

Informationen über den Aufenthalt im Lighthouse



Begrüssung

Die vorliegende Broschüre gibt Ihnen in Kurzform eine Übersicht über das Wichtigste zum Aufenthalt im Zürcher Lighthouse. Sie hat den Zweck Sie und Ihre Angehörigen über die Gepflogenheiten und einige wichtige Regeln im Zürcher Lighthouse zu informieren und Ihnen damit den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten.

Im Zürcher Lighthouse ist es Tradition, dass sich alle Bewohnerinnen und Bewohner, Personal und Freiwilligen Mitarbeiter/innen Du sagen. Wir haben damit gute Erfahrungen gemacht und es entspricht auch dem familiären Rahmen, den wir anbieten möchten. Wenn Sie die Sie-Form bevorzugen, werden wir dies selbstverständlich respektieren.

Für alle Fragen, die Sie nach dem Lesen dieser Zeilen noch haben sollten, stehen Ihnen die Leitung und das Team des Zürcher Lighthouse gerne zur Verfügung.

Das Zürcher Lighthouse

Die Betreuung der kranken Menschen im Zürcher Lighthouse orientiert sich am Leitbild und am Palliative Care Konzept des Lighthouse, an den Standards und Qualitätsrichtlinien von palliative.ch und an den medizinisch-ethischen Richtlinien und Empfehlungen der Schweizerischen Akademie der Medizinischen Wissenschaften.

Grundlage aller Konzepte ist die von der Weltgesundheitsorganisation (WHO) 2002 überarbeitete Definition von Palliative Care, welche einen holistischen, salutogenetischen und somit ressourcenorientierten Ansatz verfolgt.

Im Zürcher Lighthouse leben und tragen wir die Haltung von Offenheit und Ehrlichkeit und respektieren die Wertehaltung jedes Menschen.

Das Haus

Das Zürcher Lighthouse liegt im ruhigen Quartier Hottingen und verfügt über 16 Einzelzimmer. Diese sind wohnlich eingerichtet, sie haben einen eigenen Telefonanschluss, Kabelfernsehen und Rufanlage. Auf Wunsch können die Zimmer mit eigenen Möbeln, Teppichen, Bildern und Pflanzen individuell ausgestaltet werden. Als allgemeine Räume gelten Ess- und Aufenthaltsraum, zwei Teeküchen, Etagentoiletten, Dusche/Bad, und für die schönen Tage der Gartensitzplatz.

Eintrittstag

Anreise

Da das Zürcher Lighthouse über keine eigene Parkplätze verfügt, empfehlen wir Ihnen, ein Taxi zu nehmen und wenn möglich die öffentlichen Verkehrsmittel zu benützen. Falls Sie von einer anderen Institution zu uns eintreten, wird die zuweisende Institution mit Ihnen die Anreise besprechen.

Eintrittstermin

Der Eintrittstermin wird zwischen Ihnen und unserer Leiterin Pflege und Betreuung abgesprochen

Bitte bringen Sie beim Eintritt mit:

- Ausgefülltes Aufnahmeformular (falls noch nicht geschickt!)
- Ihre Krankenkassen-Karten
- Alle Medikamente, die Sie aktuell benötigen
- Medizinische Unterlagen, die sich in Ihrem Besitz befinden
- Patientenverfügung falls vorhanden oder Information wo diese hinterlegt ist

sowie

- Necessaire (Zahnbürste, Zahnpasta, Haftcreme, Deodorant etc.)
- Rasierutensilien
- Persönliche Körperpflegemittel (Duschmittel, Shampoo etc.)
- Persönliche Wäsche, bequeme Kleidung
- Hausschuhe mit rutschfester Sohle
- Bademantel oder Morgenrock
- Falls sie rauchen, bitte genügend Zigaretten mitbringen
- Zeitschriften, Bücher, eigene Musik usw.

Schmuck und andere Wertgegenstände empfehlen wir nach Möglichkeit zu Hause zu lassen. Das Zürcher Lighthouse lehnt bei Verlust jegliche Haftung ab.

Für Geld und wichtige Dokumente steht Ihnen ein Schliessfach in Ihrem Zimmer zur Verfügung (Schlüssel im Sekretariat erhältlich).

