

## **HAUSORDNUNG CASA KAGRAN**

Wir begrüßen Sie bei uns im Pflegewohnhaus Casa Kagran sehr herzlich. Sie haben hier ein neues Zuhause und leben in einer Gemeinschaft mit gleichen Rechten und Pflichten. Wir möchten, dass Sie sich bei uns wohl fühlen. Voraussetzung dafür ist ein gutes Zusammenwirken aller Menschen, die im Pflegewohnhaus wohnen und arbeiten. Dazu ist es notwendig, bestimmte Regeln einzuhalten.

### **1. Allgemeines**

Das Leben im Pflegewohnhaus wird durch die Rechte und Pflichten, welche die BewohnerInnen und die MitarbeiterInnen haben, geregelt. Diese sind im Heimvertrag und der Hausordnung festgehalten.

### **2. Aufnahme und Kosten**

In das Pflegewohnhaus Casa Kagran können prinzipiell Personen ab der Pflegegeldstufe 3 aufgenommen werden. Zudem sind, nach individueller Abklärung mit der jeweiligen Haus- und Pflegedienstleitung, Aufnahmen mit einer niedrigeren Pflegegeldstufe möglich, insbesondere wenn ein höherer Pflegebedarf besteht und die Erhöhung der Pflegegeldstufe bereits beantragt wurde. Grundlage für die Aufnahme in das Pflegewohnhaus Casa Kagran ist der Abschluss des Heimvertrages. Im Heimvertrag sind unter anderem auch die Kosten Ihres Aufenthalts in unserem Pflegewohnhaus geregelt. Detaillierte Auskünfte zu den Heimkosten erhalten Sie darüber hinaus in unserem Tarifblatt, welches jährlich angepasst wird und bei Beratung & Service aufliegt.

### **3. Umgang miteinander**

Sie dürfen erwarten, dass MitbewohnerInnen und MitarbeiterInnen unseres Pflegewohnhauses Ihnen mit der entsprechenden Freundlichkeit, Höflichkeit und Toleranz begegnen. Im Gegenzug dürfen auch wir dies von Ihnen erwarten. Weiters können Sie sich durch unsere MitarbeiterInnen erwarten, dass die spezifischen Bedürfnisse pflegebedürftiger Frauen und Männer wahrgenommen und erfüllt werden und deren Betreuung und Pflege somit gewährleistet ist.

**SO LÄSST SICH`S LEBEN!**

Ihre Privatsphäre ist uns ein großes Anliegen, deshalb wird Ihre Privat- und Intimsphäre in den Einzelzimmern und auch in den Doppelzimmern gewahrt. Unsere MitarbeiterInnen sind u.a. dazu angehalten, immer vor dem Eintritt in Ihr Zimmer anzuklopfen.

#### **4. Wohnbereichsleitung**

Wenn Sie Fragen, Wünsche oder Beschwerden haben, so richten Sie diese bitte an die Wohnbereichsleitung Ihres Wohnbereichs. Die Wohnbereichsleitung ist für die Leitung des Betreuungs- und Pflgeteams im Wohnbereich verantwortlich und wird Sie bei Ihren Anliegen unterstützen.

#### **5. Haus- und Pflegedienstleitung**

Mit der Leitung des Hauses sowie des Pflegedienstes ist Herr Zlatan PLESKO, MSc betraut. Das Büro der Haus- und Pflegedienstleitung befindet sich im Erdgeschoss in der Nähe des Eingangsbereichs. Telefonisch oder zur Terminvereinbarung erreichen Sie die Haus- und Pflegedienstleitung über das Team von Beratung & Service unter der Telefonnummer 01/ 25019 oder per E-Mail unter [kagran@casa.or.at](mailto:kagran@casa.or.at).

#### **6. Beratung und Service**

Die MitarbeiterInnen von Beratung & Service sind grundsätzlich wie folgt erreichbar:

Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag: 8.00 – 16.30 Uhr

Freitag: 8.00 – 16.00 Uhr

Über Änderungen der Erreichbarkeit unseres Beratung & Service Teams werden Sie mittels Aushang informiert.

