

# Seniorenhaus Waldfriede



## Informationen über

- das Seniorenhaus Waldfriede
- das Leistungsangebot (Konzept)
- die Entgelte

Informationen über eine Einrichtung der Altenhilfe, vor Abschluss des Heimvertrags und vor Einzug in das Seniorenhaus Waldfriede gemäß §3 Wohn- und Betreuungsgesetz (WBVG)

## **I Vorwort**

Diese Information richtet sich an alle, die sich für die Altenpflege im Seniorenhaus Waldfriede interessieren. Sie gibt einen Überblick in die Arbeit, Lage und Möglichkeiten des Hauses, das Leistungsangebot und in die Grundsätze und Werte, die unsere Arbeit bestimmen.

Mit der frühzeitigen Information kommen wir damit gleichzeitig den Informationspflichten vor Heimeinzug gemäß §3 Heimvertragsgesetz nach. Diese Informationsschrift wird bei Abschluss eines Heimvertrags dessen Bestandteil.

## **II Aktuelle Informationen**

Weitere Informationen sind auf der Homepage im Internet unter [www.waldfriede.de](http://www.waldfriede.de), zu finden. Selbstverständlich stehen wir nach Terminabsprache gerne zu einem ausführlichen Beratungsgespräch und einer Führung durch die Einrichtung zur Verfügung.

## **III Wer wir sind, was uns wichtig ist**

### **1. Die Einrichtung und der Träger**

Die Seniorenhaus Waldfriede gGmbH ist ein gemeinnütziges, zukunftsorientiertes Unternehmen und ist Teil des Gesundheitsnetzwerk des Krankenhauses Waldfriede und steht unter der Trägerschaft der weltweiten Freikirche der Siebenten-Tags-Adventisten.

Wir sehen uns seit der Gründung im Jahr 1920 als ein christliches Zentrum für ganzheitliche Gesundheit, das den Menschen, die sich uns anvertrauen, jederzeit Hilfe und Unterstützung gewährt. Die Wiederherstellung und Förderung der Gesundheit, sowie die Begleitung in allen Phasen der Krankheit sind unsere Ziele. Dabei lassen wir uns von der christlichen Ethik leiten.

### **Unser Leitgedanke**

"UNSER DIENST AM MENSCHEN IST DIENST AN GOTT"

Die Grundlage unserer Arbeit ist die christliche Nächstenliebe, wie sie im Evangelium von Jesus Christus begründet ist.

Der Mensch steht im Mittelpunkt unseres Handelns. Menschliche Zuwendung, Patientenorientierung und die Achtung der Würde sind Maßstäbe unseres Handelns. Wir kümmern uns um das Wohl von Körper, Geist und Seele.

## **1.1. Unsere Ziele und Werte**

Dienst am Menschen, einfühlsame Zuwendung zum Menschen und kompetente Dienstleistung, am sich uns anvertrauenden Menschen, ist unser Hauptanliegen und oberstes Gebot.

### **Unser Pflegeleitbild**

- Der Bewohner steht im Mittelpunkt unserer Bemühungen. Sein Wohlergehen ist Maßstab unserer Pflege und Betreuung.
- Wir betrachten den Menschen als Individuum von Körper, Seele und Geist. Nach unserer Auffassung ist nur durch die ganzheitliche Betrachtung des Menschen eine bedürfnisorientierte, individuelle Pflege und Betreuung möglich. Die ganzheitliche Pflege und Betreuung wird von uns für jeden Bewohner individuell geplant und durch ein Dokumentationssystem unterstützt. Dies setzt voraus, dass wir das angewandte Pflegemodell mit Hilfe des Pflegeprozesses umsetzen.
- Wir möchten unseren Bewohnern ein „Zuhause“ geben, welches geprägt ist durch eine Atmosphäre der Sicherheit, Geborgenheit und Zuwendung. Durch die Betreuung und Pflege unserer Bewohner in überschaubaren Wohngruppen möchten wir ein Vertrauensverhältnis schaffen, welches sich nicht ausschließlich am Grad der Hilfebedürftigkeit, sondern vielmehr an der Biografie orientiert.
- Unsere Pflege und Betreuung orientiert sich an anerkannten Expertenstandards und Handlungsrichtlinien. Durch regelmäßige Pflegevisiten und Audits stellen wir die Qualität unserer Arbeit sicher.