Austritt / Übertritt in eine andere Institution

Ihren Austritt oder Übertritt vereinbaren Sie mit dem Ärztlichen Dienst und ihrer Bezugsperson des Zürcher Lighthouse. Bitte beachten Sie dazu die notwendige Einhaltung der Kündigungsfrist des Heimvertrages von sieben Tagen.

Bei der Vorbereitung und Organisation des Austritts werden Sie vom Sozialdienst und dem Pflegedienst des Lighthouse unterstützt.

Gerne beraten wir Sie bei Austrittsfragen, wenn Sie Hilfsmittel brauchen, bei der Organisation von spitalexterner Pflege (Spitex) oder wenn Sie Fragen haben im Zusammenhang mit einem geplanten Erholungsaufenthalt.

Wir bitten Sie, Ihre aktuelle Adresse und Telefonnummer vor dem Austritt dem Pflegedienst zu melden.

Aufenthaltskosten/Kostenabklärung/Versicherung

Das Zürcher Lighthouse ist formell ein Pflegeheim, das bedeutet, dass sich die Krankenkassen mit einem Beitrag an den Pflegekosten (BESA) beteiligen. Medizinische und Psychologische Dienstleistungen werden Ihnen verrechnet, diese Beträge können bei den Krankenkassen zurück gefordert werden. Die Aufenthaltstaxen (Betreuung und Hotellerie) und der Eigenanteil an die Pflegeleistung muss über Eigenleistungen des Bewohners, oder via Kostengutsprache der Wohngemeinde finanziert werden. Die genauen Zahlen entnehmen Sie unserer Taxordnung, welche diesen Unterlagen beiliegt.

Es gilt der Grundsatz: Nie soll ein Eintritt aufgrund finanzieller Umstände unmöglich sein, und niemand soll durch den Aufenthalt im Zürcher Lighthouse in eine finanzielle Notlage geraten. Hierfür gilt für das Zürcher Lighthouse die Gesetzgebung des Bundes zu den Sozialversicherungen.

Privatkosten, die zu Ihren Lasten gehen und monatlich in Rechnung gestellt werden sind:

- Telefongesprächskosten
- Privatwäsche welche von uns gewaschen wird
- Taxigutscheine (Stiftung Pro Mobil Zürich)
- Weitere persönliche Auslagen

Versicherung

Persönliche Sachen von Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Geld und Wertgegenstände sind nicht versichert. Wir empfehlen hierfür mit ihrer Hausratversicherung Kontakt aufzunehmen und den Abschluss einer Aussenversicherung und oder einer Wertsachenversicherung zu prüfen.

Arzt-, Arznei- und Therapiekosten, Pflegematerial

Die Arztleistungen verrechnen wir direkt der Krankenkasse. Arznei- und Therapiekosten sowie Pflegematerial werden Ihnen direkt belastet und können zur Rückvergütung an Ihre Krankenkasse weitergeleitet werden. Wir orientieren uns dabei an der Mittel- und Gegenstände-Liste (MiGeL) Die gesetzliche Grundlage für die Kostenübernahme von Mitteln und Gegenständen als Pflichtleistungen der sozialen Krankenversicherung stellt das Krankenversicherungsgesetz dar.

Leben im Zürcher Lighthouse

Verpflegung

Ab 7 Uhr kann im Lighthouse gefrühstückt werden. Am Mittag steht ein Menü mit oder ohne Fleisch, sowie ein Salatbuffet zur Auswahl. Dieses wird, wie auch das Abendessen, im Haus immer frisch zubereitet. Die Hotellerie ist immer bestrebt Ihnen ein schmackhaftes Essen zu servieren. Diäten können nach ärztlicher Verordnung gerne angeboten werden. Alkoholfreie Getränke, Kaffee, Tee und Mineralwasser stehen jederzeit zur Verfügung und werden den BewohnerInnen nicht zusätzlich verrechnet. Sie und ihre Angehörigen haben auch die Möglichkeit selbst etwas zu kochen, falls Bedarf besteht. Dafür stehen Ihnen die Etagenküchen zur Verfügung. Das Hotelleriepersonal hilft Ihnen hier gerne weiter. Am Mittag und am Abend werden Sie mit einem Gong auf die Essenszeit aufmerksam gemacht. Die Hauptküche ist von 14.00 bis 17.00 Uhr geschlossen. Bei Fragen und Wünschen, die Essen und Ernährung betreffen, wenden Sie sich bitte an das Pflege- oder Hotelleriepersonal.

