

# Heimordnung

## Seniorenresidenz Kursana Wien-Tivoli

Kursana Residenzen GmbH  
1120 Wien  
Hohenbergstraße 58  
Tel. +43 (0)1/812866 - 0  
Fax. +43 (0)1/812866 - 5104  
www.kursana.at

Kursana - Mein sicheres Zuhause

### Die Kursana-Philosophie

Kern unseres Handelns ist die Individualität und Selbstbestimmung des einzelnen Menschen. Jedem Menschen treten wir mit Wertschätzung und Achtung seiner Lebensgeschichte gegenüber. Unsere Aufgabe ist es, die Selbständigkeit, Ressourcen und Fähigkeiten unserer BewohnerInnen zu erhalten und zu fördern, Geborgenheit zu schaffen und Unterstützung zu leisten. Wir gewährleisten eine hohe Lebensqualität, auch durch vielfältige Angebote zur aktiven Teilnahme am gesellschaftlichen Leben innerhalb und außerhalb der Residenz. Zentral ist auch die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Angehörigen und Betreuern. Wir stehen für hohe Pflege- und Dienstleistungsqualität, die wir stetig weiterentwickeln. Unser Qualitätsmaßstab ist die Zufriedenheit jedes einzelnen Bewohners.

### Beginn und Ende des Heimaufenthalts

In der Kursana Residenz Wien-Tivoli nehmen wir grundsätzlich Interessenten auch ohne PflegegeldEinstufungen auf, da die Betreuungsformen in aktives Wohnen, betreutes Wohnen und stationäre Pflege gegliedert sind. Eine Aufnahme in den stationären Bereich ist ab Pflegegeldstufe 3 sinnvoll. Es ist möglich, einen Kostenzuschuss beim zuständigen Sozialhilfeträger zu beantragen.

Grundlage für die Aufnahme und die Pflege in der Kursana Residenz Wien-Tivoli ist der Bewohnervertrag. Der Bewohner hat die Möglichkeit, Vertrauenspersonen bekannt zu geben.

Personen mit einer physischen oder psychischen Beeinträchtigung können nicht aufgenommen bzw. entlassen werden, wenn sich herausstellt, dass:

- sie aufgrund einer geistigen Erkrankung sich selbst oder andere gefährden oder dass diese Erkrankung erheblich störend auf ihre Umgebung wirkt. In diesen Fällen muss der/die Betroffene in eine Klinik oder ein psychiatrisches Krankenhaus überstellt werden.
- Erkrankungen auftreten, für deren Behandlung die Leistungen der Kursana Residenz Wien-Tivoli nicht ausgelegt sind (notwendiger Krankenhausaufenthalt, etc.).
- sich Bewohner bei Beendigung des Aufenthalts in der Residenz nicht selbst versorgen können und auch keine andere Betreuung und Pflege sichergestellt ist. Dann wird umgehend der nach § 34 Wiener Sozialhilfegesetz WSHG zuständige Sozialhilfeträger angerufen. Er informiert die Bewohnerin oder den Bewohner über die Angebote der weiteren Betreuung und Pflege und setzt im Bedarfsfall geeignete Maßnahmen.

## **Zentrale Zuständigkeiten und Abläufe**

Die Führung des Personals erfolgt durch die Direktorin, wobei die fachliche Aufsicht über das Pflegepersonal von der Pflegedienstleitung bzw. deren Stellvertretung wahrgenommen wird. Die Leistungen, die durch Fremdfirmen erbracht werden, werden von der Direktorin angeordnet und geprüft.

Das „*Facility Management*“ des gesamten Gebäudes einschließlich der Außenanlagen wird durch Fachkräfte aus den Bereichen Sicherheit, Technik und Reinigung einer Fremdfirma sowie von weiteren externen Dienstleistern erbracht.

Unsere Küche mit Restaurant und Café wird von einer Fremdfirma als Frischküche betrieben.

Die *klassischen Verwaltungsaufgaben* wie Bewohneradministration und -Akquisition sowie die Angestelltenverwaltung werden vor Ort, zentrale Agenden wie EDV, Lohnverrechnung, zentraler Einkauf von der Hauptverwaltung wahrgenommen.