- Aktuelle Fort- und Weiterbildungsangebote stellen für uns ein wichtiges Kriterium dar. Erkenntnisse der aktuellen Pflegeforschung fließen in unsere Arbeit ein. Durch interne und externe Fort- und Weiterbildung möchten wir die individuelle berufliche Kompetenz des Pflege- und Betreuungspersonals fördern.
- Unsere Pflege und Betreuung dient der Stabilisierung oder Besserung des Befindens unserer Bewohner. In enger Zusammenarbeit zwischen Pflege- und Betreuungspersonal, sowie Ärzten und Therapeuten setzen wir unsere Kraft in die Steigerung der Befindlichkeit unserer Bewohner, ihnen einen Sinn des Lebens im Alter zu geben. Wir möchten unsere Bewohner vor Isolation bewahren, ihr Selbstwertgefühl fördern und Freude am Aktivsein vermitteln.
- In der letzten Phase ihres Lebens werden wir Sterbende, ihre Angehörigen und Freunde begleiten und ihre religiösen und kulturellen Vorstellungen respektieren.

Gemäß dem Leitgedanken des Trägers, möchten wir Menschen unabhängig von deren kulturellem Hintergrund, Religion oder sozialen Stellung einen Ort bieten, an dem sie sich unabhängig von deren Einschränkungen bis zum Lebensende sicher und geborgen fühlen können. Deshalb widmen wir uns hier im Seniorenhaus Waldfriede der Pflege und Betreuung alter Menschen mit unterschiedlichen Krankheitsbildern und Pflegegraden.

Es ist uns wichtig, dass die uns anvertrauten pflegebedürftigen Menschen auch im hohen Alter selbstbestimmt, würdevoll und individuell leben können.

Wir erbringen personenzentriert eine Vielzahl von Leistungen der Pflege und Betreuung in eigener Verantwortung und haben eine selbstkritische Haltung.

Verlässlichkeit und Kontinuität sehen wir als eine wichtige Grundvoraussetzung, um gesetzlich vorgegebenen Qualitätsrichtlinien zu entsprechen. Bei der Einhaltung der erwarteten Qualität in unserer Einrichtung orientieren wir uns am Strukturmodell, dieses basiert auf den neusten Pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen und beschreibt die professionelle Pflege.

Das Strukturmodell besteht aus vier Elementen und gibt gleichzeitig einen vierstufigen Pflegeprozess vor:

1. Die strukturierte Informationssammlung (SIS), als Einstieg in den Pflegeprozess, mit der Eigeneinschätzung der pflegebedürftigen Person, den sechs Themenfelder zur fachlichen Einschätzung des Pflege- und Hilfebedarfs und der Matrix zu individuellen pflegesensitiven Risiken und Phänomenen.

Themenfelder (1-6):

- Kognitive und kommunikative Fähigkeiten
  - Mobilität und Beweglichkeit
  - Krankheitsbezogene Anforderungen und Belastungen
  - Selbstversorgung
  - Leben in sozialen Beziehungen
  - Wohnen/Häuslichkeit
2. Die individuelle Maßnahmenplanung mit den Erkenntnissen aus der SIS
  3. Das Berichteblatt mit der Fokussierung auf Abweichungen vom Maßnahmenplan, aktuelle Ereignisse und Informationen durch weitere Beteiligte.
  4. Der Evaluation zur Feststellung von individuellen Evaluationsdaten aus Erkenntnissen der SIS, der Maßnahmenplanung und des Berichteblattes.

