

Qualitätsmanagement QM-Handbuch 007 00 Kapitel C	<b>Senioren- und Therapiezentrum Burgwedel GmbH</b>	Geltungsbereich Alle
<b>Anlage 3 Hausordnung von A bis Z</b>		

### **Allgemein**

Wir haben es uns zum Ziel gesetzt für alte und pflegebedürftige Menschen ein Zuhause zu schaffen, indem sie die erforderliche umfassende Betreuung und Versorgung sowie die gewünschte Geborgenheit in unserem Hause finden.

Die Mitarbeiter unseres Hauses sind verpflichtet sich stets um das Wohl unserer Heimbewohner zu bemühen und ihnen eine liebevolle Betreuung, eine gute, fachgerechte Versorgung und eine aktivierende Pflege angedeihen zu lassen.

### **Miteinander – füreinander**

Alle Bewohner haben die gleichen Rechte und Pflichten. Es wird jedoch auch von jedem Bewohner erwartet, dass er um ein friedliches Zusammenleben bemüht ist.

In einem Haus, in dem viele Menschen miteinander wohnen, sind daher Höflichkeit und Freundlichkeit, wechselseitige Rücksichtnahme und stetige aufmerksame Hilfsbereitschaft für eine gute Atmosphäre und für die Aufrechterhaltung des Heimfriedens nötig. Bewohner und Mitarbeiter bilden eine Gemeinschaft, die auf der Grundlage des Vertrauens, der Geduld und des gegenseitigen Verständnisses wächst.

Jeder Bewohner soll sich in unserem Senioren- und Therapiezentrum zu Hause fühlen und möglichst viele Freiheiten genießen. Die wechselseitige Rücksichtnahme erfordert es jedoch, dass sich jeder im Hause ruhig verhält und insbesondere Türeenschlagen, lautes Fernsehen bzw. Radio hören vermeidet. Schwerhörigen empfehlen wir die Benutzung von Hörhilfen und Kopfhörern.

### **Besondere Hinweise**

Beachten Sie bitte, dass es unseren Mitarbeitern nicht gestattet ist, Belohnungen oder Geschenke in Geld- oder Sachwerten sowie sonstige Vorteile in Bezug auf ihre dienstliche Tätigkeit (auch für ihre Familienangehörigen) ohne Genehmigung der Geschäftsführung anzunehmen. Hierunter fällt auch die Annahme von derartigen Vorteilen in Form von letztwilligen Verfügungen.

Kleinere übliche Aufmerksamkeiten in Gestalt von Sachen geringen Wertes (z.B. Blumenstrauß, Konfekt, Schokolade o.Ä.) fallen nicht unter dieses Verbot.

### **Aufnahme:**

Wir nehmen uns die Zeit Sie umfassend vor Heimaufnahme zu informieren. Wir besuchen Sie, falls Sie es wünschen vorab zu Hause. Die Formalitäten bei Aufnahme werden im Büro erledigt.

### **Ansprechpartner:**

Auf Ihrem Wohnbereich wenden Sie sich bitte an die Wohnbereichsleitung oder an das Pflegepersonal.

Für Probleme, die auf dem Wohnbereich nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelöst wurden, wenden Sie sich bitte direkt an die Heimleitung, die Verwaltungsfachkraft oder an unsere Pflegedienstleitung.

Erstellt am:04.03.2008 von: QB/ZQM	Freigabe am: 08.07.2022 von: ZQM	Änderung am: 31.05.2024 von: ZQM	Version 3 DokuNr.:007-C.1.1_D11	Seite 1 von 8
---------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	---------------

Qualitätsmanagement QM-Handbuch 00700 Kapitel C	<b>Senioren- und Therapiezentrum Burgwedel GmbH</b>	Geltungsbereich Alle
<b>Anlage 3 Hausordnung von A bis Z</b>		

### A usstattung:

Wahlweise können Sie Kleinmöbel aus Ihrem gewohnten Umfeld mitbringen. Kleiderschrank, Pflegebett und Nachttisch gehören zur Grundausrüstung der Zimmer. Tisch und Stühle werden auf Wunsch vom Haus gestellt.

