



Gästeratgeber

IIINHALTSVERZEICHNIS

Alltagsgestaltung	6
Ärztliche Betreuung	6
Attika	6
Aufnahme	6
Ausgang	6
Bargeld	7
Beschwerden	7
Besuchszeiten	7
Bezugspersonenpflege	8
Biographie	8
Restaurant Parkblick	8
Coiffeursalon	8
Essen	8
Essen mit Angehörigen	9
Ethikgruppe	9
Ferien	9
Fusspflege (Podologie)	9
Getränke	10
Gottesdienst	10
Gutscheine	10

Haftung	10
Haustiere	10
Hilfsmittel	10
Informationen	11
Internet	11
Kleider	11
Körperpflegeprodukte	11
Madle Post	12
Patientenverfügung	12
Post	12
Radio und Fernsehen	12
Rückmeldungen	12
Seelsorge	12
Telefon	13
Versicherungen	13
Vollmacht/Vorsorgeauftrag	13
Zeitungen/Zeitschriften	13
Zimmereinrichtung	13
Zimmerschlüssel	13
Zum Schluss...	14



Liebe Gäste

Der Umzug von zu Hause ins Heim ist mit vielen Veränderungen und Fragen verbunden. Dafür haben wir Verständnis. Damit Sie sich schnell in unserem Hause zurechtfinden, haben wir einen Ratgeber von A bis Z für Sie zusammengestellt. Dieser soll in Ergänzung zum Heimreglement und zur Hausordnung ein Wegweiser sein.

Selbstverständlich stehen wir Ihnen auch bei Fragen gerne mit Rat und Tat zur Seite. Wir werden uns um Ihr Wohlergehen kümmern und Sie gerne unterstützen. Haben Sie Vertrauen zu uns. Wir werden alles dafür tun, dass Sie sich bei uns zu Hause fühlen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
des Alters- und Pflegeheim Madle

Alltagsgestaltung

Wir bieten Ihnen ein abwechslungsreiches Angebot an betreuten Aktivitäten an. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Aktivierung nehmen mit Ihnen Kontakt auf und besprechen mit Ihnen die Teilnahme an den verschiedenen Beschäftigungen.

Ein wöchentlicher Aktivierungsplan gibt einen Überblick über unsere Angebote. In Ihrem Zimmer hängt Ihr persönlicher Plan, mit den von Ihnen ausgewählten Aktivitäten.

Für Unterhaltung ist mit kulturellen Anlässen, wie z.B. Geburtstagsritual, Tanznachmittag, Männertreff, Konzerte und Vorführungen, gesorgt. Für Abwechslung sorgen unsere schönen Ausflüge in die nähere Umgebung. Auch ausserhalb dieser Programme können Sie, soweit als möglich, Ihren eigenen Hobbies nachgehen, sei es beispielsweise Malen, Basteln, Musizieren oder Lesen. Auf den Abteilungen werden auch gemeinsame Spiel- und Musiknachmittage veranstaltet, es werden Guetzli gebacken und vieles mehr.

Ärztliche Betreuung

Sie können weiterhin von Ihrem Hausarzt betreut werden, sofern er bereit ist, zur Arztvisite in unser Haus zu kommen. Spätestens an Ihrem Eintrittstag muss uns bekannt sein, von wem Sie ärztlich betreut werden.

Attika

Die Attika ist unsere geschützte Abteilung im 4. OG mit 14 Einzelzimmern. Helle Gänge und eine grosse Terrasse bieten unseren an Demenz erkrankten Gästen viel Platz zum Spazieren und sich Verweilen.

Die Aufnahmekriterien für die geschützte Abteilung sind in speziellen Richtlinien festgehalten.

Aufnahme

Wir werden Ihnen und Ihren Begleitpersonen am Eintrittstag eine ganze Reihe von Fragen stellen, um Ihren Aufenthalt so gut wie möglich zu gestalten. Wir danken Ihnen dafür, dass Sie uns Ihre Daten anvertrauen. Diese werden von uns streng vertraulich behandelt.

Ausgang

Wir unterstützen Ihre Selbständigkeit und Ihren Willen. Bitte teilen Sie uns am Eintrittstag mit, ob Sie in der Lage sind, alleine nach draussen zu gehen oder ob Sie Begleitung brauchen. Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass, wer nicht in der geschützten Abteilung wohnt, unser Haus selbständig und auch unbemerkt verlassen kann.

