



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 Personen, 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 Bewohner*innen und Mitarbeiter*innen 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 Mitbewohner*innen und Mitarbeiter*innen 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 Mitarbeiter*innen erwarten, dass die spezifischen Bedürfnisse pflegebedürftiger Frauen und Männer wahrgenommen und erfüllt werden und deren Betreuung und Pflege somit gewährleistet ist.

Ihre Privatsphäre ist uns ein großes Anliegen, deshalb wird Ihre Privat- und Intimsphäre in den Einzelzimmern und auch in den Doppelzimmern gewahrt. Unsere Mitarbeiter*innen 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 Pflegeteams im Wohnbereich verantwortlich und wird Sie bei Ihren Anliegen unterstützen.

5. Haus- und Pflegedienstleitung

Für die Leitung des gesamten Heimbetriebs ist Fr. Maria Glawogger, MSc, MBA, verantwortlich, die Leitung des Pflegebereichs obliegt Fr. Andrea Korn, MSc. Die Büros der Haus- und Pflegedienstleitung befinden sich im Erdgeschoss in der Nähe des Eingangsbereichs. Telefonisch oder zur Terminvereinbarung erreichen Sie Haus- sowie Pflegedienstleitung über das Team von Beratung & Service unter der Telefonnummer 01 250 19 oder per E-Mail unter pflge.kagran@casa.or.at.

6. Beratung & Service

Die Mitarbeiter*innen von Beratung & Service sind grundsätzlich wie folgt erreichbar:

Montag, Mittwoch, Donnerstag: 7.30 – 15.30 Uhr

Dienstag 7.30 – 17.30

Freitag: 7.30 – 12.00

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

7. Medizinische und therapeutische Betreuung

Im Pflegewohnhaus Casa Kagran besteht freie Arztwahl, wobei ein regelmäßiger Kontakt von Ärzten*Ärztinnen und den diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen sichergestellt sein muss. Besuchstermine der frei gewählten Ärzte*Ärztinnen müssen mit der Wohnbereichsleitung abgestimmt werden. Die Kosten und die Verantwortung für die Behandlung durch die Kassenärzte*Kassenärztinnen oder Ärzte*Ärztinnen Ihres Vertrauens können von der Casa Leben 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*Ärztinnen dauerhaft anwesend sind. Im Notfall wird der*die Notarzt*Notärztin gerufen.

Fragen über Ihren Gesundheitszustand richten Sie oder Ihr*e Erwachsenenvertreter*in bitte an die diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen oder an die Wohnbereichsleitung, welche gerne einen Termin mit dem*der behandelnden Arzt*Ärztin vereinbaren.

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

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*e Erwachsenenvertreter*in bitte ausschließlich an die diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen oder die zuständige Wohnbereichsleitung. Weiters haben Sie das Recht, jederzeit Einsicht in Ihre Pflegedokumentation zu bekommen (siehe auch Punkt 32. Bewohner*innenrechte 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
- 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- oder Pflegedienstleitung bzw. der Wohnbereichsleitung abzuklären.



11. Verpflegung

Unsere in Zusammenarbeit mit Diätolog*innen erstellten Standardmenüs und Menüpläne stellen eine bedarfsgerechte Ernährung für alle unsere Bewohner*innen sicher. 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 Bewohner*innen 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 Diätolog*innen. 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.

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

Frühstück:	ab 7.30 Uhr
Mittagessen:	ab 12.00 Uhr
Jause:	ab 15.00 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 Bewohner*in mittels SEPA-Lastschrift oder 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 Mitarbeiter*innen unseres Pflegewohnhauses. Wir ersuchen Sie selbst zur Sauberkeit in allen Bereichen durch Vermeidung unnötiger Verunreinigung beizutragen. Wir möchten Sie bitten,



Verunreinigungen jeglicher Art dem Pflege- und Betreuungsteam zu melden, welches sich um eine zeitnahe Reinigung bemühen wird.

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 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 Bewohner*in hat das Recht auf Berücksichtigung kultureller Bedürfnisse und auf religiöse, spirituelle Betreuung (siehe auch Punkt 32. Bewohner*innenrechte bzw. §4 (2) 12. & 13. WWPG – Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetz). Wenn Sie den Besuch eines Geistlichen oder eines*einer Seelsorger*in wünschen, wenden Sie sich bitte an unser Betreuungs- und Pflegeteam. Wir werden bemüht sein, eine*n Seelsorger*in 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 Seelsorger*in sowie das Betreuungs- und Pflegeteam 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*der Bewohner*in.

16. Besuche

Sie haben jederzeit das Recht auf Empfang von Besuchen unter Rücksichtnahme auf andere Bewohner*innen und den Pflegewohnhausbetrieb (siehe auch Punkt 32. Bewohner*innenrechte 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 Pflegeteam 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*Ihrer Erwachsenenvertreter*in 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.

Die Kosten für eine Nachsendung der Bewohner*innenpost an An- & Zugehörige oder den*die Erwachsenenvertreter*in sind von dem*der Bewohner*in zu tragen.

18. Nachtruhe

Als Nachtruhe gilt die Zeit von 22.00 Uhr bis 6.00 Uhr. Aus Rücksicht auf Ihre Mitbewohner*innen 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 Bewohner*innen 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 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 zu 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 oder Ihre*n Erwachsenenvertreter*in geschehen.

