



# Hausordnung

Sehr geehrte Bewohnerin, sehr geehrter Bewohner,

wir begrüßen Sie herzlich im Pflegewohnhaus San Damiano der Franziskanerinnen!

## **Organisation**

Unser Unternehmen ist eine privat geführte Pflegeeinrichtung im 13. Bezirk Wiens, die sich im Besitz des Ordens der Franziskanerinnen von der christlichen Liebe befindet.

## **Aufnahmevoraussetzungen:**

Förderbewilligung des Fonds Soziales Wien

Das San Damiano ist ein anerkanntes Haus des Fonds Soziales Wien (FSW), eine Förderbewilligung beantragen Sie bei diesem und bringen Sie bitte zu einem Informationsgespräch mit. Sollten Sie noch keine Förderbewilligung beantragt haben, unterstützen wir Sie gerne mit relevanten Informationen.

## **Generell ausgenommen sind BewohnerInnen,**

- die aufgrund ihres Krankheitsbildes eine ständige ärztliche Betreuung benötigen.
- bei denen spezielle neurologische oder psychiatrische Krankheitsbilder vorliegen, die eine andauernde und/oder kurzfristige (fach-)ärztliche Anwesenheit erfordern.
- wenn neurologische und psychiatrische Krankheitsbilder mit schwerer Selbst- und/oder Fremdgefährdung vorliegen.

Die Entscheidung über die Aufnahme wird in Kooperation mit der Pflegedirektorin und der Geschäftsführung/ Heimleitung getroffen. Gegebenenfalls wird auch der medizinisch verantwortliche Arzt hinzugezogen.

Vor dem Einzug in unser Haus ist der Heimvertrag zwischen dem/der Bewohner/in und dem Pflegewohnhaus San Damiano zu unterzeichnen. Dieser Vertrag regelt die Unterbringung, Pflege und Betreuung in unserem Haus.

Unsere Verwaltungsassistentinnen informieren Sie gerne über alle Voraussetzungen zur Aufnahme in unser Pflegewohnhaus.

### **Beendigung des Heimaufenthaltes:**

Möchten Sie unser Haus wieder verlassen, ist vertragsmäßig eine Kündigungsfrist von einem Monat nach schriftlicher Kündigung zum Monatsletzten gegeben.

Bei Ableben ist die Wohneinheit innerhalb von sieben Tagen zu räumen.

### **Interne Organisationsabläufe:**

#### **Pflege und ärztliche Betreuung**

Die Betreuung und Pflege erfolgt entsprechend den Bedürfnissen und der Pflegegeldstufe des/der Bewohners/Bewohnerin. Die pflegerische Betreuung ist rund um die Uhr sichergestellt.

Für die ärztliche Betreuung besteht freie Arztwahl. Gerne arbeiten wir auch mit dem Arzt Ihres Vertrauens zusammen. Unser Haus kooperiert mit Allgemeinmedizinerinnen und diversen Fachärzten, welche zur regelmäßigen ärztlichen Visite und medizinischen Versorgung zur Verfügung stehen. Die Vermittlung von Fachärzten erfolgt nach Ihren Wünschen und dem medizinischen Bedarf.

Fragen über Ihren Gesundheitszustand richten Sie oder Ihre Vertrauensperson bitte direkt an den behandelnden Arzt, der zu etwaigen Auskunftserteilungen berechtigt ist.

Wir dürfen Sie darauf hinweisen, dass von unseren Pflege-mitarbeiterInnen nur ärztlich verordnete Medikamente (Tabletten, Salben, Cremes, Tropfen, etc.) verabreicht werden dürfen.

## Ausstattung des Hauses und Zimmergestaltung

Insgesamt stehen in unserem Unternehmen 132 Wohneinheiten zur Einzelbelegung zur Verfügung. Davon sind 10 Doppelzimmer mit einer Verbindungstür als Wohnmöglichkeit für Paare gestaltet. Jedes Zimmer verfügt über Badezimmer mit Toilette, Notrufeinrichtungen sind in allen Sanitär-, Wohn- und Pflegeeinheiten vorhanden.