Bargeld

Wir empfehlen Ihnen aus Sicherheitsgründen, keine grösseren Bargeldbeträge im Zimmer aufzubewahren.

Alle Dienstleistungen und Bezüge in unserem Haus können Ihnen mit der Monatsrechnung verrechnet werden.

Beschwerden

Wenn Sie mit unserer Dienstleistung unzufrieden sind, bitten wir Sie, Ihre Beschwerde entweder mündlich bei einem unserer Mitarbeitenden anzubringen oder schriftlich mit dem Formular «Rückmeldung» einzureichen.

Das Beschwerdemanagement des Madle sieht vor, dass alle schriftlich eingereichten Beschwerden zuerst zur Leitung Qualitätsmanagement gelangen.

Beschwerden werden immer schriftlich beantwortet. Auf Wunsch und bei Bedarf werden zusätzlich auch Gespräche geführt.

Der Beschwerdeweg sieht wie folgt aus:

1. Beschwerdeinstanz: Bereichsleitung
2. Beschwerdeinstanz: Geschäftsleitung
3. Beschwerdeinstanz: Stiftungsrat

Wird gemeinsam mit dem Heim keine Lösung gefunden, kann bei medizinischen Belangen der Kantonsarzt zugezogen werden. Bei nicht medizinischen Belangen ist der Beizug der Baselbieter Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex Basel-Stadt möglich.

Besuchszeiten

Es ist schön, wenn Sie Besuch bekommen, denn er trägt zu Ihrem Wohlbefinden bei. Ihre Verwandten, Freunde und Bekannten sind bei uns herzlich willkommen. Während Sie von einer Pflegeperson oder Ihrem Arzt betreut werden, leuchtet das grüne Präsenzlicht an der Zimmertüre und Ihr Besuch kann das Zimmer zu diesem Zeitpunkt nicht betreten.

Unser Haupteingang ist von 08.00 bis 18.00 Uhr geöffnet.

Angehörige, die Sie regelmässig nach 18.00 Uhr besuchen, haben die Möglichkeit, gegen eine Depotzahlung, einen Hausschlüssel zu beziehen.

Bezugspersonenpflege

Die Bezugspersonenpflege soll Ihnen eine individuelle, alles umfassende Pflege und Betreuung gewährleisten. Ihnen werden eine Pflegefachperson und eine Pflegehilfsperson als Bezugspersonen zugeteilt. Die Pflegefachperson ist Ansprechpartnerin für Sie und Ihre Angehörigen. Bei Fragen und Anliegen sind Sie gebeten, einen Termin mit der verantwortlichen Fachperson zu vereinbaren. Ziel der Bezugspflege: Der Kontakt zwischen Ihnen, Ihren Angehörigen und Betreuenden ist direkt. Ihre Bedürfnisse werden umfassend wahrgenommen. Es soll eine enge, partnerschaftliche Zusammenarbeit entstehen.

Die Rolle der Bezugspersonen ist begleitend, vermittelnd, beratend und unterstützend. Der Name Ihrer Bezugspersonen ist in Ihrem Zimmer aufgeschrieben.

Biographie

Ihre Biographie ist für uns wichtig. Sie hilft uns, dafür zu sorgen, dass Sie sich bei uns wohl fühlen. Bringen Sie Ihre lieb gewonnenen Dinge z. B. Ihren Lieblingssessel, Fotos, Kleidung usw. mit und informieren Sie uns über Ihre Vorlieben und auch Freundschaften. Ihre Biographie wird selbstverständlich vertraulich behandelt.

Wenn wir Ihre Lebensgewohnheiten und Erlebnisse kennen, können wir Sie besser dabei unterstützen, möglichst Ihren gewohnten Lebensstil weiter zu führen.

Coiffeursalon

Der Coiffeursalon befindet sich im Erdgeschoss. Unser Pflegepersonal oder die Mitarbeitenden des Empfangs vereinbaren gerne einen Termin für Sie. Die Coiffeurkosten können Sie bar bezahlen oder sie werden Ihnen mit der Monatsrechnung belastet.

Essen

Unser Ziel ist es, Ihnen Tag für Tag hochwertiges und abwechslungsreiches Essen anzubieten. Bei Bedarf bieten wir spezielle Kostformen wie Diabetesdiät, pürierte Kost, Schonkost und Fingerfood an. Nach etwa zwei Wochen findet ein Gespräch mit Ihnen statt um herauszufinden, welche Speisen Sie bevorzugen und welche Sie nicht mögen.

