



Allgemeine Informationen und Regeln zum Aufenthalt im Pflegeheim Landhaus Neuenegg 2026

(Standorte Neuenegg & Laupen)

Inhalt

1. Einleitung	Seite 2
2. Betrieb allgemein	Seite 2 & 3
3. Wohnen	Seite 3 & 4
4. Pflege, Medizin, Gesundheit und Seelsorge	Seite 5
5. Bezug zu den Mitarbeitenden	Seite 6
6. Verpflegung	Seite 6
7. Beschwerden	Seite 7

Landhaus Neuenegg
Flüestrasse 10
3176 Neuenegg
031 744 60 60
administration@landhaus-neuenegg.ch

1. Einleitung

Wir freuen uns, dass Sie bei uns sind. Mit Ihnen wohnen im Pflegeheim Landhaus Neuenegg an den beiden Standorten in Neuenegg und Laupen weitere Menschen mit Bedarf an Pflege und Betreuung. Gemeinsam benutzen Sie die öffentlichen Räumlichkeiten und begegnen Mitbewohnenden, Mitarbeitenden und Besucherinnen und Besucher. Für ein zufriedenes, angenehmes und glückliches Zuhause sind die **gegenseitige Rücksicht und der Respekt** eine wesentliche Voraussetzung.

Im Bestreben, Ihren Aufenthalt so klar und gemütlich wie möglich zu machen, haben wir diese Broschüre zusammengestellt. Bitte beachten Sie auch die verbindlichen Angaben im Dokument «Information, Anmeldung und Betreuungsvertrag zum Eintritt und Aufenthalt im Pflegeheim Landhaus Neuenegg» (Punkt 3 «Tarife und Konditionen» und Punkt 5 «Betreuungsvertrag»).

Die untenstehenden Punkte gelten grundsätzlich für beide Standorte in Neuenegg und in Laupen. Wo Unterschiede vorliegen, ist dies entsprechend vermerkt.

2. Betrieb allgemein

Bedienung Telefon	Das Telefon ist von Montag bis Freitag von 08.00 bis 12.00 Uhr und 13.00 bis 16.30 Uhr bedient. Ausserhalb der Bürozeiten wird ein Anruf automatisch an die Pflege weitergeleitet.
Empfang	Der Empfang am Standort Neuenegg befindet sich im Bistro Landhaus und ist täglich von 09.00 – 17.00 Uhr in Betrieb. Am Standort Laupen werden Sie unmittelbar beim Eingang an der Mühlestrasse 40 empfangen.
Öffnungszeiten Bistro	Das Bistro Landhaus am Standort Neuenegg ist öffentlich und täglich von 09.00 – 17.00 Uhr geöffnet. Falls Sie mit Ihren Angehörigen im Bistro essen wollen, bitten wir Sie, uns dies frühzeitig mitzuteilen.
Postzustellung	Die persönliche Post wird Ihnen nach Erhalt aufs Zimmer gebracht.
Rechnungszustellung	Die Rechnung für die erbrachten und vertraglich vereinbarten Leistungen wird der im Anmeldeformular aufgeführten Rechnungsadresse monatlich zugestellt.

Informationen	<p>Sie erhalten periodisch die Landhus-Zytig mit wesentlichen Informationen über die Geschehnisse im Pflegeheim.</p> <p>Die Angehörigen werden periodisch brieflich oder per Mail über wesentliche Ereignisse und wichtige Mitteilungen informiert.</p>
Haftung bei Sachschäden / Versicherung	<p>Die Bewohnerinnen und Bewohner sind bei der Hausrat- und Privatversicherung des Landhaus Neuenegg mitversichert. Nicht mitversichert ist der Diebstahl, Sachbeschädigungen von persönlichem Eigentum oder dem Eigentum von Mitbewohnenden. Diese Versicherungsabdeckung ist Sache der Bewohnenden. Bei Sachbeschädigung und Diebstahl von betriebseigenen Gegenständen wird der Selbstbehalt pro Ereignis weiterverrechnet. Es wird dringend empfohlen, eine eigene Hausrats- und Privatversicherung abzuschliessen.</p>
Wertgegenstände	<p>Für persönliche Wertgegenstände übernimmt das Landhaus Neuenegg keine Verantwortung. Wir empfehlen, falls überhaupt nur geringe Bargeldbestände auf sich zu tragen.</p>
Anregungen	<p>Anregungen und Verbesserungsmöglichkeiten werden von den Abteilungsleitungen oder der Leitung Pflege und Betreuung gerne entgegengenommen. Sie erhalten von uns eine Antwort auf Ihr Anliegen.</p>
Beschwerden	<p>Beschwerden sind an die Bereichsleitung Pflege und Betreuung zu richten. Als unabhängige Beschwerdeinstanz steht die bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen zur Verfügung.</p>