21. Abwesenheit

Auch bei Abwesenheiten, beispielsweise durch Urlaub, Krankenhaus- oder Kuraufenthalt wird Ihnen Ihr Zimmer für diese Zeit freigehalten (durch die Begleichung des Abwesenheitstarifs seitens des Fördergebers). 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 versperrbaren 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 Haustechniker*in besprochen werden. Bei jedem Elektrogerät hat im Pflegewohnhaus eine dokumentierte Sichtkontrolle durch den*die Haustechniker*in stattzufinden. Zudem ist jedes Elektrogerät auf Verlangen aus Sicherheitsgründen sowie zum Zwecke des Brandschutzes einer elektrischen Eingangsprüfung durch eine*n zertifizierte*n Elektriker*in zu unterziehen. Die Kosten hierfür sind von Ihnen zu tragen. Sehr gerne vermitteln wir Ihnen eine*n Elektriker*in.

Hinsichtlich des Anschlusses eines eigenen TV-Geräts im Bewohner*innenzimmer ist sämtliches dafür nötige Zubehör (Kabel etc.) durch den*die Bewohner*in oder dessen*deren An- und Zugehörige bzw. Erwachsenenvertreter*in bereitzustellen.



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 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 Hausleitung. 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 von dem*der Verursacher*in Schadenersatz zu leisten.



26. Besondere Vorkommnisse

Besondere Vorkommnisse oder Beobachtungen melden Sie bitte unverzüglich einem*einer Mitarbeiter*in des Pflegewohnhauses. Gerne können Sie auch einen der Feedback-Briefkästen 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 Mitarbeiter*innen und Rettungsmannschaften ist unbedingt Folge zu leisten.

Für weitere Informationen sowie die hauseigenen Spezifikationen zum Thema Brandschutz und Evakuierung kann die Katastrophenordnung des Pflegewohnhauses herangezogen werden.

28. Vertrauensperson, Erwachsenenvertreter*in und An- und Zugehörige

Wir verwenden drei unterschiedliche Bezeichnungen für jene Personen, 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 Bewohner*innendokumentation hinterlegt.
- b) Erwachsenenvertreter*in: Etwaige Erwachsenenvertreter*innen werden ebenfalls in der Bewohner*innendokumentation hinterlegt, um diese gegebenenfalls unkompliziert erreichen zu können.



- c) An- und Zugehörige: Alle anderen Personen, die Ihnen wichtig sind, sind gern gesehene Besucher*innen. Die jeweiligen Kontaktdaten Ihrer An- und Zugehörigen können auf Ihren Wunsch hin ebenfalls in der Bewohner*innendokumentation 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 Mitarbeiter*innen dürfen aus Datenschutzgründen nur dann telefonisch Informationen über Sie weitergeben, wenn vom Anrufenden ein Info-Code hinterlegt ist und dieser korrekt genannt werden kann.

Um im Bedarfsfall jederzeit Ihre Vertrauensperson, Ihre*n Erwachsenenvertreter*in bzw. Ihre An- und Zugehörigen erreichen zu können, bitten wir Änderungen von Adressen, E-Mail-Adressen oder Telefonnummern sowie vorübergehende Nichterreichbarkeiten (Urlaub etc.) der Wohnbereichsleitung bzw. dem Team von Beratung & Service bekannt zu geben.

29. Feedback (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 Pflegeteam, die Wohnbereichsleitungen, Beratung & Service oder an die Haus- bzw. Pflegedienstleitung zu wenden.

Für schriftliche Feedbacks stehen Ihnen außerdem jederzeit unsere Feedbackbriefkästen im Pflegewohnhaus sowie das Feedbackformular auf unserer Website zur Verfügung.

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

Darüber hinaus weisen wir auf die Möglichkeit hin, Ihre Anliegen, Wünsche und Beschwerden auch bei der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenadvokatur 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 Bewohner*in eine Dokumentation, in welche die pflegerischen, medizinischen, therapeutischen und die zum Wohl der Bewohner*innen erforderlichen Maßnahmen eingetragen werden. Diese Dokumentation beginnt mit dem Zeitpunkt des Einzugs und wird unter steter Einhaltung des Datenschutzes auch nach Vertragsende (durch Auszug oder Tod) noch 10 Jahre archiviert.

32. Bewohner*innen-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 Arzt- bzw. Ärztinnenwahl, 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 Therapeut*innen oder durch Vermittlung von Therapeut*innen;
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*innen;



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 Bewohner*innenservicestelle (bei Heimen für mehr als 50 Bewohner*innen) und der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft (WPPA);
18. Recht auf Einbringung von Anregungen und Beschwerden bei der Bewohner*innenservicestelle (bei Heimen für mehr als 50 Bewohner*innen);
19. Recht auf Abhaltung von Bewohner*innenversammlungen und Wahlen von Bewohner*innenvertreter*innen (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. Verbot der Geschenkkannahme

Den im Pflgewohnhaus beschäftigten Mitarbeiter*innen ist es strikt untersagt, im Rahmen ihrer Tätigkeit von Bewohner*innen oder Dritten Geschenke, Trinkgelder oder Ähnliches, anzunehmen. Betrachten Sie eine Zurückweisung bitte nicht als Missachtung Ihrer gut gemeinten Geste. Wenn Sie jemanden besonders auszeichnen möchten, so freut sich die Person über Ihre anerkennenden Worte.

Spenden an die Casa Leben gGmbH als Organisation sind möglich. Genauere Informationen dazu erhalten Sie bei der Hausleitung bzw. dem Team von Beratung & Service.



34. Verstöße gegen die Hausordnung

Bei groben Verstößen gegen die Hausordnung erfolgt eine nachweisliche Ermahnung durch die Haus- oder 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 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 Bewohner*innen 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, das 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- bzw. Pflegedienstleitung das Betreten des Pflegewohnhauses verboten werden.

Raum für
Geborgenheit.



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!

*Enisa Nedzibovic, MSc
Prokuristin & Bereichsleitung Pflege*

*Maria Glawogger, MSc, MBA
Hausleitung*

Wien, im Jänner 2024

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

Bewohner*in

ggf. Erwachsenenvertreter*in

ggf. Vertrauensperson