### A rzt:

Wir bieten Ihnen freie Arztwahl, Ihr Hausarzt kann Sie weiter betreuen, sofern er zu Hausbesuchen bereit ist.

### A potheke:

Medikamente werden für Sie von den Pflegefachkräften nach Verschreibung der Ärzte in der Apotheke bestellt und nach Lieferung bedarfsgerecht bereitgestellt.

### B egleitdienste:

Die Einrichtung versucht in enger Absprache mit den Bewohnern und Angehörigen die Begleitung unserer Bewohner zu Ärzten, Therapeuten, Behörden oder anderen außerhäusigen Terminen zu ermöglichen. Sollte dies durch die Mitarbeiter der Einrichtung nicht zu gewährleisten sein, bitten wir Angehörige oder Freunde der Familie um Unterstützung.

### B eratung:

Beratung erhalten Sie im Büro, von der Heimleitung, der Verwaltungsfachkraft und der Pflegedienstleitung. Die Bürozeiten sind Montag, Dienstag, Donnerstag und Freitag von 7.30 Uhr bis 16.00 Uhr und / oder nach Vereinbarung.

### B esuchszeiten:

Ihre Angehörigen, Freunde und Bekannte können Sie jederzeit besuchen. Bitte nehmen Sie Rücksicht auf die Bewohner, die gerne mittags ruhen.

Bis 20.00 Uhr halten wir die Haustür geöffnet; bei späteren Besuchen können sich Ihre Besucher über die Klingelanlage beim Nachtdienst anmelden.

### B etreuung:

Zu den Betreuungsangeboten im Haus und auf den Wohnbereichen (welche in der Hauszeitung, auf der Internetseite und den wöchentlichen Aushängen in der Einrichtung einsehbar sind), sind alle Bewohner recht herzlich eingeladen. Sollte eine Begleitung notwendig sein, wird diese durch die Mitarbeiter des Betreuungsdienstes übernommen. Angehörige, Freunde, Betreuer sowie ehrenamtliche Mitarbeiter haben das Recht, auf Wunsch in die Betreuung mit einbezogen zu werden.

Erstellt am:04.03.2008 von: QB/ZQM	Freigabe am: 08.07.2022 von: ZQM	Änderung am: 31.05.2024 von: ZQM	Version 3 DokuNr.:007-C.1.1_D11	Seite 2 von 8
---------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	---------------

Qualitätsmanagement QM-Handbuch 00700 Kapitel C	<b>Senioren- und Therapiezentrum Burgwedel GmbH</b>	Geltungsbereich Alle
<b>Anlage 3 Hausordnung von A bis Z</b>		

### B randvorsorge:

Bitte gehen Sie zu Ihrer eigenen Sicherheit, aber auch zur Sicherheit aller, vorsichtig mit Elektroanlagen um. Bitte rauchen Sie nicht im Zimmer und zünden Sie bitte in den Zimmern keine Kerzen an. Es ist ratsam, die ortsveränderlichen Elektrogeräte regelmäßig warten zu lassen. Die Frage der Haftung ist im Heimvertrag unter § 16 geregelt.

### C hristmas / Weihnachten

Weihnachten und andere religiöse und jahreszeitliche Feste werden auf dem Wohnbereich A im Aufenthaltsraum oder nach Wetterlage im Garten gefeiert. Gäste sind herzlich willkommen.

### D ienstzeiten:

Der Pflegebereich ist rund um die Uhr besetzt.

### E ssen:

Im Heimentgelt enthalten sind alle Mahlzeiten: Frühmahlzeit, Frühstück ab 7.00 Uhr, Zwischenmahlzeiten ab 10.00 Uhr, Mittagessen ab 11.45 Uhr, Kaffee ab 14.30 Uhr, Nachmittagszwischenmahlzeit ab 16.30 Uhr, Abendessen ab 17.30 Uhr und die Nachtmahlzeit auf Wunsch ab 19.00 Uhr.

Die Mahlzeiten können gemeinsam im Aufenthaltsraum eingenommen werden oder bei Bedarf/Wunsch auch in den Zimmern.

