

## Häufig gestellte Fragen (FAQ) – Alexander-Stift

Herzlich willkommen bei unserem FAQ-Bereich. Wir möchten Ihnen helfen, sich im Bereich der Pflege zurechtzufinden. Bitte beachten Sie, dass diese Antworten als allgemeine Richtlinie dienen. Da jeder Mensch und jede Situation einzigartig ist, sollten individuelle Details immer in einem persönlichen Gespräch mit dem jeweiligen Standort geklärt werden.

### Inhaltsverzeichnis

|                                            |   |
|--------------------------------------------|---|
| 1. Allgemeine Informationen .....          | 1 |
| 2. Demenz .....                            | 2 |
| 3. Aufnahme und Anmeldung .....            | 2 |
| 4. Kosten und Finanzierung .....           | 3 |
| 5. Pflege und Betreuung .....              | 4 |
| 6. Unterbringung und Ausstattung .....     | 5 |
| 7. Verpflegung und Alltag .....            | 5 |
| 8. Medizinische Versorgung .....           | 6 |
| 9. Besuchs- und Kontaktmöglichkeiten ..... | 7 |
| 10. Umzug und Eingewöhnung .....           | 7 |
| 11. Sonstiges.....                         | 8 |

### 1. Allgemeine Informationen

#### Welche Leistungen bietet das Alexander-Stift an?

Wir bieten ein breites Spektrum an Pflege- und Betreuungsleistungen an. Dazu gehören die Dauerpflege (Vollstationäre Pflege), die Kurzzeitpflege (z. B. nach einem Krankenhausaufenthalt oder zur Entlastung pflegender Angehöriger) sowie spezifische Angebote in unseren Hausgemeinschaften, Gemeindepflegehäusern und Seniorenzentren. Unser Fokus liegt auf einer ganzheitlichen Versorgung, die neben der pflegerischen Unterstützung auch hauswirtschaftliche Leistungen und soziale Betreuung umfasst.

#### Wie finde ich den passenden Standort des Alexander-Stifts?

Unsere Einrichtungen sind regional weit verteilt, um eine pflegenahе Versorgung vor Ort zu ermöglichen. Eine Übersicht über alle Standorte finden Sie auf unserer interaktiven Karte auf der Homepage. So können Sie gezielt nach einem Haus in Ihrer Nähe suchen.

## 2. Demenz

### **Können Menschen mit Demenz im Alexander-Stift aufgenommen werden?**

Ja, Menschen mit Demenz sind in unseren Einrichtungen herzlich willkommen. Wir legen großen Wert darauf, dass betroffene Personen so lange wie möglich am gemeinschaftlichen Leben teilnehmen können.

### **Ist immer ein beschützter (geschlossener) Bereich notwendig?**

Nein, ein spezieller, beschützter Wohnbereich ist nur für Menschen mit Demenz erforderlich, die eine ausgeprägte Hinlauftendenz besitzen. In den meisten Fällen können an Demenz erkrankte Personen im normalen Pflegebereich versorgt werden. Individuelle Absprachen hierzu sind jederzeit möglich.

### **An welchen Standorten gibt es beschützte Bereiche?**

Derzeit bietet nur (beispielsweise) unser Standort in Neckarwestheim (NWH) einen spezialisierten Bereich an. Bitte beachten Sie, dass Änderungen hierzu vorbehalten sind. Wir bitten Sie, die aktuelle Verfügbarkeit direkt beim jeweiligen Standort zu erfragen.

### **Wie werden individuelle Bedürfnisse bei Demenz berücksichtigt?**

Die Tagesstruktur und der Pflegeplan werden in einer engen Absprache mit dem Fachpersonal und den Angehörigen gestaltet. Wir achten besonders auf die Würde und die Biografie des Bewohners, um eine vertraute Umgebung zu schaffen.

