

## **OFERTA DE SERVICIOS**

Toda la oferta de servicios de la residencia para enfermos Erlenhof

Los servicios y profesionales empleados y empleadas de la residencia para enfermos Erlenhof son nuestra fortaleza. Ellos hacen posible que las personas de edad avanzada se sientan bien entre nosotros y sean cuidados de acuerdo con sus deseos y necesidades médicas.

La vejez y la necesidad de asistencia conllevan siempre la dependencia de otras personas. La enfermedad y el dolor causan ansiedad y al mismo tiempo desesperanza.

El internamiento en una residencia asistencial, aunque sea voluntario, es un proceso de cambio radical. Conociendo esta circunstancia, la asistencia en la residencia para enfermos Erlenhof se realiza a diferentes niveles, con el objetivo de tratar a las personas de forma integral. Los residentes reciben el tratamiento médico, cuidado y asistencia necesarios. Se les ayuda en todas las funciones cotidianas. Reciben dedicación, ayuda, asistencia y consuelo. Las jornadas se estructuran de forma que puede participarse activamente en su diseño. Se les estimula para la autoayuda y para que puedan mantener la capacidad de solucionar problemas y la autonomía. Para ello es necesaria una relación con el personal asistencial, el médico, los terapeutas, los empleados de la cafetería, el personal doméstico y el de cocina. Para mantener relaciones con el exterior, las horas de visita se adaptan a los deseos de los residentes.

### **Nuestra oferta**

La asistencia se rige por las necesidades de los residentes, la demanda, la duración prevista de la estancia y la rentabilidad.

Contamos con 89 plazas para residentes.

- Estancias indefinidas
- Estancias temporales (ausencia por vacaciones / descarga familiar)
- Rehabilitación geriátrica
- Estación para residentes que hablen italiano
- Médico propio durante todo el día
- Fisioterapia, cinesiterapia (bajo dirección de fisioterapeuta), taller de pintura
- Grupo de gimnasia, grupo de juegos
- Grupo de cocina y pastelería, cenas barbacoa en el jardín
- Programa de actos regular en la cafetería después de comer
- Actividades por la tarde, paseos
- Peluquería, podología
- Servicio al cliente, si es necesario asesoramiento social y ayuda en la presentación de solicitudes ante las administraciones públicas
- Servicios religiosos según los ritos católico y protestante y oración en la residencia
- Servicio de cafetería
- Se puede desayunar, comer y cenar con los familiares
- Asesoramiento nutricional, diferentes dietas

### **Organización**

La residencia para enfermos Erlenhof es una institución privada perteneciente al diaconato de Nidelbad. La dirección de Erlenhof la ejerce la misma residencia.

Además de los familiares, hay voluntarios y representantes de diferentes instituciones (iglesia católica y protestante, Missione Cattolica Italiana, Tessinerverein, etc.) que cuidan del bienestar de los residentes y realizan servicios de compañía.

### **Opiniones de empleados, residentes y familiares**

"A mí me llama la atención el trato cariñoso y respetuoso con los residentes y también conmigo como empleada."

"Este jardín es un oasis."

"Me ha impresionado mucho, como visitante, poder participar gratuitamente en una fiesta de la residencia."



## **SERVICIO AL CLIENTE / RECEPCIÓN**

Servicio de atención y de asesoramiento de la residencia para enfermos Erlenhof

El ingreso en un centro permanente es siempre una circunstancia trascendental y plantea diversas preguntas. Para responderlas y poder plantearse la nueva situación, puede visitarnos, ver las instalaciones y mantener una entrevista con nosotros.

También pueden surgir problemas durante la estancia. Con frecuencia resulta más fácil tratar las dificultades que se produzcan fuera de la instalación. También puede ocurrir que surjan tensiones entre los compañeros de habitación, en las que se tiene que intermediar o incluso puede ser conveniente un cambio de habitación.

Nuestra recepción se encarga de mediar con las partes para garantizar la máxima satisfacción posible de los residentes. Todas las críticas y sugerencias contribuyen a mejorar los servicios.

Todas las informaciones personales se tratan confidencialmente.

### **Oferta de servicios**

- Servicio de atención de peticiones, sugerencias, reclamaciones y críticas
- Servicio de información y asesoramiento durante la estancia
- Realización de compras
- Recepción de avisos
- Visitas acompañadas a la residencia
- Mediación en contactos para asistencia espiritual
- Mediación en contactos con trabajadores sociales
- Ayuda en la presentación de peticiones ante autoridades públicas
- Mediación en servicios como peluquería, pedicura, pinturaterapia, etc.
- Visitas concertadas con el médico, la dirección de la residencia, servicio asistencial, Jefa de cocina, Dirección de servicio doméstico
- Servicio de atención de preguntas sobre la situación de alojamiento y posibilidades de descarga en casa
- Asesoramiento en cuestiones financieras
- Apoyo en cuestiones administrativas
- Apoyo y acompañamiento en situaciones de dificultades personales
- Asesoramiento en los problemas sociales
- Mediación en contactos con auxiliares voluntarias

### **Beneficiarios de los servicios**

- Residentes
- Parientes y otras personas de referencia
- Interesados en una estancia
- Interesados en una visita
- Hospitales y médicos
- Servicios de asesoramiento y sociales

### **Localización**

La recepción se encuentra en el vestíbulo de entrada de la residencia para enfermos Erlenhof. Puede ponerse en contacto con nosotros durante los horarios de oficina, en los números siguientes:

Teléfono: 01 298 39 00

Telefax: 01 298 39 01

Correo electrónico: [erlenhof@limmat.ch](mailto:erlenhof@limmat.ch)

Internet: [www.erlenhof.ch](http://www.erlenhof.ch)

***Krankenheim Erlenhof***

Lagerstrasse 119

Apdo. correos 2876

8021 Zurich



