



AWO Pflegezentrum Hans-Klenk-Haus

*Leitfaden für Bewohnende, Angehörige
und Interessierte*



Dokument:	Verantwortlich:	Freigabe:	Stand:	Datum:	Seite:
III-SP-1.1.2	EL	GF	05	28.07.2022	1 von 14

Der Leitfaden für Bewohnende, Angehörige und Interessierte...

... soll Ihnen einige wichtige Abläufe im Hans-Klenk-Haus erläutern und so von Anfang an einen vertrauensvollen Kontakt zwischen Ihnen, Ihren Angehörigen und den Mitarbeitenden des Hauses ermöglichen.

In diesem Leitfaden werden Sie sicherlich den einen oder anderen Punkt vermissen. Sprechen Sie uns bitte an, gerne nehmen wir Ihre Anregungen auf!

Apotheke

Es besteht ein Versorgungsvertrag mit der ortsansässigen Mylius-Apotheke. Diese holt die Rezepte ab und liefert Ihre Medikamente einmal täglich an. Sollten Sie eine Versorgung durch eine andere Apotheke wünschen, so ist dies möglich. Sprechen Sie dazu bitte die Wohnbereichsleitung an.

Arbeiterwohlfahrt (AWO)

Die AWO wurde 1919 von der Reichstagsabgeordneten → Marie Juchacz als eine Selbsthilfeorganisation gegründet.

Unter den Verbänden der Freien Wohlfahrtspflege ist die AWO (weitere: Caritas, Diakonie, Deutsches Rotes Kreuz, Jüdische Wohlfahrt, Paritätischer Wohlfahrtsverband) auf Grund ihrer Geschichte und ihres gesellschaftspolitischen Selbstverständnisses ein Wohlfahrtsverband mit besonderer Prägung. In ihr haben sich Frauen, Männer und junge Menschen als Mitglieder und als ehren- und hauptamtlich Tätige zusammengefunden, um in unserer Gesellschaft bei der Bewältigung sozialer Probleme und Aufgaben mitzuwirken und um den demokratischen, sozialen Rechtsstaat zu verwirklichen.

Die Arbeiterwohlfahrt ist ein gesellschaftspolitisch aktiver Verband – als Mitgliederorganisation und als Dienstleistungsunternehmen. Sie vereint somit Mitgliedschaft und ehrenamtliche Tätigkeit aus bürgerschaftlicher Verantwortung mit professionellem Handeln, das von wirtschaftlicher Zielsetzung geprägt wird.

Ihre in der Arbeiterbewegung verankerten Grundwerte Freiheit, Gerechtigkeit, Toleranz und Solidarität verkörpern die Geschichte und das sozialetische Fundament der Arbeiterwohlfahrt und sind in ihrem → Leitbild festgeschrieben.

AWO Blättle

Aktuelle Veranstaltungen und Berichte über die anderen Einrichtungen der AWO Ludwigsburg veröffentlichen wir im Hans-Klenk-Kurier.

Der Hans-Klenk-Kurier ist eine Zeitung der AWO Ludwigsburg für Mitglieder, Mitarbeitenden, Bewohnenden und Kunden und erscheint vierteljährlich.

Arzt / Arztbesuche

Sie können den Arzt Ihres Vertrauens frei wählen. Sollten Sie in Ludwigsburg einen Hausarzt haben, so ist dieser sicher gerne bereit, Sie weiter hier in der Einrichtung zu betreuen. Soweit Sie keinen Hausarzt haben, so sind Ihnen die Mitarbeitenden gerne behilflich einen Hausarzt zu finden. Die Anzahl der Hausbesuche können Sie selbst mit Ihrem Arzt besprechen.

Automaten

Im Foyer finden Sie einen Kaffeeautomaten mit verschiedenen Kaffeesorten oder auch Kakao und einen kombinierten Getränke- und Snackautomaten.

Beratung (Expertenstandards in der Pflege)

Die Mitarbeitenden werden Ihnen in vielen Angelegenheiten auch beratend zur Seite stehen. So kann es für Sie z. B. wichtig sein zu wissen, wie Sie Stürze und deren Folgen verhindern können, Schmerzen einzuschätzen und lindern zu können und wie es möglich ist, Wunden zu vermeiden und zu behandeln.

Dokument:	Verantwortlich:	Freigabe:	Stand:	Datum:	Seite:
III-SP-1.1.2	EL	GF	05	28.07.2022	2 von 14

Beschwerden / Beschwerdemanagement

Fester Bestandteil unseres Qualitätsmanagementsystems ist das Beschwerdemanagement. Beschwerden werden schriftlich (Formulare finden sie am Haupteingang) und persönlich entgegengenommen.

Wir garantieren Ihnen eine umgehende und gewissenhafte Auseinandersetzung mit Ihrer Beschwerde und sichern Ihnen auf alle Fälle eine Rückmeldung zu.

Besuchszeiten

Grundsätzlich können Sie zu jeder Tages- und Nachtzeit Besuch empfangen, geregelte Besuchszeiten gibt es im Hans-Klenk-Haus nicht. Ab ca. 21.00 Uhr im Winter und ab ca. 22.00 Uhr im Sommer ist der Haupteingang abgeschlossen. Besuchende benutzen dann bitte die Nachtglocke rechts neben der Eingangstür.

Besuchskreis /-treffen

Die ehrenamtlichen Mitarbeitenden des Hauses treffen sich mehrmals im Jahr zum Erfahrungsaustausch und zur Fortbildung mit der Leitung des Hauses und den Mitarbeitenden des Sozialdienstes.