### **Was sind freiheitsentziehende Maßnahmen (FeM) und wie werden diese gehandhabt?**

Sollten Maßnahmen notwendig sein, die die Bewegungsfreiheit einschränken (z. B. Bettgitter oder Türsicherung), müssen diese rechtlich streng geprüft werden. Solche Maßnahmen bedürfen einer Genehmigung durch das Betreuungsgericht. Wir beraten Sie gerne zum Verfahren und unterstützen Sie dabei, Alternativen zu finden.

## 3. Aufnahme und Anmeldung

### **Welche Dokumente werden für die Aufnahme benötigt?**

Für eine reibungslose Anmeldung benötigen wir unter anderem den Nachweis über einen vorhandenen Pflegegrad, Informationen zur finanziellen Absicherung sowie – ganz wichtig – eine vorhandene Vollmacht (General- oder Vorsorgevollmacht) oder den Nachweis einer gesetzlichen Betreuung.

### **Muss bei der Aufnahme eine Vollmacht vorliegen?**

Eine General- oder Vorsorgevollmacht oder gesetzliche Betreuung muss bei Einzug vorhanden sein! Diese müssen Sie uns zwingend im Original vorlegen. Sprechen Sie dieses Thema frühzeitig an, solange die aufzunehmende Person geistig orientiert ist. Ist die aufzunehmende Person nicht mehr orientiert bzw. nicht mehr geschäftsfähig und hat noch keine Vollmacht erteilt, muss eine gesetzliche Betreuung beim örtlich zuständigen Amtsgericht angeregt werden.

### **Wer ist mein Ansprechpartner für die Anmeldung?**

Ihr erster Ansprechpartner ist immer die jeweilige Einrichtungsleitung vor Ort am gewünschten Standort. Dort findet auch das persönliche Aufnahmegespräch statt, um sich gegenseitig kennenzulernen.

### **Gibt es eine Warteliste?**

Wir führen keine-Wartelisten im Sinne einer starren Reihenfolge, da wir Anfragen immer aktuell nach Verfügbarkeit und Dringlichkeit prüfen.

### **Ist eine kurzfristige Aufnahme möglich?**

Grundsätzlich ist eine kurzfristige Aufnahme, zum Beispiel im Anschluss an einen Krankenhausaufenthalt, möglich. Dies muss jedoch immer individuell mit dem jeweiligen Standort und je nach Bettenkapazität geklärt werden.

### **Kann mein nicht pflegebedürftiger Ehepartner mit aufgenommen werden?**

In unseren Pflegebereichen ist die Aufnahme an die Pflegebedürftigkeit gebunden. Eine Mitaufnahme im Pflegebereich eines nicht pflegebedürftigen Ehepartners ist daher in der Regel nicht möglich.

## **4. Kosten und Finanzierung**

### **Was ist ein Pflegegrad und wer entscheidet darüber?**

Pflegegrade drücken aus, wie stark eine Person in ihrer Selbstständigkeit im Alltag eingeschränkt ist. Die Ermittlung erfolgt durch eine Begutachtung durch den Medizinischen Dienst (bei gesetzlich Versicherten) bzw. durch Medic Proof (bei privat Versicherten). Die finale Entscheidung über die Einstufung trifft die jeweilige Pflegekasse.

### **Welche Kosten entstehen für einen Platz im Pflegeheim?**

Die Kosten setzen sich aus verschiedenen Komponenten zusammen: den Pflegekosten, den Kosten für Unterkunft und Verpflegung, den Investitionskosten sowie der Ausbildungszuschlag. Da die Kosten je nach Standort unterschiedlich ausfallen können, finden Sie detaillierte Informationen in unserem [Online-Preisrechner](#) sowie in der standortbezogenen Preisliste auf der jeweiligen Unterseite unserer Homepage.

### **Gibt es Unterschiede in den Kosten je nach Pflegegrad?**

Bei der Dauerpflege (DP) unterscheidet sich der Eigenanteil des Bewohners an den Pflegekosten zwischen den Pflegegraden 2 bis 5 nicht. Bei der Kurzzeitpflege (KZP) gibt es hingegen Unterschiede in der Kostenstruktur nach Pflegegrad.

