



**Stadt Zürich**  
Pflegezentren

# Ihr Aufenthalt bei uns



**Wir pflegen.**  
Zürich.

# Willkommen bei uns

Wir möchten, dass Sie sich bei uns wohlfühlen. Sie werden rund um die Uhr freundlich und kompetent betreut und in Ihrer Selbstständigkeit unterstützt.

## **Pflege und Betreuung**

Ziel unserer Pflege und Betreuung ist es, für Ihre optimale Lebensqualität zu sorgen. Wir respektieren Ihr Recht auf Selbstbestimmung und Eigenverantwortung und achten die Wahrung Ihrer persönlichen Würde. Unser ganzheitliches Pflegekonzept beinhaltet individuelle Pflege- und Betreuungsziele. Die Planung der Pflege und Betreuung wird zusammen mit Ihnen, Ihrer pflegerischen An-

sprechperson und mit Ihren Angehörigen partnerschaftlich festgelegt und gestaltet. Die Planung wird laufend überprüft und den aktuellen Erfordernissen angepasst. Die Leitung Pflegedienst steht Ihnen für Gespräche oder Auskünfte zu Pflege und Betreuung gerne zur Verfügung.

## **Angehörige**

Die Zusammenarbeit mit den Angehörigen und Bezugspersonen ist

für uns elementar, denn sie sind wichtige Partnerinnen und Partner für eine optimale Pflege und Betreuung. Sofern Sie einverstanden sind, stehen wir mit ihnen in regelmässigem Kontakt.

## **Medizinische Betreuung**

Für die medizinische Behandlung sind grundsätzlich unsere altersmedizinischen Fachärztinnen und Fachärzte des Geriatriischen Dienstes zuständig. Sie führen neben einer ausführlichen Eintrittsbeurteilung und einem Standortgespräch mit Ihnen und Ihren Angehörigen regelmässige Visiten durch. Sie besprechen den Behandlungsplan und stehen bei Fragen zur Verfügung. Auf Wunsch und in Absprache mit uns kann Ihre Hausärztin oder Ihr Hausarzt Sie weiter betreuen (Art. 368 Abs. 3 ZGB zur freien Arztwahl).

Wir legen viel Wert auf die gesundheitliche Vorausplanung (Advance Care Planning). Dabei besprechen Sie gemeinsam mit Ihren Angehörigen und dem Behandlungsteam die Wünsche zur medizinischen Behandlung. Diese Entscheidung wird dokumentiert und immer wieder überprüft und angepasst.

## **Therapien**

Unsere erfahrenen Physiotherapeutinnen und -therapeuten arbeiten nach den neuesten Erkenntnissen. Sie wenden verschiedene Methoden an wie Bewegungstherapie, Mobilisation nach Bobath, Atemgymnastik, manuelle Lymphdrainage, manuelle Techniken an Gelenken und Wirbelsäule usw. In unseren Pflegezentren wird zudem Ergotherapie angeboten. Physio- und Ergotherapie erfolgen auf ärztliche Verordnung. Logopädie kann bei Bedarf extern organisiert werden. Die Mitarbeitenden der Aktivierungstherapie bieten Ihnen eine vielfältige Auswahl unterschiedlicher Aktivitäten und Therapien an, die Ihre Selbstständigkeit im Alltag unterstützen und fördern.

## **Zimmer**

Unsere Pflegezentren und Pflegewohngruppen bieten modernen und zeitgemässen Komfort. Sie verfügen mehrheitlich über Einer- und Zweierzimmer. Die meisten Zimmer verfügen über eine Nasszelle. Teilweise befindet sich eine Nasszelle zwischen zwei Zimmern. Diese ist von jedem der Zimmer aus zugänglich.

Sie können Ihrem Zimmer mit persönlichen Gegenständen eine indi-

viduelle Note geben. Sie können auch eigene Möbelstücke mitbringen. Bitte besprechen Sie dies vorgängig mit den zuständigen Personen im Pflegezentrum.

### **Sozialdienst**

Unsere Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter nehmen beim Eintritt mit Ihnen Kontakt auf. Sie unterstützen Sie während Ihres Aufenthalts bei persönlichen Anliegen, Sozialversicherungsfragen sowie Fragen rund um finanzielle Angelegenheiten.