Einmal im Jahr findet das Treffen in Form eines „Dankeschön-Essens“ statt. Dankeschön für die Unterstützungen und Bereicherungen des Alltags im Hans-Klenk-Haus: Mitarbeit im → Heimbeirat, Musizieren bei Festen und Gruppen, Filmvorführung, Spielnachmittage, → Nähstube, → Gestalten der Vitrine, Musizieren, Vorträge, Begleiten der → Gottesdienste, Begleiten bei → Ausflügen, Spaziergänge, Einkäufe für die Bewohnenden, Vorlesen aus der Zeitung u.a.m.

Bewohnenden-Versammlung

Einmal im Jahr erstattet der Heimbeirat den Bewohnenden und interessierten Angehörigen einen Bericht über die Arbeit des vergangenen Jahres.

Bezugspflege

Unserem Pflegeleitbild entsprechend arbeiten wir nach den Prinzipien der Bezugspflege. Eine Pflegefachkraft, eine Pflegehilfskraft und eine Person des Sozialdienstes werden sich in besonderem Maße um Ihre persönlichen Belange kümmern.

Die Mitarbeitenden werden sich Ihnen vorstellen.

Brandschutz

Zum Schutz von Bewohnenden und Mitarbeitenden gibt es eine Brandschutzordnung, in der alle notwendigen Maßnahmen zur Vorbeugung eines Brandes und zum Verhalten im Brandfall selbst festgelegt sind.

Wir arbeiten dabei eng mit der → Feuerwehr zusammen, die sich in unmittelbarer Nachbarschaft befindet und im Ernstfall in wenigen Minuten vor Ort ist.

Briefkasten

Bewohnende und Angehörige haben die Möglichkeit, Ideen und Anregungen, aber auch Kritik schriftlich zu verfassen und in den Briefkasten (rechts im Eingangsbereich zu finden) einzuwerfen. Der Briefkasten wird regelmäßig geleert und die geäußerten Wünsche und Anregungen bearbeitet. Selbstverständlich dürfen Sie Ihre Wünsche, Anregungen und auch Kritiken persönlich in der Einrichtungs- und Pflegedienstleitung vortragen.

Bundesfreiwilligendienst „Bufdis“

Der Bundesfreiwilligendienst (BFD) ist für junge Menschen aller Nationalitäten offen. Der BfD kann in folgenden Bereichen bei der AWO Ludwigsburg gGmbH geleistet werden: Soziale Dienste wie Schulbegleitung, Unterstützung für alte und behinderte Menschen, Kinderhäuser oder auch als praktische Hilfstätigkeit z.B. beim Hausmeister.

Dokument:	Verantwortlich:	Freigabe:	Stand:	Datum:	Seite:
III-SP-1.1.2	EL	GF	05	28.07.2022	3 von 14

Bushaltestelle

Bushaltestellen befinden sich etwa 50 m vom Haupteingang entfernt. Die Busse fahren Richtung Bahnhof und Richtung Eglosheim / Breuningerland.

Cafeteria

Von Montag bis Freitag ist die Cafeteria in der Zeit von 12.00 – 13.00 Uhr zum Mittagstisch für Angehörige, Mitarbeitende und Gäste geöffnet.

Essenmarken erhalten Sie in der Verwaltung.

Chemische Reinigung

Die Kosten für eine chemische Reinigung sind in den Heimkosten nicht enthalten. Unsere externe Wäscherei nimmt Ihre Kleidung für chemische Reinigung jedoch gerne entgegen. Sie erhalten dann eine auf Sie persönlich ausgestellte Rechnung.

Computer im Zimmer

Ihr Zimmer ist für einen (DSL-) Internetzugang über die Telefonleitung vorbereitet.

Dankeschön

sagen möchten wir bereits an dieser Stelle für Ihre Mitarbeit, Anregungen und wertvollen Hinweise, die unsere Arbeit erleichtern.

Diätberatung/-kost

Unser Küchenleiter und unsere Diätassistentin beraten Sie gerne. Jede ärztlich verordnete Sonderkostform wird von unserer Küche für Sie zubereitet.

Dokumentation / Dokumentationspflicht

Für jeden Bewohnenden erstellen die Pflegenden eine Pflegeplanung. Alle pflegerelevanten Informationen werden dort dokumentiert. Wir arbeiten mit einer EDV-gestützten Pflegedokumentation.

Gerne dürfen Sie uns darauf hin ansprechen. Die Pflegenden werden Ihnen auf Wunsch Einblick in diese Dokumentation geben.

Ehrenamt

Wir freuen uns über das vielfältige ehrenamtliche Engagement im Hans-Klenk-Haus. (z.B. → Singkreis; → Besuchskreis; → Weihnachtsmarkt; → Vorlesen)

Gerne können auch Sie sich bei uns in irgendeiner Form zu engagieren, ggf. wenden Sie sich bitte an den → Sozialdienst.

Einkaufsmöglichkeiten

Während des sonntäglichen „Tälescafés oder Täles Cafe“ können Sie oder Ihre Angehörigen kleine Geschenkartikel kaufen. Ebenso können Sie sich für diesen Einkauf an die Verwaltung wenden.

→ Automaten

Elektrische Geräte

Mit Einzug müssen Ihre elektrischen Geräte aus Sicherheitsgründen durch eine qualifizierte Elektrofachkraft nach DGUV A 3 überprüft werden. Eine weitere Überprüfung ist alle 2 Jahre erforderlich. Nähere Informationen erhalten Sie in unserer Verwaltung.

Ergotherapie

Zum Team des Sozialdienstes gehört auch ein Ergotherapeut. Ziel ist es Fähigkeiten zu erlernen oder erhalten. Er führt Einzel- und Gruppentherapien im Haus durch.