Sollten Sie Hilfestellung bei Einnahme der Mahlzeiten benötigen, wird dies von den Pflegekräften übernommen.

Rund um die Uhr stehen Ihnen verschiedene Getränke und der Obstkorb im Aufenthaltsraum zur Verfügung.

Es besteht die Möglichkeit, dass interessierte Bewohner sich an Teilbereichen der Zubereitung von Speisen beteiligen können. Dieses Interesse kann an die Betreuungskräfte herangetragen werden. Die Organisation dieser Tätigkeiten liegt im Bereich der Betreuung und der Küche.

### E hrenamtliches Engagement:

Eine Mitarbeit bei der ehrenamtlichen Betreuung in unserem Haus wird sehr begrüßt. Interessenten aus dem Bereich der Angehörigen, der Familie und Freunde können sich jederzeit an die Betreuungsleitung, die Einrichtungsleitung oder die Pflegedienstleitung wenden.

### F ußpflege:

Sie können gern die im Haus tätige freiberufliche Fußpflege in Anspruch nehmen oder ihre gewohnte Fußpflegekraft nach Ihrem Wunsch verpflichten. Die Altenpflegeausbildung berechtigt die Pflegekräfte nicht zur Ausübung der Fußpflege. Die Pflegekräfte sind Ihnen gerne bei der Maniküre behilflich.

Erstellt am: 04.03.2008 von: QB/ZQM	Freigabe am: 08.07.2022 von: ZQM	Änderung am: 31.05.2024 von: ZQM	Version 3 DokuNr.: 007-C.1.1_D11	Seite 3 von 8
--	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------

Qualitätsmanagement QM-Handbuch 00700 Kapitel C	<b>Senioren- und Therapiezentrum Burgwedel GmbH</b>	Geltungsbereich Alle
<b>Anlage 3 Hausordnung von A bis Z</b>		

### Friseur:

Sie können gern den im Haus tätigen Friseur in Anspruch nehmen. Sie können diese in Ihrem Salon im Kellergeschoß aufsuchen und mit Ihnen direkt einen Termin vereinbaren. Die Pflegekräfte auf den Wohnbereichen sind Ihnen hierbei auch gerne behilflich. Eine Preisliste liegt im Büro aus.

### Fernsehen:

In jedem Zimmer ist ein Anschluss für Kabelfernsehen vorhanden. Die Kosten hierfür sind in der Anlage 2 zum Heimvertrag geregelt.

### Lift:

Er steht allen Bewohner-innen und Gästen zur Verfügung. Im Brandfall darf der Aufzug nicht benutzt werden.

### Gottesdienst:

Einmal monatlich hält der/die evangelische Pastor/in der Kirchengemeinde Schnelsen hier im Hause einen Gottesdienst ab. Dieses Angebot ist offen für jeden, unabhängig von der Konfession.

### Ganzheitliche Pflege:

Neben unserem Pflegeangebot in der Bereichspflege (Sie werden vom Stammpersonal des Wohnbereichs betreut), bietet Ihnen unser therapeutisches Angebot Abwechslung und Anregung in Gruppen- und Einzelbetreuung. Das Programm entnehmen Sie bitte unserer dreimonatlich erscheinenden Hauszeitung sowie den Wochenaushängen oder dem täglichen Tagesblatt (an Werktagen).

### Hauszeitung:

Die Hauszeitung wird Ihnen direkt ins Zimmer zugestellt. Hier erfahren Sie außer den Veranstaltungsangeboten für drei Monate auch Informationen über das Haus und anderes Wissenswertes.

### Heimvertrag und dazugehörige Anlagen:

Der Heimvertrag wird bei Einzug mit Ihnen oder Ihren rechtlichen Vertretern abgeschlossen. Sie erhalten dazu die Hausordnung und sämtliche Anlagen welche Bestandteile des Heimvertrages sind.

### Hausreinigung:

Zimmer, Bad und Aufenthaltsräume werden von unseren Hausreinigungskräften täglich gereinigt.