Besuche

Besuche sind rund um die Uhr möglich. Die Besucher und Besucherinnen sind angehalten sich an die Hausordnung des Lighthouse zu halten und werden gebeten, sich mit der nötigen Diskretion im Hause zu bewegen.

Essen und Übernachtungen für Gäste

Essensmöglichkeiten und Getränke:

Gerne können Sie im Lighthouse essen. Die Hauptmahlzeiten können wir Ihnen je nach Verfügbarkeit anbieten. Sollten mehrere Angehörige bei uns essen wollen, bitten wir Sie, dies 24 Stunden vorher anzumelden.

Die Getränke und das Essen offerieren wir Ihnen gerne. Wir freuen uns immer über Ihren freiwilligen Beitrag in die Spendenkasse neben der Kaffeemaschine. Herzlichen Dank.

Für die Übernachtung im Bewohnerzimmer ist ein Klappbett vorgesehen. Bitte teilen Sie der zuständigen Mitarbeiterin im Pflegedienst mit, wenn Sie im Lighthouse übernachten möchten. Das Übernachten in den öffentlichen Räumen ist nicht gestattet.

Abwesenheit/Urlaub

Das Zimmer wird für einen Ferien- oder Spitalaufenthalt bis zu 14 Tage freigehalten. Die Grundtaxe wird in dieser Zeit reduziert. Die Details entnehmen Sie bitte aus der Taxordnung. Dauert die Abwesenheit länger als 14 Tage wird das Austrittsverfahren eingeleitet. Das Zürcher Lighthouse behält sich vor, bei mehreren Abwesenheiten/Ferien zu entscheiden, ob ein Aufenthalt im Lighthouse angepasst ist.

Haustiere

Katzen und Hunde sind im Lighthouse als Besucher erlaubt und willkommen. Für Besucher/-innen sind Hunde im Haus an der Leine zu führen und müssen vom Besitzer jederzeit beaufsichtigt sein. Über die Mitnahme von anderen Haustieren entscheidet das interprofessionelle Team. Die Versorgung und Pflege durch Sie, Angehörige oder Freunde muss in jedem Fall immer gewährleistet sein.

Telefon

In jedem Zimmer steht ein Telefonapparat zur Verfügung. Mit der Vorwahl 0 können Sie Gespräche im In- und Ausland führen.

Sie sind von extern jederzeit mit der Telefonnummer **044 / 265 38 __ plus Ihre Zimmernummer** direkt erreichbar. Wir bitten Sie, alle privaten Gespräche über Ihren Apparat zu führen.

Internet

Das Zürcher Lighthouse verfügt über ein WLAN welches Sie kostenlos nutzen können. Für das Passwort wenden Sie sich bitte an das Sekretariat oder an den Pflegedienst.

Post

Die Post wird Ihnen täglich ins Zimmer gebracht. Wir bitten Sie, private Pakete und Briefe durch Freunde und Angehörige zur Post bringen zu lassen. Formulare für die Postumleitung ins Zürcher Lighthouse können Sie im Sekretariat beziehen.

Taxi

Für Bewohnerinnen und Bewohner, welche die öffentlichen Verkehrsmittel nicht benützen können, stehen Gutscheine der Stiftung Behindertentransporte Zürich (Pro Mobil) zur Verfügung. Diese Gutscheine ermöglichen Taxifahrten zu Preisen der öffentlichen Verkehrsmittel innerhalb der Region Zürich. Zum Bezug dieser Gutscheine wenden Sie sich bitte an das Pflegepersonal.

Die Taxigutscheine stehen ausschliesslich für Fahrten zu externen Untersuchungen zur Verfügung. Privatfahrten müssen selber bezahlt werden.

Lift

Das Zürcher Lighthouse ist rollstuhlgängig. Dank dem Lift (Westseite des Hauses zum Garten) kann das Haus ebenerdig betreten und verlassen werden. Der Lift hat einen Zugangscode welchen Sie im Sekretariat erfragen können.