Dokument:	Verantwortlich:	Freigabe:	Stand:	Datum:	Seite:
III-SP-1.1.2	EL	GF	05	28.07.2022	4 von 14

Erreichbarkeit / Telefon

Unsere Verwaltung und alle anderen Ansprechpartner erreichen Sie persönlich und telefonisch montags bis freitags von 8:30 Uhr bis 16:00 Uhr.

Außerhalb dieser Zeiten kann ein Termin vereinbart werden. Telefonisch erreichen Sie uns innerhalb dieser Zeiten unter den folgenden Nummern:

Verwaltung: 07141 / 2849-0
Einrichtungsleiter: 07141 / 2849-13
Pflegedienstleiterin: 07141 / 2849-30
Sozialdienstleiter: 07141 / 2849-45
Hauswirtschaftsleiterin: 07141 / 2849-20

Außerdem können Sie uns wie folgt Nachrichten zukommen lassen:

Per Fax: 07141 / 2849-99
Per E-Mail: hans-klenk-haus@awo-ludwigsburg.de

Die Wohnbereiche sind telefonisch rund um die Uhr unter diesen Telefonnummern erreichbar:

Wohnbereich 1: 07141 / 2849-32
Wohnbereich 2: 07141 / 2849-33
Wohnbereich 3: 07141 / 2849-34

Wir bitten um Verständnis, dass es in den Wohnbereichen auch länger dauern kann, bis Ihr Anruf entgegengenommen werden kann. Hauptaufgabe der Pflegenden ist die fachliche und individuelle Pflege und Betreuung der Bewohnenden, so dass die Telefone der Pflegestützpunkte nicht ständig besetzt sein können.

Ihre neue Postanschrift lautet:

Ihr Name
AWO Pflegezentrum Hans-Klenk-Haus
Talstrasse 22
71634 Ludwigsburg

Essenzeiten

Frühstück 07:30 Uhr bis 10:00 Uhr
Mittagessen 11:30 Uhr bis 13:00 Uhr
Kaffee 14:30 Uhr bis 15:30 Uhr
Abendessen 17:00 Uhr bis 18:30 Uhr
Spätmahlzeiten nach Bedarf und Wunsch

Sollten Sie innerhalb der oben genannten Zeiten die Mahlzeiten nicht einnehmen können (z.B. wegen eines Arztbesuches außer Haus), erhalten Sie Ihre Mahlzeit selbstverständlich zu einem späteren Zeitpunkt. Frühstück, Mittag- und Abendessen bieten wir in Buffetform an. → Mahlzeiten → Wunschessen

Fernsehen

Jedes Zimmer ist mit einem Kabel-TV-Anschluss ausgestattet. Für die Gebühren der Kabelanschlüsse konnten wir eine sehr günstige Pauschale mit der KabelBW vereinbaren, so dass wir aktuell pro Anschluss lediglich 3,50 € / Monat in Rechnung stellen müssen.

Feste / Feiern (private)

→ siehe Tälescafé

Feuerwehr

Die Feuerwehr ist unser direkter Nachbar → Brandschutz im Hans-Klenk-Haus

Fluchtwege

An vielen Stellen des Hauses finden Sie Fluchtwegepläne. Die Fluchtwege sind zudem durch die grünen Leuchten erkennbar → Brandschutz

Dokument:	Verantwortlich:	Freigabe:	Stand:	Datum:	Seite:
III-SP-1.1.2	EL	GF	05	28.07.2022	5 von 14

Förderverein Hans-Klenk-Haus

Der Förderverein Hans-Klenk-Haus e.V. hat sich folgendes zum Ziel gesetzt: „Den Betrieb des Hans-Klenk-Hauses unterstützen wir ideell und finanziell. Wir wollen fördern, dass die Menschen im Heim bestmöglich betreut werden, dass Menschen im Haus und außerhalb miteinander in gutem Kontakt stehen“.

Wir sind sehr dankbar für die Arbeit des Fördervereins, viele Anschaffungen, die das Leben der Bewohnenden erleichtern oder angenehmer gestalten, waren nur mit seiner Hilfe möglich. Die Bewohnenden selbst nehmen auch gerne die Betreuungsangebote an, die mit Unterstützung der Mitglieder des Fördervereins regelmäßig im Haus stattfinden.

Informationsmaterial zum Förderverein Hans-Klenk-Haus e. V. ist in der Verwaltung erhältlich, der Verein und wir freuen uns über jedes neue Mitglied.

Fotos

Bei vielen Veranstaltungen werden Fotos gemacht. Diese werden vor allem im AWO Blättle erscheinen. Beim Einzug konnten Sie sich entscheiden, ob Sie die Einwilligung dafür geben. Haben Sie dies abgelehnt werden keine Fotos abgedruckt oder verwendet.

Friseur

Der Friseursalon befindet sich im Wohnbereich 1. Die Friseurin kommt regelmäßig in die Einrichtung. In jedem Wohnbereich befindet sich an der Pinnwand eine Preis- und Anmeldeliste. Bitte tragen Sie sich dort ein oder bitten Sie die Mitarbeitenden darum.

Sollte ein Besuch im Friseursalon für Sie nicht möglich sein, so wird die Friseurin auch in Ihrem Zimmer bzw. im Bett einen Haarschnitt ermöglichen. Sie erhalten die Rechnung direkt von der Friseurin.

Fußpflege, medizinische

Medizinische Fußpflege kommt regelmäßig in die Einrichtung. In jedem Wohnbereich befindet sich an der Pinnwand eine Preis- und Anmeldeliste. Bitte tragen Sie sich dort ein oder bitten Sie die Mitarbeitenden darum. Sie erhalten die Rechnung direkt von den Fußpflegenden.