### **Seelsorge**

In unseren Pflegezentren finden regelmässig reformierte, katholische und ökumenische Gottesdienste statt. Besucherinnen und Besucher sind herzlich eingeladen. Wenn Sie es wünschen, kontaktiert Sie eine Seelsorgerin oder ein Seelsorger der reformierten oder katholischen Landeskirche. Selbstverständlich kann die Vertreterin/der Vertreter Ihrer eigenen Glaubensgemeinschaft Sie bei uns besuchen.

### **Alltagsgestaltung**

Unsere Restaurants sind täglich geöffnet und stehen Ihnen und Ihrem Besuch offen. Spiele finden Sie im Aufenthaltsraum Ihrer Abteilung. Sie werden auch in der

Aktivierungstherapie eingesetzt. In unseren Pflegezentren finden regelmässig verschiedene Veranstaltungen wie Diavorträge, Konzerte, Feste, Vernissagen usw. statt, zu denen auch Ihre Angehörigen, Besucherinnen und Besucher herzlich willkommen sind. Über öffentliche Veranstaltungen informieren wir auf [www.stadt-zuerich.ch/pzz-veranstaltungen](http://www.stadt-zuerich.ch/pzz-veranstaltungen) Ausflüge in die Stadt und die nähere Umgebung machen den Alltag oft zu einem ganz speziellen Erlebnis.

### **Aktivitäten**

Gehen Sie im Alltag Ihren Interessen nach: Werken, Malen, Singen oder Musizieren unter fachkundiger Anleitung gehören ebenso zu unserem Angebot an Aktivitäten wie Turnen. Ob draussen, im Mehrzwecksaal oder in den Räumen der Aktivierungs-, Ergo- und Physiotherapie, körperliche Bewegung ist uns wichtig. Für geistige Anregung ist ebenfalls gesorgt: Verschiedene Interessen- und Gesprächsgruppen bieten Ihnen die Gelegenheit zum Gedanken- und Meinungs austausch.

### **Feste feiern**

Möchten Sie und Ihre Angehörigen, Freundinnen und Freunde miteinander ein Fest, einen Geburtstag oder ein Jubiläum feiern? Wir unterstützen Sie dabei. Unsere Pflegezentren bieten Ihnen für festliche Anlässe geeignete Räume und Verpflegung nach Ihren Wünschen an. Fragen Sie in Ihrem Pflegezentrum nach.

### **Verpflegung**

Täglich steht Ihnen ein attraktives Verpflegungsangebot mit Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung. Bei der Menüzusammenstellung achten wir auf eine gesunde und ausgewogene Ernährung. Auf ärztliche Verordnung werden die Mahlzeiten den individuellen Bedürfnissen angepasst (Allergien und Nahrungsmittelunverträglichkeiten). In allen Pflegezentren bieten wir gluten- oder laktosefreie Kost an. Sie können die Mahlzeiten zusammen mit Ihren Mitbewohnerinnen und -bewohnern im Aufenthaltsraum der Abteilung, in Ihrem Zimmer oder im Restaurant einnehmen. Ihre Besucherinnen und Besucher können gegen Bezahlung mit Ihnen zusammen essen. Essen Sie einmal auswärts, können wir Ihnen keine Rückvergütung für nicht eingenommene Mahlzeiten gewähren.

### **Wäsche**

Wir versehen Ihre persönliche Wäsche mit Namensetiketten. Die Kosten der Wäschebesorgung sind in der Hotellerietaxe inbegriffen.

### **Verschiedene Dienstleistungen**

Toilettenartikel für die Körperpflege sind in der Hotellerietaxe inbegriffen. Auf Wunsch können Sie die Angebote Coiffure und Podologie in Anspruch nehmen. Diese werden Ihnen separat verrechnet.

### **Telefon**

Unsere Telefonzentrale vermittelt Telefongespräche während der Öffnungszeiten. Auf Wunsch kann gegen eine monatliche Gebühr ein eigener Telefonapparat im Zimmer installiert werden. Die Gesprächs-taxen und Gebühren werden Ihnen monatlich belastet.

### **TV und Radio**

Fernseher stehen in den Aufenthaltsräumen der Abteilungen zur Verfügung. Private Radios und Fernseher dürfen mitgebracht werden, in Mehrbettzimmern jedoch nur nach vorheriger Absprache mit der Leitung Pflegedienst.

