

- Wohnen-Betreuen-Pflegen
- Spitexdienste Pfäffikon-Hittnau



## **Wegleitung A - Z für Bewohnerinnen und Bewohner im Alterszentrum Sophie Guyer**

Nach den Grundsätzen in unserem Leitbild sind alle Menschen im Alterszentrum einzigartige Persönlichkeiten, denen wir mit Freundlichkeit und Respekt begegnen. Um das Zusammenleben für alle Beteiligten angenehm zu gestalten, ist die Hilfsbereitschaft und Rücksichtnahme jedes Einzelnen wichtig.

Diese Wegleitung soll Ihnen das Kennenlernen des Alterszentrums erleichtern.

Wir wünschen Ihnen ein sorgenfreies Ankommen ins Alterszentrum Sophie Guyer, sowie einen angenehmen Aufenthalt und viel Freude in Ihrem neuen Zuhause.



Daniel Bachmann, Geschäftsleiter

Pfäffikon, im Juli 2017

## Inhalt

1.	Abwesenheit.....	3
2.	Aktivierung .....	3
3.	Ärztliche Betreuung.....	4
4.	Beschwerden .....	4
5.	Besuche .....	4
6.	Besucherdienst.....	4
7.	Bibliothek.....	5
8.	Billag (Radio- und Fernsehgebühren) .....	5
9.	Brandschutz .....	5
10.	Cafeteria.....	5
11.	Coiffeur.....	5
12.	Empfang.....	5
13.	Endräumung.....	6
14.	Ergänzungsleistungen.....	6
15.	Erreichbarkeit .....	6
16.	Erwachsenenschutzrecht .....	6
17.	Fahrdienst .....	6
18.	Fakturierung.....	6
19.	Fusspflege.....	7
20.	Getränke .....	7
21.	Gutscheine .....	7
22.	Haustiere .....	7
23.	Kiosk .....	7
24.	Kündigung .....	7
25.	Massage.....	7
26.	Medikamente.....	7
27.	Mitsprache.....	7
28.	Möbel .....	8
29.	Patientengeheimnis / Schweigepflicht .....	8
30.	Patientenverfügung .....	8
31.	Personalkasse.....	8
32.	Pflege und Betreuung.....	9
33.	Pflegematerial .....	9
34.	Physiotherapie .....	9
35.	Post.....	9
36.	Private Schränke.....	9

37.	Radio/TV .....	9
38.	Rauchen .....	10
39.	Reparaturen .....	10
40.	Schlüssel .....	10
41.	Seelsorge .....	10
42.	Seniorenrat / Runder Tisch .....	10
43.	Telefon .....	10
44.	Unterhaltung .....	11
45.	Verpflegung .....	11
46.	Versicherungen .....	11
47.	Wäschebesorgung .....	11
48.	Wertsachen/Geld .....	11
49.	Zimmerreinigung .....	12
50.	Zügeltag .....	12
	<b>Eine neue Masche und Variante des Enkeltricks .....</b>	<b>12</b>

## 1. Abwesenheit

Sie sind in der Gestaltung Ihres Tagesablaufs völlig frei. Wenn Sie länger als einen halben Tag weg bleiben oder bei einer Mahlzeit fehlen, sind wir Ihnen dankbar, wenn Sie das Pflegepersonal über Ihre ungefähre Rückkehr orientieren. Die Reduktion des Pensionspreises bei Abwesenheit ist in der Taxordnung geregelt.

## 2. Aktivierung

Für die Bewohner/innen werden verschiedene Aktivitäten organisiert, welche ohne Zusatzkosten genutzt werden können.

	Vormittag	Nachmittag
Montag	Gedächtnistraining Aktivitäten auf den Abteilungen	
Dienstag	Turnen Aktivitäten auf den Abteilungen	
Mittwoch	Gottesdienst (alle 2 Wo.) Kochen (1 x Mt.)	Singen (alle 2 Wo.) Lotto (1 x Monat) Fussbad (1 x Mt.)
Donnerstag	Handarbeit kath. Gottesdienst (1 x Mt.)	Handarbeit
Freitag	Handarbeit	Handarbeit

Das aktuelle Wochenprogramm wird jeweils an diversen Orten aufgehängt.