Garten

Unser wunderschöner, rollstuhlgerechter Garten mit Rundweg, Teich und Pergola lädt zu allen Jahreszeiten zum Verweilen ein.

Geburtstage / Geburtstagsfeiern

Sie haben die Möglichkeit, in der Cafeteria einen Tisch für Ihr privates → Fest, Ihre private → Feier zu reservieren. In Absprache mit unserer Hauswirtschaft ist Bewirtung für Ihre Gäste mit Kaffee, Kuchen und Kaltgetränken möglich. Siehe → Tälescafé

Zu einer gemeinsamen Geburtstagsfeier der Bewohnenden laden die Mitarbeitenden des Sozialdienstes alle zwei Monate ein. Zu diesem Nachmittag sind Sie, auch mit Begleitung Ihrer Angehörigen, herzlich eingeladen.

Getränke / Getränkeautomat

Alkoholfreie Getränke (Mineralwasser, Säfte, Kaffee, Tee oder Milch) stehen Ihnen täglich kostenfrei im Wohnbereich zur Verfügung.

Angehörige und Gäste erhalten Heiß- und Kaltgetränke an unseren → Automaten im Foyer.

Gottesdienst

Regelmäßig findet der Gottesdienst statt. Dabei finden der katholische und der evangelische Gottesdienst im Wechsel in der Cafeteria statt. → Seelsorge

Dokument:	Verantwortlich:	Freigabe:	Stand:	Datum:	Seite:
III-SP-1.1.2	EL	GF	05	28.07.2022	6 von 14

Hans Klenk

Hans Klenk war Gründer der Hakle-Werke (Toilettenpapier) in Ludwigsburg. Er war sozial sehr engagiert und immer seiner Heimatstadt Ludwigsburg verbunden und wurde somit Namensgeber und Mäzen des früher städtisch betriebenen Altenheims Hans-Klenk-Heim.

Hausarzt

➔ Arzt / Arztbesuche

Hausmeister

Sollte in Ihrem Umfeld, von uns unbemerkt, etwas defekt sein, sagen Sie bitte den Mitarbeitenden Ihres Wohnbereiches Bescheid. Unser Hausmeister wird es umgehend beheben.

Hausordnung

Sie haben mit dem Heimvertrag die Hausordnung erhalten, in der die Regeln für ein angenehmes Miteinander ausführlich beschrieben sind.

➔ Heimvertrag

Haustiere

Haustiere können in Absprache mit dem Einrichtungsleiter mitgebracht und im Zimmer der Bewohnenden versorgt werden. In Frage kommen Tiere, die im Käfig gehalten werden können und von Bewohnenden selbst oder deren Angehörigen versorgt werden.

Katzen können nicht mitgebracht werden, weil sie einen größeren Freiraum als das Zimmer benötigen. Nicht alle Bewohnenden sind auch Katzenliebhaber und fühlen sich deshalb gestört oder bei Vorliegen einer Katzenhaarallergie gesundheitlich beeinträchtigt.

Hunde können nicht aufgenommen werden, weil sie regelmäßig ihren Auslauf benötigen, der in aller Regel nicht von Bewohnenden übernommen werden kann. Selbstverständlich dürfen aber Angehörige mit Hunden gerne zu Besuch kommen.

Heimbeirat

Der Heimbeirat vertritt die Interessen der Bewohnenden des Hans-Klenk-Hauses. Zusammengesetzt ist er aus Bewohnenden und ehrenamtlichen Mitarbeitenden des Hauses. Jeden zweiten Monat findet die Heimbeiratssitzung statt.

Die Heimbeiräte, der Sozialdienst und die Einrichtungsleitung besprechen aktuelle Themen und Anliegen der Bewohnenden. Der Heimbeirat wird in alle Umbau und Renovierungsarbeiten, in die Neugestaltung der Wohnbereiche / Gemeinschaftsräume mit einbezogen. Er wirkt dabei im Interesse der Bewohnenden aktiv mit. Alle zwei Jahre wird der Heimbeirat neu gewählt.

Heimvertrag

Der Heimvertrag wird zwischen den Vertragspartnern Bewohnenden und der AWO Ludwigsburg gGmbH geschlossen. Bearbeitet wird er von der Verwaltung des Hans-Klenk-Hauses. Alle Fragen rund um den Heimvertrag können dort beantwortet werden.

Hospiz

Wir arbeiten eng mit der ökumenischen Hospizinitiative Ludwigsburg e.V. zusammen.

Die Mitarbeitenden der Hospizinitiative kommen auf Anfrage gerne in die Einrichtung. Sollten Sie dazu Näheres wissen wollen, so sprechen Sie bitte unsere Mitarbeitenden an.

Hygieneartikel

Die Einrichtung stellt Ihnen kostenlos Duschgel, Haarshampoo, Hautlotion und Zahnpasta zu Verfügung.

Informationsbroschüren

Zum Hans-Klenk-Haus, zur ➔ AWO Ludwigsburg und zum ➔ Förderverein Hans-Klenk-Haus e. V. sind in der Verwaltung Broschüren erhältlich.

Dokument:	Verantwortlich:	Freigabe:	Stand:	Datum:	Seite:
III-SP-1.1.2	EL	GF	05	28.07.2022	7 von 14

Internet / Internetecke

Weitere Informationen über das Hans-Klenk-Haus und über die → AWO Ludwigsburg (z.B. Stellenangebote) können Sie auch im Internet nachlesen: www.awo-ludwigsburg.de → Computer im Zimmer.

Im Lichthof des 2.OG steht den Bewohnenden ein Computer mit einem Internetzugang kostenlos zur Verfügung.

