



Alterszentrum Willisau  
Heime Breiten / Zopfmatte

# S' Wechtigschte vo A bis Z



einzigartig – individuell – anders



## Liebi Bewohnerin und Bewohner Liebi Aghörigi

Wir freuen uns, dass Sie sich für das Leben im Alterszentrum Willisau entschieden haben. Gerne informieren wir Sie auf den nachfolgenden Seiten über die Dienstleistungen und Einrichtungen unseres Hauses. Das Alterszentrum Willisau bietet Ihnen eine zeitgemässe Wohnform. Hier finden Sie einen Lebensraum, in dem sie sich rundum wohl und persönlich betreut fühlen können. Ihr Einzelzimmer richten Sie zusammen mit Ihren Angehörigen so ein, dass es zu ihrem neuen Zuhause wird.

Das Alterszentrum Willisau zeichnet sich vor allem durch seine zentrale Lage, angrenzend zum Städtchen Willisau aus und liegt im Herzen der Luzerner Landschaft. Es besteht aus dem Alters- und Pflegeheim Zopfmatte 3 und dem Wohnheim Breiten, in denen zusammen 76 betagte und pflegebedürftige Menschen eine ganzheitliche Betreuung und Pflege erhalten. Angrenzend an das Alters- und Pflegeheim Zopfmatte 3 sind in 2 Häusern, Zopfmatte 1 und 2 insgesamt 44 Alterswohnungen angegliedert.

Das Alterszentrum Willisau bietet sämtliche Wohnlösungen für selbständige bis schwer pflegebedürftige Menschen im Alter an. Dies ist ein grosser Vorteil, denn für viele Leute ist es beruhigend zu wissen, dass Sie bei einer erhöhten Betreuungs- und Pflegebedürftigkeit im Alterszentrum Willisau bleiben können. Die Bezugspersonen bleiben gleich und die Beziehung zum Haus wird ebenfalls aufrechterhalten.

Auf jedem Bereich befindet sich ein gemütlicher Wohnbereich. Aktivierung, Coiffeur und Fusspflege gehören auch zu unserem erweiterten Angebot. In unserem Restaurant mit dem gemütlichen Kräutergarten geniessen unsere Gäste feine Mittagsmenüs und können in geselliger Runde ihre Kontakte pflegen.

Unsere rund 150 Mitarbeitenden schätzen die angenehme, warme und offene Atmosphäre im Haus. Eine gute Zusammenarbeit untereinander ist uns wichtig, damit alle Abläufe funktionieren. Auch ist es uns ein grosses Anliegen, die persönlichen Fähigkeiten und das Fachwissen der Mitarbeitenden zu fördern. Als Lehrbetrieb bieten wir berufliche Perspektive in den Bereichen Pflege und Betreuung, Hauswirtschaft, Küche und Betriebsunterhalt.

Haben Sie weitere Fragen oder ein Anliegen? Wir stehen Ihnen gerne jederzeit zur Verfügung.

Guido Hüsler  
Zentrumsleitung



## Mer send för euch do

### Üses Kader

**Guido Hüsler**  
Zentrumsleiter

041 972 52 50  
[guido.huesler@azw-willisau.ch](mailto:guido.huesler@azw-willisau.ch)



**Christine Roos**  
Leitung Finanzen und Personal

041 972 52 57  
[christine.roos@azw-willisau.ch](mailto:christine.roos@azw-willisau.ch)



**Barbara Oggier**  
Leitung Betreuung und Pflege

041 972 52 25  
[barbara.oggier@azw-willisau.ch](mailto:barbara.oggier@azw-willisau.ch)



**Luzia Bürli**  
Leitung Hotellerie  
Teamleitung Hotellerie Zopfmann

041 972 52 56  
[luzia.buerli@azw-willisau.ch](mailto:luzia.buerli@azw-willisau.ch)





## Üsi Teamleitige

### **Luzia Bieri**

Teamleitung Bereich 1

041 972 52 91

[luzia.bieri@azw-willisau.ch](mailto:luzia.bieri@azw-willisau.ch)



### **Manuela Roos**

Teamleitung Bereich 2

041 972 52 92

[manuela.roos@azw-willisau.ch](mailto:manuela.roos@azw-willisau.ch)