### **Wie hoch ist der Eigenanteil, den die Bewohner selbst tragen müssen?**

Die Höhe des Eigenanteils ist standortabhängig. Wir empfehlen die Nutzung unseres Preisrechners auf der Homepage: Wählen Sie dort einfach Ihren Wunschstandort aus, um zur spezifischen Preisliste und dem Kalkulationstool zu gelangen.

### **Wie läuft die Abrechnung mit der Pflegekasse ab?**

- **Gesetzlich Versicherte (Kassenpatienten):** Wir rechnen den Pflegekassenanteil direkt mit der Pflegekasse ab, sofern uns der entsprechende Kostenübernahmebescheid zeitnah vorliegt. Bitte klären Sie mit Ihrer Kasse, an wen der Bescheid verschickt wird. Falls dieser nur Ihnen zugeht, leiten Sie bitte eine Kopie an uns weiter (im Pflegeheim abgeben oder per E-Mail an [AS-Leistungsabrechnung@alexander-stift.de](mailto:AS-Leistungsabrechnung@alexander-stift.de)).
- **Privatversicherte:** Die erbrachten Leistungen werden direkt mit dem Bewohner abgerechnet. Die Rechnung kann dann bei der privaten Pflegekasse zur Teil-Erstattung eingereicht werden.

- **Beihilfeberechtigte (z. B. Beamte):** Die Pflegekasse zahlt bei einer Einstufung oft nur etwa die Hälfte des Pflegegeldes. Die andere Hälfte muss zur Erstattung bei der zuständigen Beihilfestelle eingereicht werden.

#### **Wie häufig werden die Pflegekosten angepasst?**

Die Pflegekosten können von Zeit zu Zeit angepasst werden (z. B. aufgrund von Tarifsteigerungen oder veränderten Sachkosten). Über solche Anpassungen werden Sie selbstverständlich rechtzeitig schriftlich informiert.

#### **Was passiert, wenn Einkommen und Vermögen nicht ausreichen?**

In diesem Fall kann beim zuständigen Sozialamt Sozialhilfe beantragt werden. Bitte beachten Sie, dass das Sozialamt die Kosten in der Regel erst ab dem Datum der offiziellen Bekanntgabe des Bedarfs übernimmt.

#### **Werden Angehörige vom Sozialamt zur Kasse gebeten?**

Angehörige werden nur in bestimmten Ausnahmefällen herangezogen, etwa wenn innerhalb der letzten 10 Jahre größere Schenkungen durch den Bewohner stattgefunden haben oder wenn Verwandte ersten Grades ein Brutto-Jahreseinkommen von über 100.000 € beziehen.

## **5. Pflege und Betreuung**

#### **Wie wird die Qualität der Pflege sichergestellt?**

Die Qualität unserer Pflege wird von unserem Qualitätsmanagement dauernd überprüft und regelmäßig durch externe Prüfinstanzen wie den Medizinischen Dienst (MD) sowie die zuständigen Heimaufsichtsbehörden kontrolliert. Zudem legen wir großen Wert auf die Qualifikation unseres Fachpersonals.

#### **Kann die Pflege individuell angepasst werden?**

Ja, eine individuelle Anpassung der Pflege ist uns sehr wichtig. Dies erfolgt immer in enger Rücksprache mit der jeweiligen Standortleitung direkt vor Ort.

#### **Welche Angebote während der Betreuung stehen zur Verfügung?**

Wir bieten vielfältige Möglichkeiten zur Tagesgestaltung an. Da sich diese Angebote je nach personeller Ausstattung und lokalem Konzept unterscheiden können, bitten wir Sie, konkrete Betreuungsangebote direkt am jeweiligen Standort nachzufragen.

#### **Können persönliche Wünsche zur Tagesstruktur berücksichtigt werden?**

Wir versuchen, den Alltag so weit wie möglich an den gewohnten Rhythmus der Bewohner anzupassen. Bitte besprechen Sie Ihre persönlichen Wünsche zur Tagesstruktur mit unserem Pflegepersonal am Standort.