#### **7. Medizinische und therapeutische Betreuung**

**SO LÄSST SICH`S LEBEN!**

Im Pflegewohnhaus Casa Kagran besteht freie Arztwahl, wobei ein regelmäßiger Kontakt von Ärzten/Ärztinnen und den diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegern/-pflegerinnen sichergestellt sein muss. Besuchstermine der freigewählten Ärzte/Ärztinnen müssen mit der Wohnbereichsleitung abgestimmt werden. Die Kosten und die Verantwortung für die Behandlung durch die Kasenärzte oder Ärzte Ihres Vertrauens können von der Casa Leben im Alter nicht übernommen werden.

Gerne nennen wir Ihnen die Namen jener Ärzte/Ärztinnen, die regelmäßig in das Pflegewohnhaus kommen bzw. mit denen wir enger zusammenarbeiten. Wir weisen darauf hin, dass im Pflegewohnhaus keine Ärzte dauerhaft anwesend sind. Im Notfall wird der Notarzt gerufen.

Fragen über Ihren Gesundheitszustand richten Sie oder Ihr/Ihre ErwachsenenvertreterIn bitte an die diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen oder an die Wohnbereichsleitung, welche gerne einen Termin mit dem behandelnden Arzt vereinbaren.

Darüber hinaus vermitteln wir Ihnen auch gerne therapeutische Leistungen (wie Physiotherapie, Ergotherapie, o. Ä.) nach ärztlicher Anordnung.

## **8. Pflegerische Betreuung**

Die pflegerische Betreuung ist rund um die Uhr sichergestellt. Fragen, welche die pflegerische Betreuung betreffen, richten Sie, Ihre Vertrauensperson bzw. An- und Zugehörigen oder Ihr/Ihre ErwachsenenvertreterIn bitte ausschließlich an die diplomierten Gesundheits- und KrankenpflegerInnen oder die zuständige Wohnbereichsleitung. Weiters haben Sie das Recht, jederzeit Einsicht in Ihre Pflegedokumentation zu bekommen (siehe auch Punkt 32. BewohnerInnenrechte bzw. §4 (2) 8. WWPG – Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetz).

## **9. Aushangpflichtige Dokumente**

Im Rahmen Ihres Einzugs werden Ihnen folgende Informationen zu unseren pflegerischen, medizinischen und organisationalen Vorgaben und Vorgehensweisen zur Kenntnis gebracht, was Sie mit Ihrer Unterschrift bestätigen. Auch im Nachhinein können Sie jederzeit und ohne Nennung von Gründen Einsicht in diese Dokumente erhalten:

- Medizinisch-therapeutisches Konzept

**SO LÄSST SICH`S LEBEN!**

- Betreuungs- und Pflegekonzept
- Betriebs- und Leistungsbeschreibung

Ihre Wohnbereichsleitung hilft Ihnen gerne weiter.

## **10. Arzneimittelgebarung**

Um die Versorgungsqualität bei Arzneimitteln (Medikamenten) sicherzustellen, arbeiten wir ausschließlich mit Apotheken zusammen, die Arzneimittel geblistert liefern können. Ihre Arzneimittel werden entsprechend der ärztlichen Verordnung zu Dosierung und Einnahme in der Apotheke maschinell in Blister abgepackt. Eine Mitnahme von Arzneimitteln beim Einzug ist daher im Normalfall nicht möglich. Im Anlassfall sind etwaige Ausnahmeregelungen mit der Haus- und Pflegedienstleitung oder der Wohnbereichsleitung abzuklären.

## **11. Verpflegung**

Sie haben bei uns das Recht auf bedarfsgerechte Ernährung (siehe auch Punkt 32. BewohnerInnenrechte bzw. §4 (2) 4. WWPG – Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetz) in Form unserer in Zusammenarbeit mit Diätologen/Diätologinnen erstellten Standardmenüs. Sollten Sie bezüglich des Essens oder der Essenszeiten individuelle Wünsche haben, so wenden Sie sich bitte an das Betreuungs- und Pflegeteam der Hausgemeinschaft. Wir werden versuchen, Ihren Wünschen zu entsprechen. Spezielle Kostformen sind auf Wunsch und Kosten der BewohnerInnen möglich (bspw. spezielle Diabeteskost oder glutenfreie Ernährung).

