfügen wir über einen Coiffeursalon. Sie können am Empfang oder via Wohngruppe einen Termin vereinbaren.

Die Leistungen werden über die Monatsrechnung belastet.

Einkaufen

In der Nähe finden Sie ein Coop und ein kleines Migros-Voi Geschäft. Weitere Detailhändler sind rund um den Breitenrainplatz zu finden.

Jeweils zweimal jährlich bieten ein Mode- und ein Schuh-Home-Service Verkauf von Kleider und Schuhen an. Sie erhalten kompetente Beratung vor Ort und können die Kleider anprobieren und kaufen.

Termine werden zeitnah an den Informationstafeln kommuniziert.

Empfang

Der Empfang und die Administration stehen Ihnen für folgende Anliegen zur Verfügung:

Allgemeine Informationen, Terminvereinbarungen für Coiffeur, Podologie, etc., An- und Abmeldungen für interne Anlässe, Kopien, Parkkartenverkauf für die blaue oder weisse Zone, Taxi Bestellung, Bargeldbezug, Kioskartikel und vieles mehr.

Auf Wunsch können wir für Sie weitere administrative Arbeiten übernehmen.

Öffnungszeiten:

Montag bis Freitag, 8.00 - 12.00 Uhr / 13.00 - 17.00 Uhr

Fernseher / Radio

Sie bringen Ihr persönliches Radio-/Fernsehgerät mit. Für das Einstellen kann Ihnen der Technische Dienst Unterstützung bieten. Bitte beachten Sie die Lautstärke oder nutzen Sie die Möglichkeit, mit Kopfhörern Radio oder Fernseh zu hören.

Die Kabelanschlussgebühren belasten wir Ihnen über die Monatsrechnung.

Finanzierung

Für Fragen zur Finanzierung inkl. Ergänzungsleistungen oder Beantragen von Hilflosenentschädigung steht Ihnen die Leiterin Pflege gerne zur Verfügung.

Die Telefonnummer entnehmen Sie bitte der Telefonliste.

Gastronomie

Eine genussvolle, feine und gesunde Ernährung ist im Alterszentrum Viktoria ein selbstverständlicher Bestandteil der Lebensqualität. Dementsprechend bereitet unser Küchenteam ausgewogene und gesunde Mahlzeiten zu. Auf spezielle Kostformen und ärztlich verordnete Diäten wie auch auf Ihre individuellen Wünsche nehmen wir gerne Rücksicht.

Das Viktoria verfügt über ein öffentliches Restaurant sowie über das Café Cloud im Eingangsbereich, welches mit Getränken und diversen Kioskartikeln zum Verweilen einlädt.

Öffnungszeiten Café Cloud und Kiosk:

Montag bis Freitag, 8.00 - 12.00 Uhr / 13.00 - 16.30 Uhr

Öffnungszeiten Restaurant Viktoria:

Montag bis Sonntag von 10.00 - 16.30 Uhr

Private Feiern

Gerne verwöhnen wir Sie und Ihre Angehörigen kulinarisch bei einem Familienfest. Für den Erstkontakt melden Sie sich bitte beim Empfang oder im Restaurant.

Haustiere

Das Mitnehmen von Haustieren ist nach Absprache mit der Leitung Pflege möglich. Aufsicht und Fütterung muss jedoch durch Sie oder Ihre Angehörigen gewährleistet werden.

Die Details regelt ein separater Vertrag.

Hilflosenentschädigung

Beziehen Sie eine Altersrente oder Ergänzungsleistungen und wohnen in der Schweiz, können Sie eine Hilflosenentschädigung der AHV geltend machen. Weitere Informationen erhalten Sie durch die Leiterin Pflege.

Hörgeräteservice

Zweimal im Jahr bietet ein externes Fachgeschäft einen kostenlosen Hörgeräteservice an. Termine werden zeitnah an den Informationstafeln kommuniziert. Für eine Konsultation melden Sie sich bitte beim Empfang.