#### **Sind therapeutische Angebote wie Ergo- oder Physiotherapie vorhanden?**

Diese Dienstleistungen werden bei Bedarf durch externe Therapeuten erbracht, die in unsere Einrichtungen kommen. Die Bewohner haben hierbei die freie Wahl ihrer Anbieter. Auch Friseur und Fußpflege kommen regelmäßig direkt zu uns ins Haus.

#### **Ist nachts Personal im Haus?**

Selbstverständlich ist unsere pflegerische Versorgung rund um die Uhr gewährleistet, sodass auch nachts immer Ansprechpartner vor Ort sind.

## 6. Unterbringung und Ausstattung

### Wie sind die Zimmer ausgestattet?

Die Zimmergrößen variieren je nach Standort. Detaillierte Informationen finden Sie in den „Vorvertraglichen Informationen“ auf unserer Webseite. Standardmäßig sind die Zimmer mit einem Pflegebett, einem Nachttisch, einem Tisch, Stühlen, Sideboard und einem Kleiderschrank ausgestattet.

### Kann ich eigene Möbel mitbringen?

Wir begrüßen es sehr, wenn Bewohner ihr neues Zuhause individuell gestalten. Kleinere Möbelstücke und persönliche Dekoration können grundsätzlich mitgebracht werden. Aus Sicherheitsgründen bitten wir jedoch auf Teppiche zu verzichten.

### Können Haustiere mitgebracht werden?

Die Haltung von Tieren bedarf grundsätzlich der vorherigen Zustimmung der Einrichtung. Es dürfen in jedem Fall nur kleinere, übliche und ungefährliche Tiere gehalten werden. Grundsätzlich dürfen nur Tiere mitgebracht werden, die der Bewohner selbstständig versorgen kann.

### Sind TV-, Telefon- und Internetanschlüsse im Zimmer vorhanden?

Anschlüsse für TV und Telefon sind standardmäßig vorhanden. WLAN ist in unseren Einrichtungen grundsätzlich immer verfügbar.

### Gibt es Gemeinschaftsräume?

Ja, unsere Häuser verfügen über vielfältige Gemeinschaftsflächen wie Speisesäle, Terrassen, Gartenanlagen und gemütliche Sitzecken, die von allen Bewohnern genutzt werden können.

### Welche Sicherheitsmaßnahmen sind in den Zimmern integriert?

Jedes Zimmer verfügt über ein Notrufsystem (Notruftaste) sowie Rauchmelder. Bei individuellem Bedarf können zusätzliche Maßnahmen wie Sensormatten vor dem Bett eingesetzt werden.

### Wie wird die Zimmerreinigung und die Wäsche organisiert?

Die Reinigung der Zimmer erfolgt regelmäßig durch unser Hauswirtschaftsteam. Bei der Dauerpflege (DP) kümmert sich das Pflegeheim um die Reinigung der Wäsche in der kooperierenden Großwäscherei. Bei der Kurzzeitpflege (KZP) wird die Wäsche in der Regel von den Angehörigen selbst versorgt.

## 7. Verpflegung und Alltag

### Wie sieht die Verpflegung aus und wo wird gekocht?

Wir bieten einen abwechslungsreichen Speiseplan mit täglich wechselnden Gerichten an. Die Organisation der Küche ist unterschiedlich: In einigen Häusern wird selbst gekocht, in anderen werden die Speisen von externen Anbietern (z. B. Diakonie Stetten e.V.) angeliefert.

### Wird auf spezielle Bedürfnisse (Diäten, Allergien, vegetarisch/vegan) Rücksicht genommen?

Ja, spezielle Ernährungsbedürfnisse wie vegetarische, vegane oder glutenfreie Optionen sowie medizinische Diäten können nach vorheriger Absprache mit der Hauswirtschaftsleitung berücksichtigt werden.

### Wo werden die Mahlzeiten serviert?

Die Mahlzeiten werden gemeinschaftlich in den dafür vorgesehenen Räumen der Einrichtung eingenommen. Bei Krankheit oder entsprechender pflegerischer Notwendigkeit servieren wir das Essen selbstverständlich auch auf dem Zimmer.