Im Jahresablauf werden viele Anlässe organisiert und durchgeführt: Neujahrs-Apéro, Fastnacht, Osterfeier, Zivilschutzwoche und -Ausflug, Angehörigentage, Sophie Guyer Fäscht, Samichlausfeier, Grittibänzen backen, diverse Advents- und Weihnachtsfeiern, Silvester-Party etc.

Dazu kommen sporadische Veranstaltungen wie Ausfahrten, Konzerte, Vorträge, Modeschau etc.

### **3. Ärztliche Betreuung**

Es besteht die freie Arztwahl. Das heisst, Sie können Ihren Hausarzt behalten, sofern er bereit ist, bei Bedarf Hausbesuche zu machen. Um eine optimale Versorgungsqualität zu gewährleisten, wird das Pflegepersonal in Absprache mit Ihnen, innerhalb der ersten zwei Wochen nach Eintritt, eine Arztvisite durchführen und den Arzt bei Problemen aufbieten. Das Pflegepersonal ist befugt, im Notfall auch ohne Ihre Einwilligung einen Arzt zu avisieren.

### **4. Beschwerden**

Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen ist unser oberstes Ziel. Sollte etwas nicht in Ordnung sein, bitten wir Sie, den/die allenfalls betroffene Mitarbeiterin direkt anzusprechen. Wenn er/sie Ihre Anliegen kennt, kann er/sie sich besser auf Sie einstellen. Weitere Ansprechpersonen sind die Abteilungs- sowie Bereichsleitenden. Beschwerden dürfen gerne auch bei der Geschäftsleitung deponiert werden. Suchen Sie das persönliche Gespräch oder hinterlassen Sie eine schriftliche Beschwerde im Briefkasten der Geschäftsleitung beim Empfang. Bei unüberwindbaren Differenzen mit der Geschäftsleitung wenden Sie sich an den Präsidenten des Stiftungsrats des Alterszentrums Sophie Guyer. Sollte keine Einigung erzielt werden, kann der Bezirksrat als nächst höhere oder die UBA (unabhängige Beschwerdestelle für das Alter, [www.uba.ch](http://www.uba.ch), Tel. 058 450 60 60) als unabhängige Instanz, kontaktiert werden.

### **5. Besuche**

Wir begrüßen es sehr, wenn Sie zu Ihren Angehörigen und Bekannten rege Kontakte pflegen. Sie können, unter Rücksichtnahme auf das Ruhebedürfnis der Zimmernachbarn, zu jeder Zeit Besuche empfangen. Sie können Besucher auch zum Essen einladen. Bitte achten Sie auf eine rechtzeitige Anmeldung beim Servicepersonal oder beim Empfang.

### **6. Besucherdienst**

Verschiedene Organisationen (Frauenverein, Kirchen) bieten einen Besuchsdienst an. Wenn Sie jemanden wünschen, der Sie regelmässig besuchen kommt, melden Sie sich bitte bei der Pflegedienstleitung.

### **7. Bibliothek**

Der Bücherschrank neben dem Empfang im Zelglihaus, steht Ihnen jederzeit unentgeltlich zur Verfügung. Wir beraten Sie gerne bei der Bücherauswahl.

### **8. Billag (Radio- und Fernsehgebühren)**

Wenn Sie zusätzlich zur AHV- oder IV-Rente Ergänzungsleistungen des Bundes (EL) erhalten, müssen Sie die Radio- und Fernsehgebühren nicht bezahlen. Die Befreiung erfolgt auf schriftliches Gesuch hin. Dieses schicken Sie am besten gleich dann, wenn Sie bei der Ausgleichskasse EL beantragen. Wenn Sie bereits EL erhalten, schicken Sie die aktuelle Bestätigung Ihrer Ausgleichskasse. Wenn Sie keine Ergänzungsleistungen mehr beziehen, sind die Voraussetzungen einer Gebührenbefreiung nicht mehr erfüllt.

Ab einem täglichen Pflegebedarf von 81 Minuten (Besa-Stufe 5) sind Bewohnerinnen und Bewohner von Pflegeheimen von den Radio- und Fernsehgebühren befreit. Sie benötigen dazu die Bestätigung des Heims mit der Angabe des entsprechenden Pflegebedarfs und seit wann dieser besteht. Gerne sind wir Ihnen bei dieser Angelegenheit behilflich.