Erstellt am: 04.03.2008 von: QB/ZQM	Freigabe am: 08.07.2022 von: ZQM	Änderung am: 31.05.2024 von: ZQM	Version 3 DokuNr.: 007-C.1.1_D11	Seite 4 von 8
--	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	---------------

Qualitätsmanagement QM-Handbuch 00700 Kapitel C	<b>Senioren- und Therapiezentrum Burgwedel GmbH</b>	Geltungsbereich Alle
<b>Anlage 3 Hausordnung von A bis Z</b>		

### Heimführsprecher/Heimbeirat:

Nach Heimgesetz haben die Bewohner einer Pflegeeinrichtung das Mitwirkungsrecht in allen Angelegenheiten des Heimbetriebs.

Unser Heimführsprecher ist der von der Sozialbehörde bestellt. Unterstützt wird er von je einem Bewohner jedes Wohnbereiches. Der Heimbeirat tagt monatlich, im Wechsel in der kleinen Runde und der großen Runde zu denen Bewohner und Angehörige herzlichst eingeladen sind. Die Termine entnehmen Sie unserer Hauszeitung.

### Interessen:

Die Mitarbeiter des Betreuungsdienstes unterstützen Sie bei der Wahrnehmung Ihrer persönlichen Interessen und Hobbys.

### Jubiläen:

Für kleinere Feiern steht Ihnen, nach Anmeldung, unsere Bibliothek (bis zu 16 Personen) zur Verfügung. Ein Speise- und Getränkeangebot kann gegen ein Entgelt hinzugebucht werden (Zusatzleistung).

### Klingelanlage:

Das Pflegepersonal ist über ein Klingelrufsystem jederzeit zu erreichen.

### Leben:

Hier im Haus müssen Sie sich nicht einsam fühlen. Dafür sorgen Ihre netten Mitbewohner und unsere Mitarbeiter im Betreuungsdienst mit ihrem umfangreichen Unterhaltungs- und Veranstaltungsprogramm.

### Mehrzweck- und Aufenthaltsräume:

Wenn Sie als Bewohner eines Doppelzimmers ungestört mit Ihren Gästen sein möchten, nutzen Sie bitte unsere Bibliothek im Dachgeschoß.

### Mittagsruhe:

ist eine Erholungsphase zur [Mittagszeit](#). Mittagsruhe kann [Mittagsschlaf](#) bedeuten, aber auch lediglich Ausruhen meinen. In der Zeit zwischen 12.30 Uhr und 14.30 Uhr ist diese Ruhephase im Haus durch alle Bewohner, Mitarbeiter und Gäste des Hauses zu beachten.

### Nachtwachen:

Unsere Nachtwachen betreuen Sie von 19.45 Uhr bis 6.30 Uhr.

### Ordnung:

Für Ordnung auf Ihrem Wohnbereich sorgt das Pflege – und Reinigungspersonal.

Erstellt am:04.03.2008 von: QB/ZQM	Freigabe am: 08.07.2022 von: ZQM	Änderung am: 31.05.2024 von: ZQM	Version 3 DokuNr.:007-C.1.1_D11	Seite 5 von 8
---------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	---------------

Qualitätsmanagement QM-Handbuch 00700 Kapitel C	<b>Senioren- und Therapiezentrum Burgwedel GmbH</b>	Geltungsbereich Alle
<b>Anlage 3 Hausordnung von A bis Z</b>		

**P ost:**

Um Postsendungen unter Wahrung Ihres Brief- und Postgeheimnisses für Sie entgegenzunehmen und innerhalb unseres Hauses an Sie weiterzuleiten zu können, benötigen wir nach den gesetzlichen Bestimmungen eine Postempfangsvollmacht. (siehe Qualitäts-Management-Handbuch C.2.8 Postvollmacht)

**P flegedokumentation:**

Die Pflegedokumentation ist computergestützt. Hier werden ärztliche, pflegerische und betreuerische Maßnahmen festgehalten. Sie und Ihr/e Vertreter/in haben das Recht auf Einsichtnahme in die für Sie geführte Pflegedokumentation. Die Regelung dazu finden Sie unter § 15 Abs. 3 des Hamburgischen Wohn- und Betreuungsqualitätsgesetzes und unter § 11 Abs. 2 Satz 4 und 5 Ihres Wohn- und Betreuungsvertrages.

