

# WOHNEN MIT SERVICE

## SERVICE-KONZEPT

Unsere Senioreneinrichtung befindet sich im Nordosten Hamburgs, im Stadtteil Volksdorf. Ruhige, von Natur umgebene Wohnanlagen prägen diese Gegend. Ein üppiger Eichenhain und ein Teichgebiet laden zum Spazieren und Verweilen ein.

Die Gesamt-Residenz wird durch eine Geschäftsführung und der Bereich des Servicewohnens durch die Bereichsleitung geleitet. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen nach Maßgabe ihres Auftrages und ihrer Kräfte in ihrem Verantwortungsbereich dazu bei, das Unternehmensziel einer optimalen Pflege und Betreuung für Seniorinnen und Senioren mit Unterstützungs- und Pflegebedarf im Rahmen zeitgemäßer Konzeptionen bewohner- bzw. mieterorientiert umzusetzen und mit Leben zu füllen.

Das SERVICE-WOHNEN richtet sich an Menschen, die sich wohlüberlegt für eine Wohnform entscheiden, in der sie alle Vorzüge des selbstbestimmten Wohnens genießen und doch auf Unterstützung sowohl in Notsituationen als auch im Alltag zurückgreifen können. Dies gilt für Menschen, die noch keinen Pflegebedarf haben, aber auch für jene, die schon Pflege- und/oder Unterstützungsleistungen in Anspruch nehmen. In einem entsprechenden Beratungstermin werden Interessenten vor Abschluss des Miet- und Servicevertrags über die Leistungen der Residenz Lerchenberg informiert.

Die Residenz Lerchenberg befindet sich auf einem von der Natur umgebenen Gelände und bietet Seniorinnen und Senioren 63 Zweizimmer-Wohnungen im barrierefreien und seniorenrechtlichen Umfeld.

Die Wohnungen werden unmöbliert vermietet und können von den Mieterinnen und Mietern ganz nach Wunsch eingerichtet werden. Eine Einbauküche und ein barrierefreies Badezimmer gehören zur Grundausstattung. In den Wohnungen stellen wir die technischen Voraussetzungen zur Inbetriebnahme einer Notrufanlage zur Verfügung.

Mieterinnen und Mieter schließen mit der Residenz Lerchenberg HH-Volksdorf GmbH einen Servicevertrag, der „Grundleistungen gem. § 6 HmbWBG“ enthält. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, weitere Service-Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen; diese umfasst auch die Wahlleistung „24-Stunden-Notruf“.

Auf Wunsch vermitteln wir entgeltliche Dienste bzw. Hilfen zur Erleichterung der Lebensführung der Mieter. Dies können sein:

- Hilfeleistungen zur Erleichterung der Alltagsbewältigung (Reinigungsdienste etc.),
- Einkaufs-, Boten-, Begleit- und Fahrdienste,
- Hilfeleistung für den Not-, Krankheits- und Bedarfsfall (z.B. durch ambulante Pflegedienste, Tagespflegeeinrichtungen, therapeutische Versorgung etc.),
- Hilfeleistungen beim Übergang in die Wohn-/Pflegeeinrichtung
- sonstige Leistungen (z.B. Friseur, Fußpflege).

Eine individuelle Beratung der Mieterinnen und Mieter durch eine Betreuungskraft zur Frage der täglichen Lebensführung und deren Organisation, zur bedarfsgerechten Gestaltung der Grundsituation, zur Vermittlung von Dienstleistungen und zu Angeboten der Freizeitgestaltung erfolgt zu regelmäßig stattfindenden Sprechzeiten, die per Aushang veröffentlicht sind. Auch allgemeine Informationen über Sozialleistungen oder zu eventuellen Kostenerstattungen durch unterschiedliche Kostenträger erteilen wir. Die Beratungsleistungen umfassen keine Rechtsberatung oder intensive bzw. umfassende Sozialberatung.

Alle Daten, die im Zusammenhang mit Mietern, Bewohnern, Interessenten und Angehörigen erfasst werden, werden von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unter datenschutzrechtlichen Bedingungen vertraulich behandelt.

Auf Wunsch unterstützen wir die Mieterinnen und Mieter in Krisensituationen (z.B. bei Krankheit, Trauerfall etc.).

Bei Pflegebedürftigkeit kann jeder Mieter innerhalb des Wohnens mit Service mit Vorrang einen Pflegeplatz in einem Einzelappartement in unser Wohn-/Pflegeeinrichtung erhalten, sofern im Bedarfsfall ein solcher frei ist.

Unsere Wohn-/Pflegeeinrichtung bietet Platz für 29 Bewohnerinnen und Bewohner in Einzelzimmern. Es handelt sich dabei um moderne lichtdurchflutete Apartments mit behindertengerechten Bädern. Mit dem Angebot der Kurzzeitpflege geben wir pflegebedürftigen Menschen die Möglichkeit, sich für einen begrenzten Zeitraum in unserer Wohn-/Pflegeeinrichtung zu erholen.

Ebenfalls befindet sich auf unserem Gelände ein ambulanter Pflegedienst, der im Bedarfsfall schnell Hilfe leisten kann.

Alle Mieterinnen und Mieter und Bewohnerinnen und Bewohner können das umfangreiche Freizeitangebot wahrnehmen, das u.a. aus Vernissagen, Konzerten, Lesungen, Gesprächskreisen, jahreszeitlichen Festen, Literaturkreisen und Ausflügen besteht. Die Angebote werden regelmäßig veröffentlicht.

Wir bieten Möglichkeiten für Kontakte und Freundschaften in der Servicewohnanlage und im Stadtteil und bieten Unterstützung bei der Wahrnehmung der Aktivitäten. Für Aktivitäten außerhalb des eigenen Wohnraums stehen entsprechende Gemeinschaftsräume zur Verfügung.

Unser Ziel ist es, dass die Mieterinnen und Mieter möglichst zufrieden und frei von Beschwerden bei uns leben. Sollte es doch einmal ein Anlass zu Beschwerden geben, ist es unser Ziel, so mit den Beschwerden umzugehen, dass die Zufriedenheit der betroffenen Mieterinnen oder Mieter zeitnah wiederhergestellt wird.

Die sich aus den Beschwerden ergebenden Hinweise auf betriebliche Schwächen möchten wir zur Verbesserung unserer Dienstleistungen nutzen, deshalb legt unser Beschwerdemanagement fest, dass jede/r Mieter/in der Residenz Beschwerden an uns richten kann. Die Beschwerden werden zügig an die zuständigen Ansprechpartner weitergeleitet und dort bearbeitet. Dabei werden die Ursachen der Beschwerden erfasst, auftretende Probleme gelöst und festgelegt, wie deren Wiederholung in Zukunft vermieden werden kann. Der Beschwerdeführer erhält zeitnah eine Rückmeldung zum Stand der Bearbeitung und ggf. ein Angebot zur Behebung des geschilderten Problems.

Die Beschwerden werden jährlich ausgewertet, um Schwachstellen in der Organisation zu erkennen und zu beheben. Darüber hinaus werden die Mieterinnen und Mieter bei freiwilliger Teilnahme alle drei Jahre zu ihrer Zufriedenheit mit den Leistungs-

angeboten der Residenz befragt. Die Auswertungen werden entsprechend veröffentlicht.

Gemäß § 6 HmbWBG kann auf Wunsch der Mieterinnen und Mieter ein Hausbeirat gewählt werden, der die Interessen der Mieterinnen und Mieter vertritt.

Hamburg, 01.01.2021

Residenz Lerchenberg