### **9. Brandschutz**

Aus feuerpolizeilichen Gründen sind elektrische Apparate wie Bügeleisen, Tauchsieder, Heizöfen und Heizkissen /-decken in den Zimmern verboten. Ebenso sind die Benutzung von Apparaten mit offener Flamme, sowie brennende Kerzen in den Zimmern, nicht gestattet.

### **10. Cafeteria**

Unsere Cafeteria, welche auch für Besucher und Gäste zugänglich ist, wird von freiwilligen Helferinnen geführt. Die Preislisten für die Getränke liegen auf den Tischen. Die Öffnungszeiten sind beim Haupteingang und auf den Preislisten in der Cafeteria ersichtlich.

### **11. Coiffeur**

Wir haben einen gut eingerichteten Coiffeur Salon. Zwei- bis dreimal in der Woche kommt die Coiffeuse ins Haus. Anmeldung und Preise ersehen Sie am Anschlagbrett im Eingangsbereich.

### **12. Empfang**

Der Empfang ist von Montag bis Freitag ab 08:00 bis 12:00 und von 13:30 bis 17:00 Uhr bedient. Am Wochenende bleibt der Empfang geschlossen.



### **13. Endräumung**

Grundsätzlich ist die Endräumung Angelegenheit der Angehörigen. Gegenstände, die nach der Endräumung zurück bleiben (nach Absprache), werden gegen entsprechende Gebühr entsorgt.

### **14. Ergänzungsleistungen**

Wenn Sie vermuten, dass die Ausgaben für die Pensions-, Betreuungs-, Pflege- und übrigen Lebenskosten höher ausfallen als Ihre Einnahmen, zögern Sie nicht, sich für die Ihnen gesetzlich zustehenden Ergänzungsleistungen anzumelden. Wenden Sie sich bitte an die AHV-Zweigstelle der Wohn-gemeinde.

### **15. Erreichbarkeit**

Sie erreichen das Pflegepersonal immer über die Patientenruftaste.

### **16. Erwachsenenschutzrecht**

Das neue Erwachsenenschutzrecht ist seit 1. Januar 2013 in Kraft. Es regelt die behördlichen Massnahmen zum Schutz von erwachsenen Personen, die hilfs- oder schutzbedürftig sind. Eine urteilsfähige Person kann einen Vorsorgeauftrag oder eine Patientenverfügung verfassen, um das Selbstbestimmungsrecht für den Fall der Urteilsunfähigkeit zu erhalten. Fehlen entsprechende Anordnungen, übernehmen Angehörige und Nahestehende gewisse Vertretungsrechte für die urteilsunfähige Person. Sollten Sie diesbezüglich noch keine Vorkehrungen getroffen haben, berät Sie die Pflegedienstleitung gerne. Ansonsten wenden Sie sich an die Kinder- und Erwachsenenschutz-behörde (KESB).

### **17. Fahrdienst**

Für Fahrten zum Arzt oder in die Therapie kann gegen ein bescheidenes Entgelt der Fahrdienst des Roten Kreuzes angefordert werden (Anmeldung drei Tage vor dem Termin). Die Pflegemitarbeitenden sind Ihnen gerne behilflich, den geeigneten Fahrdienst zu organisieren.

### **18. Fakturierung**

Das Alterszentrum stellt monatlich Rechnung für die Pensions-, Betreuungs- und Pflegekosten, jeweils rückwirkend für den vergangenen Monat. Der Versand der Rechnung erfolgt innert 7 Tagen nach Monatsende. Der Rechnungsbetrag wird mittels LSV (Lastschriftverfahren) oder DD (Debit Direct) eingezogen. Die Kosten für die Pension und die Betreuung im Alterszentrum richten sich nach der vom Stiftungsrat festgelegten Taxordnung, die Kosten für die Pflege nach den kantonalen Vorgaben.

### **19. Fusspflege**

In der Regel ist jeden Dienstag und Mittwoch die Pédicure im Haus. Anmeldung und Preise sind ebenfalls am Anschlagbrett ersichtlich.