Reinigung

Ihr Zimmer wird regelmässig durch unser Hotelleriepersonal gereinigt. Wir bitten Sie, keine verderblichen Lebensmittel im Zimmer aufzubewahren und Ordnung im Zimmer zu halten. Lebensmittel können in den Etagenküchen aufbewahrt werden.

Sekretariat

Das Sekretariat ist generell von Montag bis Freitag von 9.00 - 12.00 und von 13.30 -17.00 Uhr geöffnet.

Kasse

Die anfallenden privaten Kosten wie Wäsche- und Telefonkosten können auch direkt im Sekretariat in bar bezahlt werden.

Wertgegenstände

Für Wertgegenstände und kleinere Geldbeträge befindet sich in jedem Zimmer eine abschliessbare Schublade. Der dazugehörige Schlüssel kann im Sekretariat bezogen werden. Wir bitten Sie, grössere Geldbeträge und wertvolle Sachen, wie Schmuck etc. nicht im Lighthouse aufzubewahren.

Diebstahl

Haben Sie den Verdacht bestohlen worden zu sein, bitten wir Sie dies umgehend der Geschäftsleitung zu melden.

Beschädigung durch das Personal

Im Falle einer Beschädigung von persönlichen Gegenständen durch das Personal bitten wir Sie umgehend die Geschäftsleitung zu informieren.

Persönliche Wäsche

Grundsätzlich gilt die Regelung, dass Freunde und Angehörige Ihre persönliche Wäsche besorgen. Ist dies nicht möglich, kann die Wäsche gegen Bezahlung intern gewaschen werden. Wenden Sie sich diesbezüglich an das Hotelleriepersonal.

Betreuungsdienste

Pflegepersonal

Bei Eintritt werden Ihnen zwei pflegerische Bezugspersonen zugeteilt. Mit diesen Personen zusammen gestalten Sie sämtliche wichtigen Aspekte Ihrer Betreuung. Die Bezugspersonen sind dafür zuständig, dass alle Informationen vorhanden sind. Sie koordinieren die darauf aufbauenden Massnahmen und sorgen dafür, dass die diensthabenden Teammitglieder über alle nötigen Kenntnisse verfügen. Da sich die gesundheitliche Situation verändern kann, ist diese koordinierende Begleitung besonders wichtig.

Die Bezugspersonen sind auch für Ihr soziales Umfeld Ansprechpartner und Begleitung. Sie sind somit zuständig für umfassende Sicherheit und Klarheit und sind für Sie und Ihre Angehörigen Orientierungshilfe während ihres Aufenthaltes. Von 14.30 – 14.50 Uhr findet der Schichtwechsel statt. Die Pflegenden kommen dafür bei Ihnen im Zimmer vorbei.

Ärztliche Betreuung

Das Zürcher Lighthouse verfügt über einen eigenen Arztdienst, welcher von Montag bis Freitag anwesend ist. Bei dessen Abwesenheit wird die ärztliche Betreuung durch ein Pikett-Ärzteteam gewährleistet. Im Notfall kann der ärztliche Dienst jederzeit konsultiert werden.

Komplementärmedizinische Behandlungsformen können gerne mit den Ärzten des Ärztlichen Dienstes besprochen und vermittelt werden. Oft ist jedoch dafür eine vorgängige Kostengutsprache bei Ihrer Krankenkasse nötig.

Sozialdienst

Der Sozialdienst ist zuständig für die Beratung, Unterstützung und Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner und ihrer Angehörigen bei sozialen Problemen in Zusammenhang mit dem Aufenthalt, dem Austritt oder der Situation nach einem Todesfall.

Freiwillige Mitarbeiter/-innen

Das Team des Zürcher Lighthouse wird von freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unterstützt. Sie helfen Ihnen bei Einkäufen, begleiten Sie auf Spaziergängen, oder zu auswärtigen Arztkonsultationen. Das Pflegepersonal hilft Ihnen bei Bedarf gerne weiter.