### **Können Angehörige mit den Bewohnern essen?**

Grundsätzlich ist dies nach vorheriger Anmeldung und Absprache mit der Standortleitung möglich (im Rahmen der verfügbaren Plätze und Portionen). Dies gilt sowohl für den Alltag als auch für besondere Anlässe wie Geburtstage. Informationen zu den anfallenden Kosten finden Sie in unserer aktuellen Preisliste.

### **Welche Getränke stehen zur Verfügung?**

Zur Deckung des täglichen Flüssigkeitsbedarfs stehen Mineralwasser, verschiedene Teesorten, Kaffee und Milch ohne zusätzliche Berechnung zur Verfügung. Zusätzliche Getränke (z. B. Säfte oder Bier/Wein) können gegen gesonderte Berechnung über Kooperationspartner beschafft werden. Die entsprechenden Kontaktdaten finden Sie in der Infomappe in Ihrem Zimmer.

### **Gibt es Snacks zwischen den Mahlzeiten?**

Ja, wir bieten Zwischenmahlzeiten wie zum Beispiel frisches Obst oder kleine Snacks nach Absprache an.

### **Welche Freizeit- und Aktivitätsangebote gibt es?**

Wir bieten vielfältige Möglichkeiten zur Freizeitgestaltung an. Da diese Angebote standortabhängig variieren können, informieren wir Sie gerne vor Ort über das aktuelle Programm.

## **8. Medizinische Versorgung**

### **Kann ich meinen bisherigen Hausarzt behalten?**

Ja, sofern Ihr Arzt bereit ist, Hausbesuche in unserer Einrichtung durchzuführen. Alternativ kann ein neuer Hausarzt am Standort von Ihnen gewählt und kontaktiert werden.

### **Kümmert sich das Pflegeheim um einen neuen Hausarzt?**

Nein, die Wahl und Organisation eines neuen Hausarztes liegt in der Verantwortung des Bewohners oder dessen gesetzlichen Betreuers/Bevollmächtigten.

### **Welche medizinischen Fachkräfte sind vor Ort?**

In unseren Einrichtungen ist qualifiziertes Pflegefachpersonal vor Ort, um die pflegerische und medizinische Versorgung sicherzustellen.

### **Wie werden regelmäßige Arztbesuche und Untersuchungen organisiert?**

Die Organisation von Arztbesuchen erfolgt teils durch das Pflegeheim, teils müssen diese jedoch von den Angehörigen oder Betreuern selbst koordiniert und begleitet werden.

### **Gibt es Kooperationen mit Fachärzten?**

Ob Kooperationen mit Fachärzten oder Spezialisten bestehen, die regelmäßig ins Haus kommen, ist hausspezifisch unterschiedlich. Bitte fragen Sie hierzu gezielt an Ihrem Wunschstandort nach.

### **Wie wird die Medikamentengabe überwacht?**

Die Medikamentengabe durch unsere Pflegekräfte ist streng durch gesetzliche Vorgaben geregelt und wird entsprechend dokumentiert und überwacht.

#### **Wie wird die Medikamenten- und Inkontinenzversorgung geregelt?**

- **Dauerpflege (DP):** Hier müssen Sie sich in der Regel nicht um die Besorgung von Medikamenten oder Inkontinenzmaterial kümmern; dies wird über die Einrichtung koordiniert. Bitte bringen Sie für die ersten Tage die erforderlichen Medikamente mit.
- **Kurzzeitpflege (KZP):** Hier sind die Bewohner bzw. Angehörigen selbst dafür verantwortlich, alle benötigten Medikamente und Hilfsmittel (Inkontinenzmaterial) für den Zeitraum des Aufenthalts mitzubringen.

#### **Werden alternative Heilmethoden angeboten?**

Grundsätzlich bieten wir keine alternativen Heilmethoden wie Akupunktur oder Homöopathie an. Eine Anwendung solcher Methoden ist jedoch nach individueller Rücksprache mit Ihren behandelnden Ärzten durch externe Anbieter möglich.