### **Nicole Gloor**

Teamleitung Bereich 3 und Nachtwache Zopfmat

041 972 52 93

[nicole.gloor@azw-willisau.ch](mailto:nicole.gloor@azw-willisau.ch)



### **Manuela Häfliger**

Teamleitung Bereich 4 und Nachtwache Breiten

041 972 56 95

[manuela.haefliger@azw-willisau.ch](mailto:manuela.haefliger@azw-willisau.ch)



### **André Kammermann**

Teamleitung Technischer Dienst

041 972 52 66

[andre.kammermann@azw-willisau.ch](mailto:andre.kammermann@azw-willisau.ch)



### **Christian Ruckstuhl**

Teamleitung Küche

041 972 52 70

[christian.ruckstuhl@azw-willisau.ch](mailto:christian.ruckstuhl@azw-willisau.ch)



### **Iris Arber**

Teamleitung Hotellerie Breiten

041 972 58 90

[iris.arber@azw-willisau.ch](mailto:iris.arber@azw-willisau.ch)





## S' Wechtigschte vo A bis Z

<b>Abwesenheiten</b>	<p>Bitte teilen Sie Ihrer Pflegeabteilung mit, wenn Sie für eine Mahlzeit oder einen längeren Aufenthalt abwesend sind.</p> <p>Ein- und Austrittstage bei Spitalaufenthalt und Ferienabwesenheit werden mit der vollen Taxe belastet. Für den Spitalaufenthalt werden die Reservationstaxe 1 verrechnet und ab dem 5. Tag die Mahlzeitenreduktion gewährt (siehe Taxordnung).</p>										
<b>Adressänderung</b>	<p>Bitte denken Sie daran Ihre Adresse zu ändern:</p> <table><tr><td>Alterszentrum Willisau</td><td>Alterszentrum Willisau</td></tr><tr><td>Heim Zopfmann</td><td>Heim Breiten</td></tr><tr><td><i>Vorname Name</i></td><td><i>Vorname Name</i></td></tr><tr><td>Zopfmann 3</td><td>Breiten 1</td></tr><tr><td>6130 Willisau</td><td>6130 Willisau</td></tr></table>	Alterszentrum Willisau	Alterszentrum Willisau	Heim Zopfmann	Heim Breiten	<i>Vorname Name</i>	<i>Vorname Name</i>	Zopfmann 3	Breiten 1	6130 Willisau	6130 Willisau
Alterszentrum Willisau	Alterszentrum Willisau										
Heim Zopfmann	Heim Breiten										
<i>Vorname Name</i>	<i>Vorname Name</i>										
Zopfmann 3	Breiten 1										
6130 Willisau	6130 Willisau										
<b>Administration</b>	<p>Die Administration / Empfang steht Ihnen für Auskünfte administrativer Art gerne zur Verfügung. Die Öffnungszeiten sind wie folgt: Montag - Freitag von 08.00 - 12.00 Uhr und 13.30 - 17.00 Uhr</p> <p>Ausserhalb dieser Zeiten können Sie sich an die Mitarbeitenden des Restaurants oder Ihrer Pflegeabteilung wenden. Die Pflegeabteilungen erreichen Sie rund um die Uhr unter 041 972 52 52.</p>										
<b>Aktivitäten</b>	<p>Wir bieten verschiedene Aktivitäten an wie Gedächtnistraining, Singen, Werken, Kochen, Bewegung, Handarbeit und vieles mehr. Die Tagesaktivitäten sind auf dem Infobrett beim Empfang ersichtlich.</p>										
<b>Angehörigenabend</b>	<p>4-mal im Jahr finden Angehörigenabende zu den verschiedensten Themen statt. Ihre Angehörigen werden frühzeitig mit einer Einladung informiert. Es ist jeweils keine An- oder Abmeldung erforderlich.</p>										
<b>Arzt</b>	<p>Im Alterszentrum Willisau gilt die freie Arztwahl. Sie können sich also weiterhin von Ihrem Hausarzt betreuen lassen. Ihr Hausarzt besucht uns jeweils im Rahmen seiner wöchentlichen oder monatlichen Visite.</p>										
<b>Bargeld</b>	<p>In der Administration können Sie Bargeld hinterlegen und beziehen. Diese belasten wir dann in Ihrer Monatsrechnung.</p>										
<b>Besuche</b>	<p>Besuche können Sie jederzeit empfangen.</p>										
<b>Bezugspflege</b>	<p>Jede Bewohnerin bzw. jeder Bewohner hat zwei Bezugspersonen. Die Pflegefachperson erfasst Ihre Bedürfnisse, plant und koordiniert die Pflegeleistungen und ist Ansprechperson für alle pflegerischen Leistungen. Ausserdem ist sie für die Pflegeeinstufung zuständig. Die Pflegemitarbeiterin hilft Ihnen bei nicht pflegerischen Anliegen und hauswirtschaftlichen Tätigkeiten.</p>										