Seelsorge

Die hausinterne Seelsorge unterstützt Bewohnerinnen und Bewohner sowie Angehörige religiös-spirituell. Die Seelsorge ist ansprechbar für alle Menschen im Zürcher Lighthouse zu den Themen, die Sie persönlich wünschen. Sie bietet Ihnen an, mit Ihnen ein Stück Weg zu gehen und gemeinsam danach zu suchen, was gut tut. Sie tut dies in einem offenen und ökumenischen Geist und in Achtung vor Ihrer weltanschaulichen und religiösen Überzeugung. Was Sie der Seelsorge in diesen Gesprächen anvertrauen, steht unter dem Seelsorgegeheimnis. Angehörige können gerne einen Gesprächstermin mit der Seelsorge vereinbaren.

Kunsttherapie

Malen und Gestalten ermöglichen es, dem inneren Befinden eine Ausdrucksform zu geben und sich auf diese Weise mitzuteilen. Dafür stehen den Bewohnern Papier und Farbe, Photographien, ein Stück Ton, Plastilin oder Naturmaterialien sowie Gespräche über Texte und Poesie oder Imaginative Verfahren zur Verfügung.

Psychologischer Dienst

Eine Erkrankung kann mit ausserordentlichen psychischen Belastungen verbunden sein. Das Lighthouse bietet den Bewohner/innen eine psychotherapeutische Behandlung an, um die vielfältigen Ängste und Sorgen möglichst gut bewältigen zu können.

Externe Therapien

Weitere Therapien wie zum Beispiel Physiotherapie können nach ärztlicher Verordnung und Kostenklärung organisiert werden.

Zusammenleben

Im Zürcher Lighthouse leben und arbeiten viele Menschen zusammen. Alle haben eigene Gefühle und Bedürfnisse. All diese in den Alltag des Lighthouse zu integrieren, ist anspruchsvoll. Wir sind stets bemüht, im Rahmen der Möglichkeiten individuelle Lösungen bei allfälligen Problemen zu suchen und stehen Ihnen oder Ihren Angehörigen gerne für ein Gespräch zur Verfügung.

Nur gegenseitiger Respekt und Toleranz lassen die Gemeinschaft und ein angenehmes Nebeneinander entstehen. Jede/r Einzelne trägt zu einer angenehmen Atmosphäre im Lighthouse bei.

Die Hausordnung hilft uns, ein wichtiges Ziel zu erreichen: Das Zürcher Lighthouse soll ein Ort sein, wo Sie sich sicher und geborgen fühlen können. Die Wohnqualität und die Atmosphäre im Haus sollen für alle angenehm sein.

Beschwerden

Wir bemühen uns, damit Sie und Ihre Angehörigen sich bei uns wohl fühlen. Sollten Sie dennoch einmal mit etwas nicht zufrieden sein, bitten wir Sie, sich an die schichtverantwortliche Pflegefachperson zu wenden. Falls damit ihr Problem nicht gelöst ist, können Sie sich an die Pflegedienstleitung, oder an die Geschäftsleitung wenden. Wenn Ihr Anliegen nicht intern gelöst werden kann, wenden Sie sich bitte an die Schweizerische Patienten-Organisation, an die Patientenstelle, den Bezirksrat oder an die KESB. Diese werden Sie gerne beraten. Als Vermittlung zwischen Ärzten und Patienten kann auch die Ärztesgesellschaft des Kantons Zürich kontaktiert werden.

SPO Patientenschutz

Häringstrasse 20
8001 Zürich
Tel. 044 / 252 54 22
zh@spo.ch (keine Beratung per E-Mail)
Telefonische Beratung für Nichtmitglieder:
Tel. 0900 56 70 47
Deutsch
Mo-Fr von 9-16
Fr. 2.90/Min. ab Festnetz

Tel. 0900 56 70 48
Französisch
Mo und Do von 9-12, 13-16.30
Fr. 2.90/Min. ab Festnetz

Patientenstelle

Posthaus Schaffhauserplatz
Hofwiesenstrasse 3
Postfach
8042 Zürich
Tel. 0900 104 123 (SFR.2.20/Min.)

Bezirksrat

Neue Börse Zürich
Selnaustrasse 32
Postfach
8090 Zürich
Tel. 043 495 95 95

KESB

Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde Stadt Zürich
Stauffacherstrasse 45
Postfach 8225
8036 Zürich
Tel. 044 412 11 11

Ärztesgesellschaft des Kantons Zürich

Freiestrasse 138
8032 Zürich
Tel. 044 421 14 14