Jahreszeitliche Feste

Abwechslung im Alltag schaffen unsere jahreszeitlichen Feste wie Frühlings-, Sommer-, Herbst-, Weihnachtsfest und Fasching. Diese Feste ermöglichen es, alte Traditionen zu pflegen und in Kontakt und Austausch miteinander zu kommen.

Kaffeeautomat

→ Automaten

Kennzeichnen der Wäsche

Sie müssen die Wäsche nicht kennzeichnen. Dies übernimmt unsere externe Wäscherei mit einem Barcode.

Kerzen

Aus Sicherheitsgründen darf es im Hans-Klenk-Haus kein offenes Feuer geben. Alle Kerzen werden deshalb ausschließlich mit abgeschnittenem Docht aufgestellt. → Brandschutz

Krankengymnastik

Wenn Ihnen Ihr Arzt Krankengymnastik verordnet, vermitteln wir Ihnen gerne einen Termin bei der Physiotherapeutin, die regelmäßig in unser Haus kommt.

Kontrolle

Eine Kontrolle unserer Dienstleistungen findet regelmäßig statt, dabei handelt es sich um gesetzlich vorgeschriebene Kontrollen und zusätzlich um solche, denen wir uns freiwillig in regelmäßigen Abständen unterziehen.

Gesetzliche Kontrollen sind:

- Unangemeldete Prüfungen durch
 - die Heimaufsichtsbehörde
 - den MDK mit Veröffentlichung des Ergebnisses im Internet
 - das Gesundheitsamt
 - des Trinkwassers durch das Gesundheitsamt (Schutz vor Legionellen)
- Begehung durch die Feuerwehr (Brandschutz)
- Hygieneprüfung im Pflegebereich durch eine Hygienefachkraft
- Hygieneprüfung in der Hauswirtschaft durch eine Hygienefachkraft
- Apothekerprüfungen (Korrektur Umgang mit Medikamenten)
- Prüfung des Arbeitsschutzes durch externe Sicherheitsfachkraft
- Prüfung ortsfester und beweglicher elektrischer Betriebsmittel (jede Steckdose, jedes Kabel und alle Geräte)
- Prüfung der Medizinprodukte (dazu gehören auch die Pflegebetten)
- Regelmäßige Wartungen der technischen Anlagen (z. B. Aufzüge, Notruf usw.)

Freiwillige Kontrollen sind:

- Externes Audit durch den TÜV NORD und den AWO Bundesverband (Qualitätsprüfung nach DIN EN ISO 9001 in der jeweils aktuellsten Fassung und den Qualitätsvorgaben des AWO Bundesverbands)

Dokument:	Verantwortlich:	Freigabe:	Stand:	Datum:	Seite:
III-SP-1.1.2	EL	GF	05	28.07.2022	8 von 14

- Internes Audit (durchgeführt durch die Qualitätsbeauftragte) (Qualitätsprüfung nach DIN EN ISO 9001 in der jeweils aktuellsten Fassung und den Qualitätsvorgaben des AWO Bundesverbandes)

Kundenbefragungen (Angehörige und Bewohnende)

Kundenbefragungen finden alle 2 Jahre getrennt nach den Gruppen Bewohnende sowie Angehörige und Betreuende statt. Die Kundenbefragungen sind Teil unseres Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001 in der jeweils aktuellsten Fassung und den Vorgaben des AWO Bundesverbandes. Wir können dieser Auswertung Hinweise zur weiteren Qualitätsverbesserung unserer Leistungen entnehmen.

Die Ergebnisse der Kundenbefragungen werden per Aushang oder ggf. einer Informationsveranstaltung vorgestellt.

Leitbild

Unser Leitbild bestimmt unser Handeln. Sie finden unser Leitbild an den Türen der Dienstzimmer auf einem übersichtlichen Plakat. → Arbeiterwohlfahrt

Mahlzeiten (allgemeines)

Trotz unseres sehr vielfältigen und abwechslungsreichen Speiseangebotes werden Sie oder Ihre Angehörigen die eine oder andere Köstlichkeit (z.B. weich gekochte Eier, Rohmilchkäse, Rohschinken und Salami etc.) auf dem Speiseplan vermissen. Es handelt sich dabei um Lebensmittel, deren Verwendung oder Zubereitung in einer Einrichtung für ältere Menschen gesundheitlich nicht risikolos ist. Diese Lebensmittel haben wir mit den bekannten Risikofaktoren in einer Übersicht zusammengestellt, die Sie bei Interesse gerne erhalten können.

Marie Juchacz (1879 – 1956)

Sie gründete 1919 die Arbeiterwohlfahrt und war im selben Jahr die erste Frau, die je eine Rede in einem deutschen Parlament (damals der Reichstag) hielt. → AWO

Medikamente

Die Pflegefachkräfte dokumentieren und verwalten Ihre Medikamente. Alle Medikamente dürfen nur nach ärztlicher Verordnung verabreicht werden. Die ordnungsgemäße Aufbewahrung der Medikamente wird zweimal jährlich von der Mylius Apotheke überprüft.

Mitarbeitende / -fotos

Rund 84 Mitarbeitende sind im Hans-Klenk-Haus beschäftigt, ca. 75 % davon arbeiten im Pflege-, Betreuungs- und im Sozialdienst. Dabei handelt es sich um Pflegefachkräfte und Sozialpädagoginnen, Pflegehilfskräfte, -Auszubildende und zusätzliche Betreuungskräfte. Der gesetzlich vorgeschriebene Fachkräfteanteil von 50 % ist mehr als erfüllt. 25 % der Mitarbeitenden verteilen sich auf die Bereiche Küche, Hauswirtschaft, Haustechnik und Verwaltung.

