

# Willkommen im Wohnen am Kreuz

## Inhalt

- 1 Begrüßung
- 2 Ansprechpartner
- 3 Telefonbenutzung
- 4 Gemeinschaftsräume
- 4.1 Gemeinsames Essen und Getränkeversorgung
- 4.2 Veranstaltungen
- 5 Unsere Leistungen
- 5.1 Pflege
- 5.2 Häusliche Krankenpflege (HKP)
- 5.3 Hauswirtschaftliche Hilfe
- 5.4 Beratung und Anleitung
- 5.5 Betreuungs- und Entlastungsleistungen
- 5.6 Chipkarten- und Medikamentenservice
- 6 Verhinderungspflege und -unterbringung
- 7 Servicevertrag
- 8 Rechnungen
- 9 Beschwerden
- 10 Zusammenfassung / Merkblatt

## 1 Begrüßung

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit möchte ich Ihnen für Ihr entgegengebrachte Vertrauen danken.

Ich freue mich, dass Sie sich für uns entschieden haben.

Ich und die Pflegedienstleitung sowie das ganze Pflege- und Serviceteam werden alles tun, um Ihnen ein schönes Zuhause zu bieten. Wenn Sie zur Verhinderungspflege bei uns sind, wünsche ich Ihnen eine gute Zeit im Wohnen am Kreuz.

Ihre Wünsche werden wir im Rahmen unserer Möglichkeiten berücksichtigen, um Ihnen ein gutes Leben in der neuen Wohnung zu ermöglichen.

Auf eine gute Zusammenarbeit, und dass Sie sich von uns immer gut behandelt fühlen.

Mit lieben Grüßen,

Ihre Frau Bosold

## **Willkommen im Wohnen am Kreuz**

### **2 Ansprechpartner**

Im Wohnen am Kreuz ist erster Ansprechpartner Frau Sandra Naumann. Sie erreichen Sie i.d.R. von Montag bis Freitag im Büro im Erdgeschoss zu den Bürozeiten.  
Telefon: 0341 – 308060 oder 0341 – 30810075.

Frau Naumann, unsere Hausleiterin, ist für die fachlichen und organisatorischen Belange im Wohnen am Kreuz zuständig. Sie leitet das sogenannte operative Tagesgeschäft.

Wenn Sie eine Mitarbeiterin aus dem Pflege- und Serviceteam erreichen möchten, können Sie vom Zimmer aus die 10 wählen

Unter der Telefonnummer 0341 - 33 78 03 7 ist unser Büro Bornaische Str. 109 von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 16:00 zu erreichen.  
Außerhalb dieser Zeiten ist unser Notfalltelefon unter der gleichen Nummer, per Rufumleitung geschaltet.

Wenn Sie uns anrufen, werden Sie wahrscheinlich zuerst mit unsere Sekretärin, Frau Andrae, sprechen. Viele Fragen und Probleme kann sie häufig sofort lösen.

Die Geschäftsführung, Frau Bosold, Herr Bosold und Herr Wolf (Assistent der Geschäftsführung) sind für alle finanziellen und vertraglichen Fragen zuständig.

### **3 Telefonbenutzung**

Die Telefonnutzung ist in der Verhinderungsunterbringung mit enthalten.

Bitte beachten Sie, dass Sie von den Zimmern aus immer die 0 (Null) vorwählen müssen um aus dem Haus heraus zu wählen.

Wenn Sie eine Mitarbeiterin aus dem Pflege- und Serviceteam erreichen möchten, können Sie vom Zimmer aus die 10 wählen

Die Telefonnummern der Zimmer ergeben sich aus 0341 – 30806 und dann die Zimmer- / Wohnungsnummer.

Beispiel Verhinderungszimmer 51: 0341 – 3080351  
und für die Wohnung 45: 0341 – 3080645

### **4 Gemeinschaftsräume**

Im Erdgeschoß befinden sich die Gemeinschaftsräume. Diese stehen den Bewohnern und Gästen zur Verfügung. Der Speiseraum wird hauptsächlich zu den gemeinsamen Mahlzeiten genutzt. Der andere Raum vorrangig für die anderen Veranstaltungen und für Besucher.

## Willkommen im Wohnen am Kreuz

### 4.1 Veranstaltungen

Es finden regelmäßig Veranstaltungen statt.

Wochentag	Zeitraum	Veranstaltung
Montag	10:00 – 11:00	Bingo
Dienstag	10:00 – 12:00	Betreuung
Mittwoch	14:00 – 15:00	Sport
Donnerstag	15:00 – 16:30	Kaffeeklatsch und Spiele
Freitag	9:00 – 12:30	Betreuungstag

Das Angebot ist nicht in Stein gemeißelt und wird ständig ergänzt und verbessert.