Der Wochenmenuplan ist auf den Abteilungen aufgehängt. Bei Fragen steht Ihnen das Pflegepersonal gerne zur Verfügung. Wenn Sie selbständig sind, haben Sie die Möglichkeit im Speisesaal zu essen. Wenn Sie Hilfe benötigen, können Sie Ihre Mahlzeiten auf der Abteilung einnehmen. Am Abend steht Ihnen eine Auswahlkarte als Alternative zum Menu zur Verfügung.

Essenszeiten	im Speisesaal	auf den Abteilungen
Frühstück	ab 08.00 Uhr	ab 08.00 Uhr
Mittagessen	11.30 Uhr	11.45 Uhr
Abendessen	17.30 Uhr	17.30 Uhr

Essen mit Angehörigen

Sie haben jederzeit die Möglichkeit, zusammen mit Ihren Angehörigen Mahlzeiten einzunehmen. Sie können sich bei unseren Mitarbeitenden im Restaurant Parkblick anmelden. Diese reservieren Ihnen gerne einen Tisch und beraten Sie bei der Wahl der Menus.

Ethikgruppe

Unsere Ethikgruppe beschäftigt sich mit ethischer Grundeinstellung und Wertorientierung bei schwierigen Situationen, wie z.B. freiheitseinschränkenden Massnahmen, Umgang mit Leiden, Tod und Sterben.

Ferien

Selbstverständlich können Sie Ferien mit Ihren Angehörigen verbringen. Wir bitten Sie, uns rechtzeitig zu informieren, wann die Reise losgehen soll, damit uns genügend Zeit bleibt, die nötigen Vorkehrungen zu treffen (Bereitstellung von Medikamenten, Pflegematerialien usw.).

Ab dem zweiten Tag Ihrer Abwesenheit wird nur noch die Hotellerietaxe abzüglich der Verpflegungspauschale sowie die Betreuungstaxe verrechnet (siehe auch Heimreglement).

Fusspflege (Podologie)

Die Podologie befindet sich im Erdgeschoss. Das Pflegepersonal oder die Mitarbeitenden des Empfangs vermitteln Ihnen gerne einen Termin bei unseren Podologinnen. Die Kosten für die Fusspflege können Sie bar bezahlen oder sie werden Ihnen mit der Monatsrechnung belastet.

Getränke

Mineralwasser und Tee erhalten Sie kostenlos auf den Pflegeabteilungen und im Speisesaal zu den Mahlzeiten. Kaffee erhalten Sie kostenlos nach den Mahlzeiten. Weitere Getränke können Sie im Restaurant Parkblick beziehen. Sie werden monatlich abgerechnet.

Auch alkoholische Getränke werden auf Wunsch angeboten und verrechnet. Wir weisen Sie darauf hin, dass Alkohol die Wirkung von Medikamenten verändern kann. Falls Sie Fragen dazu haben, wenden Sie sich bitte an unser Pflegepersonal.

Gottesdienst

Jeden Freitag findet ein Gottesdienst statt. Die Gottesdienste werden in ökumenischer Verbundenheit gefeiert. Sie sind herzlich zu allen Gottesdiensten eingeladen.

Gutscheine

Podologie- und Coiffeurgutscheine können beim Empfang bezogen werden. Gutscheine für Konsumationen im Restaurant Parkblick können dort direkt bezogen werden.

Haftung

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass wir keine Haftung für Geld, Wertgegenstände und andere persönliche Dinge übernehmen.

Haustiere

Wir wissen, dass ein Haustier einem sehr ans Herz wächst und dass der Gedanke, sich von ihm trennen zu müssen, schmerzt. Bevor wir der Mitnahme Ihres Liebling zustimmen können, müssen einige Fragen geklärt werden.

- Können Sie das Tier selber versorgen, Nahrung kaufen, es füttern, es sauber halten, zum Tierarzt bringen usw.?
- Haben Sie abgeklärt, wer die Verantwortung für das Tier übernimmt, wenn Sie es selber nicht mehr versorgen können?

Es stehen noch viele weitere Fragen offen. Bitte verlangen Sie das Vertragsformular «Vereinbarung zur Tierhaltung im Altersheim» beim Empfang.