**Q ualität:**

Die Qualität wird durch Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen, sowie per Bewohner, Angehörigen und Mitarbeiterbefragungen und der daraus resultierenden Maßnahmen gesichert.

**R eparaturen:**

Kleinere Reparaturen erledigt unser Haustechniker fachgerecht und schnell. Er ist Ihnen gern beim Aufstellen ihrer mitgebrachten Möbel behilflich.

**S noezelen:**

Zum Entspannen und Träumen steht Ihnen ein mobiler Snoezelenwagen zur Verfügung. „Snoezelen“ entstammt der holländischen Sprache und läßt sich mit „dösen – schlummern“ und „schnüffeln – schnuppern“ übersetzen. Näheres über „Snoezelen“ erfahren Sie bei unserer Betreuungsleitung.

**T elefon:**

Ein Telefonanschluss ist in jedem Zimmer vorhanden und muss nur noch von Ihnen bei ihrem Telefonanbieter angemeldet werden. Es entstehen zusätzliche Kosten.

**U rlaub:**

Selbstverständlich können Sie wie gewohnt in Urlaub fahren oder Ihre Angehörigen und Freunde besuchen. Geben Sie bitte Ihre Abwesenheit auf dem Wohnbereich dem Personal bekannt.

**V eranstaltungen:**

Veranstaltungen finden regelmäßig, nicht nur in der Woche, sondern auch an ca. jedem zweiten Wochenende im Haus statt. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte der aktuellen Hauszeitung.

Erstellt am:04.03.2008 von: QB/ZQM	Freigabe am: 08.07.2022 von: ZQM	Änderung am: 31.05.2024 von: ZQM	Version 3 DokuNr.:007-C.1.1_D11	Seite 6 von 8
---------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	---------------

Qualitätsmanagement QM-Handbuch 00700 Kapitel C	<b>Senioren- und Therapiezentrum Burgwedel GmbH</b>	Geltungsbereich Alle
<b>Anlage 3 Hausordnung von A bis Z</b>		

### Versicherungen:

Der Bewohner haftet für alle von ihm vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Sach- und Personenschäden in der Einrichtung. Dem Bewohner wird daher nahegelegt, eine entsprechende Privathaftpflichtversicherung abzuschließen, bzw. eine bestehende nicht aufzukündigen. Das Heim tritt für entstandene Schäden weder unmittelbar noch mittelbar über eine Versicherung ein.

Die vom Bewohner eingebrachten Gegenstände bleiben sein Eigentum; ihm wird eine Versicherung gegen Schäden aller Art (Einbruchdiebstahl, Feuer, Leitungswasser) empfohlen.

### Wäsche:

Die Wäsche wird im Hause gewaschen. Sie sollte gezeichnet sowie Waschmaschinen- und Trockner geeignet sein. Die Kosten für die Kennzeichnung der Wäsche werden von der Einrichtung übernommen. Empfindlichere Wäschestücke (Kaschmir, Seide, Merionowolle etc.) müssten Sie bitte selbst in die Reinigung bringen. Im Schadensfall besteht kein Anspruch auf Ersatz.

### WLAN Zugang:

Das Haus Burgwedel stellt seinen Bewohnern und Gästen momentan einen kostenlosen WLAN- Zugang im Haus zur Verfügung. Die Zugangsdaten und das Passwort hängen im Eingangsbereich unserer Einrichtung aus.

### Zusammenarbeit:

Wir bitten um Ihre Zusammenarbeit, bitte äußern Sie eventuelle Missstände sofort, damit diese umgehend abgestellt werden können.

Weitere Informationen können Sie auch unserem Hauskonzept und Ihrem Heimvertrag entnehmen.

Selbstverständlich stehen Ihnen für weitere Fragen, die Heimleitung, die Verwaltungsfachkraft und die Pflegedienstleitung jederzeit zur Verfügung.

Thomas Baganz  
Einrichtungsleitung Haus Burgwedel

Anlage 3 Hausordnung von A bis Z

Kleiner Zusatz für die „Beschützten Bereiche“