<b>Bilder</b>	Der Technische Dienst unterstützt Sie gerne, Bilder in Ihrem Zimmer aufzuhängen, Pflanzen umzutopfen oder bei anderen privaten handwerklichen Angelegenheiten. Vereinbaren Sie wenn möglich vorgängig einen Termin mit dem Technischen Dienst.
<b>Brandschutz</b>	Alle Räume sind mit Brandmeldern ausgerüstet, die bei Hitze und Rauchentwicklung einen Brandalarm auslösen.
<b>Coiffeur</b>	Gerne dürfen Sie sich von unseren internen Coiffeusen verwöhnen lassen. Anmeldungen werden gerne am Empfang entgegengenommen.
<b>Entsorgung</b>	Altpapier, Glas, Batterien usw. können Sie den Mitarbeitenden der Hauswirtschaft oder dem Technischen Dienst mitgeben.
<b>Ergänzungsleistungen</b>	Zur Finanzierung Ihres Heimaufenthaltes haben Sie unter Umständen Anspruch auf Ergänzungsleistungen (EL), je nach Rente oder Vermögen. Weitere Informationen erhalten Sie bei der Pro Senectute oder auf <a href="http://www.ahvluzern.ch">www.ahvluzern.ch</a>
<b>Essen</b>	Kurz nach Einzug wird Ihre Bezugspflegerperson mit Ihnen Ihre Essenswünsche (Vorlieben, Diäten, Spezialkost usw.) besprechen. Der Menüplan ist jeweils auf den Bereichen ersichtlich.
<b>Essenszeiten</b>	<p>Zu den Mahlzeiten begrüßen wir Sie herzlich zu folgenden Zeiten:</p> <p><b>Heim Zopfmatte</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Morgenessen ab 07.30 Uhr</li><li>• Mittagessen ab 11.00 Uhr</li><li>• Abendessen ab 17.30 Uhr</li></ul> <p><b>Heim Breiten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Morgenessen ab 07.30 Uhr</li><li>• Mittagessen ab 11.00 Uhr</li><li>• Abendessen ab 17.20 Uhr</li></ul> <p>Wünschen Sie keine Suppe oder kein Salat vom Buffet? Dann servieren wir Ihnen den Hauptgang gerne um 11.45 Uhr.</p>
<b>Fernsehen &amp; Radio</b>	Jedes Zimmer verfügt über einen eigenen Kabelanschluss für den Empfang von TV und Radio. Gerne können Sie den TV mieten oder ihren eigenen TV mitbringen (siehe Taxordnung).
<b>Feste</b>	Planen Sie ein Bankett, ob Familienfeier, Geburtstagsfest, Leidmahl oder ein Jubiläum? Vereinbaren Sie mit unserer Leitung Hotellerie einen Termin, damit wir Ihre Wünsche gemeinsam besprechen können.
<b>Finanzen</b>	Die Beratungsstelle Pro Senectute, Menzbergstrasse 10, 6130 Willisau, Tel. Nr. 041/ 972 70 60 unterstützt und berät Sie gerne bei finanziellen Angelegenheiten.