### **20. Getränke**

Mineralwasser, Tee und Kaffee sind im Pensionspreis enthalten. Für Süssgetränke und alkoholische Getränke gilt die Cafeteria-Preisliste.

### **21. Gutscheine**

Gutscheine aus unserem Alterszentrum sind beliebte Geschenke. Der Empfang gibt gerne Auskunft, wo die verschiedenen Gutscheine (Kiosk, Cafeteria, Fusspflege, Coiffeuse) erhältlich sind.

### **22. Haustiere**

Bei der Haltung von Haustieren entscheiden die Geschäftsleitung und die Pflegedienstleitung individuell, je nach Art des Tieres, Lage des Zimmers und der Übernahme der Eigenverantwortung. Beim Entscheid wird auch auf die Mitbewohner und die Mitarbeitenden Rücksicht genommen.

### **23. Kiosk**

Im Eingangsbereich gibt es einen bescheidenen Kiosk. Die Öffnungszeiten entnehmen Sie bitte dem Anschlag beim Kiosk.

### **24. Kündigung**

Ist im Pensionsvertrag geregelt.

### **25. Massage**

Einmal pro Woche kommt eine medizinische Masseurin ins Haus. Anmeldung und Preise sind am Anschlagbrett ersichtlich.

### **26. Medikamente**

Um die Sicherheit zu gewährleisten, werden die Medikamente in der Regel vom Pflegepersonal bestellt und verabreicht. Wir bestellen die Medikamente bei Ihrem Hausarzt. Bitte beachten Sie, dass das Pflegepersonal Ihnen nur vom Arzt schriftlich verordnete Medikamente abgeben darf, unabhängig davon, ob es sich um rezeptpflichtige Medikamente handelt oder nicht. Sollten Sie Ihre Medikamente selber verwalten wollen, sind Sie verpflichtet, diese selber zu beschaffen.

### **27. Mitsprache**

Wir anerkennen das Recht aller Bewohnerinnen und Bewohner auf grösstmögliche Selbstbestimmung und Mitsprache (Grundsatz aus unserem Leit-

bild). Im persönlichen Gespräch und in verschiedenen Zusammenkünften sind die Geschäftsleitung und die Mitarbeitenden gerne bereit, Ihre Anliegen und Wünsche entgegen zu nehmen. (siehe auch Seniorenrat/Runder Tisch)

### **28. Möbel**

Sie können Ihr Zimmer im Rahmen der räumlichen Möglichkeiten frei möblieren. Auf dem Grundrissplan (erhältlich am Empfang) des Zimmers, Massstab 1:50, können Sie die Möbel, für die Sie sich entschieden haben, einzeichnen. Zur Grundausstattung gehören das Pflegebett mit Bettinhalt, der Nachttisch, der zweitürige Einbauschränk und die Tagvorhänge. Damit Ihr Zimmer im Alterswohnheim zum neuen Zuhause wird, dürfen Sie auch Bilder, Pflanzen, usw. ins Heim mitnehmen. Wir raten Ihnen aus Sicherheitsgründen von Teppichen ab.

Damit der Einzug für beide Seiten befriedigend ist, gilt es einige Punkte besonders zu beachten: Bitte reinigen Sie die verschmutzten Auflageflächen Ihrer Möbel vor dem Einzug und versehen Sie die Standflächen mit Filz. Bei Fragen wenden Sie sich an unseren Hauswart. Um nicht unnötige Löcher in die Wand zu schlagen, haben wir Bilderleisten an den Wänden. Der Hauswart ist Ihnen beim Aufhängen der Bilder behilflich. Aus Platzgründen können im Alterszentrum keine Möbelstücke eingestellt werden.

### **29. Patientengeheimnis / Schweigepflicht**

Alle Daten über den Gesundheitszustand der Bewohner unterstehen dem Patientengeheimnis. Der Austausch von Daten (z.B. an Arzt oder Spital) ist gesetzlich geregelt. Sie können eine Person aus Ihrem engsten Umkreis benennen, die von uns über Ihren Gesundheitszustand informiert werden darf. Gegenüber dritten Personen, auch innerhalb des Heims, dürfen wir keine Auskunft geben.