Aspekte des Strukturmodells sind:

- die Stärkung der Fachlichkeit der Pflegefachkraft und Wertschätzung der Arbeit der Pflegenden.
- Schnelle Orientierung zur Situation der pflegebedürftigen Person und gezielte frühzeitige Erkennung der Veränderungen einer Situation.
- Der Personenzentrierte Ansatz der pflege- und betreuungsbedürftigen Menschen in Anlehnung an die Theorie von Tom Kitwood.
- Konsequente Orientierung an den Bedürfnissen und Wünschen der pflegebedürftigen Person im Rahmen von Verständigungsprozessen.

## 2. Lage und Erreichbarkeit

Die Einrichtung liegt im Süden Berlins im Stadtteil Zehlendorf. Mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichen Sie uns mit den Buslinien 101 Haltestelle Gutzmannstr. (Fußweg 590 m) oder mit dem Bus 285 bis Laehrstraße (Fußweg 655 m). Für Autofahrer stehen Parkplätze in ausreichender Anzahl direkt am Haus zur Verfügung.

Das Seniorenhaus Waldfriede hat eine schön gestaltete Außenanlage mit befestigten Wegen lädt er die Bewohner zu Spaziergängen im über 5000 qm großen Garten ein. Aufgestellte Sitzmöglichkeiten ermöglichen Entspannung an frischer Luft und in freier Natur. Gut erreichbare Hochbeete laden zum Gärtnern und naschen ein.



Unser Kaninchengehege erfreut sich immer großer Beliebtheit:



## **IV Leistungsbeschreibungen**

### **3. DIE RÄUMLICHKEITEN IM SENIORENHAUS WALDFRIEDE**

#### **3.1. Ihre Zimmer**

Im Seniorenhaus Waldfriede haben die Einzelzimmer eine Größe zwischen 24 m<sup>2</sup> und 33 m<sup>2</sup> (einschließlich Nasszelle). Die Zimmer sind möbliert mit Pflegebett, Kleiderschrank, Kommode, Nachttisch, Tisch und Stuhl. In jedem Zimmer gibt es eine seniorengeeignete Nasszelle mit ebenerdiger Dusche, Waschbecken und Toilette mit Haltegriffen. TV-Anschluss, Satelitenanschluss, Telefonanschluss und Schwesternnotruf gehören zur Grundausstattung.

Selbstverständlich freuen wir uns, wenn Sie Ihr Zimmer mit persönlichen Gegenständen einrichten, so wie Sie es möchten und sich wohlfühlen.

Die Haltung von Kleintieren ist möglich, bitte sprechen Sie uns an.

#### **3.2. Gemeinschaftsräume**

Ihnen stehen Räume zur Begegnung und Teilnahme am Gemeinschaftsleben des Hauses zur Verfügung. Für die Nutzung dieser Räume wird kein gesondertes Entgelt erhoben.

Die Einrichtung ist in zwei Wohnbereiche (**A** 1+2 und **B** 3,4+5) untergliedert. Jede Etage hat ihren Aufenthalts- und Speiseraum. Wohnbereich 1 EG verfügt zusätzlich über eine Terrasse. Im Wohnbereich 4 ist der Zugang zum Festsaal / Café und der Dachterrasse. Insgesamt leben bei uns 85 Bewohner.

Unsere Bewohner laden wir ein, bei der Gestaltung der Gemeinschaftsräume mit zu wirken.

#### **4. HAUSWIRTSCHAFT**

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Hauswirtschaft sind verantwortlich für die Raumpflege sowie für die Beratung in hauswirtschaftlichen Angelegenheiten. Bei der Reinigung der Wohnräume wird auf Ihre Bedürfnisse Rücksicht genommen. Bettwäsche und Handtücher stellt das Haus bereit.