Alle **Wohneinheiten** sind mit Pflegebetten, Nachtkästchen, Schränken zur Unterbringung der persönlichen Gegenstände, Tisch und zwei Sessel, Bücherablage, Garderobe und Sideboard ausgestattet, weiters verfügt jedes Zimmer über einen TV-Internet- und Telefonanschluss. Die Einbaumöglichkeiten für einen Kühlschrank und einen kleinen Tresor sind ebenso vorgesehen. Auf eine qualitativ hohe Beleuchtung wurde großer Wert gelegt, Nachtlampe und Leselampe sind vorhanden und das Badezimmer verfügt über einen Bewegungsmelder. Jede/r BewohnerIn hat die Möglichkeit, ihr/sein neues Zuhause je nach örtlicher Gegebenheit mit persönlichen Gegenständen individuell zu gestalten. Ohne Bewilligung der Geschäftsführung/Heimleitung ist es nicht gestattet, Veränderungen an den Wohneinheiten vorzunehmen (Montage von Regalen, Bohrungen an den Wänden usw....), bzw. zusätzliche Elektrogeräte zu verwenden (Kaffeemaschinen, Herdplatten, Wasserkocher, Mikrowelle).

Im San Damiano stehen mehrere **Gemeinschaftsräume** zur Verfügung, um die Pflege von sozialen Kontakten und Geselligkeit zu fördern. Jede Wohngruppe verfügt über ein sogenanntes „Wohnzimmer“, in welchem der Alltag in Gemeinschaft gelebt werden kann. Ein Kreativraum und ein Veranstaltungssaal runden das Angebot ab.

Zusätzlich zu den barrierefreien Badezimmern in jeder Wohneinheit befinden sich noch ein großes **Pflegebad** im 1. Obergeschoß und ein wunderschön gestaltetes **Wellnessbad** mit Sternenhimmel im 2. Obergeschoß.

Um das gemeinsame Einnehmen der Speisen zu einem Gemeinschaftserlebnis zu machen, stehen in allen Wohngruppen voll **eingerrichtete Küchen** zur Verfügung.

**Freiflächen in Form einer Parkanlage** sind für die Seniorinnen und Senioren in drei Ebenen angelegt. Der Sinnesgarten verfügt über Rundwege und Sinnesinseln, welche den Tastsinn, Geruchssinn, Geschmackssinn und Vieles mehr fördern. Alle Außenanlagen sind barrierefrei erreichbar. Eigens für unser Haus gestaltete, mit Rädern versehene **Hochbeete** stehen auf den großen Terrassen für Gartenfreuden zur Verfügung.

Das „**Café Francesco**“ ist täglich von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr geöffnet und verfügt über einen einladenden, großen Gastgarten. Wir führen das Café öffentlich, dieses soll sich als kommunikatives Zentrum für BewohnerInnen, Angehörige, MitarbeiterInnen und auch Menschen aus dem Grätzel entwickeln.

Um für unsere SeniorInnen ein Einkaufserlebnis zu bieten, öffnen wir einen kleinen **Greißlerladen**, um Dinge des alltäglichen Lebens anzubieten. Die Öffnungszeiten entnehmen Sie bitte den Aushangtafeln in Ihrem Wohnbereich.

Ein eigens eingerichteter **Friseur- und Fußpflegesalon** runden stehen als Wohlfühloase zur Verfügung.

Zwei Räume für **Physiotherapie und Training** befinden sich im Erdgeschoß. Für therapeutische Übungen und auch zum Trainieren der Mobilität werden ein **Laufband** und ein **Ergometer** angeboten. Die Möglichkeiten für individuelle Trainings besprechen Sie bitte mit Ihrem Physiotherapeuten oder Ihrem Arzt.

Im Erdgeschoß befinden sich **zwei Ordinationen**. Eine Ordination wird von unseren Ärzten für Sprechstunden und Behandlungen genützt, die zweite wird an Fachärzte verschiedener Fachrichtungen vermietet. Natürlich steht es Ihnen frei, auch diese Ärzte zu konsultieren.

Ein **Therapiepfad** befindet sich in unmittelbarer Nähe der Trainingsräume auf dem Freigelände. Durch verschiedene Untergründe (Steine, Sand, Holz.....) können hier Sensibilitätstrainings mit den Physiotherapeuten absolviert werden.

## Mahlzeiten

In unserer hauseigenen Küche wird täglich eine Auswahl warmer und kalter Menüs sowie Zwischenmahlzeiten für Sie zubereitet. Auf gesundheitsbedingte Ernährungsbedürfnisse wird selbstverständlich eingegangen.