### **30. Patientenverfügung**

Im Rahmen unserer Grundsätze für verantwortungsvolles Handeln geben wir Ihrer Selbstbestimmung einen hohen Stellenwert. Wenn Sie bereits eine Patientenverfügung haben, bitten wir Sie, eine Kopie davon dem zuständigen Pflegepersonal auszuhändigen. Sollten Sie Interesse daran haben eine Patientenverfügung zu erstellen, berät Sie die Pflegedienstleitung gerne. Wir empfehlen Ihnen, die Patientenverfügung alle zwei Jahre erneut zu unterschreiben, um Ihren Willen zu bestätigen.

### **31. Personalkasse**

Persönliche Geschenke, Trinkgelder oder Versprechungen an die Mitarbeitenden sind nach dem Personalreglement des Alterszentrums nicht erlaubt. Wenn Sie Ihrer Zufriedenheit Ausdruck geben möchten, dürfen Sie jederzeit einen «Batzen» in die Personalkasse geben. Daraus werden verschiedene Anlässe und Ausflüge finanziert, die allen Mitarbeitenden zugutekommen.



### **32. Pflege und Betreuung**

Nach den Grundsätzen des Pflege- und Betreuungsleitbildes beziehen wir Sie aktiv in den Pflegeprozess mit ein und besprechen Ihre Ziele und die nötigen Massnahmen regelmässig mit Ihnen. Die Kosten für die Pflege werden Ihnen mit dem System BESA (Bewohner Einstufungs- und Abrechnungssystem) nach Aufwand verrechnet (siehe Taxordnung). Ihre Krankenkasse und die öffentliche Hand beteiligen sich an den Pflegekosten.

### **33. Pflegematerial**

Wir verfügen über ein definiertes Sortiment an gängigen kassenpflichtigen und nicht-kassenpflichtigen Produkten, welche nach Verbrauch verrechnet werden. Spezialmaterial besorgen wir für Sie situationsabhängig. Bitte beachten Sie, dass wir im Bereich Körperpflege nur über ein kleines Sortiment verfügen. Sollten Sie andere Körperpflegeprodukte benötigen, bitten wir Sie, diese selber zu besorgen.

### **34. Physiotherapie**

Wenn eine Physiotherapie vom Arzt verordnet wird, kommt ein Therapeut auf Abruf ins Alterszentrum. Die Kosten übernimmt die Krankenkasse.

### **35. Post**

Damit Sie nach dem Umzug weiterhin die Post pünktlich erhalten, melden Sie die neue Adresse bitte rechtzeitig an Ihre Einwohnergemeinde, Banken, Versicherungen, Zeitschriften-Redaktionen, usw. Die neue Adresse lautet:

### **Zelglistrasse 7, 8330 Pfäffikon ZH**

Die Post legen wir täglich in Ihren Briefkasten. Geldüberweisungen und eingeschriebene Briefe werden persönlich übergeben. Auf Wunsch leitet der Empfang eingehende Rechnungen an Ihre Bezugsperson weiter (kostenpflichtig). Diese wird gebeten, bei den Absendern für die entsprechende Adressänderung besorgt zu sein. Für abgehende Post ist beim Haupteingang ein Briefkasten montiert, welcher werktags um 17:00 Uhr und am Samstagmorgen um 08:00 Uhr geleert wird.

### **36. Private Schränke**

Im Keller oder auf Ihrer Etage steht Ihnen ein zweiter Schrank zur Verfügung (beschriftet mit Ihrer Zimmernummer).

### **37. Radio/TV**

Sie können Ihr Radio und Ihren Fernsehapparat ins Alterszentrum mitnehmen. Die Gebühren bezahlen Sie selber. Gebührenerlass (siehe auch Billag)

### **38. Rauchen**

In allen Räumen herrscht Rauchverbot. Benützen Sie die entsprechenden Sitzgelegenheiten und Aschenbecher im Freien.

### **39. Reparaturen**

Defekte oder technische Störungen melden Sie bitte dem Personal.

### **40. Schlüssel**

Beim Eintritt ins Alterszentrum wird Ihnen ein Haus- und ein Tresorschlüssel abgegeben. Der Hausschlüssel passt zur Haus- und Zimmertüre, zum Briefkasten und dem Schrank ausserhalb des Zimmers.