<b>Freiwilligenarbeit</b>	Bei uns sind Freiwillige herzlich Willkommen. Gerne können Sie sich am Empfang melden.
<b>Fundsachen</b>	Fundsachen werden in der Administration entgegengenommen und aufbewahrt.
<b>Fusspflege</b>	Gerne dürfen Sie sich von unseren internen Fusspflegerinnen verwöhnen lassen. Anmeldungen werden gerne vom Empfang entgegengenommen.
<b>Geburtstag</b>	Viermal im Jahr findet jeweils mittags eine Geburtstagsfeier mit festlichem Menü statt. An der Feier können alle Bewohnenden teilnehmen welche im vergangenen Quartal Geburtstag hatten.
<b>Gottesdienste</b>	<b>Heim Zopfmat</b> Gottesdienste finden jeweils dienstags und sonntags um 10.00 Uhr statt.  <b>Heim Breiten</b> Gottesdienste finden jeweils donnerstags um 10.15 Uhr.
<b>Haupteingang</b>	Der Haupteingang im Erdgeschoss wird am Abend geschlossen. Die Besucher können sich zu diesen Zeiten mit der Hausklingel anmelden.
<b>Haustiere</b>	Im Alterszentrum Willisau Heime Breiten / Zopfmat sind Haustiere willkommen, melden Sie uns dies bitte vor dem Eintritt. Die Versorgung der Haustiere muss vom Bewohnenden / Angehörigen gewährleistet werden.
<b>Hilflosen-entschädigung</b>	Bei einer mittleren oder hohen Pflegebedürftigkeit haben Sie Anspruch auf Hilfslosenentschädigung. Weitere Informationen erhalten unter <a href="http://www.ahvluzern.ch">www.ahvluzern.ch</a> → Formular Hilfslosenentschädigung
<b>Hilfsmittel</b>	Wir verfügen über Hilfsmittel wie Rollstühle, Rollatoren, Gehstöcke etc. Falls Sie ein Hilfsmittel benötigen, stellen wir es Ihnen gerne bereit.
<b>Informationstafel</b>	An der Informationstafel beim Empfang können Sie sich über Anlässe, Aktivitäten und weiteren Neuigkeiten informieren
<b>Internet</b>	Im Alterszentrum Willisau bieten wir ein gratis WLAN für Bewohnende, Gäste und Mitarbeitende. Passwort: Willisau6130
<b>Kerzen</b>	Bitte zünden Sie aus Sicherheitsgründen keine Kerzen an.
<b>Korridore</b>	In den Korridoren auf den Etagen dürfen aus Sicherheitsgründen keine Möbel oder andere Gegenstände aufgestellt bzw. angebracht werden.
<b>Kündigungsfrist</b>	Es kann von beiden Parteien unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen, täglich, schriftlich gekündigt werden (ausser bei einem Kurzaufenthalt). Weitere Informationen finden Sie in der Taxordnung.
<b>Möbilierung</b>	Gerne könne Sie die Zimmermöbilierung mieten gegen Gebühr. Bitte melden Sie sich im Voraus beim Technischen Dienst (siehe Taxordnung).