### **WLAN**

WLAN steht in den Restaurants und in den Eingangsbereichen zur Verfügung. Mit einem externen

Provider können Sie sich im Zimmer einen eigenen Internetzugang einrichten.

### **Haustiere**

Tiere sind uns willkommen. Wenn Sie ein Haustier mitbringen möchten, besprechen Sie dies bitte vor-

gänglich mit der Leiterin oder dem Leiter des Pflegezentrums oder der Pflegewohngruppe. In diesem Fall ist eine vertragliche Regelung nötig. Besucherinnen und Besucher dürfen selbstverständlich ihren Hund mitbringen.

#### **Rechte**

Gemäss Patientinnen- und Patientengesetz des Kantons Zürich haben Sie während Ihres Aufenthalts

- das Recht auf Aufklärung über die medizinische Behandlung,
- das Recht auf Entlassung,
- das Recht auf Ablehnung von Untersuchungen, Behandlungen und Eingriffen,
- das Recht auf Ablehnung einer Obduktion.

#### **Pflichten**

Für ein angenehmes Zusammenleben ist Rücksichtnahme gegenüber der Mitbewohnerschaft, den Besucherinnen und Besuchern und dem Personal zu üben (beachten Sie dazu § 11 des Patientinnen- und Patientengesetzes). Die Pflicht zur Rücksichtnahme gilt auch für die Besucherinnen und Besucher. Bei Verstössen ist die Direktorin befugt, die Ausübung des Besuchsrechts teilweise oder ganz durch Erlass eines Hausverbots zu beschränken.

#### **Haftung und Versicherung**

Unsere Betriebe bzw. die Stadtverwaltung haften nicht für Diebstahl oder den Verlust von Effekten, Wertsachen und Bargeld, auch nicht für deren Beschädigung, sofern diese nicht nachweisbar grobfahrlässig durch unser Personal verursacht wurde.

Bewohnerinnen und Bewohner haften für Sach- und Personenschäden, die sie verschulden. Während des Aufenthalts in den Pflegezentren der Stadt Zürich ist der Versicherungsschutz (z. B. Diebstahl und Privathaftpflicht) durch die Bewohnerin oder den Bewohner bzw. die gesetzliche Vertretung zu gewährleisten.

#### **Geschenke**

Nach Art. 79 des Personalrechts der Stadt Zürich ist den Mitarbeitenden die Annahme von Geschenken oder anderen Vergünstigungen verboten. Wenn Sie dem Personal eine finanzielle Zuwendung zukommen lassen möchten, können Sie diese dem betriebseigenen Personalfonds überweisen.

**Sämtliche hier aufgeführten Regelungen gelten sinngemäss auch für die ambulanten Angebote der Pflegezentren.**

## Anlaufstellen

### **Ihre Anliegen**

Bei Beschwerden oder Fragen wenden Sie sich an die Leitung Pflegedienst oder an die Betriebsleitung. Falls Sie oder Ihre Angehörigen ein Thema mit einer neutralen Person ansprechen möchten, steht Ihnen unser Kundendienst gerne zur Verfügung. Ihre Anliegen werden umsichtig und vertraulich behandelt.

**Kundendienst und Anlaufstelle der Pflegezentren der Stadt Zürich**  
[pflegezentren@zuerich.ch](mailto:pflegezentren@zuerich.ch)

Tel. +41 44 412 44 36

### **Weitere Anlaufstellen**

Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter ZH/SH (UBA)

Tel. +41 58 450 60 60

Ombudsstelle der Stadt Zürich

Tel. +41 44 412 00 30

Bezirksrat Zürich

Tel. +41 43 258 58 00

Änderungen bleiben vorbehalten.



**Stadt Zürich**  
Pflegezentren

DACHCOM, 2000\_2/2020

# Wir pflegen. Zürich.

**Kontaktieren Sie uns.  
Wir sind gerne für Sie da.**

**Stadt Zürich**  
**Pflegezentren**

**Auskunft und Beratung**

Walchestrasse 31

Postfach, 8021 Zürich

Tel. +41 44 412 10 20

[BeratungPZZ@zuerich.ch](mailto:BeratungPZZ@zuerich.ch)

[www.stadt-zuerich.ch/pflegezentren](http://www.stadt-zuerich.ch/pflegezentren)

Gesundheits- und Umweltschutzdepartement