Sollten Sie spezielle Fragen rund um das Thema Ernährung haben, wenden Sie sich bitte an unsere Verpflegungskoordination oder in weiterer Folge an unsere Diätologen/Diätologinnen. Das Betreuungs- und Pflegeteam ist Ihnen bei einer Terminvereinbarung gerne behilflich.

Teilen Sie bitte dem Betreuungs- und Pflegeteam mit, wenn Sie an einer Mahlzeit nicht teilnehmen möchten. Ein finanzieller Ersatz für eine nicht eingenommene Mahlzeit kann nicht geleistet werden. Sollten Sie Unterstützung bei der Nahrungsaufnahme benötigen, wird dies durch unser Betreuungs- und Pflegeteam gewährleistet.

Ihre An- und Zugehörigen bzw. Vertrauenspersonen sind bei Tisch herzlich willkommen. Essensbons für Ihre An- und Zugehörigen bzw. Vertrauenspersonen können bei Beratung & Service erworben werden.

Mahlzeiten werden in den Hausgemeinschaften für gewöhnlich zu folgenden Zeiten angeboten:

|              |               |
|--------------|---------------|
| Frühstück:   | ab 7.30 Uhr   |
| Mittagessen: | ab 12.00 Uhr  |
| Jause:       | ab 14. 00 Uhr |
| Abendessen:  | ab 17.00 Uhr  |

Verdünnungssäfte, Tee und Kaffee bieten wir Ihnen rund um die Uhr unentgeltlich an.

## **12. Persönliche Wäsche und Wäschereinigung**

Ihre persönliche Wäsche wird bei uns von einer gewerblichen Wäscherei gewaschen. Das Informationsblatt der zuständigen Firma haben Sie beim Einzug erhalten. Wäschestücke, die einer chemischen Reinigung bedürfen, werden dem/der BewohnerIn über das Depotgeld gesondert verrechnet. Bettwäsche, Handtücher, Badetücher und Waschhandschuhe werden vom Pflegewohnhaus bereitgestellt und gereinigt.

## **13. Zimmerreinigung**

Die Reinigung des Pflegewohnhauses und insbesondere Ihres Zimmers erfolgt durch MitarbeiterInnen unseres Pflegewohnhauses. Wir ersuchen Sie, zur Sauberkeit in allen Bereichen durch Vermeidung unnötiger Verunreinigung selbst beizutragen. Wir möchten Sie bitten, Verunreinigungen jeglicher Art dem Pflege- und Betreuungsteam zu melden, welche sich um eine zeitnahe Reinigung bemühen werden.

## **14. Raumlüftung**

Unsere Räume werden bei Bedarf stoß- bzw. quergelüftet. Regelmäßiges Lüften verbessert das Raumklima und hilft, hoher Feuchtigkeit und Schimmelbildung vorzubeugen. Soweit es Ihnen möglich ist, bitten wir auch Sie, für eine regelmäßige und gute Lüftung des Zimmers und des Bettes

**SO LÄSST SICH`S LEBEN!**

zu sorgen. Bei längerem Verlassen des Zimmers, besonders bei Sturm, ersuchen wir Sie, die Fenster zu schließen.

### **15. Kulturelle Bedürfnisse, religiöse Betreuung und psychische Unterstützung**

Jede/r BewohnerIn hat das Recht auf Berücksichtigung kultureller Bedürfnisse und religiöse Betreuung (siehe auch Punkt 32. BewohnerInnenrechte bzw. §4 (2) 12. & 13. WWPG – Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetz). Wenn Sie den Besuch eines Geistlichen oder eines/einer Seelsorgers/Seelsorgerin wünschen, wenden Sie sich bitte an unser Betreuungs- und Pflorgeteam. Wir werden bemüht sein, einen/eine SeelsorgerIn Ihrer Konfession zu verständigen. Für Andachten und Gottesdienste steht unsere Kapelle im Erdgeschoss zur Verfügung und wir freuen uns, wenn Sie an unseren religiösen Feiern teilnehmen. Die Zeiten hierfür und weitere aktuelle seelsorgliche Angebote entnehmen Sie bitte den gesonderten Aushängen und Informationsmaterialien.