---

<b>Lebensmittel</b>	Für Lebensmittel, die Sie in Ihre Zimmer mitnehmen, sind Sie selbst verantwortlich. Bei Bewohnenden, die diese Verantwortung nicht mehr wahrnehmen können, haben die Mitarbeitenden das Recht, entsprechende Massnahmen zu treffen, um die Hygiene zu gewährleisten.
<b>Notrufanlage</b>	In allen Bewohnerzimmern und öffentlichen Toiletten sind Notruftasten installiert. Wird die Taste gedrückt, wird ein Notruf an die Pflegemitarbeitenden abgesetzt. Diese nehmen sofort mit Ihnen Kontakt auf. Bitte fragen Sie nach, wenn Sie auch einen Notrufknopf an Ihrem Arm tragen möchten.
<b>Öffentliche Räume</b>	Für Familienfeiern und vielen weiteren Tätigkeiten stehen Ihnen verschiedene öffentliche Räume zur Verfügung.
<b>Öffentlicher Verkehr</b>	Bushaltestellen in Richtung Bahnhof Willisau und Hergiswil befinden sich direkt vor dem Alterszentrum Willisau.
<b>Öffnungszeiten</b>	<b>Empfang Zopfmat</b> 8.00 – 12.00 / 13.30 – 17.00 Uhr  <b>Betreuung und Pflege</b> 24 Stunden / 7 Tage
<b>Parkplätze</b>	Für Besucherinnen und Besuchern, die mit dem Auto anreisen, stehen direkt bei den Heimen eine beschränkte Anzahl Parkplätze zur Verfügung.
<b>Patientenverfügung</b>	Haben Sie bereits eine Patientenverfügung ausgefüllt? Falls ja, bitten wir Sie uns eine Kopie abzugeben. Falls nein, können Sie gerne freiwillig eine Patientenverfügung bei uns ausfüllen, welche dann bei uns hinterlegt wird. Ihre Bezugsperson ist bei Fragen für Sie da.
<b>Pflegeprodukte</b>	Das Nessesair mit den persönlichen Pflegeprodukten ist mitzubringen. Sie können bei uns verschiedene Pflegeprodukte (Körpercrème, Zahnpaste usw.) beziehen. Das Pflegepersonal hilft Ihnen gerne weiter.
<b>Pflegetaxe</b>	Die Pflegetaxe wird aufgrund der Pflegebedürftigkeit ermittelt. Dabei kommt das 12-stufige Bewohnereinstufungs- und Abrechnungssystem BESA zur Anwendung, welches von den Krankenkassen anerkannt ist. Die Einstufung muss gemäss Krankenversicherer alle sechs Monate durchgeführt werden. Eine Neueinstufung erfolgt ebenfalls, wenn eine bleibende Veränderung der Pflegebedürftigkeit eintritt.  Die Krankenkasse sowie die Gemeinden leisten Beiträge an die Pflegekosten. Diese Beiträge stellt das Alterszentrum Willisau den Krankenkassen und den Gemeinden direkt in Rechnung. Die Abzüge sind auf der Bewohnerrechnung ausgewiesen.

---





<b>Physiotherapie</b>	Gerne vereinbart das Pflegepersonal einen Termin für Sie wenn der Arzt die Therapie verordnet.				
<b>Post</b>	<p>Direkt beim Eingang im Erdgeschoss befindet sich ein Briefkasten welcher täglich von der Post geleert wird. Beim Empfang können Sie Briefmarken beziehen.</p> <p>Für den Empfang Ihrer Post geben Sie bitte ab Einzug ins Alterszentrum Willisau die richtige Adresse an. → Adressänderung</p> <p><b>Heim Zopfmat</b> Ihre Post wird am Vormittag direkt in Ihren persönlichen Briefkasten gelegt, welchen Sie mit Ihrem Zimmerschlüssel öffnen können.</p> <p><b>Heim Breiten</b> Ihre Post wird vom Pflegepersonal entgegengenommen und Ihnen ins Zimmer gebracht.</p>				
<b>Rauchen</b>	Gerne dürfen die Bewohnenden und die Angehörigen auf den Balkonen rauchen.				
<b>Restaurant / Cafeteria</b>	<p>Unser Restaurant / unsere Cafeteria ist öffentlich. Ein Kaffee am Nachmittag ist für unsere Bewohnenden gratis.</p> <p><b>Öffnungszeiten</b></p> <table><tr><td>Restaurant Zopfmat</td><td>Cafeteria Breiten</td></tr><tr><td>09.00 – 18.00 Uhr</td><td>09.00 – 17.00 Uhr</td></tr></table>	Restaurant Zopfmat	Cafeteria Breiten	09.00 – 18.00 Uhr	09.00 – 17.00 Uhr
Restaurant Zopfmat	Cafeteria Breiten				
09.00 – 18.00 Uhr	09.00 – 17.00 Uhr				
<b>Rückmeldungen</b>	Haben Sie eine Frage, liegt Ihnen etwas auf dem Herzen oder möchten Sie uns eine Rückmeldung geben? Die Mitarbeitenden und die Zentrumsleitung des Alterszentrums Willisau stehen Ihnen jederzeit gerne für Ihr Anliegen zur Verfügung. Ebenfalls steht neben dem Empfang ein Briefkasten in dem Sie Ihre Rückmeldung schriftlich abgeben können.				
<b>Schlüssel</b>	Sie erhalten für das Bewohnerzimmer einen Zimmerschlüssel, mit dem Sie ebenfalls das Briefkastenfach öffnen können.				
<b>Seelsorger</b>	Melden Sie sich bei Bedarf von einer Seelsorge an das Pflegepersonal. Sie wird Ihnen eine mögliche Kontaktperson organisieren.				
<b>Taxi &amp; Tixi</b>	Falls Sie einen Transport benötigen, dürfen Sie sich gerne an das Pflegepersonal wenden.				
<b>Telefon / Handy</b>	<p>Das eigene Telefon darf gerne mitgebracht werden. Jedes Bewohnerzimmer verfügt über eine fixe Telefonnummer, die von unserer Telefonzentrale gesteuert wird. Es ist deshalb nicht möglich, beim Einzug Ihre bisherige Telefonnummer von Zuhause mitzunehmen.</p> <p>Pro Monat stellen wir Ihnen eine Grundgebühr (inkl. Gespräche / Schweiz) in Rechnung. Die Preise finden Sie in unserer Taxordnung.</p>				



