



Die Altengerechte Grundversorgung und
der Concièrge-Dienst

Maßgeschneiderte Hilfen

Raum für Persönlichkeit



Maßgeschneiderte Hilfen

In unseren Häusern finden Sie neben der zu den Betreuungsleistungen gehörenden „Altengerechten Grundversorgung“ (AGV) auch weitere maßgeschneiderte Unterstützungsangebote für ältere Menschen:

- AGV-Leistungen (im monatlichen Entgelt inkludiert)
- kostenpflichtige sonstige Leistungen

Die 24-Stunden-Notrufbereitschaft z. B. ist eine im monatlichen Entgelt inkludierte AGV-Leistung und stellt die Versorgung in wirklichen Notfällen sicher. Sie können diese rund um die Uhr über die Notrufknöpfe im Appartement und in den meisten öffentlichen Räumen, u. a. in allen WC-Anlagen, anfordern.

Alle anderen AGV-Leistungen und weitere Leistungen beauftragen Sie ganz einfach über die 24-Stunden-Telefonnummer des Concièrge-Dienstes oder beim Concièrge selbst. Der Concièrge steht Ihnen werktäglich als verständnisvoller Ansprechpartner zur Seite:

- persönlich zu den im Haus festgelegten Zeiten an seinem im Eingangs-/Rezeptionsbereich platzierten Tisch oder
- rund um die Uhr unter seiner Telefonnummer

Mit diesem Faltblatt möchten wir Sie anhand von Beispielen über die AGV-Leistungen informieren und daneben aufzeigen, welche kostenpflichtigen Leistungen darüber hinaus beauftragt werden können.

Der Notruf

Sie sind gestürzt oder empfinden eine Situation als bedrohlich?

Dann steht Ihnen per Notrufknopf die 24-Stunden-Notrufbereitschaft immer zur Verfügung. Sie wird von Mitarbeitern des ambulanten Pflegedienstes besetzt, die nach einer Erstversorgung ggf. auch die medizinische Hilfe einleiten. Der Notruf ist bei zweckgemäßer Benutzung kostenfrei.



AGV-Leistungen

Im monatlichen Entgelt inbegriffene AGV-Leistungen umfassen über den Notruf hinaus Hilfen, die einmalig bzw. temporär in Anspruch genommen werden können. Diese Hilfen rufen Sie bitte über den Concierge-Dienst ab.

Beispiele:

- Sie werden überraschend ins Krankenhaus eingewiesen. Dann versorgen wir Sie dort mit frischer Kleidung, persönlichen Toilettenartikeln und mit dem, was Sie sonst noch von zu Hause benötigen, soweit Sie sich im Krankenhaus am Ort des Wohnstiftes befinden und keine Angehörigen oder Bekannten haben, die dies übernehmen können
- Wir leisten für einen Zeitraum von maximal 14 Tagen bei Bedarf pflegerische Hilfestellung – soweit keine Pflegestufe oder ärztliche Verordnung vorliegt – auch ohne Pflegevertrag. Benötigen Sie darüber hinaus Pflege und Betreuung, so hilft Ihnen gern unser Ambulanter Dienst
- Wir stellen für Sie den Erstkontakt zum Stiftsarzt her und begleiten Sie bei Notwendigkeit dorthin zu Ihrem Termin
- Wir vermitteln Ihnen beispielsweise Termine bei intern oder extern behandelnden Ärzten oder der Physiotherapie
- Einmalige, kleine Hilfestellungen im Alltag sind bei Notwendigkeit möglich. Dazu zählt z.B. einen Koffer vom Schrank zu holen oder Ihre Tür zu öffnen, wenn der Appartementschlüssel vergessen/verloren wurde
- Die Begleitung zu Aktivitäten/Veranstaltungen des Wohnstifts im Haus ist eine kostenfreie Transferleistung. Die Anmeldung erfolgt über den Concierge



