

Liebe Bewohnerin, lieber Bewohner,

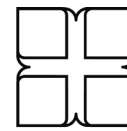
im Hanse-Zentrum heißen wir Sie ganz herzlich willkommen.

Es ist unser Wunsch und Bestreben, dass Sie sich rasch bei uns einleben und zu Hause fühlen werden.

Ihre persönliche *Einzugs-Mappe* soll Ihnen dabei behilflich sein.

In Ihrer *Einzugs-Mappe* erhalten Sie Informationen über:

- ❖ Ihre *persönliche* Bezugspflege-Fachkraft
- ❖ Informationen zum Nachtdienst
- ❖ Öffnungszeiten des Sekretariats
- ❖ Ansprechpartnerinnen Pflege und Betreuung
- ❖ Ansprechpartner\*innen Dienstleistungen
- ❖ Bewohner\*innenbeirat
- ❖ WTG Behörde
- ❖ Hausordnung
- ❖ Umgang mit der Post
- ❖ Interne Telefon-Nummern
- ❖ Wäschepflege
- ❖ Versorgung mit Medikamenten
- ❖ Ärztliche Versorgung
- ❖ Wichtige Hinweise



## **Im Hanse-Zentrum betreuen und pflegen wir Sie nach dem Prinzip der Bezugspflege.**

Bezugspflege bedeutet, dass sich

---

als Pflegefachkraft um Ihre pflegerischen und sozialen Belange kümmert.

### **Informationen zum Nachtdienst**

Der Nachtdienst beginnt um 20:00 Uhr und endet um 06:00 Uhr.

Wir haben im Haus zwei Nachtwachen. Eine von ihnen ist immer examinierte Pflegefachkraft. Sie hat auch die Schichtleitung inne.

### **Öffnungszeiten des Sekretariats**

Montag	08:30 Uhr - 12:30 Uhr 13:30 Uhr - 16:30 Uhr
Dienstag	08:30 Uhr - 12:30 Uhr 13:30 Uhr - 16:30 Uhr
Mittwoch	08:30 Uhr - 12:30 Uhr 13:30 Uhr - 16:30 Uhr
Donnerstag	08:30 Uhr - 12:30 Uhr 13:30 Uhr - 16:30 Uhr
Freitag	08:30 Uhr - 12:30 Uhr

### **Ansprechpartnerinnen Pflege und Betreuung**

#### Einrichtungsleitung

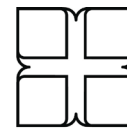
Maria Schönberg 02921 96975101

#### Pflegedienstleitung

Marina Minusin 02921 96975103

#### Sozialer Dienst

Rita Hähner 02921 96975106



### Telefonische Erreichbarkeit in den Wohnbereichen

- ◆ Dienstzimmer Wohnbereich 1 02921 96975210, - 211, - 212
- ◆ Dienstzimmer Wohnbereich 2 02921 96975220, - 221, - 222
- ◆ Dienstzimmer Wohnbereich 3 02921 96975230, - 231, - 232

### **Ansprechpartner\*innen für Dienstleistungen**

#### Hausdame

Lisa Neumann 02921 96974104

#### Technischer Dienst

Detlef Bollermann 02921 96975122

#### Küche

Heike Imhorst 02921 96975105

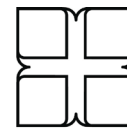
#### Friseurin

Oxana Pfeffer

Wenden Sie sich wegen eines Termins bitte direkt an Frau Pfeffer oder auch an die Pflegekräfte.

#### Fußpflegerin

Erfragen Sie bitte die Erreichbarkeit unserer Fußpflegerinnen oder der Podologin über *die Mitarbeiterinnen in der Pflege* oder *das Sekretariat*.



## Der Beirat der Bewohner\*innen

- ◆ Frau Brechtken
- ◆ Frau Koch
- ◆ Frau Lehwald
- ◆ Herr Potrikus

Sie erreichen ihn über das *Sekretariat* oder über alle *Mitarbeitenden*.

## Der Bewohner\*innen-Beirat trifft sich

**jeden 1. Donnerstag im Monat**  
auf Wohnbereich zwei im Besprechungsraum  
von **11:00** bis ca. **12:00 Uhr**

Bitte beachten Sie:  
Die Sitzungen sind  
nicht öffentlich!