Unser/e hauseigene/r SeelsorgerIn, sowie das Betreuungs- und Pflorgeteam bieten Ihnen auch psychische Unterstützung im Alltag an. Sollte eine Unterstützung innerhalb unseres Pflegewohnhauses nicht mehr möglich sein, werden bei Bedarf oder auf Wunsch ein/e Facharzt/Fachärztin bzw. eine psychologische und/oder psychotherapeutische Betreuung hinzugezogen. Sofern die Kosten der Behandlung nicht von der Sozialversicherung übernommen werden, erfolgt die Behandlung auf Kosten des Bewohners bzw. der Bewohnerin.

### **16. Besuche**

Sie haben das Recht auf jederzeitigen Empfang von Besuchen unter Rücksichtnahme auf andere BewohnerInnen und den Pflegewohnhausbetrieb (siehe auch Punkt 32. BewohnerInnenrechte bzw. §4 (2) 20. a) WWPG – Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetz). Wir ersuchen Sie, Besuche außerhalb der Tageszeit von 8.00 bis 20.00 Uhr mit dem Betreuungs- und Pflorgeteam abzustimmen.

### **17. Persönliche Post**

Selbstverständlich können Sie im Pflegewohnhaus Ihre private Post erhalten. Bitte bedenken Sie, dass es in Ihrer eigenen Verantwortung bzw. in der Verantwortung Ihres Erwachsenenvertreters

bzw. Ihrer Erwachsenenvertreterin liegt regelmäßig Ihre Post abzuholen oder jemanden damit zu beauftragen.

Sollten Sie einen Brief oder Postkarten aufgeben wollen, können Sie diese bei Beratung & Service abgeben. Falls keine Briefmarke zur Hand ist, können Sie die Postgebühr direkt bei Beratung & Service entrichten.

## **18. Nachtruhe**

Als Nachtruhe gilt die Zeit von 22.00 Uhr bis 6.00 Uhr. Aus Rücksicht auf Ihre MitbewohnerInnen werden Sie jedoch gebeten, auch zu anderen Zeiten Ihre Radiogeräte, Fernsehgeräte und andere Geräuschquellen auf Zimmerlautstärke einzustellen bzw. Kopfhörer zu verwenden.

Während der Zeit von 19.00 Uhr bis 07.00 Uhr sind zum Schutz unserer BewohnerInnen die Eingänge in das Pflegewohnhaus versperrt. Durch die Gegensprechanlage ist ein Besuch aber jederzeit möglich. Das Verlassen des Pflegewohnhauses ist durch einen gekennzeichneten Fluchtweg jederzeit möglich.

## **19. Zimmerschlüssel & versperrbare Aufbewahrungsmöglichkeit**

Wenn Sie es wünschen, erhalten Sie gerne Ihre Zimmerschlüssel. Wir bitten Sie, sich diesbezüglich an die zuständige Wohnbereichsleitung bzw. das Team von Beratung & Service zu wenden.

Den Verlust des Schlüssels melden Sie bitte umgehend dem Team von Beratung & Service. Die Kosten für einen Ersatzschlüssel und Ersatzschloss sind von Ihnen zu tragen.

Ebenso können Sie auf Verlangen den Schlüssel für die versperrbare Aufbewahrungsmöglichkeit (Schublade/Kasten) in Ihrem Zimmer erhalten. Nehmen Sie bitte auch dafür entweder mit Ihrer Wohnbereichsleitung oder dem Team von Beratung & Service Kontakt auf.

## **20. Umzug innerhalb des Pflegewohnhauses**

Sobald Sie bei uns im Pflegewohnhaus Casa Kagran eingezogen sind, ist Ihnen Ihr Platz bei uns gesichert. Wenn Sie sich in Ihrem Zimmer nicht wohl fühlen, wenden Sie sich bitte an die Wohnbereichsleitung oder an das Team von Beratung & Service. Diese werden versuchen, Ihrem Anliegen zu entsprechen und Sie, wenn möglich, in ein anderes Zimmer verlegen. In Ausnahmefällen

kann es auch seitens des Pflegewohnhauses erforderlich sein, Sie aus betrieblichen oder pflegerischen Gründen in ein anderes Zimmer zu verlegen. Dies wird jedoch nur nach vorangehender Information an Sie bzw. Ihres Erwachsenenvertreters bzw. Ihrer Erwachsenenvertreterin geschehen.