Die Reinigung der persönlichen Wäsche erfolgt durch eine Wäscherei. Die Wäsche wird mit Namen gekennzeichnet. Die Wäsche muss waschmaschinen- und trocknergeeignet sein. 2 x pro Woche wird die Wäsche von der Wäscherei abgeholt.

Möchte ein Bewohner seine Wäscheversorgung selbst regeln, sind wir gerne bei der Organisation behilflich.

Die Allgemein- und Verkehrsflächen im Haus, die Fußböden in den Bewohnerzimmern und die Nasszellen werden von einem Service- Partner gepflegt; Diese sind auch für das Staubwischen, der hauseigenen Möbel, zuständig.

Der Reinigungsservice enthält mindestens dreimal wöchentlich die Reinigung des Wohnraumes. Die Badezimmer und Toiletten werden täglich gereinigt. Die Reinigung der Gemeinschaftsräume, der Fensterflächen, der Gardinen, der Pflegeeinrichtungen und der Funktionsräume erfolgt nach Reinigungsplan oder nach Bedarf.

#### **5. SPEISENVERSORGUNG**

Die Mahlzeiten werden seniorengerecht unter Berücksichtigung der Wünsche und Bedürfnisse der Bewohner zubereitet. Zum Mittagessen stehen Ihnen zwei verschiedene Gerichte zur Auswahl. Die Mahlzeiten werden von einem externen Dienstleister frisch zubereitet geliefert.

Die Verpflegung umfasst die Bereitstellung von Frühstück, zweitem Frühstück (Zwischenmahlzeit/ Obstpause), Mittagessen, Nachmittagskaffee, Abendessen und Spätstück sowie ausreichend kostenfreie Getränke (Kaffee, Tee, Selters, verschiedene Fruchtsäfte). Sie können sich jederzeit zwischendurch an den Getränken selbst bedienen.

Die Mahlzeiten werden auf Wunsch im Speiseraum der Wohngruppe,

den Marktplätzen (Wohnküchen) oder im Wohnraum des Bewohners serviert oder dort ausgegeben. Bei Bedarf wird dem Bewohner die notwendige Hilfe bei der Einnahme der Mahlzeiten angeboten.

Leichte Vollkost oder Diäten können nach ärztlicher Verordnung für Sie zubereitet werden.

## **6. ALLGEMEINE PFLEGE (GRUNDPFLEGE)**

Den Bewohnern wird die in Ihrer Situation erforderliche Hilfe zur teilweisen oder vollständigen Übernahme der Aktivitäten im Ablauf des täglichen Lebens angeboten. Die Pflege dient auch der Minderung sowie der Vorbeugung einer Verschlechterung der Pflegebedürftigkeit. Ziel ist es, Ihre Selbständigkeit und Unabhängigkeit zu erhalten und dabei Ihre persönlichen Bedürfnisse und Gewohnheiten zu respektieren. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichten sich, Ihre Lebensgewohnheiten zu berücksichtigen und das Prinzip Ihrer Zustimmung zu den Pflegeleistungen zu achten.

Zu den Leistungen der Pflege gehören insbesondere Körperpflege, Ernährung und Unterstützung bei der Mobilität. Die Leistungen der allgemeinen Pflege werden nach dem anerkannten Stand pflegewissenschaftlicher Erkenntnisse erbracht. Wir orientieren uns an dem Pflegemodell der „Aktivitäten und Erfahrungen des täglichen Lebens“ (AEDL) und unterwerfen uns einem strukturierten Qualitätsmanagement.

Die Planung der Pflege erfolgt möglichst mit Ihnen gemeinsam oder einer Person Ihres Vertrauens. Umfang und Inhalt der Pflege ergeben sich aus der jeweiligen Zuordnung zu einem Pflegegrad (2-5). Bei Veränderungen des Pflegebedarfes passen wir unsere Leistungen, Ihrem veränderten Bedarf, an. Führt ein veränderter Pflegebedarf dazu, dass für Sie ein anderer Pflegegrad zutrifft, werden wir, mit Ihrem Einverständnis, Ihre Pflegekasse informieren. Über die Stufe der Pflegebedürftigkeit entscheidet die Pflegekasse entsprechend der Empfehlung des Medizinischen Dienstes (MD).

