

Gesundheits-  
und Fürsorgedirektion  
des Kantons Bern

Direction de la santé  
publique et de la  
prévoyance sociale  
du canton de Berne

Alters- und  
Behindertenamt  
Abteilung Alter

Office des personnes  
âgées et handicapées  
Division personnes âgées

Rathausgasse 1  
3011 Bern  
Telefon +41 (31) 633 79 37  
Telefax +41 (31) 633 40 19  
www.gef.be.ch

## **Beschwerdeweg: Information für Bewohner/innen und Angehörige**

### **Rechtsgrundlage:**

Artikel 26, 27, 28 und 34–43 der Verordnung vom 18. September 1996 über die Betreuung und Pflege von Personen in Heimen und privaten Haushalten (Heimverordnung; HEV; BSG 862.51)

Artikel 28 HEV hält fest, dass jede aufgenommene Person und gegebenenfalls ihre gesetzliche Vertretung bei Heimeintritt schriftlich auf ihr Beschwerderecht und auf die Möglichkeit einer aufsichtsrechtlichen Anzeige aufmerksam zu machen ist.

### **Für die Information für Bewohner/innen und Angehörige schlagen wir folgende Formulierung vor:**

#### **Beschwerdemöglichkeiten:**

Jede/r Bewohner/in hat das Recht, sich formlos gegen unangemessene Behandlung zu beschweren. Die Aufsicht innerhalb des Heims wird durch die Heim- und Pflegedienstleitung sowie durch die Trägerschaft wahrgenommen.

#### **Vermittlung, Schlichtung und Beratung in Konfliktsituationen:**

Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen, Zinggstrasse 16, 3007 Bern  
Tel. 031 372 27 27, Fax 031 372 27 37  
info@ombudsstellebern.ch, www.ombudsstellebern.ch

#### **Aufsichtsbehörde:**

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 dieser jederzeit schriftlich gemeldet werden.

Die Adresse lautet wie folgt:

Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern, Rathausgasse 1, 3011 Bern  
Tel. 031 633 79 37, Fax 031 633 40 19  
info.alba@gef.be.ch