Das Frühstück können Sie gerne im gemeinsamen Wohnzimmer oder in Ihrer Wohneinheit einnehmen. Mittag- und Abendessen – je nach Ihren Wünschen – können ebenso gemeinsam im Wohnzimmer eingenommen werden. Gemütliche Kaffee- und Nachmittagsrunden in den Aufenthaltsbereichen ergänzen unser Angebot. Wir bieten Ihnen rund um die Uhr kostenlos Tee, Kaffee, Saft und Wasser. Unser Service beinhaltet auch ein Glas Wein oder Bier zum Mittag- oder Abendessen.

Bitte orientieren Sie sich an folgenden Essenszeiten:

Frühstück:	ab 07:30 Uhr
Mittagessen:	ab 11:45 Uhr
Jause:	ab 14:00 Uhr
Abendessen:	ab 16:45 Uhr

Selbstverständlich berücksichtigen wir gerne Ihre individuellen Essenswunschzeiten.

Geben Sie uns bitte Bescheid, wenn Sie an einer Mahlzeit nicht teilnehmen möchten. Wir bitten um Verständnis, dass wir keinen Ersatz für nicht eingenommene Mahlzeiten leisten können.

## **Reinigung**

Die Reinigung der Räume, Flure, Badezimmer und Bewohnerzimmer erfolgt regelmäßig und nach Bedarf durch unsere hauseigenen ReinigungsmitarbeiterInnen.

## **Wäschereinigung**

Bettwäsche, Handtücher und Waschhandschuhe stellen wir von Seiten des Hauses zur Verfügung.

Auf Wunsch übernehmen wir (bis auf Widerruf und auf unsere Kosten ausgenommen chemische Reinigung) das Waschen Ihrer persönlichen Kleidung. Das Haus hat dafür eine externe Wäschefirma beauftragt. Um dieses Angebot nutzen zu können, müssen die Kleidungsstücke waschbar sein und mit Ihrem Namen gekennzeichnet werden. Die Kennzeichnung der Kleidungsstücke erfolgt durch die Wäschefirma.

## **Religionsausübung, Seelsorge**

Als Ordensunternehmen ist es uns ein besonderes Anliegen, für die Sorgen, Ängste und Anliegen unserer BewohnerInnen da zu sein. Unsere Ordensschwester, eine Seelsorgerin und Pastoralassistentin sind täglich für die BewohnerInnen des San Damiano und Ihre Anliegen da, um mit ihnen darüber zu sprechen, was sie bewegt, um sie zu begleiten oder einfach nur zuzuhören. Gerne steht unsere Seelsorgerin auch für Einzelgespräche mit An- und Zugehörigen zur Verfügung. Selbstverständlich sind wir für alle Menschen ungeachtet ihrer Religion da. Auf Wunsch unserer BewohnerInnen kontaktieren wir gerne VertreterInnen anderer Konfessionen.

Die Heiligen Messen finden mehrmals pro Woche in unserer hauseigenen Kapelle statt. Sollte es krankheitsbedingt nicht möglich sein, die heilige Kommunion in unserer Kapelle zu empfangen, bringen wir diese gerne ans Bett. Wir legen auch großen Wert auf Feste und Feiern des Kirchenjahres.

Im Sinne von Palliative Care begleiten wir unsere BewohnerInnen und ihre Angehörigen kompetent und einfühlsam in der letzten Lebensphase.

## **Seniorenbetreuung**

Die Seniorenanimation hat das Ziel, den Alterungsprozess der BewohnerInnen zu verlangsamen, indem das allgemeine Wohlbefinden gesteigert wird und somit die Freude am Leben erhalten bleibt. Mit den unterschiedlichsten

Beschäftigungsangeboten und Aktivitäten im Bereich Gedächtnistraining, Musik/Bewegung, Biografiearbeit, als auch Kreativität und Spielen wirken wir der Angst vor dem Altern, als auch dem geistigen und körperlichen Abbau auf entspannte und unterhaltsame Weise entgegen. Wir fördern die Lebensqualität unserer BewohnerInnen und aktivieren bestehende Ressourcen und individuelle Fähigkeiten. Durch das tägliche Training werden die vorhandenen Fähigkeiten gefördert bzw. verbessert und die Kommunikation und Selbstbestimmung dadurch positiv beeinflusst. Jede Woche bieten unsere Seniorenbetreuerinnen ein buntes Beschäftigungsangebot an. In kleinen Gruppen ermöglichen wir unseren BewohnerInnen je nach Interesse, ihre Hobbies wie z.B. Lesen, Basteln, Handarbeiten, Malen, Singen und noch vieles mehr zu pflegen. Wöchentlich wird der Animationsplan in allen Wohnbereichen ausgehängt. So können sich unsere BewohnerInnen im Vorfeld über die Aktivitäten von Montag bis Samstag informieren. Auf viel Abwechslung wird Bedacht genommen. Unsere Seniorenbetreuerinnen organisieren aber auch Großaktivitäten für unsere BewohnerInnen, wie z.B. Musiknachmittage, Ausflüge, traditionelle Feste im Jahreskreis, Konzerte und vieles mehr.