## **21. Abwesenheit**

Auch bei Abwesenheiten, beispielsweise durch Urlaub, Krankenhaus- oder Kuraufenthalt wird Ihnen Ihr Zimmer für diese Zeit (durch die Begleichung des Abwesenheitstarifs seitens des Fördergebers) freigehalten. Wir ersuchen Sie, voraussehbare Abwesenheiten ehestmöglich im Voraus der Wohnbereichsleitung bzw. dem Betreuungs- und Pflorgeteam zu melden.

## **22. Persönliches Eigentum**

Zu Ihrer eigenen Sicherheit empfehlen wir, Wertgegenstände außerhalb des Pflegewohnhauses oder zumindest in der verspermbaren Aufbewahrungsmöglichkeit in Ihrem Zimmer aufzubewahren. Wir ersuchen Sie weiter, in Ihrem persönlichen Wohnbereich nur so viel Bargeld zu verwahren, wie Sie zur Bestreitung der täglichen Bedürfnisse benötigen. Geldbeträge bis EUR 200,- können Sie auf Ihr persönliches Depotgeldkonto in Beratung & Service einzahlen. Die Heimträgerin schließt eine Haftung für Kostbarkeiten, Geld und Wertpapiere aus. Das Einbringen und Verwahren von gefährlichen Stoffen und Waffen aller Art ist verboten.

Die Mitnahme von persönlichen Elektrogeräten muss im Vorfeld mit dem Team von Beratung & Service und dem/der HaustechnikerIn besprochen werden. Bei jedem Elektrogerät hat im Pflegewohnhaus eine dokumentierte Sichtkontrolle durch den/die HaustechnikerIn stattzufinden. Zudem ist jedes Elektrogerät auf Verlangen zum Zwecke des Brandschutzes einer elektrischen Eingangsprüfung durch eine(n) zertifizierte(n) ElektrikerIn zu unterziehen. Die Kosten hierfür sind von Ihnen zu tragen. Sehr gerne vermitteln wir Ihnen eine(n) ElektrikerIn.

Das Aufstellen von privaten Vogelhäusern ist generell nicht gestattet.

## **23. Blumen und Pflanzen**

Sofern Sie Ihr Zimmer mit Blumen und Pflanzen gestalten möchten, können Sie dies gerne tun. Beachten Sie dabei, dass die Pflanzenpflege ausschließlich in Ihrer Verantwortung liegt. Die Erde,

**SO LÄSST SICH`S LEBEN!**



der im Zimmer oder im Innenbereich des Pflegewohnhauses aufgestellten Pflanzen muss aus hygienischen Gründen mit Granulat (z.B. Seramis) überdeckt werden.

#### **24. Tiere im Pflegewohnhaus**

Haustiere dürfen zu Besuch mitgenommen werden. Ein vorübergehender oder ständiger Aufenthalt von Haustieren im Pflegewohnhaus bedarf einer gesonderten Vereinbarung mit der Haus- und Pflegedienstleitung. Wir bitten Sie dabei zu berücksichtigen, dass Sie für die Betreuung, Versorgung und Verpflegung Ihres Tieres selbst verantwortlich sind und von unserer Seite nur Unterstützung dabei angeboten werden kann. Sie sollten daher überlegen, ob Sie in der Lage sind, diese Verantwortung zu tragen. Um die Betreuung Ihres Tieres auch bei Ihrer Verhinderung zu gewährleisten (z.B. Urlaub, Erkrankung), ist eine Person zu nennen, welche Ihr Tier in dieser Zeit in Obhut nimmt. Ebenso sind Sie verpflichtet, jährlich auf eigene Kosten ein tierärztliches Zeugnis einzuholen und an Ihre Wohnbereichsleitung zu übergeben. Das tierärztliche Zeugnis dient der Vorlage gegenüber Behörden.

Das Füttern von Vögeln im Garten, auf den Balkonen und vom Fenster aus ist aus Gründen der Hygiene und Sauberkeit nicht gestattet.

#### **25. Eigentum des Pflegewohnhauses**

Wir ersuchen Sie, Beschädigungen von Inventargegenständen, Waschbecken, WC-Anlagen sowie Gebrechen an strom- und wasserführenden Leitungen und sonstige Störungen unverzüglich der Wohnbereichsleitung bzw. dem Team von Beratung & Service zu melden, um so rasch wie möglich eine Schadensbehebung veranlassen zu können.