Hilfsmittel

Hauseigene Rollstühle und Rollatoren werden durch uns kostenlos zur Verfügung gestellt. Sie können auch Ihre privaten Hilfsmittel mitnehmen. Die hauseigenen Hilfsmittel werden regelmässig durch unsere Mitarbeitenden der Abteilung Technischer Dienst gewartet und gereinigt (Wartungsumfang gemäss separatem Merkblatt).

Informationen

Für Fragen administrativer Art geben Ihnen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Sekretariat gerne Auskunft. Der Empfang ist geöffnet von:

Montag bis Freitag

08.00 – 11.30 Uhr 14.00 – 16.30 Uhr

Aushänge in den Aufzügen und an Informationstafeln auf den Etagen und im Eingangsbereich geben Auskunft über alle Veranstaltungen in unserem Haus.

Internet

Internet ist auf Wunsch verfügbar. Sie können gerne Ihren eigenen Computer mitbringen. Für den Internetzugang benötigen Sie ein Abonnement bei einem Anbieter und ein Kabelmodem. Die Installation ist Sache des Gastes oder der Angehörigen.

Kleider

Ihre Kleider werden von uns mit Ihrem vollständigen Namen gekennzeichnet. Die Kosten sind in der Eintrittspauschale inbegriffen. Wir bitten Sie neue, unbeschriftete Kleider unserem Pflegepersonal zur Beschriftung abzugeben.

Für Schäden an feinen Kleidungsstücken wie Einlaufen usw. können wir keine Haftung übernehmen. Wir empfehlen Ihnen, feine Wollsachen und andere heikle Kleidungsstücke von Ihren Angehörigen zu Hause waschen zu lassen. Auch für den Verlust von Kleidungsstücken lehnen wir jegliche Haftung ab.

Wir helfen Ihnen gerne bei der Organisation für die chemische Reinigung von Kleidungsstücken. Die Kosten dafür werden Ihnen mit der Monatsrechnung belastet.

Mit dem Älterwerden steigt auch die Sturzgefahr. Wir empfehlen Ihnen deshalb stabiles, bequemes Schuhwerk. Schutz vor einem Oberschenkelhalsbruch bietet die sogenannte Sturzhose – eine spezielle Hose mit Polstern im Hüftbereich. Ihre Bezugsperson aus der Pflege gibt Ihnen gerne weitere Informationen dazu.

Körperpflegeprodukte

Wir begrüßen es sehr, wenn Sie oder Ihre Angehörigen Ihre Pflegeprodukte besorgen. So können Sie weiterhin Ihre Marken, die Sie von Zuhause kennen, benutzen. Falls Sie es wünschen, dass wir die verschiedenen Pflegeprodukte wie Zahnpasta, Haftcrème, Körperlotion, Rasierschaum, Rasierklingen und anderes für Sie besorgen, wenden Sie sich an unser Pflegepersonal. Sie werden Ihnen unsere Produktliste vorstellen und der Einkauf wird monatlich intern organisiert. Die Abrechnung erfolgt alle drei Monate mit der Monatsrechnung.

Madle Post

Die Madle Post ist ein Wochenblatt und erscheint jeweils montags. Sie gibt Auskunft über alle Ereignisse, Aktivitäten und Veranstaltungen in und ums Alters- und Pflegeheim Madle, unsere Gäste, unser Personal und vieles mehr.

Patientenverfügung

Wir empfehlen Ihnen eine Patientenverfügung zu verfassen und uns eine Kopie davon abzugeben. Wir erfahren so Ihren Willen und Ihre Wünsche und können Sie im Falle einer Urteilsunfähigkeit, in pflegerischen und medizinischen Belangen, entsprechend Ihrem Willen, unterstützen.

Im Internet können Sie sich über die verschiedenen Formen der Patientenverfügungen informieren. Gerne können Sie auch am Empfang eine Vorlage verlangen.

Post

Wenn Sie Ihre Post selber verwalten möchten, steht Ihnen ein persönlicher Briefkasten zur Verfügung. Ist dies nicht möglich, bitten Sie Ihre Angehörigen, die Verantwortung für Ihre Post zu übernehmen. Wenn Sie keinen Briefkasten möchten, bringen Ihnen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Post auch direkt in Ihr Zimmer.

Briefe, die Sie verschicken möchten, können Sie frankiert in den dafür vorgesehenen gelben Briefkasten einwerfen oder beim Empfang abgeben.

Radio und Fernsehen

In Ihrem Zimmer sind die Anschlüsse für den Radio- und Fernsehempfang vorhanden. Sie können Ihr eigenes Fernsehgerät mitbringen. Auf jeder Etage stehen im Aufenthaltsraum Fernsehgeräte für die gemeinsame Nutzung zur Verfügung.