### 4.2 Gemeinsames Essen und Getränkeversorgung

Jeder ist herzlich eingeladen, seine Mahlzeiten gemeinsam mit den anderen Bewohnern und Gästen, im Speiseraum einzunehmen.

Die gemeinsamen Essenszeiten sind in etwa:

Frühstück ab 8:00 Uhr  
Mittagessen ab 12:00 Uhr  
Kaffee 15:00 Uhr  
Abendbrot ab 18:00 Uhr

Sie können selbstverständlich ihre Mahlzeiten auch zu anderen Zeiten und in ihrer Wohnung bzw. dem Gästezimmer einnehmen.

Getränke sind zu den Mahlzeiten inbegriffen. Es kann auch jederzeit in den Gemeinschaftsräumen das Getränkeangebot genutzt werden. Eine Mitnahme dieser Getränke in die Wohnungen ist nicht erlaubt. Für die Getränkeversorgung in ihrer Wohnung können sie unseren Einkaufsservice nutzen.

Keine Regel ohne Ausnahme. Bewohner die ihre Mahlzeiten in ihrer Wohnung einnehmen und Gäste der Verhinderungsunterbringung erhalten ihre Getränke zu den Mahlzeiten auch in ihre Wohnung bzw. auf ihr Zimmer.

## Willkommen im Wohnen am Kreuz

### 5 Unsere Leistungen

#### 5.1 Pflege

- Hilfe bzw. Übernahme der Körperpflege, einschl. Vollbäder und Haarwäsche
- Toilettentraining und Toilettengänge
- Versorgung mit Inkontinenzmaterial (Windelhosen, Inkontinenzvorlagen)
- Blasenkatheter- und Stomapflege
- Fachgerechte Durchführung von Prophylaxen (Pneumonie-, Kontraktur-, Dekubitus-, Thrombose- und Parotitisprophylaxe)
- Zubereiten und Reichen der Nahrung

Diese Leistungen können über die Pflegestufen 1, 2 oder 3 abgerechnet werden.

#### 5.2 Häusliche Krankenpflege (HKP)

- Übernahme der Grundpflege nach § 37.1 SGB V.
- Haushaltshilfe nach § 38 SGB V.
- Durchführung ärztlicher Verordnungen (Behandlungspflege), wie zum Beispiel
- Vorbereiten und Verabreichen von Medikamenten
- Einreibungen
- Anlegen von Kompressionsverbänden oder -strümpfen
- Messen von Vitalwerten (Blutdruck, Puls, Temperatur, Blutzucker)
- Gabe von Injektionen
- Stomaversorgung (künstlicher Darmausgang)
- Gabe von Einläufen oder Klistieren
- Fachgerechte Durchführung von Wundverbänden
- Pflege und Überwachung von Drainagen
- Anlegen von Infusionen zur parenteralen Ernährung
- Anschluss und Überwachung von Ernährungspumpen bei Ernährung mit Sondenkost
- Blasenkatheterisierung bei Frauen und Männern
- Trachealkanülenpflege und Bronchialtoilette

Diese Leistungen werden vom behandelnden Arzt verordnet.

#### 5.3 Hauswirtschaftliche Hilfe

- Reinigung der Wohnung, des Zimmers
- Übernahme des Einkaufs und anderer wichtiger Gänge (Apotheken, Behörden, Arzt)
- Wäschereinigung

Diese Leistungen können über die Pflegegrade abgerechnet werden oder können Teil des Servicevertrages sein.

## Willkommen im Wohnen am Kreuz

### 5.4 Beratung und Anleitung

- zu Leistungen der Pflegekassen und Krankenkassen
- Fragen der Pflegestufen und Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Kassen (MDK)
- benötigte Hilfsmittel und deren Finanzierung bzw. Beantragung

Für diese Leistungen stehen wir Ihnen kostenfrei zur Verfügung.

### 5.5 Betreuungs- und Entlastungsleistungen

Jedem pflegebedürftigen Menschen mit einer Pflegestufe stehen Betreuungs- und Entlastungsleistungen zu. Diese Leistungen können ganz unterschiedlicher Art sein. Im Wohnen am Kreuz können Sie dafür an den verschiedenen Veranstaltungen teilnehmen oder ganz individuell Leistungen absprechen.

Wir beraten Sie dazu gern.

### 5.6 Chipkarten- und Medikamentenservice

Unser Pflegedienst möchte Ihnen eine weitere Serviceleistung anbieten. Wenn Sie möchten, kümmern wir uns um Ihre Medikamentenversorgung. Dazu gehören Medikamentenbestellung, Einlesen Ihrer Chipkarte beim Arzt, Rezepteinlösung in der Apotheke und das Bringen der Medikamente zu Ihnen nach Hause.