## **7. MEDIZINISCHE BEHANDLUNGSPFLEGE**

Wir erbringen auch Leistungen der medizinischen Behandlungspflege, soweit sie nicht vom behandelnden Arzt erbracht werden. Diese Leistungen werden im Rahmen der ärztlichen Behandlung entsprechend der ärztlichen Anordnung erbracht.

Die Versorgung mit den notwendigen Medikamenten erfolgt durch örtliche Apotheken. Wir übernehmen für Sie die Bestellung, sowie die Verwaltung und Aufbewahrung der Medikamente.

Die ärztliche Versorgung wird durch unsere langjährigen Heimärzte und Kooperationen mit Fachärzten gesichert. Ihre freie Arztwahl ist aber zu keiner Zeit eingeschränkt.

Wir sind Ihnen auf Wunsch gerne bei der Vermittlung weiterer ärztlicher Hilfe behilflich.

## **8. THERAPEUTISCHE LEISTUNGEN**

Zur Vermeidung und zur Verminderung der Pflegebedürftigkeit können Sie sich Maßnahmen der medizinischen Rehabilitation verordnen lassen. Hierzu gehören Leistungen der Physiotherapie, Ergotherapie und Logopädie. Wir werden bei der Pflegeplanung in Zusammenarbeit mit dem behandelnden Arzt auf Möglichkeiten der Rehabilitation achten und zur Sicherung des Rehabilitationserfolges mit den behandelnden Ärzten und Therapeuten zusammenarbeiten.

Therapeutische Leistungen der Physiotherapie, Ergotherapie und Logopädie werden nach ärztlicher Verordnung in Ihrem Zimmer oder in unserem Therapieraum, durch zugelassene externe Therapeuten erbracht. Natürlich können Sie auch andere Therapeuten Ihres Vertrauens beauftragen.

## **9. BETREUUNG UND BESCHÄFTIGUNG**

Dem Bewohner wird mit der sozialen Betreuung und Beschäftigung das Angebot gemacht, an den kulturellen, religiösen und sozialen Angeboten der Einrichtung teilzunehmen, um einen möglichst hohen Grad von Selbstbestimmung und Partizipation zu erhalten.

Die Einrichtung bietet folgende Elemente sozialer Betreuung an:

- Anleitung zum strukturierten Tagesablauf
- Unterstützung zur Verarbeitung existenzieller Lebenserfahrung
- Seelsorge – Krisenintervention
- Orientierungstraining
- Mobilitätstraining
- Unterstützung zur sozialen Integration und zur Teilnahme am kulturellen Leben
- Maßnahmen zur Förderung der Selbsthilfe und Selbständigkeit
- Beratungs- und Gesprächsangebote
- Sterbebegleitung

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeitenden der Betreuung geben Ihnen die notwendigen Hilfen bei der Gestaltung Ihres Lebensraums und unterstützen Sie, gemeinsam mit den Pflegekräften, bei der Orientierung und Eingewöhnung, in Ihrem neuen Zuhause.

Wir bieten spezielle Angebote zur individuellen Tagesgestaltung und kulturelle Veranstaltungen an. Sie werden an der Programmgestaltung beteiligt. Für die Angebote, die wir als Aushang veröffentlichen, wird in der Regel kein gesondertes Entgelt erhoben.

Gottesdienste und der Besuch eines Pfarrers, einer Pfarrerin finden regelmäßig in der Einrichtung statt. Sie sind herzlich eingeladen, daran teilzunehmen.