## **Besuchszeiten**

Während der Zeit von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr ist ein Besuch ohne jede Einschränkung möglich. Außerhalb dieser Zeit bitten wir Sie aus Rücksicht auf andere BewohnerInnen und die betrieblichen Notwendigkeiten um Rücksprache mit dem Pflorgeteam.

## **Eingangsbereich**

Dieser ist von Montag bis Sonntag von 07:00 Uhr bis 20:00 Uhr (21 Uhr im Sommer) für Sie geöffnet. Sollten Sie unser Haus vor 07:00 Uhr oder nach 20:00 Uhr (21 Uhr im Sommer) betreten oder verlassen wollen, haben Sie die Möglichkeit, an der Rezeption einen Schlüssel für den Haupteingang zu erhalten. Von innen lässt sich der Haupteingang jederzeit öffnen.

## **Verschwiegenheitspflicht**

Alle im Haus beschäftigten MitarbeiterInnen sind zur Verschwiegenheit in Bezug auf die Diagnosen von BewohnerInnen und über deren persönliche, wirtschaftliche oder sonstige Verhältnisse verpflichtet. Ausnahmen von der Verschwiegenheitspflicht bestehen, wenn aufgrund eines Gesetzes ein Recht auf Auskunftserteilung besteht.

Unsere MitarbeiterInnen dürfen gegenüber Dritten im Einzelfall Auskunft darüber erteilen, ob eine BewohnerIn aufgenommen wurde und wo diese/dieser angetroffen werden kann, sofern der/die Bewohner/ Bewohnerin eine solche Auskunftserteilung nicht untersagt hat.

## **Desorientiertensystem:**

Unser Desorientiertensystem unterstützt dabei, nicht verloren zu gehen. Dieses System ermöglicht es, BewohnerInnen ihren Bewegungsdrang ausleben zu können, ohne dabei sich selbst oder andere zu gefährden. Wenn eine BewohnerIn einen definierten Bereich verlässt, werden zeitgleich die MitarbeiterInnen informiert. Allerdings stehen das Wohlbefinden und die persönliche Freiheit jedes Menschen in unserem Hause an oberster Stelle und wir dürfen explizit darauf hinweisen, dass wir keine 24 Stunden Überwachung anbieten.

## **Nachtruhe**

Als Nachtruhe gilt die Zeit von 22:00 Uhr bis 06:00 Uhr.

Im Interesse eines guten Miteinanders ist auf andere BewohnerInnen Rücksicht zu nehmen. Rundfunk- und Fernsehgeräte stellen Sie bitte auf Zimmerlautstärke bzw. verwenden Sie Kopfhörer.

## **Privatsphäre/Schlüssel**

Auf Wunsch erhalten Sie gerne einen persönlichen Schlüssel für Ihre Wohneinheit. Für diesen übernehmen Sie die Haftung. Bei Verlust des Schlüssels bitten wir Sie um Verständnis, dass wir Ihnen die Kosten in Rechnung stellen müssen.

Unsere MitarbeiterInnen achten sehr darauf, die Privatsphäre unserer BewohnerInnen zu wahren, allerdings ist unseren MitarbeiterInnen bei Bedarf (Notfall, Reinigung, Haustechnik, etc.) Zugang in den persönlichen Wohnraum zu gewähren.

## **Wertgegenstände**

In Ihrem eigenen Interesse bitten wir Sie, in Ihrem persönlichen Wohnbereich nur so viel Bargeld zu verwahren, wie Sie zur Bestreitung des täglichen Bedarfs benötigen. Wir empfehlen Ihnen den Abschluss einer eigenen Haushaltsversicherung.

Sie haben die Möglichkeit, Wertgegenstände und Geld im Safe der Verwaltung gegen Erhalt einer Bestätigung zu deponieren. Eine weitere Variante ist die Anschaffung eines eigenen Tresors für Ihre Wohneinheit. Für nicht im Safe der Verwaltung aufbewahrte Gegenstände können wir keine Haftung übernehmen.