### **9. Besuchs- und Kontaktmöglichkeiten**

#### **Welche Besuchszeiten gelten und sind diese flexibel?**

In unseren Standorten gibt es keine vorgeschriebenen Besuchszeiten.

#### **Wo können Gäste empfangen werden?**

Gäste können sowohl in den Bewohnerzimmern als auch in den verschiedenen Gemeinschaftsräumen der Einrichtung empfangen werden.

#### **Gibt es ein Besucheranmeldeverfahren?**

Um einen reibungslosen Ablauf im Haus zu gewährleisten, geben Sie bitte den Mitarbeitern kurz Bescheid, dass Sie da sind.

#### **Wie werden Besuche zu besonderen Anlässen (z. B. Geburtstage) gehandhabt?**

Besuche und kleine Feiern zu besonderen Anlässen oder Feiertagen sind nach vorheriger Absprache mit der Standortleitung möglich und herzlich willkommen.

### **10. Umzug und Eingewöhnung**

#### **Wer kümmert sich um die Ummeldung?**

Die Anmeldung bei der Gemeinde muss durch den Bewohner oder dessen Angehörige erfolgen. Die hierfür benötigte Wohnungsgeberbestätigung stellen wir Ihnen gerne direkt am Standort aus.

#### **Kann der Bewohner von den Rundfunkgebühren abgemeldet werden?**

Ja, eine Abmeldung von der GEZ ist möglich, sofern das Pflegeheim der einzige Wohnsitz des Bewohners ist.

#### **Wie kann der Umzug ins Altenheim organisiert werden?**

Der Umzug muss selbstständig durch den Bewohner oder dessen Betreuer/Angehörige organisiert werden.

#### **Gibt es Unterstützung bei der Eingewöhnung?**

Ja, wir unterstützen Sie intensiv dabei, sich in Ihrem neuen Zuhause einzuleben und Kontakte zu knüpfen.

### **Wie sind die Kündigungsfristen als Bewohner?**

Es gibt drei wesentliche Kündigungsrechte für Bewohner:

1. **Innerhalb der ersten 2 Wochen:** Der Bewohner kann jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Erfolgt die Aushändigung des Vertrags erst nach Beginn des Verhältnisses, beginnt diese 2-Wochen-Frist erst mit der Aushändigung.
2. **Ordentliche Kündigung:** Der Bewohner kann den Vertrag spätestens am dritten Werktag eines Kalendermonats zum Ablauf desselben Monats schriftlich kündigen.
3. **Bei Entgelterhöhung:** Erhöht die Einrichtung die Kosten, ist eine Kündigung jederzeit zu dem Zeitpunkt möglich, an dem das erhöhte Entgelt verlangt wird.

## **11. Sonstiges**

### **Was passiert, wenn ein Bewohner mit der Pflege oder Betreuung unzufrieden ist?**

Sollten Sie einmal unzufrieden sein, suchen Sie bitte das direkte Gespräch mit der Standortleitung vor Ort. Gemeinsam finden wir eine Lösung.

### **Gibt es ein Beschwerdemanagement und wie funktioniert es?**

Ja, das Alexander-Stift verfügt über ein aktives Beschwerdemanagement. Ihre Anliegen werden strukturiert aufgenommen und bearbeitet, um die Qualität unserer Versorgung stetig zu verbessern.

### **An wen kann ich mich bei Beschwerden wenden?**

Ihre erste Anlaufstelle ist die Standortleitung oder direkt das Beschwerdemanagement der Einrichtung. Weitere detaillierte Hinweise zu Ihren Rechten und Ansprechpartnern finden Sie auch in Ihrem Heimvertrag.

### **Ist der Bewohner über das Pflegeheim haftpflichtversichert?**

Nein, über die Einrichtung besteht keine Haftpflichtversicherung für Bewohner. Wir empfehlen daher dringend den Abschluss bzw. die Fortführung einer privaten Haftpflichtversicherung.