### **ZUSÄTZLICHE BETREUUNGSLEISTUNGEN**

Der Gesetzgeber sieht für den betroffenen Personenkreis einen Anspruch auf zusätzliche Betreuungsleistungen vor (§43 b SGB XI). Wir haben hierzu die Vereinbarungen mit den Pflegekassen abgeschlossen und halten das nötige zusätzliche Betreuungspersonal vor.

Zur zusätzlichen Betreuung gehören insbesondere:

- Einzel- und Kleingruppenangebote
- Biografie orientierte Tagesgestaltung
- Alltagsbegleitung (z. B. Entspannung, musikalisch-therapeutische Übungen, Vermittlung von Geborgenheit und Sicherheit)
- Das Erhalten von Fähigkeiten

Die Angebote können Sie auch in den Aushängen der Wohnbereiche nachlesen.

Die zum Haus gehörenden Therapiehunde, die „Waldfriedepfoten“ sorgen in den gemeinsamen Stunden für liebevolle Abwechslung und verbreiten gute Stimmung.



## **12. BERATUNG UND SOZIALER DIENST**

Die Mitarbeiterin des Sozialen Dienstes steht Ihnen beratend zur Seite. Gerne beraten wir Sie in den allen Fragen der Pflegeversicherung, zu Leistungen der Krankenversicherung und auch zur evtl. nötigen Beantragung von Hilfe zur Pflege und weiteren sozialen Leistungen.

Die vorsorgende Gestaltung des eigenen Lebens ist für Bewohner aber auch für deren Angehörige ein immer drängender werdendes Thema. Wir stehen daher gerne auch zur persönlichen Beratung zu den Themen Vollmacht / Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung und Patientenverfügung bereit.

### **13. HAUSMEISTER**

Die Haustechnik ist verantwortlich für die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit aller haus- und betriebstechnischen Anlagen. Zu den Aufgaben gehört auch die Hilfestellung bei der Gestaltung und Erhaltung Ihres persönlichen Wohnraumes, falls Sie oder Ihnen nahestehende Personen dies nicht erledigen können.

### **14. VERWALTUNG**

Die Mitarbeiterin der Verwaltung ist gerne bereit, Sie oder Ihre Angehörigen in Fragen der Kostenabrechnung und im Umgang mit Kassen und Behörden vertrauensvoll zu beraten. Auch verwaltet Sie die Verwahrgelder der Bewohner und rechnet nach Ihren Wünschen mit den externen Dienstleistern (z.B. Friseur, Fußpflege) ab.

### **15. WEITERE DIENSTLEISTER IM HAUS**

Den Bewohnern stehen im Haus auch die Angebote eines Friseurs sowie der Fußpflege zur Verfügung. Ein Apothekendienst unterstützt uns bei der Versorgung mit Medikamenten aber auch allen anderen Artikeln aus dem Apothekensortiment.

## **16. LEISTUNGSANPASSUNG**

Die Einrichtung weist den Bewohner ausdrücklich darauf hin, dass sie bei Eintritt eines ständigen intensivmedizinischen Pflege- und Betreuungsbedarfs beim Bewohner auf Grund der mit den Pflegekassen abgeschlossenen Verträge gemäß SGB XI und des dort festgeschriebenen Personalschlüssels die pflegerische Versorgung nicht im erforderlichen Umfang sicherstellen kann. In einem solchen Fall ist daher eine Anpassung der Leistung an den Pflege- und Betreuungsbedarf ausgeschlossen.

## **V Leistungsentgelte und deren Veränderung**

### **17. LEISTUNGSENTGELTE**

Die Entgelte werden ausschließlich in Verhandlungen zwischen den öffentlichen Leistungsträgern (Pflegekassen, Sozialhilfeträger, Landesamt für Soziales und Versorgung) und dem Träger der Einrichtung festgelegt. Das Ergebnis dieser Verhandlungen, die Vergütungsvereinbarung und die Festlegung des Investitionsentgelts, kann jederzeit eingesehen werden. Die Preisbestandteile sind:

- Entgelte für Unterkunft (inklusive hauswirtschaftliche Leistungen)
- Entgelt für Verpflegung
- Entgelt für allgemeine Pflegeleistungen (inklusive soziale Betreuung)
- Ausbildungsentgelt (alle Einrichtungen sind gesetzlich verpflichtet sich per Umlage an der Ausbildung zu beteiligen, auch wenn nicht selbst ausgebildet wird.)
- Entgelt für Investitionsaufwendungen

Die Tabelle der aktuellen Entgeltfestlegungen finden Sie in der Anlage.