## WTG-Behörde



Katrin Dietz

Telefon 02921 30-2928

## Hausordnung

### 1. Unser Leitbild

Das Hanse-Zentrum möchte Ihnen ein Zuhause bieten, in dem Sie sich wohl und geborgen fühlen.

Wir wollen Sie darin unterstützen, dass Sie die Beziehungen zu Ihrer Familie, Ihren Verwandten und Bekannten sowie auch zu den Mitbewohner\*innen pflegen und aufrechterhalten können.

Im Hanse-Zentrum wohnen Frauen und Männer beieinander und verbringen dort gemeinsam ihren Lebensabend. Für uns sind Freundlichkeit, gegenseitige Rücksichtnahme und auch Hilfsbereitschaft untereinander von großer Wichtigkeit.

Das Leitbild des Hanse-Zentrums händigen wir Ihnen gern persönlich aus.

### 2. Öffnungszeiten unseres Hauses

Unser Haus ist täglich von ca. 06:00 Uhr – 20:00 Uhr durchgehend geöffnet. Sie können jedoch auch zu jeder anderen Zeit Besuch empfangen oder nach Hause zurückkehren – egal, wie früh oder spät es ist!

Außerhalb der genannten Zeiten schellen Sie bitte an der Haustür. Sie werden von einer der beiden Nachtwachen dann so schnell wie möglich hereingelassen.

#### 2.1 Umgang mit Schlüsseln

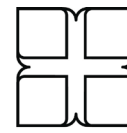
Mit dem Einzug in das Hanse-Zentrum erhalten Sie von uns zwei Schlüssel: Ihren Zimmerschlüssel sowie den Schlüssel für Ihren Zimmerschließfach. Den Haustürschlüssel geben wir aus Sicherheitsgründen grundsätzlich nicht heraus. Wir bitten um Ihr Verständnis!

#### 2.2 Einrichtung des Zimmers

Ihr Zimmer hat als Standardelemente nur das Bett und das Nachttischchen. Wir wünschen uns, dass Sie Ihr Zimmer ganz nach Ihren persönlichen Wünschen und Vorstellungen einrichten, denn wir legen großen Wert darauf, dass Sie sich zuhause fühlen.

#### 2.3 Hausmeister-Service

Unser Hausmeister steht Ihnen über den Einzug hinaus bei allen technischen Dingen mit „Rat und Tat“ zur Seite.



## **2.4 Energie und Umweltschutz**

Wir alle wollen, dass auch unsere Kinder und Enkelkinder noch ausreichend Energie zur Verfügung haben. Lassen Sie uns deshalb gemeinsam Energie einsparen, und zwar vor allem dort, wo es ohne Einbuße an Lebensqualität möglich ist.

Wir bitten Sie deshalb:

- ⇒ in der kälteren und kalten Jahreszeit das Zimmer nach dem Verlassen nicht mit geöffnetem Fenster auskühlen zu lassen bzw.
- ⇒ die Heizung beim Lüften des Zimmers kurz auszustellen.

## **2.5 Reinigung des Zimmers**

Die Mitarbeiterinnen im Reinigungsdienst reinigen Ihr Zimmer und das Bad regelmäßig nach einem vorgegebenen Reinigungsplan.

Es ist nicht erforderlich, dass Sie Ihr Zimmer während der Reinigungsarbeiten verlassen. Selbstverständlich können Sie gern dabei anwesend sein. Wenn Sie möchten, können Sie der Mitarbeiterin auch selbst „zur Hand gehen“.

Möchten Sie selbst eine Reinigungsarbeit übernehmen oder wünschen Sie nicht, dass bestimmte Reinigungsarbeiten von unserer Mitarbeiterin ausgeführt werden, dann sagen Sie es uns bitte! Wir richten uns nach Ihren Wünschen!

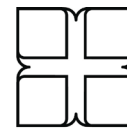
## **2.6 Kerzen und sogenanntes „offenes Licht“**

Wir bitten Sie um Verständnis, dass aus Sicherheitsgründen – insbesondere auch zu Ihrer eigenen Sicherheit – im Zimmer Kerzen und anderes offenes Licht verboten sind.

## **2.7 Rauchen**

Aus Sicherheitsgründen ist das Rauchen sowohl im eigenen Zimmer als auch in allen anderen Räumlichkeiten des Hanse-Zentrums verboten.