- Auf Wunsch bringen wir Ihnen Ihre Post in die Wohnung, wenn Sie diese aus gesundheitlichen Gründen nicht selbst holen können. Die Anmeldung erfolgt auch hier über den Concierge
- Ohne einen Hinweis darauf, dass Sie an einem Mittagessen nicht teilnehmen werden, erfolgt zu Ihrer eigenen Sicherheit ein Anruf im Appartement und/oder der Besuch eines Mitarbeiters, sofern Sie nicht zur Mittagsmahlzeit erschienen sind
- Sollte es Ihnen notwendig erscheinen, kontrollieren wir Vitalwerte wie Blutdruck, Körpertemperatur und Puls. In der Regel wird dies in den Räumen des Ambulanten Pflegedienstes erfolgen

Kostenpflichtige Leistungen

Individuelle Leistungen, die nicht zu den umseitig dargestellten und von allen Bewohnern in einem Umlageverfahren gemeinsam finanzierten AGV-Leistungen gehören, sind beispielsweise:

- Herrichten einer Kaffeetafel in Ihrem Appartement für Sie und Ihre Gäste
- Begleitung zur hausinternen Bankfiliale, Fußpflege oder zum Kiosk*
- das Aufräumen in Ihrer Wohnung und Sortieren Ihrer Wäsche*
- Erledigen der Einkäufe im hauseigenen Kiosk oder außerhalb des Wohnstifts*

Diese Leistungen können ebenfalls über den Concièrgeservice gebucht werden. Wahlweise können Sie Fachabteilungen wie die Hauswirtschaft natürlich gern direkt ansprechen.

*Evtl. sind diese Leistungen sogar über einen Kostenträger/eine Pflegeversicherung abrechenbar. Gern informiert Sie auch die Pflegedienstleitung.



Die Concièrges

Unsere Concièrges sind Ihr fester Ansprechpartner bei all Ihren individuellen Wünschen und Anliegen. Sie erkennen die Concièrges an ihrer speziellen Kleidung.

Der Concièrge entscheidet, ob die von Ihnen beauftragten Hilfen von ihm selbst ausgeführt werden oder ob er Ihr Anliegen an die zuständigen Mitarbeiter weiterleitet. Gern bespricht er mit Ihnen den Realisierungstermin. Der Concièrge notiert alle Aufträge, und die Pflegedienstleitung stuft anschließend Ihre Anfragen wie folgt ein:

- Anfrage nach ärztlich verordneten Leistungen (SGB V/Krankenversicherung)
- Anfrage nach pflegerischen Leistungen, die durch die SGB-XI/Pflegeversicherung oder den AGV-Umfang gedeckt sind
- Anfrage nach Altengerechter Grundversorgung (AGV)
- sonstige – und somit individuell kostenpflichtige – Leistungen

Sollte es sich bei der angeforderten Leistung um eine Hilfestellung handeln, die nicht im Zusammenhang mit AGV- oder SGB-V-/SGB-XI-Leistungen steht, wird diese, wenn gewünscht, mit dem Hinweis auf die möglichen Kosten ebenfalls ausgeführt.

In der Regel dürfte es sich um „sonstige Leistungen“ aus der Preisliste handeln, deren Mindestabrechnungstakt bei 15 Minuten liegt. Wenn Ihnen diese 15 Minuten für manche Tätigkeit zu viel erscheinen, bedenken Sie bitte, dass sowohl die ausführenden Mitarbeiter Wege- und Dokumentationszeit als auch die Verwaltung mit der Erfassung der Daten für die nächste Abrechnung Zeit benötigen.

Bitte beachten Sie, dass:

- 1. Störungsmeldungen an die Haustechnik oder**
- 2. die Abmeldungen vom Mittagessen weiterhin – wegen der gebotenen Eile und der erforderlichen EDV-Erfassung – über die Rezeption erfolgen müssen.**

Sie haben weitere Fragen an den Concièrge?

Dann nehmen Sie bitte direkt Kontakt mit ihm auf. Er ist für Sie täglich in Rezeptionsnähe persönlich erreichbar, darüber hinaus unter der bekannten hausinternen Telefonnummer.

Gesellschaft für Dienste im Alter mbH (GDA)

Hildesheimer Straße 187 · 30173 Hannover
Telefon 0511 28009-0 · Fax 0511 28009-28
info@gda.de · www.gda.de

Vorsitzende des Aufsichtsrates: Birgit Eckhardt
Geschäftsführer: Dr. Holger Horrmann