## **18. ENTGELTERHÖHUNGEN**

Preisveränderungen können z.B. eintreten, wenn Ihr individueller Pflege- und Betreuungsbedarf so zunimmt, dass die Pflegekasse für Sie einen höheren Pflegegrad feststellt und wir Sie rechtzeitig über diese Veränderung informiert haben, diese Anpassung hat aber keine Auswirkung auf den von Ihnen zu leistenden Eigenanteil.

Preiserhöhung der Entgelte für Unterkunft, Verpflegung, Pflege und gegebenenfalls auch Ausbildung werden immer für einen bestimmten Zeitraum zwischen dem Träger der Einrichtung, den Pflegekassen und den Sozialhilfeträgern vereinbart (für ein Jahr). Nach Ablauf dieses Zeitraums können die Sätze neu verhandelt werden, wenn z.B. Energiepreise oder Personalkosten nachweislich gestiegen sind oder eine Steigerung absehbar ist. Diese Erhöhung muss Ihnen vier Wochen vorher angekündigt werden und hat Auswirkung auf Ihren Eigenanteil, in Form von Entgelterhöhung.

## **VI Qualität und Beschwerden, Interessenvertretung**

### **19. QUALITÄTSPRÜFUNGEN**

Unsere Arbeit wird nach den gesetzlichen Vorschriften durch externe Institutionen überprüft. Die Ergebnisse der MD - Prüfungen finden Sie als Aushang an unserer Informationstafel, auf unserer Homepage unter [www.seniorenhaus@waldfriede.de](mailto:www.seniorenhaus@waldfriede.de) sowie bei z.B. [www.pflegelotse.de](http://www.pflegelotse.de).

### **20. ANREGUNGEN UND BESCHWERDEN**

Ihre Anregungen oder Beschwerden nehmen wir gerne entgegen und sind bemüht, kurzfristige Lösungen für Ihre Anliegen zu finden. Im Vertrag finden Sie darüber hinaus weitere interne und externe Ansprechpartner genannt, an die Sie sich wenden können. Am Eingang zur Verwaltung finden Sie Formulare um uns auch schriftlich Ihre Beschwerden zukommen zu lassen.

## 21. INTERESSENVERTRETUNG

Ihre Interessen werden auch vertreten durch den von allen Bewohnerinnen und Bewohnern gewählten Bewohner-Beirat (Heimbeirat) oder die amtlich bestellte Vertrauensperson der Bewohner. Wir unterrichten Sie fallweise in Informationsbriefen, oder den monatlichen Newsletter, über aktuelle Themen des Hauses. Regelmäßige Informationen erhalten Sie, Ihre Angehörigen und Betreuer auch bei den in der Regel ein bis zweimal jährlich stattfindenden Informations- und Angehörigen-nachmittagen.

Wir hoffen, wir konnten Ihnen einen ersten Überblick über unser Haus und unsere Leistungen verschaffen. Wir laden Sie herzlich zu einem persönlichen Gespräch und die Besichtigung unseres Hauses ein. Bitte vereinbaren Sie einen Termin mit uns, damit wir ausreichend Zeit für Sie haben.

Kontaktdaten:

Mail: [seniorenhaus-waldfriede.de](mailto:seniorenhaus-waldfriede.de)

Tel: 030-8471888 – 0

### Unser Gesundheitsnetzwerk in Steglitz-Zehlendorf