## **Depotgeld**

Damit Sie sich nicht um die Bezahlung jeder Rechnung kümmern müssen, besteht die Möglichkeit, an der Rezeption ein Depotkonto einzurichten. Wir bitten Sie, sich regelmäßig über den Kontostand zu informieren und rechtzeitig Einzahlungen zu tätigen.

## **Post**

Ihre Post wird in Ihrem personalisierten Postfach in Ihrem Wohnbereich hinterlegt. Sie erhalten dafür einen Schlüssel, bei Verlust des Schlüssels müssen wir Ihnen die Beschaffungskosten in Rechnung stellen. Sollte es Ihnen nicht möglich sein, Ihre Post selbst aus dem Postfach zu entnehmen, bringen wir Ihnen diese gerne in Ihr Zimmer.

## **Urlaub und Abwesenheit**

Wir bitten Sie, Urlaub oder Abwesenheiten an Ihre Wohnbereichsleitung weiterzuleiten.

Für kurzzeitige Abwesenheit, wie Urlaub und Krankenhausaufenthalt, wird der Pflegeplatz freigehalten. Hierbei erfolgt eine Verringerung des Entgelts.

## **Brandschutz**

Das Rauchen ist im gesamten Haus, außer in den dafür vorgesehenen Außenbereichen untersagt. Hier ist besonders darauf zu achten, dass die Glut der Zigarettenreste völlig erloschen ist.

Der Umgang mit offenem Licht und Feuer ist in sämtlichen Bereichen in jeglicher Art verboten.

Im Brandfall bitten wir Sie, den entsprechenden Fluchtwegschildern zu folgen um das Haus zu verlassen. Den Anweisungen unserer MitarbeiterInnen und Rettungsmannschaften ist unbedingt Folge zu leisten.

## **Tiere im Pflegewohnhaus**

Hunde dürfen zu Besuch von Angehörigen und Bekannten gerne mitgebracht werden. Bitte beachten Sie dazu die Richtlinie zum Besuch mit Hunden. Sollten Ihre Angehörigen und Freunde die Richtlinie zum Besuch von Hunden nicht erfüllen können, bitten wir um Verständnis, dass Hunde unser Pflegewohnhaus nicht betreten



dürfen. Die Richtlinie erhalten Sie an der Rezeption oder bei Ihrer Wohnbereichsleitung. Wir bitten Sie um Verständnis, dass die Haltung von Haustieren in unseren Häusern nicht möglich ist.

### **Geschenke / Trinkgeld**

Unseren MitarbeiterInnen ist die Annahme jeglicher Geschenke oder Entgelte von Bewohnern oder Angehörigen untersagt. Bitte beachten Sie diese Bestimmung und bringen Sie unsere MitarbeiterInnen nicht in persönliche Verlegenheit.

### **Befugnisse der im San Damiano tätigen Personen:**

Für die Organisation und Führung des Hauses ist die Geschäftsführung und Heimleitung zuständig und verantwortlich. Beide Funktionen werden durch Frau Friederike Elisabeth Hacker wahrgenommen.

Für alle pflegerischen Belange ist Frau Hongchun Wang, MSc, als Pflegedirektorin verantwortlich.

Für Fragen, Wünsche, Beschwerden stehen unsere Wohnbereichsleitungen gerne zur Verfügung.

Alle näheren Informationen zur Pflege finden Sie in unserem Pflegekonzept, dieses liegt an der Rezeption zur Einsichtnahme auf.

### **Bewohnerservicestelle:**

Die Bewohnerservicestelle ist für Sie und Ihre Vertrauensperson da und nimmt Ihre Wünsche, Anregungen, Beschwerden und natürlich auch gerne Lob entgegen. Weiters ist sie für Ihre Beratung und die Weiterleitung Ihrer Anregungen an die zuständige Stelle verantwortlich.

Unsere Verwaltungsassistentinnen nehmen die Agenden der Bewohnerservicestelle wahr und sind gerne von Montag bis Freitag von 08:00 – 15:30 für Sie erreichbar.

In Abständen eines Quartals werden Sie von unseren Verwaltungsassistentinnen aktiv und persönlich besucht, um Ihre Zufriedenheit abzufragen. Wichtige Themen dabei sind: Zufriedenheit mit den angebotenen Speisen, Zufriedenheit mit dem Wäscheservice, Zufriedenheit mit den MitarbeiterInnen der Gesundheits- und Krankenpflege, Zufriedenheit mit den SeniorenbetreuerInnen und mit dem Angebot. Die Auswertung dieser Befragungen fließen in unsere Führungskräftebesprechungen ein und daraus werden Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet.