Falls Sie rauchen möchten, können Sie dies auf einem der großen Balkone sowie in der Außenanlage des Hanse-Zentrums tun. Ist es Ihnen nicht möglich aus eigener Kraft dorthin zu gelangen, werden wir es Ihnen individuell ermöglichen, z.B. mit Unterstützung des Sozialen Dienstes.



## **2.8 Wertsachen**

WICHTIG: Schließen Sie Ihre Wertsachen entweder in Ihrem Zimmer-Schließfach im Schrank ein oder geben Sie diese in den Safe des Hanse-Zentrums!

## **2.9 Abwesenheit**

Sollten Sie für längere Zeit außer Haus sein, melden Sie sich bitte ab. Dies gilt in besonderem Maße für Abwesenheitszeiten, die über die Dauer einer Mahlzeit hinausgehen.

## **2.10 Wäsche-Service**

Werfen Sie Schmutzwäsche bitte immer nur in Ihren persönlichen Wäschebeutel ab. Der Wäschebeutel ist mit Ihrem Namen versehen.

Um Verwechslungen oder Verluste zu vermeiden, teilen Sie bitte den Pflegekräften mit, wenn Sie Bekleidung zum ersten Mal tragen, damit die notwendige Namenskennzeichnung gewährleistet ist.

## **2.11 Chemische Reinigung**

Wäscheteile, die nicht gewaschen werden dürfen, führen wir auf Ihren Wunsch der chemischen Reinigung zu. Über die aktuell anfallenden Kosten informiert Sie unser Sekretariat.

## **2.12 Bettwäsche**

Sie können gern Ihre eigene Bettwäsche mitbringen. Dieser Service ist für Sie kostenlos, wenn die Bettwäsche nicht aufwendig gemangelt werden muss.

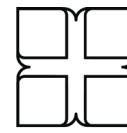
## **2.13 Post**

Ihre eingehende Post wird auf Wunsch:

- ⇒ auf Ihr Zimmer gebracht
- ⇒ im Sekretariat aufbewahrt und Ihnen persönlich ausgehändigt
- ⇒ im Sekretariat in einem besonderen Fach für Sie oder Ihre Angehörigen aufbewahrt (Selbstabholung)
- ⇒ in einem der Dienstzimmer für Sie oder Ihre Angehörigen aufbewahrt

## **2.14 Haustiere**

Die Haltung von Haustieren bedarf der individuellen Rücksprache mit der Einrichtungsleitung.



### **3. Angebote**

#### **3.1 Einkauf**

Einmal in der Woche (donnerstags) können Sie unseren kostenlosen Einkaufs-Service nutzen.

Sie haben die Möglichkeit ihre Einkaufswünsche entweder mündlich, schriftlich oder telefonisch im Sekretariat anzumelden.

Die Abrechnung Ihrer Einkäufe erfolgt anschließend über das Sekretariat. Es ist nicht erforderlich, Vorkasse zu leisten.

#### **3.2 Aktivitäten und Veranstaltungen**

Wir bieten verschiedene Aktivitäten und Veranstaltungen an. Die regelmäßigen Aktivitäten und Veranstaltungen sowie auch die Sonderveranstaltungen, Feste und Feiern entnehmen Sie bitte den Aushängen auf den Etagen.

Darüber hinaus informieren wir Sie ebenfalls regelmäßig über unsere Hauspost bzw. die Infobriefe der Einrichtungsleitung.

#### **3.3 Getränke**

Auf den Etagen stehen Ihnen Getränke-Depots mit Mineralwasser, Orangensprudel und Apfelsaftschorle zur Verfügung.

Sie können sich jederzeit entweder selbst bedienen oder sich die gewünschten Getränke auf Ihr Zimmer bringen lassen.

Mineralwasser, Orangensprudel, Apfelsaftschorle sowie Kaffee und Tee stehen Ihnen in unbegrenzter Menge kostenlos zur Verfügung.

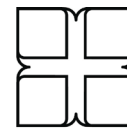
Zur Erfüllung besonderer Getränkewünsche (hier entstehen Ihnen individuelle Kosten) steht Ihnen unser Einkaufs-Service zur Verfügung.

#### **3.4 Gottesdienste und Andachten**

Wir im Hanse-Zentrum begehen alle christlichen Feste mit einem Gottesdienst in der Kapelle.

Zu allen Gottesdiensten und Andachten sind Sie herzlich eingeladen.

Sollte es Ihnen nicht möglich sein, persönlich an den Gottesdiensten und Andachten teilzunehmen, können Sie diese auch in Ihrem Zimmer über die Lautsprecheranlage empfangen.