Der Tresor (abschliessbares Fach) befindet sich im Einbauschränk in Ihrem Zimmer. Jeder Verlust eines Schlüssels ist dem Empfang zu melden. Die entstehenden Kosten für einen Schlüsseleratz werden Ihnen in Rechnung gestellt.

Die Haustüren werden saisonabhängig zwischen 18 und 20 Uhr geschlossen. Bei späterer Heimkehr können Sie mit Ihrem Schlüssel die Eingangstüre öffnen oder die Nachtglocke benützen.

### **41. Seelsorge**

Die seelsorgerliche Betreuung erfolgt mittels regelmässigen Besuchen durch die katholischen und reformierten Pfarrpersonen von Pfäffikon.

Gottesdienste und Abdankungen aus der reformierten Kirche in Pfäffikon werden ins Alterszentrum übertragen (Aktivierungsraum).

### **42. Seniorenrat / Runder Tisch**

Die Mitglieder des Seniorenrats werden aus der Bewohnerschaft gewählt. Die Namen der Mitglieder sind am Anschlagbrett ersichtlich. Sie dürfen mit Ihren Anliegen und Bedürfnissen jederzeit an den Seniorenrat gelangen. Falls zu wenige oder keine Mitglieder zur Verfügung stehen, lädt die Geschäftsleitung regelmässig zu einem Runden Tisch ein, an dem Anmerkungen, Reklamationen oder Vorschläge gemacht werden können.

### **43. Telefon**

Sie haben in Ihrem Zimmer einen eigenen Telefonanschluss. Den Telefonapparat bringen Sie selber mit. In der Regel behalten Sie Ihre bisherige Telefonnummer. Für die Umschaltung bei der Swisscom nehmen Sie bitte mit dem Technischen Dienst Kontakt auf. Die Abonnementkosten werden weiterhin direkt an Sie verrechnet.

### 44. Unterhaltung

Die verschiedenen Anlässe und Feiern werden Ihren Alltag abwechslungsreich gestalten. Die Teilnahme an den Aktivitäten und Anlässen ist freiwillig und in der Pensionstaxe inbegriffen. (Siehe auch Aktivierung)

### 45. Verpflegung

Wir bieten Ihnen eine gute, abwechslungsreiche und gesunde Ernährung in Form verschiedener Auswahlmöglichkeiten. Ihre Essgewohnheiten können Sie dem Küchenverantwortlichen oder der zuständigen Pflegeperson im persönlichen Gespräch mitteilen. Nach ärztlicher Verordnung wird Ihnen unsere Küche auch Spezialkost anbieten. Für das Frühstück gelten flexible und für das Mittag- und Nachtessen festgelegte Zeiten, die jedoch in Ausnahmefällen auf Wunsch angepasst werden. Wenn Sie bei den Mahlzeiten abwesend sind oder zum Essen Besuch erhalten, melden Sie dies möglichst frühzeitig, jedoch spätestens am Vortag dem Serviceteam oder am Empfang. Einzelne nicht eingenommene Mahlzeiten können wir Ihnen leider nicht vergüten.

### 46. Versicherungen

Nutzen Sie die Gelegenheit, Ihren persönlichen Versicherungsschutz (Kranken-, Unfall-, Hausrat- und Privathaftpflichtversicherung) zu überprüfen, um allenfalls Prämien sparen zu können.

Ihre Privathaftpflichtversicherung sollten Sie für den Zentrumsaufenthalt **unbedingt** beibehalten. Die Hausratversicherung hingegen können Sie dem reduzierten Bestand Ihres Hausrats anpassen.

### 47. Wäschebesorgung

Sie bringen Ihre persönlichen Kleidungsstücke mit. Die Bett- und Frotteewäsche wird vom Haus zur Verfügung gestellt. Sie wird regelmässig oder nach Bedarf gewechselt. Es ist notwendig, dass jedes Kleidungsstück mit Ihrem Namen versehen ist. Die kostenpflichtigen Namenbänder zum Aufnähen besorgen wir Ihnen. Auf Wunsch beschriften wir Ihre Wäsche (Verrechnung nach Aufwand). Für Ihre Wäsche erhalten Sie einen Wäschesack, der einmal wöchentlich im Zimmer abgeholt wird. Ihre Wäsche wird gewaschen und gebügelt. Kleine Flickarbeiten besorgt die Wäscherei, grössere werden nach Absprache mit Ihnen, kostenpflichtig getätigt. Im Alterszentrum wird die Wäsche industriell aufbereitet. Kleidungsstücke, die eine Handwäsche erfordern, können durch uns nicht verarbeitet werden. Kosten für eine chemische Reinigung werden zusätzlich verrechnet.