## **Bestimmungen über die Mitwirkungen der Bewohner:**

Im Intervall von zwei Jahren werden Heimbewohnervertreter gewählt. Im Haus San Damiano werden drei Vertreter gewählt, diese Tätigkeit basiert auf freiwilliger Basis und auf einer geheimen Wahl.

Mit den Heimbewohnervertretern werden pro Jahr sechs Besprechungen abgehalten, diese werden protokolliert und den VertreterInnen zur Information übermittelt. TeilnehmerInnen an den Besprechungen: HeimbewohnervertreterInnen, Geschäftsführung/Heimleitung, Pflegedirektorin, Küchenleiter, Bewohnerservicestelle. BewohnerInnen haben in diesem Rahmen die Möglichkeit, Speisenwünsche zu deponieren, Wünsche zur Seniorenanimation zu äußern, Lob und Beschwerden anzubringen und auch Wünsche der übrigen BewohnerInnen an die TeilnehmerInnen heranzutragen.

Beim Ankauf neuer Sitzgelegenheiten werden z. B. BewohnerInnen zum Test eingeladen und die Ergebnisse fließen in die Entscheidung ein. Bei der Planung neuer Ausflugsziele werden BewohnerInnen vorab nach Wünschen befragt.

## **Die Rechte der Bewohner, zitiert aus dem Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetz:**

§ 4. (1) Der Heimträger hat unter Berücksichtigung pflegerischer und medizinischer Notwendigkeiten zum Schutz der Bewohner vorzusorgen, dass die Rechte der Bewohner beachtet und gewahrt werden und durch geeignete Maßnahmen und Angebote sicherzustellen, dass den Bewohnern die Wahrnehmung ihrer Rechte ermöglicht wird.

(2) Die Bewohner haben insbesondere folgende Rechte:

1. Recht auf respektvolle, fachgerechte und an aktuellen Standards ausgerichtete Betreuung und Pflege einschließlich Organisation von Hilfsmitteln (wie etwa Rollstühle, Gehbehelfe) 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 des Heimes oder durch Vermittlung von Ärzten;
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 Bewohner;
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 Bewohner) und der Wiener Patientenadvokatur;
18. Recht auf Einbringung von Anregungen und Beschwerden bei der Bewohnerservicestelle (bei Heimen für mehr als 50 Bewohner);
19. Recht auf Abhaltung von Bewohnerversammlungen und Wahlen von Bewohnervertretern (bei Heimen ab 50 Personen);
20. Recht auf angemessenen Kontakt zur Außenwelt, insbesondere:
  - a) Recht auf jederzeitigen Empfang von Besuchen unter Rücksichtnahme auf die anderen Bewohner und den Heimbetrieb,
  - b) Recht auf Zugang zu einem Telefon,
  - c) Recht auf Verteilung und Abfertigung der Postsendungen der Bewohner, wenn die Bewohner die Verteilung und Abfertigung der Postsendungen nicht selbst vornehmen können,
  - d) Recht auf jederzeitigen Ausgang unter Rücksichtnahme auf die anderen Bewohner und den Heimbetrieb;

21. Recht auf Sterben in Würde.

(3) Der Heimträger hat die Bewohner und deren Vertrauenspersonen über die in Abs. 2 angeführten Rechte und deren Durchsetzung im Heim nachweislich schriftlich zu informieren.

(4) Der Heimträger hat die Bewohner und deren Vertrauenspersonen über die Möglichkeit des Vorbringens ihrer Anliegen, Beschwerden oder Wünsche bei der Wiener Patienten-anwaltschaft nachweislich schriftlich zu informieren.

### **Erreichbarkeit der Direktion und der Pflegedirektorin:**

Sie erreichen die Geschäftsführung/ Heimleitung zu folgenden Zeiten:

Montag bis Freitag 08:00 – 15:00 Uhr

Tel.: 01 8797650

Friederike Elisabeth Hacker

Sie erreichen die Pflegedirektorin zu folgenden Zeiten:

Montag bis Freitag 08:00 – 15:00 Uhr

Tel.: 01 8797650

Hongchun Wang, MSc

Die Geschäftsführung wird von der Pflegedirektorin vertreten.

Die Pflegedirektorin wird von der Geschäftsführung vertreten

Wir wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt und freuen uns, wenn unser Haus schon bald ein Zuhause für Sie ist!

Mit freundlichen Grüßen

Friederike Elisabeth Hacker  
Geschäftsführung

Wien,