Einmal im Monat, und zwar am Freitagvormittag um 10.00 Uhr, hält der katholische Vikar Andacht. Über diese Andacht informieren wir Sie auch regelmäßig über unseren Aushang.

### **3.5 Nachmittags-Café**

An allen Tagen der Woche findet sich das Nachmittags-Café in jedem Wohnzimmer in den Wohnbereichen statt.

Zum Nachmittags-Café sind auch Ihre Angehörigen immer herzlich willkommen.

Selbstverständlich können Ihre Angehörigen auch mit Ihnen im Zimmer Kaffee trinken.

## **4. Verpflegung**

### **4.1 Mahlzeiten**

Neben den drei Hauptmahlzeiten – Frühstück, Mittagessen und Abendbrot – bieten wir Ihnen Nachmittagskaffee, diverse Zwischenmahlzeiten und auch die „Tasse Kaffee im Bett“ an.

Für Ihre Wünsche nutzen Sie bitte den mehrseitigen Angebots-Fragebogen für die Küche, der Ihrer Einzugsmappe beigelegt ist. Sie können auch jederzeit einen neuen Fragebogen anfordern.

### **4.2 Mahlzeiten für Angehörige und Gäste**

Auch Angehörige und Gäste können bei uns essen. Melden Sie die Mahlzeiten bitte bis um **08:30 Uhr** desselben Tages über das Sekretariat an. Die aktuellen Preise erfahren Sie über das Sekretariat.

## **5. Verhältnis zu den Mitarbeitenden**

Den Mitarbeitenden ist es nicht gestattet, Geldgeschenke oder sonstige Geschenke anzunehmen.

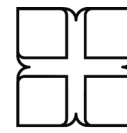
## **6. Schweigepflicht**

Alle Mitarbeitenden unterliegen der Schweigepflicht.

## **7. Beschwerden**

Kundenzufriedenheit hat bei uns einen sehr hohen Stellenwert.

Beschwerdeführenden begegnen wir mit Offenheit, Empathie und Wertschätzung und vermitteln durch die Haltung wie wir Beschwerden



entgegennehmen, dass wir das vorgetragene Problem einer ernsthaften und auch schnellst möglichen Prüfung unterziehen und, dass wir uns in allen Fällen um eine zufriedenstellende Lösung bemühen werden.

Wir sehen jede Beschwerde als Chance, um daraus individuelle, aber auch allgemeine Qualitätsverbesserungen abzuleiten, um die Zufriedenheit zu steigern.

Beschwerden können von Ihnen telefonisch, mündlich oder schriftlich und in allen Fällen auch anonym vorgebracht werden. Sie können zum Vorbringen der Beschwerde auch Dritte beauftragen.

Beschwerden werden grundsätzlich von allen Mitarbeitenden entgegengenommen, weitergeleitet und entsprechend nachverfolgt. Selbstverständlich können Sie sich auch in allen Fällen immer direkt an die Einrichtungsleitung wenden.

Auf Wunsch wird Ihre Beschwerde vertraulich behandelt.

Zur Lösung von Problemstellungen arbeiten wir - nach Erfordernis und auf Wunsch - auch mit dem Gremium des Heimbeirats zusammen.

Auf allen Stationen sowie auch im Foyer des Hanse-Zentrums liegen „Meinungs- und Beschwerdebogen“ aus, die sie entweder persönlich abgeben oder in den entsprechenden Hausbriefkasten werfen können.

## **8. Heimbeirat**

Wenn Sie Fragen, Anregungen, Wünsche oder Beschwerden haben – Sie sind jederzeit bei den Mitgliedern des Heimbeirats willkommen!  
Informationen zum Heimbeirat finden Sie an den Aushängen.

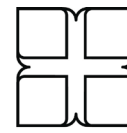
## **9. Weitere Fragen**

### **9.1 Umgang mit Ihrer Post**

Selbstverständlich behandeln wir Ihre Post vertraulich.

Sie können bei uns wählen:

- ❖ Wir händigen Ihnen Ihre Post persönlich aus, z.B. durch die Mitarbeiterinnen des Sekretariats.
- ❖ Sie holen sich Ihre Post im Sekretariat persönlich ab.
- ❖ Wir händigen in Ihrem Auftrag die Post Ihren Angehörigen bzw. Ihrer Betreuerin / Ihrem Betreuer persönlich aus.