Wenn Sie diese Serviceleistung in Anspruch nehmen möchten, bitten wir um Mitteilung. Siehe hierzu auch unser Schreiben „Chipkarten- und Medikamentenservice“.

## 6 Verhinderungspflege und -unterbringung

Wenn die Person die sie normalerweise betreut verhindert ist, sei es durch Krankheit, Urlaub oder sonstige Gründe, besteht bei uns die Möglichkeit der Verhinderungspflege mit Unterbringung in einem unserer Zimmer.

Sie können diese Form der Versorgung auch wählen, wenn sich ihr Gesundheitszustand verschlechtert hat oder ihr Pflegebedarf sich so verändert hat, dass eine Pflege Zuhause vorübergehend nicht möglich ist.

Die Kosten der Verhinderungsunterbringung, inklusive Service, betragen 25,-€ je Tag, bzw. 130,-€ je komplette Woche. Es zählen alle Tage, auch der An- und Abreistag.

Die Kosten für die Verpflegung betragen 3,40 € für das Frühstück, 5,30 € für das Mittagessen und 3,20 € für das Abendbrot. Es wird verbrauchsgenau abgerechnet.

Ein schriftlicher Vertrag zur Verhinderungsunterbringung wird nicht geschlossen. Das Vertragsverhältnis entsteht durch den faktischen Einzug und die Information über die Bedingungen.

## Willkommen im Wohnen am Kreuz

### 7 Servicevertrag

Alle Bewohner müssen, wenn sie im Wohnen am Kreuz wohnen, einen Servicevertrag mit der Wohnservice Bosold GbR abschließen. Dieser Servicevertrag enthält zum Beispiel:

- Nutzung der Gemeinschaftsräume
- Reinigung und Pflege der Gemeinschaftsräume, Fahrstuhl, Flure und Garten
- Nachmittagskaffee (Kaffee, Gebäck)
- Anwesenheit des Pflegepersonals, nachts als Rufbereitschaft (wird vom Pflegedienst gewährleistet und ist mit 60,- € im Preis enthalten)
- Vermittlung und Organisation von weiteren Dienstleistungen, wie Fuß-pflege, Frisör, Arztbesuche, Physiotherapie, Taxi, Ausflüge und mehr

In diesem Vertrag wird auch die Verpflegung und die TV und Telefonnutzung geregelt.

Gäste der Verhinderungsunterbringung schließen keinen ausdrücklichen Servicevertrag, da dies Teil der Unterbringung.

### 8 Rechnungen

Die in Anspruch genommenen Leistungen müssen finanziert werden. Dies geschieht zum Teil über die Pflege- und Krankenkasse, bei einigen eventuell auch über das Sozialamt.

Es gibt aber auch Leistungen für die sie eine Rechnung erhalten, bzw. die sie per Lastschrift oder Dauerauftrag zahlen müssen.

Die **Miete**, mit den kompletten Wohnnebenkosten, zahlen sie an den Vermieter, die MOF Zweite Verwaltungs GmbH, der diese Miete über die CASA Verwaltungsgesellschaft mbH einzieht.

Die Serviceleistungen im Zusammenhang mit der Wohnservice Bosold GbR. Diese Serviceleistungen werden mit dem Servicevertrag vereinbart und beinhalten unter anderem Nutzung der Gemeinschaftsräume, Reinigung und Pflege der Gemeinschaftsräume, Fahrstuhl, Flure und Garten sowie das Nachmittagskaffee (Kaffee, Gebäck) und die Anwesenheit des Pflegepersonals. Die Vermittlung und Organisation von weiteren Dienstleistungen, wie Fuß-pflege, Frisör, Arztbesuche, Physiotherapie, Taxi, Ausflüge und mehr.

Die Verpflegung, Telefon und Kabelanschluss.

Die Leistungen werden entweder als Dauerauftrag oder als Lastschrift von der Wohnservice Bosold GbR eingezogen.

Die Pflege wird zum großen Teil von der Pflegekasse finanziert, aber nie alles. Der sogenannte Investitionskostenanteil muss vom Pflegebedürftigen selber gezahlt werden. Dieser Anteil beträgt bei uns 5% der erbrachten Pflegeleistungen.

**Investitionskosten** sind im Prinzip die Kosten, die das Pflegedienstunternehmen selber in der Hand hat wie zum Beispiel die Fahrzeugflotte, das Büro usw..

Wenn Pflegeleistungen erbracht werden, die über die Erstattung durch die Pflegekasse gehen, muss diese der Versicherte auch selber zahlen.