3. Wohnen

Möblierung	<p>Es stehen Ihnen ein Pflegebett, ein Nachttisch und ein Schrank zur Verfügung. Weitere Möbel bringen Sie selbst nach Bedarf und nach Wunsch mit.</p>
Toilettensachen	<p>Es können die eigenen Toilettenartikel mitgebracht oder sie können gegen Rechnung bezogen werden.</p>
Frottier- und Bettwäsche	<p>Diese wird Ihnen zur Verfügung gestellt.</p>

Persönliche Kleidung	Diese wird für Dauergäste mit Namen bezeichnet, damit keine Verwechslungen passieren.
Waschen und Bügeln	Wird durch das Landhaus Neuenegg vorgenommen.
Gäste und Besuchszeiten	Da insbesondere vormittags die Pflegehandlungen vorgenommen werden, empfehlen wir Besuche zwischen Mittag und 17.30 Uhr. Bei Pandemieausbruch können jederzeit Besuchsbeschränkungen vorgenommen werden.
Abwesenheit	Bei einer Abwesenheit sind Sie verpflichtet, sich bei der Abteilungsleitung rechtzeitig vorher abzumelden.
Rauchen	Das Rauchen ist in allen Innenräumen untersagt. Draussen ist das Rauchen in den vorgegebenen Raucherzone gestattet.
Sicherheit	Das Landhaus Neuenegg verfügt an beiden Standorten über alle notwendigen geprüften Sicherheitsvorkehrungen zum Betrieb eines Pflegeheims. Die Mitarbeitenden sind entsprechend darüber geschult.
Lautstärke von elektronischen Geräten	Alle elektronischen Geräte sind auf Zimmerlautstärke einzustellen, so dass Nachbarn nicht gestört werden.
Ruhezeiten	Nachtruhe ist zwischen 22.00 Uhr und 06.00 Uhr.
Tiere	Das Halten von Tieren nicht möglich.
Transportdienste	Transportdienste werden nicht angeboten.
ÖV-Anbindung	Der Standort Neuenegg ist zu Fuss in zirka 12 Minuten vom Bahnhof erreichbar. Der Standort Laupen hat in unmittelbarer Nähe eine Busanbindung beim Betagtenzentrum zum Bahnhof (Linie 550).