### 48. Wertsachen/Geld

Das Alterszentrum übernimmt keine Haftung für persönliche Gegenstände und Wertsachen. Benutzen Sie das abschliessbare Fach im Wandschrank, zu dem Sie einen eigenen Schlüssel erhalten. Bei Bedarf können Sie am

Empfang Bargeld beziehen, welches Ihnen auf der nächsten Monatsrechnung belastet wird.

### 49. Zimmerreinigung

Wir reinigen Ihr Zimmer (inklusive Nasszelle) gemäss Pensionsvertrag einmal wöchentlich. Jährlich wird eine gründliche Reinigung der Fenster und Schränke durchgeführt. Zusätzliche Reinigungsarbeiten werden wir Ihnen nach Aufwand verrechnen.

### 50. Zügeltag

Wir sind froh, wenn Sie uns den genauen Zügeltermin frühzeitig bekannt geben. Gerne können Sie Ihre Helferinnen und Helfer an diesem Tag zum Essen einladen. Dazu müssen Sie uns rechtzeitig die Anzahl Personen mitteilen (zwei Personen essen gratis).

## «Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser!»

### Die Polizei warnt vor dem «Enkeltrick»

Beim sogenannten «Enkeltrick» gibt sich ein Betrüger am Telefon als ein Verwandter (Enkel, Neffe etc.) aus, der in einer finanziellen Notlage sei und dringend die Hilfe seiner Familie benötige. Das Geld könne er aber nicht selbst abholen, er werde einen Boten schicken.

### Das funktioniert so:

Der Betrüger am Telefon wird Sie zunächst erraten lassen, wer er sei, damit Sie höflich versuchen, in ihm einen Verwandten zu erkennen. Sobald Sie einen Namen nennen («Rudolph, bist du's?»), wird er den sofort bestätigen. So ist das Vertrauen hergestellt, das Sie dazu bringen soll, seinem Boten Geld zu übergeben!

### Fallen Sie nicht darauf herein!

Seien Sie immer misstrauisch, wenn Sie einen angeblichen Verwandten am Telefon nicht sofort erkennen. Stellen Sie ihm Fragen, die nur echte Familienmitglieder richtig beantworten können.

Nennen Sie niemals Namen Ihrer Verwandten am Telefon. Sagen Sie bei angeblichen Notfällen, Sie müssten erst Rücksprache halten, und legen Sie einfach den Hörer auf. Dann wählen Sie eine Ihnen vertraute Nummer Ihrer Familie und überprüfen die Informationen.

Übergeben Sie niemals Geld oder Wertsachen an Unbekannte! Wenn Sie einem Verwandten etwas schenken wollen, dann tun Sie das immer persönlich.

Geben Sie niemandem Auskünfte über Ihr Vermögen im Haus oder auf der Bank.

Wenn Ihnen ein Anrufer verdächtig vorkommt, informieren Sie sofort die Polizei (Notruf: 117).

### Eine neue Masche und Variante des Enkeltricks

Wenn die Betrüger mit ihrer Überredungskunst gescheitert sind und das Opfer kein Geld geben will, erhält das Opfer einen Anruf von einem vermeintlichen Polizisten.

Dieser überredet das Opfer zum Schein auf den Betrug einzugehen, um so den Betrüger zu fassen und andere vor Schaden zu bewahren.

Der vermeintliche Polizist verabredet sich dann, um mit dem Opfer zur Bank zu gehen und tatsächlich ruft der Betrüger noch mal an, so dass das Opfer den Betrüger in die Falle locken kann. Selbstverständlich ist das Geld dann nachher auch weg!

Quelle: Schweizerische Kriminalprävention, 2011