Pflegebedürftige mit einem sehr geringen Einkommen können Hilfe zur Pflege beim Sozialamt beantragen. Wenn diese Hilfe gewährt wird, bezahlt das Sozialamt die nötigen Pflegeleistungen die die Pflegekasse nicht bezahlt und sämtliche Investitionskosten.

In der Regel erhalten sie aber eine Rechnung vom Pflegedienst über diese Posten.

Verordnet der Arzt Häusliche Krankenpflege (HKP), wie z.B. Insulinspritzen, verlangt ihre

**Krankenkasse** eine **Zuzahlung**. Diese beträgt 10% der Kosten für maximal 28 Tage im Kalenderjahr, sowie jeweils 10,-€ für jede ausgestellte Verordnung über HKP. Diese Rechnung erhalten sie direkt von ihrer Krankenkasse.

## Willkommen im Wohnen am Kreuz

Wenn sie eine Zuzahlungsbefreiung haben werden ihnen hier keine Kosten in Rechnung gestellt.

Für Medikament müssen zum Teil, **Zuzahlungen an die Apotheke** geleistet werden. Die Apotheke schickt am Monatsende die Rechnungen an die Betroffenen. Hier können sie per Lastschrift oder per Überweisung bezahlen.

Für verschiedene **Privatleistungen** können dann seperat noch Rechnungen entstehen.  
Medikamentenservice als Pflegedienstrechnung.

Bei größeren Arbeiten unserenes Hausmeisters im Wohnbereich der Mieter bekommen Sie eine Rechnung vom Wohnservice Bosold GbR.

Frisör, Fußpflege und ähnliche Leistungen werden in der Regel bar beim Leistungserbringer bezahlt.

## 9 Beschwerden

Es wird eventuell trotz unseres stetigen Bemühens dazu kommen, dass Sie mit der einen oder anderen Sache nicht zufrieden sind. Sei es ein zeitlich schlecht geplanter Pflegeeinsatz, ein unfreundlicher Mitarbeiter, ein schlechtes Essen oder eine nicht ganz nachvollziehbare Rechnung.

In einem solchen Fall können Sie uns im Büro anrufen (0341 33 780 37) oder den Beschwerdebogen nutzen um uns das Problem zu schildern. In der Mappe liegt ein Antwortbriefumschlag mit dem Sie die Beschwerde dann kostenlos an uns senden können.

Glauben Sie mir, ich sehe in einer Beschwerde ein wichtiges Mittel um unsere Arbeit zu verbessern und Sie und die anderen Pflegebedürftigen besser versorgen zu können.

Kathrin und Tobias Bosold

## Willkommen im Wohnen am Kreuz

### 10 Zusammenfassung / Merkblatt

#### Kontaktdaten:

Frau Sandra Naumann  
(erster Ansprechpartner im Wohnen am Kreuz)  
Montag bis Freitag im Büro im Erdgeschoss  
Telefon: 0341 – 308060 oder 0341 – 30810075

Büro Bornaische Str. 109  
Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 16:00  
Telefon: 0341 - 33 78 03 7

Außerhalb dieser Zeiten ist unser Notfalltelefon unter der gleichen Nummer, per Rufumleitung geschaltet.

Mitarbeiterin aus dem Pflege- und Serviceteam  
Von den Zimmertelefonen: 10

Bitte beachten Sie, dass Sie von den Zimmern aus immer die 0 (Null) vorwählen müssen um aus dem Haus heraus zu wählen.

Die Telefonnummern der Zimmer ergeben sich aus 0341 – 30806 und dann die Zimmer- / Wohnungsnummer.

Beispiel Verhinderungszimmer 51: 0341 – 3080351  
und für die Wohnung 45: 0341 – 3080645

Es finden regelmäßig **Veranstaltungen** stat.

Wochentag	Zeitraum	Veranstaltung
Montag	10:00 – 11:00	Bingo
Dienstag	10:00 – 12:00	Betreuung
Mittwoch	14:00 – 15:00	Sport
Donnerstag	15:00 – 16:30	Kaffeeklatsch und Spiele
Freitag	9:00 – 12:30	Betreuungstag

#### Die gemeinsamen Essenszeiten:

Frühstück ab 8:00 Uhr  
Mittagessen ab 12:00 Uhr  
Kaffee 15:00 Uhr  
Abendbrot ab 18:00 Uhr

#### Verhinderungspflege und -unterbringung

Kosten: 25,-€ je Tag, bzw. 130,-€ je Woche. Es zählen alle Tage, auch der An- und Abreistag.

Die Kosten für die Verpflegung betragen 3,40 € für das Frühstück, 5,30 € für das Mittagessen und 3,20 € für das Abendbrot. Es wird verbrauchsgenau abgerechnet.