<b>Trinkgeld</b>	Für unsere Mitarbeitenden führen wir eine Trinkgeldkasse, aus welcher verschiedenste Aktivitäten für die Mitarbeitenden finanziell unterstützt werden. Besten Dank.
<b>Veranstaltungen</b>	Im Alterszentrum Willisau finden regelmässig Konzerte, Vorführungen, Ausflüge, Gottesdienste und andere Anlässe und Aktivitäten statt. Informationen zu den aktuellen Anlässen finden Sie auf unserer Homepage sowie bei der Infotafel beim Empfang.
<b>Versicherung</b>	Das Alterszentrum Willisau hat eine Kollektiv-Haftpflichtversicherung. Die persönliche Haftpflichtversicherung kann bei einem definitiven Einzug gekündigt werden. Weitere Informationen sind im Pensionsvertrag ersichtlich.
<b>Wäsche</b>	<p>Ihre persönliche Wäsche wird in der hauseigenen Wäscherei gewaschen, aufbereitet und wieder in das Zimmer geliefert. Dieser Service ist in der Aufenthaltstaxe inbegriffen.</p> <p>Damit ihre Wäsche den Weg zu Ihnen zurückfindet, ist es unumgänglich, diese zu beschriften. Pro Kleidungsstück verrechnen wir CHF 1.-. Namenspatch werden nur in 10er / 20er / 30er usw. Packet verkauft</p> <p>Die Kleidungsstücke können beim Empfang oder direkt in der Wäscherei abgegeben werden, um sie zu beschriften.</p> <p>Bett- und Frotteewäsche stellen wir Ihnen gerne zur Verfügung.</p> <p>Ihre Kleider reparieren wir für Sie auf Wunsch und gegen Verrechnung. Dasselbe gilt für die chemische Reinigung von Kleidern.</p> <p>Für nicht mehr auffindbare Wäschestücke übernehmen wir keine Haftung.</p>
<b>Wertsachen</b>	Für offen herumliegendes Bargeld lehnen wir jegliche Haftung ab. Die Bewohnerin bzw. der Bewohner ist für die Sicherheit seiner mitgebrachten Gegenstände selber verantwortlich und hat diese selber zu versichern.
<b>Zimmer</b>	Ihr Zimmer ist komplett barrierefrei. Jedes Zimmer verfügt über einen Einbauschränk. Ihr Zimmer können Sie nach Ihrem Geschmack mit Ihren eigenen Möbeln einrichten. Die Deckenlampen, die Vorhänge sowie ein Nachttisch und ein Pflegebett stellen wir Ihnen zur Verfügung, ebenso das Duvet, Kissen und die Bett- und Frotteewäsche. Gerne dürfen Sie im Voraus Zimmerpläne vom Techn. Dienst anfordern.
<b>Zimmerreinigung</b>	Ihr Zimmer wird einmal pro Woche gründlich gereinigt. Die Nasszelle erhält täglich eine Sichtreinigung.
<b>Zimmerservice</b>	Möchten Sie Ihre Mahlzeiten aus Komfortgründen im Zimmer einnehmen? Gegen einen Zuschlag ist das möglich (siehe Taxordnung).