Kapelle / Gottesdienste

Unsere Kapelle ist ein Ort der Stille. Wir bitten Sie, dies zu respektieren.

Regelmässige katholische Sonntagsgottesdienste und monatliche ökumenische Feiern stehen Allen offen und werden auch von Anwohnenden gerne besucht.

Die Kapelle kann auch für Abdankungen, Hochzeiten und Taufen reserviert werden.

Kerzen

Aufgrund des Brandschutzes sowie aus Sicherheitsgründen ist das Anzünden von Kerzen im Viktoria generell verboten. Bitte nutzen Sie stattdessen LED-Kerzen.

Kleiderkennzeichnung und -pflege

Die persönliche Wäsche der Pflegegäste wird im Zentrum Schönberg aufbereitet. Beim Eintritt werden sämtliche Kleidungs- und Wäschestücke durch den Betrieb mit Namensschildern versehen. Dies ist obligatorisch.

Für die Gäste der Alterswohnung steht der externe Wäscheservice im Zentrum Schönberg zur Verfügung. Falls Sie diesen in Anspruch nehmen möchten, können Sie sich an den Empfang oder an die Leitung Hauswirtschaft wenden.

Für den Verlust oder die Beschädigung Ihrer Kleider können wir keine Haftung übernehmen. Bei Problemen, Anliegen oder Fragen zu Kleidern oder zum Wäscheservice können Sie sich jederzeit gerne an die Leitung Hauswirtschaft wenden.

Handwäsche oder chemische Reinigung werden nicht vorgenommen. Eine chemische Reinigung kann durch den Betrieb gegen Verrechnung organisiert werden.

Gegen Verrechnung führen wir auch Näh-, Änderungs- und Reparaturarbeiten aus.

Medikamente / Hausapotheke

Das Alterszentrum Viktoria hat keine interne Apotheke. Medikamente der Pflegegäste werden über die Neue Muri Apotheke bezogen. Für die Bestellung ist das Pflegepersonal zuständig

Gäste der Alterswohnungen können ihre Medikamente ebenfalls über die Neue Muri Apotheke beziehen.

Auf Wunsch des Gastes wird auch ein Wochenblister erstellt. Alternativ können Medikamente auch postalisch bei einer Versandapotheke bestellt werden.

Mobiliar

Alle Zimmer sind mit einem Pflegebett (obligatorisch) und Nachttisch ausgestattet. Vorhänge sind ebenfalls vorhanden und dürfen nicht durch private ersetzt werden (Brand-schutz). Wir empfehlen Ihnen, das Zimmer mit privaten Gegenständen und Möbel einzurichten. Auch eigene Stehlampen dürfen mitgebracht werden. Das Aufhängen von Bildern ist möglich.

Bitte beachten Sie, dass die Montage nur durch einen Elektriker oder unsere Haustechnik ausgeführt werden darf (gebührenpflichtig). Zudem sind zeitgemässe Stecker und Verlängerungskabel/Steckerlisten mitzubringen.

Für Aufträge und Fragen bitten wir Sie, via Pflege mit der Leitung Infrastruktur Kontakt aufzunehmen.

Wir bitten Sie, wegen der Sturzgefahr im Verkehrsbereich des Zimmers auf Teppiche zu verzichten.

Wir empfehlen Ihnen, eine angepasste **Hausratsversicherung abzuschliessen**. Es wird keine Haftung für persönliches Mobiliar und Gegenstände vom Alterszentrum Viktoria übernommen. Umtriebe mit dem Mobiliar (wie Reparaturen an gästeeigenen Gegenständen, die Räumung des Zimmers und die Entsorgung des privaten Mobiliars) werden dem Gast in Rechnung gestellt.

Ombudsstelle

Bei Konfliktsituationen können Sie sich an die unabhängige Ombudsstelle wenden:

Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen

Bümplizstrasse 128, 3018 Bern

Tel. 031 372 27 27

E-Mail info@ombudsstellebern.ch

Ziel und Aufgabe der Ombudsstelle ist es, mitzuhelfen, dass Spannungen abgebaut und Konflikte möglichst unbürokratisch gelöst werden.