Restaurant Parkblick

Unser Restaurant Parkblick ist öffentlich. Es ist eine moderne und gemütliche Begegnungsstätte. Im Sommer ist auch die Gartenterrasse geöffnet.

Öffnungszeiten:

Montag – Freitag	10.00 – 17.00 Uhr
Samstag/Sonntag	14.00 – 17.00 Uhr

Rückmeldungen

Rückmeldungen helfen mit, unsere Dienstleistung optimal auf den Gast und seine Angehörigen auszurichten. Mit unserem Formular «Rückmeldung» können Sie uns Rückmeldungen geben und Verbesserungsvorschläge machen. Das Formular ist auf unserer Website abrufbar. Auch unsere Mitarbeitenden geben Ihnen das Formular gerne ab.

Seelsorge

Sie haben die Möglichkeit, sich durch die Seelsorger Ihrer Kirche beraten, betreuen und sich von ihnen helfen zu lassen. Die Seelsorger und Seelsorgerinnen kommen zu Ihnen ins Heim. Das Pflegepersonal gibt Ihnen auf Wunsch gerne bekannt, wer seelsorgerischen Dienst hat und hilft Ihnen, die zuständige Person zu erreichen. In Notsituationen haben Sie jederzeit die Möglichkeit, nach einem Seelsorger Ihrer Glaubensrichtung zu rufen.

Auch Ihre Angehörigen können ein Gespräch mit den Seelsorgern Ihrer Kirche vereinbaren. Der ökumenische Gedanke steht in unserem Haus im Vordergrund.

Telefon

Jedes Zimmer hat einen Telefonanschluss mit eigener Telefonnummer, mit welcher man Sie direkt erreichen kann. Auf Wunsch wird Ihnen ein Telefonapparat zur Verfügung gestellt. Die Anschlussgebühren (inkl. Gesprächsgebühren) werden Ihnen pauschal auf der Monatsrechnung belastet.

Ihren Angehörigen wird am Eintrittstag die direkte Telefonnummer Ihrer Pflegeabteilung mitgeteilt, damit sie sich beim Pflegepersonal jederzeit nach Ihrem Befinden erkundigen können.

Versicherungen

Sie sind bei uns in der Kollektiv-Haftpflichtversicherung mit eingeschlossen und somit gegen Privathaftpflichtschäden versichert. Wir empfehlen Ihnen den Abschluss einer Hausratversicherung, da wir jegliche Haftung für Privateigentum wie Möbel, Schmuck, Hörgeräte, Wäsche und andere persönliche Effekte ablehnen müssen.

Vollmacht/Vorsorgeauftrag

Personen, die alles Administrative/Finanzielle bei Eintritt noch selber erledigen können, müssen einen Angehörigen oder Beistand bestimmen, für den Fall einer eintretenden Unselbständigkeit oder Urteilsunfähigkeit. Wir empfehlen allen Gästen eine Vollmacht und einen Vorsorgeauftrag zu erstellen. Gerne können Sie am Empfang Muster verlangen.

Zeitungen/Zeitschriften

Im Eingangsbereich im Erdgeschoss sind Zeitungen, Zeitschriften, die Madle Post und verschiedene Fachzeitschriften aufgelegt. Diese können von allen Gästen gelesen werden. Bitte diese nach Gebrauch wieder zurücklegen.

Zimmereinrichtung

Ein Pflegebett mit passendem Nachttisch, eine Steh- und Bettlampe, ein Einbauschränk und die Nasszelle bilden die Grundausrüstung unserer Gästezimmer.

Aus Sicherheits- und Hygienegründen bitten wir Sie, auf Teppiche zu verzichten. Unsere Mitarbeitenden der Abteilung Technik sind gerne bereit, Ihnen beim Aufhängen von persönlichen Bildern oder Fotos zu helfen.

Zimmerschlüssel

Selbstverständlich können Sie für Ihr Zimmer und für den Haupteingang einen Schlüssel beziehen. Wir verfügen über ein elektronisch gesteuertes Schliesssystem, das wir Ihnen gerne persönlich erklären.

Zum Schluss ...

wünschen wir Ihnen, dass Sie sich bei uns gut einleben, sich wohlfühlen und dass auch Ihre Angehörigen wissen, dass Sie bei uns gut betreut sind.

Überarbeitet im April 2020