Das Postgeheimnis wird von uns unter allen Umständen gewahrt. Nur auf Ihren ausdrücklichen Wunsch lesen wir Ihnen Ihre Post vor.

## **9.2 Wäschepflege**

### **Wie und wann gebe ich meine verschmutzte Wäsche ab?**

Jeden **Montag** und jeden **Donnerstag** sammeln die Pflegekräfte Ihren persönlichen Wäschebeutel ein, damit die darin aufbewahrte Wäsche gewaschen werden kann. Mit der Abgabe der Schmutzwäsche erhalten Sie umgehend einen frischen Wäschebeutel. In der Regel dauert es ca. eine Woche bis die abgegebene Wäsche wieder zurück ist.

### **Wie und wann erhalte ich meine saubere Wäsche zurück?**

Jeden **Dienstag** und **Freitag** erhalten wir Wäschelieferungen der Firma Kampschulte. Die saubere Wäsche wird wieder bei Ihnen im Zimmer abgegeben.

Dabei richten wir uns nach Ihren Wünschen:

- ❖ Sie sprechen die Rückgabe Ihrer Wäsche mit uns ab, weil sie dabei im Zimmer anwesend sein möchten.
- ❖ Sie räumen gemeinsam mit uns Ihre Wäsche in die Schränke ein.
- ❖ Sie räumen Ihre Wäsche selbst ein.

## **9.3 Ihre Versorgung mit Medikamenten**

### **Wer bestellt meine Medikamente?**

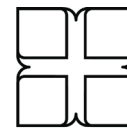
Wenn Sie die Medikamentenversorgung nicht selbständig übernehmen möchten oder können, übernehmen die Pflegefachkräfte des Wohnbereiches die Bestellung der Medikamente und sorgen verantwortungsvoll für die Rezeptierung und pünktliche Belieferung.

### **Wer liefert meine Medikamente?**

Die Lieferung der Medikamente erfolgt durch die von Ihnen gewählte Bezugs-Apotheke.

### **Wie und wo werden meine Medikamente aufbewahrt?**

Ihre Medikamente werden im Dienstzimmer – für Unbefugte unzugänglich – im Medikamentenschrank und falls erforderlich im Medikamentenkühlschrank aufbewahrt. Es steht Ihnen jedoch auch immer frei, für Ihre Medikamente eigenverantwortlich Sorge zu tragen. Wenn Sie wünschen, unterstützen wir Sie dabei.



### **Von wem erhalte ich meine Medikamente?**

Sie erhalten Ihre Medikamente vertrauensvoll von den Pflegefachkräften Ihres Wohnbereichs.

### **9.4 Die Versorgung mit Medikamenten durch Ihre Wahl-Apotheke**

Per Gesetz sind vollstationäre Einrichtungen dazu verpflichtet mit Apotheken Lieferverträge abzuschließen.

Um Ihnen **Wahlfreiheit** zu ermöglichen, haben wir entsprechende Verträge mit folgenden Apotheken in Soest abgeschlossen:

◆ **Camen-Apotheke**

◆ **Rats-Apotheke**

Sollten Sie mit keiner der oben genannten Apotheken zusammenarbeiten wollen, besteht für Sie weiterhin die Möglichkeit, Medikamente aus der Apotheke Ihrer Wahl zu beziehen.

Dann allerdings sieht das Gesetz vor, dass Sie für die rechtzeitige Bestellung und Belieferung der erforderlichen Medikamente selbst Sorge tragen müssen.

Bitte teilen Sie uns Ihre Entscheidung rechtzeitig vor dem Einzug mit.

Wenn Sie Fragen bezüglich der Versorgung mit Medikamenten oder auch Hilfsmitteln haben, wenden Sie sich bitte jederzeit an uns.

### **9.5 Ärztliche Versorgung**

#### **Visiten Ihrer Ärztin oder Ihres Arztes**

Selbstverständlich kann Ihre vertraute Hausärztin oder Ihr vertrauter Hausarzt Sie weiter bei uns aufsuchen und behandeln.

Wir respektieren Ihren Wunsch, dass Arztvisiten zwischen Ihnen und den Ärztinnen oder Ärzten „unter vier Augen“, d.h. ohne die Anwesenheit einer Pflegefachkraft, durchgeführt werden.

Ihre

Maria Schönberg  
Einrichtungsleitung