Alle Mitarbeitenden tragen ein Namensschild damit Sie wissen, mit wem Sie es zu tun haben. Auf den Aushängen mit Fotos von den Mitarbeitenden können Sie sehen, wer in welchem Bereich arbeitet.

Auch in der Küche, der Hauswirtschaft und der Hausreinigung arbeiten wir aus Gründen der Qualität ausschließlich mit eigenem Personal!

Möbel

Ihr Zimmer ist mit einem Schrank, einem Tisch mit Stühlen, einem Pflegebett sowie einem Pflegenachtisch ausgestattet. Damit Sie sich wohlfühlen, können Sie gerne eigene liebevoll gewonnene Sessel, Schränkchen, Fernseher, Bilder, usw., mitbringen. Bei Brücken oder Teppichen denken Sie bitte in eigenem Interesse an die Stolpergefahr.

Dokument:	Verantwortlich:	Freigabe:	Stand:	Datum:	Seite:
III-SP-1.1.2	EL	GF	05	28.07.2022	9 von 14

Musiktherapie

Zum Team des Sozialdienstes gehört auch ein Musiktherapeut. Er führt musikbasierte Einzel- und Gruppenangebote durch.

Nachbarn

Nachbarn hat auch das Hans-Klenk-Haus. Wie überall legen auch unsere Nachbarn Wert auf eine ungestörte Nachtruhe. Laute Fernseher oder Musik bei offenem Fenster sind dem guten Verhältnis zu unseren Nachbarn nicht zuträglich. Wir bitten diesbezüglich um Ihre Rücksichtnahme und Ihr Verständnis. Auch Ihr Zimmernachbar freut sich, wie Sie, mit Sicherheit über einen ungestörten Schlaf.

→ Nachtruhe; → Hausordnung

Nachtruhe

Bewohnende entscheiden selbst über deren Schlafzeiten. Der Haupteingang des Hans-Klenk-Hauses wird aus Sicherheitsgründen im Sommer um ca. 22:00 Uhr und im Winter um ca. 21:00 Uhr geschlossen.

→ Hausordnung

Neue Medien

Dem Sozialdienst stehen zwei Tablets wie auch zwei Smartphones für die Betreuung zur Verfügung. Dadurch können individuelle Einzel- und Gruppenangebote durchgeführt werden. Darüber können an Bewohnende über den Sozialdienst Emails gesandt werden. Näheres dazu finden Sie auf einem extra Beiblatt in dieser Mappe.

Notfall

Alle Mitarbeitenden werden regelmäßig in den Umgang mit Notfällen geschult.

Newsletter

Durch die Einrichtungsleitung wird jeden Freitag ein Newsletter per Email mit aktuellen Informationen verschickt. Auch der aktuelle Veranstaltungskalender und Speiseplan sind als Datei angehängt. Zu diesem Newsletter können Sie sich jederzeit an- und auch abmelden. Wenden Sie sich dazu bitte an die Verwaltung.

Notrufklingel

In Ihrem Zimmer und in Ihrem Bad besteht die Möglichkeit einen Notruf abzugeben. Die Pflegenden werden Sie in die Bedienung einweisen.

Parkplätze

Es gibt Parkplätze in nur 200 m Entfernung auf dem Parkplatz „Untere Stadt“ und einige in der Talstraße selbst. Hinweis: Die Parkplätze sind werktags gebührenpflichtig und werden häufig kontrolliert.

Praktikanten/innen

Wir bieten folgende Praktikumsplätze in allen Bereichen an:

1. Praktika als Teil einer Berufsausbildung bzw. eines Studiums.
2. Praktika im Rahmen des Unterrichts von Haupt- / Realschulen und Gymnasien.

Dokument:	Verantwortlich:	Freigabe:	Stand:	Datum:	Seite:
III-SP-1.1.2	EL	GF	05	28.07.2022	10 von 14

Qualitätsmanagement / Qualitätssiegel

Unsere Arbeit lassen wir regelmäßig vom TÜV Nord Cert und vom Bundesverband der AWO überprüfen. Seit 2004 sind wir zertifiziert nach DIN EN ISO 9001 in der jeweils aktuellsten Fassung.

Rauchen

Im AWO Pflegezentrum Hans-Klenk-Haus ist das Rauchen verboten (Landesnichtraucherschutzgesetz [LNRSG]).

Vor dem Haupteingang, im Hof der Cafeteria und im → Therapiegarten stehen Aschenbecher für rauchende Personen bereit.

Reinigung der Zimmer / der Einrichtung

Die Reinigung des gesamten Hauses findet ausschließlich durch eigene, fest angestellte Mitarbeitende statt. Durch den Aushang unserer Reinigungsnachweise in allen Bereichen können Sie die regelmäßige Reinigung überprüfen. Sollten Sie wider Erwarten einmal nicht zufrieden sein, wenden Sie sich bitte an die Hauswirtschaftsleiterin oder verwenden Sie das im Foyer ausliegende Beschwerdeprotokoll. → Sauberkeit

Rezeptgebührenbefreiung

Unter bestimmten Voraussetzungen können Sie bei Ihrer Krankenkasse eine Befreiung von Zuzahlungen beantragen. Bitte wenden Sie sich dazu an Ihre Krankenkasse. Sollte eine Befreiung vorliegen, so geben Sie diese bitte in der Verwaltung oder im Wohnbereich ab. Bitte beachten Sie: Eine Befreiung gilt immer nur befristet, denken Sie rechtzeitig daran, eine neue Befreiung zu beantragen.

Rechnung

Fragen zur Heimkostenrechnung beantworten Ihnen gerne unsere Mitarbeitenden der Verwaltung.