Die Gespräche sind vertraulich und kostenlos. Verfahren aus den Bereichen des Erwachsenenschutzrechtes richten sich nach den entsprechenden Spezialbestimmungen.

Siehe auch Punkt „Aufsichtsbehörde“.

Park

Die Parkanlage ist nicht öffentlich, aber für unsere internen Gäste, deren Angehörigen und Besucher*innen frei zugänglich.

Die verkehrsfreien Wege und Plätze können zum Spazieren genutzt werden.

Den Code für die Eingangstüre erhalten Sie am Empfang.

Parkplätze

Auf dem Areal steht den Besuchern nur eine beschränkte Anzahl Parkplätze zur Verfügung. In nächster Nähe bieten sich jedoch diverse öffentliche gebührenpflichtige Parkmöglichkeiten.

Als interner Gast besteht keine Möglichkeit, einen eigenen Parkplatz zu mieten.

Palliative Care

Palliative Care wird als Haltung im Viktoria gelebt und ermöglicht unseren Gästen bis zuletzt die bestmögliche, der Situation angepasste und für sie definierte Lebensqualität.

Für zusätzliche Informationen – auch zum Thema Sterbehilfe – setzen Sie sich bitte mit der Leitung Pflege in Verbindung.

Patientenverfügung

Bei Fragen zur Patientenverfügung oder zum Vorsorgeauftrag wenden Sie sich bitte an die Leitung Pflege.

Pflege und Betreuung

Wir bieten individuelle und bezugsorientierte Pflege und Betreuung an, welche das physische und soziale Wohlbefinden unterstützt und fördert. Sie werden durch eine verantwortliche Pflegefachperson begleitet.

Bei Fragen und Anliegen rund um die Pflege und Betreuung können Sie sich jederzeit gerne an Ihre Bezugsperson oder an die Leitung Pflege wenden.

Pflegemobilien

Unseren Pflegegästen werden bei Bedarf Rollstuhl und Rollator zur Verfügung gestellt. Spezielle und eigene Hilfsmittel bringen Sie am besten selber mit.

Spezialpflegemobilien wie z.B. elektrischer Rollstuhl, Anti-Dekubitus-Wechseldruckmatratze, Klingelmatten, etc. werden den Gästen verrechnet.

Pflegematerial

Das Pflegematerial ist bei den Gästen der Pflegezimmer im Tarif eingeschlossen, sofern es den Vorgaben der Krankenkassenleistungsverordnung (KLV) entspricht. Darüber hinaus und nicht eingeschlossene Produkte werden den Gästen in Rechnung gestellt.

Physiotherapie

Das Alterszentrum Viktoria arbeitet mit einer Physiotherapiepraxis zusammen. Die Anmeldung erfolgt über die Pflege oder die Arztverordnung für Physiotherapie kann am Empfang abgegeben werden. Die Termine werden direkt durch die Physiotherapie vereinbart. Die Behandlung erfolgt im Zimmer, der Wohnung oder in den Räumlichkeiten des Viktorias.

Die Verrechnung erfolgt mit entsprechendem Arztzeugnis über die Krankenkasse.

Podologie / Fusspflege

Die Podologie / Fusspflege befindet sich im Zentralbau im zweiten Stock. Sie können am Empfang oder via Wohngruppe einen Termin vereinbaren.

Die Leistungen werden der Monatsrechnung belastet.

Post

Die Post wird täglich verteilt.

Die Gäste der Alterswohnungen verfügen über einen eigenen Briefkasten. Falls Sie als Pflegegast dies wünschen, erhalten Sie ebenfalls einen eigenen Briefkasten mit Schlüssel. Ansonsten wird die Post über die Wohngruppen an die Pflegegäste weitergereicht.

Abgehende frankierte Post können Sie beim Empfang abgeben. Briefmarken können beim Empfang bezogen werden.