4. Pflege, Medizin, Gesundheit und Seelsorge

Pflege und Betreuung	Sie erhalten fachgerechte und bedarfsgerechte Pflege und Betreuung durch qualifizierte und engagierte Mitarbeitende. Bei Notfällen erfolgt in der Regel nach Anweisung der Ärztin oder des Arztes eine Verlegung in ein Spital.
Medizinische Versorgung / Notfalldienst	Sie sind frei in der Arztwahl. Das Landhaus Neuenegg arbeitet mit der Heimarztpraxis Medaxo zusammen. Diese gewährt einen 24 Stunden-Dienst.
Physiotherapie	Für ärztlich verordnete Physiotherapie Behandlungen arbeitet das Landhaus Neuenegg an beiden Standorten externen Physiotherapie-Praxen zusammen. Die Behandlungen finden im Pflegeheim statt.
Podologie	Am Standort Neuenegg steht ein externes Podologie-Angebot für medizinisch verordnete Fussbehandlungen zur Verfügung. Ärztlich verordnete Podologie Behandlungen werden durch die Krankenkassen übernommen. Am Standort Laupen muss dieser Service extern aufgesucht werden.
Fusspflege	An beiden Standorten steht ein kostenpflichtiger Fusspflegeservice zu Verfügung.
Coiffeur	An beiden Standorten steht ein eigener kostenpflichtiger Coiffeur-Service zur Verfügung.
Aktivitäten, Veranstaltungen	Von Seiten der Aktivierung werden verschiedene Aktivitäten angeboten, welche auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt sind. Die Teilnahme ist freiwillig.
Seelsorge	Die seelsorgerische Betreuung erfolgt durch die jeweiligen Kirchgemeinden oder durch ein römisch-katholisches Pfarramt aus dem Kanton Freiburg.
Letzte Tage	Wir begleiten unsere Bewohnenden beim Abschiednehmen. Organisationen für begleiteten Suizid sind zugelassen.

5. Bezug zu den Mitarbeitenden

Persönlichkeitsschutz	Die Mitarbeitenden sind angewiesen, dass Ihre Persönlichkeitsrechte jederzeit gewährt sind. Es dürfen keine Informationen, welche sie bei der Ausübung ihres Dienstes erfahren, an unbefugte Dritte weitergegeben werden.
Geschenke	Die Mitarbeitenden werden für Ihre Arbeit entlohnt. Persönliche Trinkgelder oder Geschenke dürfen nicht entgegengenommen werden. Allfällige Spenden von Angehörigen müssen an den Spendenfonds für Mitarbeitende weitergeleitet werden.
Testament	Mitarbeitende dürfen nicht bei Testamentserrichtungen mitwirken, ausser bei einem Nottestament.
Spezialaufgaben	Die Aufgabenbereiche der Mitarbeitenden sind festgelegt. Zusätzliche Aufgaben dürfen sie nur mit Zustimmung der Vorgesetzten verrichten.

6. Verpflegung

Verpflegung	Wir legen Wert auf gesunde und abwechslungsreiche Ernährung mit regionalen Produkten und eine bedarfsgerechte Care-Gastronomie. Die Mahlzeiten werden nach Möglichkeit gemeinsam während eines bestimmten Zeitfensters eingenommen, wobei wir auf individuelle Gewohnheiten so weit als möglich Rücksicht nehmen
Bistro	Das Bistro Landhaus am Standort Neuenegg ist öffentlich und kann auch von Ihnen für den Besuch Ihrer Angehörigen benutzt werden. Melden Sie rechtzeitig, wenn Sie Ihre Mittagsverpflegung anstatt in der Wohngruppe im Bistro einnehmen wollen.
Diätetik	Diätetische Verpflegung wird bei medizinischen Diagnosen in Absprache mit der Gastronomie individuell angeboten.

7. Beschwerde

Interne Beschwerden

Wünsche, Anregungen und Beschwerden können an die zuständige Abteilungsleitung oder an die Bereichsleitung Pflege und Betreuung kommuniziert werden. Das Landhaus Neuenegg nimmt sich der entsprechenden Beschwerde zeitnah an und versucht zusammen mit den Bewohnenden Lösungen zu finden.

Externe Beschwerdestellen

Im Fall von Beschwerden können auch untenstehende Stellen kontaktiert werden:

Aufsichtsbehörde:

Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion
Gesundheitsamt, Abteilung Aufsicht und Bewilligung
Rathausplatz 1, Postfach, 3000 Bern 8
Tel. +41 31 636 98 98, info.aufsicht.ga@be.ch

Externe Beschwerdestelle:

Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen
Bümplizstrasse 128, 3018 Bern
Tel. +41 31 372 27 27, info@ombudsstellebern.ch

	Reglement	Ablage unter	... Allgemeine Informationen und Regeln
Ersteller/-in	P. Ducommun	Datum	2026_01_01
Freigabe durch	GL	Freigabedatum	01.01.2026
Version	01/2026		