Sauberkeit

Sauberkeit ist uns sehr wichtig – siehe auch unter dem Stichpunkt Reinigung. → Reinigung

Schlüssel

Schlüssel für Haus- oder Zimmertüre, sowie den Schlüssel für Ihr Wertfach im Kleiderschrank bekommen sie über die Hauswirtschaftsleitung oder Verwaltung.

Seelsorge

Regelmäßig findet im Haus ein evangelischer und ein katholischer → Gottesdienst statt.

Die Seelsorgenden

der evangelischen Stadtkirchengemeinde, Tel.: 07141 923484 und

der katholischen Kirchengemeinde zur Hl. Dreieinigkeit, Tel.: 07141 923169

halten Gottesdienste ab. Sie betreuen unsere Bewohnenden auf Wunsch auch seelsorgend.

Sozialdienst

Das Büro der Sozialdienstleiterin befindet sich im Altbau im ersten Stock. Die Mitarbeitenden des Sozialdienstes kümmern sich um die Belange der Bewohnenden und Angehörigen. Sie planen und organisieren Veranstaltungen, Ausflüge, Feste und Feiern und sind für die psychosoziale Betreuung der Bewohnenden verantwortlich. In einer jährlichen Bewohnenden-Befragungen zu den Angeboten des Sozialdienstes besteht auch die Möglichkeit für Sie, Anregungen zur Gestaltung der Wohn-, und Gemeinschaftsräume einzubringen.

Wöchentlich wird ein Veranstaltungskalender / Wochenkalender erstellt mit regelmäßigen Angeboten und besonderen Höhepunkten.

Dokument:	Verantwortlich:	Freigabe:	Stand:	Datum:	Seite:
III-SP-1.1.2	EL	GF	05	28.07.2022	11 von 14

Die Beschreibungen der Angebote können der Anlage „Angebote und Veranstaltungen des Sozialdienstes“ entnommen werden, die Ihnen die Mitarbeitenden des Sozialdienstes gern aushändigen.

Speisepläne

Die Wochenspeisepläne sind in den Wohnbereichen und im Haupteingang ausgehängt. Natürlich erhalten Sie diese Pläne auf Wunsch auch in Ihrem Zimmer. Bitte wenden sie sich an die Mitarbeitenden des Wohnbereichs.

Die Speisepläne enthalten nicht nur das Speisenangebot, sondern auch Angaben zu Kalorien, kennzeichnungspflichtige Inhaltsstoffe und Hinweise zur Diabetikereignung.

Für Bewohnende mit Kau- und Schluckbeschwerden gibt es einen eigenen Wochenspeiseplan.

→ Essenzeiten; → Mahlzeiten; → Wunschesen

Snoezelen / Snoezelen-Wagen

Das Wort „Snoezelen“ ist eine Neuschöpfung aus den niederländischen Begriffen „snuffelen“ = schnüffeln und „doezelen“ = dösen.

Damit wird bereits deutlich, was die Methode miteinander verbindet:

Sinnliche Aktivierung und Entspannung

Ziel dieses Ansatzes ist es, durch gezielte Reizangebote für eine sichere, harmonische und stressfreie Umgebung zu sorgen und letztlich das Wohlbefinden zu fördern. Ausgestattet ist der Snoezelen-Wagen mit allen Utensilien, die nötig sind um durch

visuelle Reize

Wasserblasensäule mit verschiedenen Farbenmöglichkeiten, Projektion eines bewegenden Bildes an die Decke oder Wand, Lavalampe

akustische Reize

CD Anlage mit spezieller Entspannungsmusik und

„olfaktorische Reize“ (Reize des Geruchssinns)

Duftvernebler mit verschiedenen ätherischen Düften

zu stimulieren.

Der Einsatz ist vielseitig und flexibel möglich. In Studien wird eine positive Wirkung bei Menschen mit Demenz und in der Palliativmedizin zur Reduzierung von Schmerzen beschrieben. Beobachtet wurden auch positive Verhaltensweisen bei Orientierung, Wohlbefinden und Stimmung.

Sprechen Sie die Mitarbeitenden des Sozialdienstes an, Sie sind gerne bereit Ihnen den Wagen zu zeigen und seine Funktionen zu erklären.

Tälescafé

Unser Tälescafé lädt an Sonn-, -und Feiertagen mit feinen Köstlichkeiten zum Verweilen ein. Gerne reservieren wir auf Wunsch für ihre persönlichen Feste Plätze für Sie.

Telefon

Jedes Zimmer ist mit einer Telefonanschlussdose ausgestattet.

Der Anschluss selbst ist Sache von Bewohnenden und muss von ihnen bzw. deren Angehörigen bei der Telekom beantragt und bezahlt werden.

Therapiegarten

In den Frühlings- und Sommermonaten bietet der Therapiegarten mit seinen Hochbeeten die Möglichkeit, sich gärtnerisch zu betätigen. Aber auch zum Verweilen, zu Spaziergängen und zur Durchführung von Veranstaltungen lädt der Therapiegarten ein.

Der Therapiegarten befindet sich geschützt im Innenhof und ist über den Wohnbereich 1 erreichbar.

Dokument:	Verantwortlich:	Freigabe:	Stand:	Datum:	Seite:
III-SP-1.1.2	EL	GF	05	28.07.2022	12 von 14

Verbesserungsvorschläge

Verbesserungsvorschläge nehmen wir gerne entgegen, Bewohnende und Angehörige können dafür das Formular „Protokoll für Anregungen, Beschwerden/Kritik, Fehler“ benutzen, welches im Haupteingang ausliegt.