Wenn Hauseigentum durch grob fahrlässigen Umgang oder Vorsatz beschädigt wird, ist hierfür vom Schädiger Schadenersatz zu leisten.

#### **26. Besondere Vorkommnisse**

Besondere Vorkommnisse oder Beobachtungen melden Sie bitte unverzüglich einem/einer MitarbeiterIn des Pflegewohnhauses. Gerne können Sie auch den Beschwerdekasten verwenden.

## 27. Brandschutz

Das Rauchen ist im gesamten Innenbereich des Pflegewohnhauses nicht gestattet. Dafür gibt es eigene Raucherzonen in den Außenbereichen des Pflegewohnhauses. Das gesamte Pflegewohnhaus ist zu Ihrem Schutz mit einem Vollschutz ausgestattet, welcher bei Entstehung von Rauch jeglicher Art eine direkte Meldung an die Feuerwehr gewährleistet. Jede grobe Fahrlässigkeit, welche zu einem unnötig verursachten Einsatz der Feuerwehr führt, wird Ihnen in Rechnung gestellt werden. Die Verwendung von Heizdecken, Heizstrahlern, Elektrokochern, Bügeleisen und ähnlichen Elektrogeräten ist aus Gründen des Brandschutzes verboten.

Weitere Elektrogeräte wie Kühlschränke, Fernseher und dergleichen bedürfen einer Eingangsprüfung, wie bereits unter Punkt 22. „Persönliches Eigentum“ angeführt.

Das Anzünden von Kerzen ist im gesamten Pflegewohnhaus ausnahmslos verboten. Im Brandfall ist das Pflegewohnhaus entsprechend der Fluchtwegschilder zu verlassen. Den Anweisungen der MitarbeiterInnen und Rettungsmannschaften ist unbedingt Folge zu leisten.

## 28. Vertrauensperson, ErwachsenenvertreterIn und An- und Zugehörige

Wir verwenden 3 unterschiedliche Bezeichnungen für jene Menschen, die einen wichtigen Platz in Ihrem Leben einnehmen:

- a) Vertrauensperson: Durch Namhaftmachung Ihrer Vertrauensperson, teilen Sie uns mit, wer bei wesentlichen, Sie betreffenden Belangen von uns zu verständigen ist. Ihre Vertrauensperson wird in der BewohnerInnendokumentation hinterlegt.
- b) ErwachsenenvertreterIn: Etwaige ErwachsenenvertreterInnen werden ebenfalls in der BewohnerInnendokumentation hinterlegt, um diese gegebenenfalls unkompliziert erreichen zu können
- c) An- und Zugehörige: Alle anderen Personen, die Ihnen wichtig sind, sind gern gesehene BesucherInnen. Die jeweiligen Kontaktdaten Ihrer An- und Zugehörigen können auf Ihren Wunsch hin ebenfalls in der BewohnerInnendokumentation hinterlegt werden.

Für den Fall, dass einer der oben genannten Personen auch telefonisch Auskunft über Sie erteilt werden darf, ist von der betreffenden Person persönlich vor Ort ein individueller Info-Code zu

hinterlegen. Unsere MitarbeiterInnen dürfen aus Datenschutzgründen nur dann telefonisch Informationen über Sie weitergeben, wenn vom Anrufer ein Info-Code hinterlegt ist und dieser korrekt genannt werden kann.

Um im Bedarfsfall jederzeit Ihre Vertrauensperson, Ihre/n ErwachsenenvertreterIn bzw. Ihre An- und Zugehörigen erreichen zu können, bitten wir, Adress-, E-Mailadress- oder Telefonnummern-Änderungen und vorübergehende Nichterreichbarkeiten (Urlaub etc.) der Wohnbereichsleitung bzw. dem Team von Beratung & Service bekannt zu geben.

### **29. Anfragen, Wünsche, Beschwerden**

Um Ihren Aufenthalt im Rahmen unserer Möglichkeit gut zu unterstützen und unsere Leistungen im Pflegewohnhaus weiterzuentwickeln, freuen wir uns über jede positive aber auch negative Meldung Ihrerseits. Deshalb ersuchen wir Sie, sich mit Fragen, Wünschen oder Beschwerden jederzeit an unser Betreuungs- und Pflorgeteam, die Wohnbereichsleitungen, Beratung & Service oder an die Haus- und Pflegedienstleitung zu wenden.