Siehe auch Punkt „Adresse / Adressänderung“.

Rauchen

In den Pflegezimmern ist das Rauchen aus Sicherheitsgründen verboten.

Alle öffentlichen Räume, der Eingangsbereich, die sanitären Anlagen, sämtliche Arbeitsplätze wie auch der Parkplatz sind rauchfrei.

Im Park ist das Rauchen erlaubt. Bitte benutzen Sie die vorgesehenen Aschenbecher.

Seelsorge / Spiritualität

Frau Mirjam Wey, evangelische Pfarrerin, steht Ihnen als Seelsorgerin gerne für Ihre Anliegen zur Seite.

Für die Spende der Sakramente (Krankensalbung, Hostien) können Sie sich an Frau Mirjam Wey wenden.

Die Telefonnummer entnehmen Sie bitte der Telefonliste.

Spitex

Den Gästen der Alterswohnungen steht die hausinterne Spitex zur Verfügung. Die Leitung Spitex nimmt in den ersten Wochen Ihres Aufenthaltes Kontakt mit Ihnen (Gast der Alterswohnung) auf, um Ihnen das breite Angebot vorzustellen.

Gerne können Sie auch zur Sprechstunde im Büro der Spitex unverbindlich vorbeischaun.

Sprechstunde

Jeden Donnerstag von 10.00 - 12.00 Uhr im Spitex-Büro

Tarifliste

Die Tarife für unsere Dienstleistungen finden Sie zusammengefasst in der Tarifliste.

Telefon

Alle Zimmer und Wohnungen sind mit einem Telefonapparat und -anschluss ausgestattet. Den Gästen wird eine eigene Telefonnummer aus dem Nummernkreis des Alterszentrums Viktoria zugeteilt.

Interne Telefonanrufe sind kostenlos. Anschluss- und Gesprächsgebühren werden pauschal verrechnet.

Versicherungen

Wir empfehlen Ihnen, auch nach dem Eintritt ins Viktoria die **Haftpflichtversicherung weiterzuführen**, da wir keine pauschale Versicherung für unsere Gäste anbieten. Auch eine angepasste Versicherung für Ihre Mobilien ist zu prüfen.

Vorsorgeauftrag

Bei Fragen zur Patientenverfügung oder zum Vorsorgeauftrag wenden Sie sich bitte an die Leitung Pflege.

WLAN

Für unsere internen und externen Gäste steht ein WLAN zur Verfügung. Die Nutzung ist in den jeweiligen Tarifen integriert. Aufgrund der sehr unterschiedlichen Gebäude kann eine störungsfreie Nutzung nicht in jedem Bereich garantiert werden.

Zahnarzt

Unsere Gäste werden auf Wunsch durch einen externen Zahnarzt betreut. Wenn ein Praxisbesuch nicht möglich ist, werden die Untersuchungen in den Räumen des Gastes durchgeführt. Kontakt kann über den Empfang aufgenommen werden.

Die Abrechnung erfolgt direkt durch den Zahnarzt.

Zeitungen

Im Eingangsbereich liegen diverse Zeitungen und Zeitschriften zum Lesen auf. Bitte nehmen Sie diese nicht mit auf das Zimmer/Wohnung, bzw. legen Sie sie nach Gebrauch wieder in die vorgesehene Ablage zurück. Vielen Dank.

Aufgrund der durch die Corona-Situation bedingten Hygienemassnahmen liegen momentan keine Zeitungen/Zeitschriften auf. Besten Dank für Ihr Verständnis.



Viktoria
ALTERSZENTRUM



Viktoria
ALTERSZENTRUM

Alterszentrum Viktoria – Mehr als Wohnen

Alterszentrum Viktoria AG

Pflege- und Ferienzimmer, Wohnen mit Dienstleistungen, Probewohnen, Restaurant
Schänzlistrasse 63, 3000 Bern 22, Telefon 031 337 21 11, www.az-viktoria.ch