Sie können sich mit Ihren Anliegen aber auch jederzeit persönlich oder telefonisch an uns wenden.

Versicherungskarte

Ihre Krankenversicherungskarte geben Sie bitte beim Pflegepersonal ab.

Verlassen des Hauses

Das Hans-Klenk-Haus ist ein offenes Haus, im Winter ist der Haupteingang von 06:00 Uhr bis ca. 21:00 Uhr geöffnet, im Sommer von 06:00 Uhr bis ca. 22:00 Uhr. Zur Vermeidung von unnötigen Suchaktionen bitten wir Sie, das Pflegepersonal zu verständigen, wenn Sie mit Angehörigen das Haus verlassen wollen.

Verwaltung

Die Verwaltung des Hans-Klenk-Hauses befindet sich im 1. Stock des Altbaus.

➔ Erreichbarkeit.

Die Verwaltung ist zuständig für die Heimverträge und die Heimabrechnung und alle Fragen, die in diesem Zusammenhang geklärt werden können.

Vitrine

Unsere Vitrine befindet sich am Eingang der ➔ Cafeteria. Dort finden Ausstellungen zu ganz unterschiedlichen Themen und Anlässen statt. Diese werden von ehrenamtlichen Mitarbeitenden in Zusammenarbeit mit dem Sozialdienst geplant und liebevoll dekoriert.

Wäsche

Die Wäsche wird von einem externen Dienstleister gewaschen. Bitte denken Sie daran, dass sich nicht alle Kleidungsstücke zum Waschen in der Wäscherei eignen. Außerdem sollte den Bewohnenden genügend Wäsche zur Verfügung stehen. Sind Sie sich in einzelnen Punkten nicht sicher, können Sie die zuständige Wohnbereichsleitung oder die Hauswirtschaftsleitung fragen.

Wahlessen

Unser Speiseplan bietet täglich viele Variationsmöglichkeiten für Sie an. Sie entscheiden zu Beginn der Mahlzeiten, welches Gericht Sie anspricht. Ein Vorbestellen ist nicht notwendig.

Weihnachtsmarkt

Jedes Jahr ist die AWO Ludwigsburg für einen Tag mit einem Stand auf dem Ludwigsburger Weihnachtsmarkt vertreten. Der Sozialdienst organisiert für die Bewohnenden Ausflüge zum Weihnachtsmarkt.

Wellnessoase

Im Wohnbereich 2 befindet sich unsere Wellnessoase. Die Nutzung einer Wasser-/ Massage-/ Schwebeliege ist für die Bewohnenden nach einer ärztlichen Beurteilung kostenlos Bestandteil unseres Pflege- und Betreuungsangebots. Gerne können Sie Ihre Angehörigen bei der Entspannung begleiten und erleben Ihren Besuch in einer neuen entspannten Atmosphäre.

Wertsachen

In jedem Zimmer befindet sich im Schrank ein abschließbares Wertfach, in welchem Sie Ihre persönlichen Wertsachen wie Geldbörse, Schmuck usw. aufbewahren können. Aus Sicher-

Dokument:	Verantwortlich:	Freigabe:	Stand:	Datum:	Seite:
III-SP-1.1.2	EL	GF	05	28.07.2022	13 von 14

heitsgründen empfehlen wir, wertvollen Schmuck oder größere Wertsachen Ihren Angehörigen zur Aufbewahrung zu geben. Wir weisen darauf hin, dass wir für abhanden gekommene Wertsachen keine Haftung übernehmen.

Wochenprogramm

Am Ende jeder Woche werden im Haus auf allen Wohnbereichen, sowie im Eingangsbereich und in den Aufzügen → Veranstaltungskalender aufgehängt bzw. verteilt. So können sich Bewohnende und Angehörigen über aktuelle Veranstaltungen informieren. Darin finden Sie auch die Öffnungszeiten unseres „Tälescafés“. Sie können dieses auch auf unserer Internetseite abrufen.

Wünsche

Teilen Sie uns bitte Ihre Wünsche mit, wir erfüllen sie gerne im Rahmen unserer Möglichkeiten.

Wunschessen

Sie haben große Lust auf ein bestimmtes Gericht? Unser Küchenleiter wird Sie bei seiner Küchenvisite besuchen, Sie verraten ihm Ihr Lieblingsgericht und er wird sich bemühen es zuzubereiten. Wunschessen sind in unserem → Speiseplan extra ausgewiesen!

XY unbekannt

Von Zeit zu Zeit werden Sie im Hans-Klenk-Haus jungen Leuten begegnen, die im Rahmen ihrer schulischen oder pädagogischen Ausbildung ein → Praktikum bei uns absolvieren und somit unsere Arbeit unterstützen.

Zahnarzt

Gerne vermittelt Ihnen die Pflgenden Kontakt zu einem Zahnarzt. Bei Notwendigkeit kommt auch ein Zahnarzt in die Einrichtung. Bitte sprechen Sie dazu die Wohnbereichsleitung an.

Zeitungen / Zeitschriften

2 unterschiedliche Tageszeitungen stehen in den Wohnbereichen allen Bewohnenden zur Verfügung. Spezielle Tageszeitungen sind von Bewohnenden selbst zu bestellen, sie werden per Post oder Bote geliefert.

Zimmerservice

Selbstverständlich können Sie auf Wunsch Ihre Mahlzeiten im Zimmer einnehmen. Ansprechpartner ist Ihre Wohnbereichsleitung.

Zwischenmahlzeiten

Bekommen Sie über die Mitarbeitenden der Pflege angeboten.

Dokument:	Verantwortlich:	Freigabe:	Stand:	Datum:	Seite:
III-SP-1.1.2	EL	GF	05	28.07.2022	14 von 14