Die Bewohnerservicestelle des Pflegewohnhauses kann während Ihrer Anwesenheit jederzeit kontaktiert werden. Die aktuelle Erreichbarkeit entnehmen Sie bitte den gesonderten Aushängen und Informationen. Die Bewohnerservicestelle wird Ihre Anliegen und Beschwerden entgegennehmen, Sie beraten und Ihre Wünsche an die zuständigen Stellen weiterleiten.

Ebenfalls steht Ihnen ein Beschwerdekasten im Pflegewohnhaus zur Verfügung. Darüber hinaus weisen wir auf die Möglichkeit hin, Ihre Anliegen, Wünsche und Beschwerden auch bei der Wiener Pflege-, Patientinnen und Patienten-anwaltschaft vorzubringen.

### **30. Verschwiegenheitspflicht**

Generell gilt in der Casa Kagran für alle im Pflegewohnhaus tätigen Personen eine Verschwiegenheitspflicht in Bezug auf alle ihnen anvertrauten oder bekannt gewordenen Tatsachen.

### **31. Dokumentation & Datenschutz (§17 WWPG – Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetz)**

Entsprechend gesetzlicher Vorlagen führt die Casa Kagran über jede/n BewohnerIn eine Dokumentation, in welche die pflegerischen, medizinischen, therapeutischen und die zum Wohl der BewohnerInnen erforderlichen Maßnahmen eingetragen werden. Diese Dokumentation beginnt mit dem

**SO LÄSST SICH`S LEBEN!**

Zeitpunkt des Einzugs und wird unter steter Einhaltung des Datenschutzes auch nach Vertragsende (durch Auszug oder Tod) noch 10 Jahre archiviert.

### **32. BewohnerInnen-Rechte (§ 4 (2) WWPG – Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetz)**

1. Recht auf respektvolle, fachgerechte und an aktuellen Standards ausgerichtete Betreuung und Pflege einschließlich Organisation von Hilfsmitteln (wie etwa Rollstühle, Gehbehelfe etc.) bei physischer Beeinträchtigung;
2. Im Sinne freier Arztwahl, freier Therapiewahl und adäquater Schmerzbehandlung Recht auf ärztliche Versorgung durch jederzeitige Erreichbarkeit ärztlicher Hilfe entweder durch zur Verfügung stellen von Ärzten/Ärztinnen des Heimes oder durch Vermittlung von Ärzten/Ärztinnen;
3. Recht auf funktionserhaltende, funktionsfördernde und reintegrierende Maßnahmen entweder durch zur Verfügung stellen von Therapeuten oder durch Vermittlung von Therapeuten;
4. Recht auf bedarfsgerechte Ernährung oder Diät sowie erforderlichenfalls auf Unterstützung bei der Nahrungsaufnahme;
5. Recht auf ausreichende und kostenlose Flüssigkeitszufuhr;
6. Recht auf Mahl- und Ruhezeiten, die den allgemein üblichen Lebensverhältnissen entsprechen;
7. Recht auf Namhaftmachung einer Vertrauensperson, die in wesentlichen, die Bewohnerin oder den Bewohner betreffenden Belangen zu verständigen ist;
8. Recht auf Einsichtnahme in die Dokumentation nach § 17 und auf Ausfertigung von Kopien;
9. Recht auf Organisation der Tagesabläufe entsprechend den Bedürfnissen und Möglichkeiten der BewohnerInnen;
10. Recht auf höflichen Umgang, auf Anerkennung der Würde und Persönlichkeit;
11. Recht auf Berücksichtigung der spezifischen Anforderungen älterer Frauen und älterer Männer;
12. Recht auf Berücksichtigung kultureller Bedürfnisse und religiöse Betreuung;
13. Recht auf psychische Unterstützung;
14. Recht auf Wahrung der Privat- und Intimsphäre, auch in Mehrbettzimmern;

15. Recht auf Tragen privater Kleidung, sofern die Erbringung von Pflegeleistungen dem Tragen privater Kleidung nicht entgegensteht;
16. Recht auf Verwendung von im persönlichen Gebrauch stehenden Gegenständen, sofern es die Heimstruktur ermöglicht;
17. Recht auf jederzeitige Kontaktaufnahme mit der Bewohnerservicestelle (bei Heimen für mehr als 50 BewohnerInnen) und der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft (WPPA);
18. Recht auf Einbringung von Anregungen und Beschwerden bei der Bewohnerservicestelle (bei Heimen für mehr als 50 BewohnerInnen);
19. Recht auf Abhaltung von Bewohnerversammlungen und Wahlen von Bewohnervertretern (bei Heimen ab 50 Personen);
20. Recht auf angemessenen Kontakt zur Außenwelt (Empfang von Besuchen, Zugang zu einem Telefon, Postaussendungen, jederzeitiger Ausgang);
21. Recht auf Sterben in Würde;

### **33. Geschenke**

Die Geschenkkannahme ist den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen des Pflegewohnhauses nicht erlaubt. Betrachten Sie eine Zurückweisung bitte nicht als Missachtung Ihrer gut gemeinten Geste. Wenn Sie jemanden besonders auszeichnen möchten, so freut er/sie sich über Ihre anerkennenden Worte.

### **34. Verstöße gegen die Hausordnung**

Bei groben Verstößen gegen die Hausordnung erfolgt eine nachweisliche Ermahnung durch die Haus- und Pflegedienstleitung. Wiederholte grobe Verstöße gegen die Hausordnung können die Kündigung des Heimvertrages zur Folge haben.

### **35. Beendigung des Aufenthalts**

Wenn Sie Ihren Aufenthalt im Pflegewohnhaus beenden wollen, ersuchen wir Sie um möglichst frühzeitige Kontaktaufnahme mit der Wohnbereichsleitung bzw. dem Team von Beratung & Service. Die Kündigungsmöglichkeiten entnehmen Sie bitte dem Heimvertrag, wobei in der Regel eine

**SO LÄSST SICH`S LEBEN!**

Auflösung unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist zum Monatsletzten möglich ist. Wenn Sie nach Beendigung des Aufenthalts weiterhin Betreuung und Pflege benötigen, informieren wir Sie gerne über weitere Angebote in Zusammenarbeit mit den zuständigen Institutionen.

### **36. Todesfall**

Sie haben das Recht auf Sterben in Würde. Hospiz- und Palliativkultur sind uns wichtig und wir legen auf die Einhaltung der Autonomie unserer BewohnerInnen sehr großen Wert. Wenn Sie es wünschen, können Sie uns in einem Gespräch mit der Wohnbereichsleitung, den diplomierten Krankenpflegepersonen oder der Seelsorge Ihre Vorstellungen zum Lebensende mitteilen.

Im Todesfall müssen wir Ihre Vertrauensperson bzw. An- und Zugehörigen jedoch bitten, dass Zimmer innerhalb von 24 Stunden zu räumen. Sollten Ihre Vertrauensperson bzw. An- und Zugehörigen Unterstützung benötigen, steht das Team von Beratung & Service sowohl beratend, als auch für jegliche Informationen bezüglich entgeltlicher Möglichkeiten zur Verfügung.

### **37. Hausverbot**

Personen, welche die Ruhe und Ordnung im Pflegewohnhaus stören, kann von der Haus- und Pflegedienstleitung das Betreten des Pflegewohnhauses verboten werden.

*Diese Hausordnung wird bei erforderlichen, wesentlichen Änderungen angepasst und Ihnen in der jeweils aktuellen Fassung zur Verfügung gestellt.*

*Wir hoffen, dass Ihnen das Pflegewohnhaus Casa Kagran bald jenes Zuhause ist, in dem Sie Gemeinschaft finden und Raum haben, Ihr Leben zu gestalten!*

*Matthias Steinklammer, M.A.  
Geschäftsführung*

*Zlatan Plesko  
Haus- und Pflegedienstleitung*

*Wien, im April 2020*

*Ich habe die Hausordnung zur Verfügung gestellt bekommen und in ihrer aktuellen Fassung zur Kenntnis genommen.*

---

BewohnerIn

---

ggf. ErwachsenenvertreterIn

---

ggf. Vertrauensperson