Der *Pflegedienst* wird von der Pflegedienstleitung geleitet. Pro Station gibt es eine verantwortliche Pflegefachkraft, die als Stationsleitung eingesetzt ist. Die pflegerische Betreuung ist rund um die Uhr sichergestellt.

Es besteht grundsätzlich freie Arztwahl. Die Kursana Residenz Wien-Tivoli kooperiert mit niedergelassenen Allgemeinärzten und diversen Fachärzten, die zur regelmäßigen ärztlichen Betreuung und Versorgung zur Verfügung stehen. Die ärztliche Visite findet regelmäßig sowie bei Bedarf statt. Bei Bedarf vermitteln wir Fachärzte.

Die Mitarbeiter der Direktion und die Pflegedienstleitung sind Montag bis Donnerstag jeweils in der Zeit von 8.00 bis 16:30 Uhr und Freitag von 8.00 bis 14.30 Uhr anwesend. Darüber hinaus ist die Rezeption rund um die Uhr (Montag bis Sonntag 00:00 – 24:00 Uhr) geöffnet und steht für Fragen, Wünsche und Anregungen zur Verfügung und leitet diese gegebenenfalls weiter.

## **Befugnisse der in der Residenz tätigen Personen**

Der Zutritt zum Appartement und Pflegezimmer ist den MitarbeiterInnen grundsätzlich nur gestattet, wenn sie eine Dienstleistung erbringen und wenn der Bewohner anwesend ist. Aus wichtigem Grund, wie beispielsweise bei Vorliegen eines technischen Gebrechens, ist die Hausleitung oder ein von ihr beauftragter Mitarbeiter jedoch berechtigt, jederzeit das Appartement zu betreten.

Das im Haus tätige Personal ist nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen zur Verschwiegenheit über alle ihm anvertrauten oder bekannt gewordenen Tatsachen verpflichtet. Alle in der Kursana Residenz Wien-Tivoli beschäftigten Personen, einschließlich jener, die zur Ausbildung, als Praktikant oder externer Dienstleister dort anwesend oder tätig sind, sind insbesondere zur Verschwiegenheit in Bezug auf die Krankheit von BewohnerInnen und über deren persönliche, wirtschaftliche oder sonstige Verhältnisse verpflichtet. Ausgenommen von dieser Verschwiegenheit sind Mitteilungen an das ärztliche, pflegerische und Verwaltungspersonal, die sachlich zur Abwicklung des ordnungsgemäßen Pflegeheimbetriebs notwendig sind.

Ausnahmen von der Verschwiegenheitspflicht bestehen nur insoweit, als sie vom Gesetz oder der dafür zuständigen Behörde im Einzelfall angeordnet sind bzw. der Bewohner eine Vertrauensperson benannt hat, welcher Auskunft erteilt werden darf.

Alle in der Kursana Residenz Wien-Tivoli beschäftigten Personen dürfen gegenüber Dritten im Einzelfall Auskunft darüber erteilen, ob ein Bewohner aufgenommen worden ist und wo er angetroffen werden kann, sofern der Bewohner eine solche Auskunftserteilung nicht untersagt hat.

Dem im Haus tätigen Personal ist die Annahme von Geschenken und anderen geldwerten Zuwendungen nicht gestattet.

### **Bestimmungen über die Mitwirkung der Bewohner**

Die Rechte der BewohnerInnen gemäß dem Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetz WWPG, insbesondere zur Wahrung der Würde und Individualität, sind in den Führungsprinzipien und in der täglichen Arbeit der Kursana Residenz Wien-Tivoli stets zu beachten.

In geheimer Wahl können die BewohnerInnen aus ihrem Kreis einen Bewohnervertreter wählen, der von der Heimleitung in Angelegenheiten der Bewohnerrechte anzuhören ist.

Wünsche, Ideen und Anregungen zur Gestaltung des Gemeinschaftslebens in der Residenz nehmen die Mitarbeiterinnen der Rezeption als Servicestelle des Hauses gerne entgegen.

### **Weitere Informationen und Hausordnung**

#### *Besuchszeiten*

Besuche sind in Absprache mit der Stationsleitung jederzeit möglich. Es wird jedoch darum gebeten, dass die Besucher Rücksicht auf Zeiten der Pflege nehmen. Zur Orientierung gelten im Pflegebereich die Besuchszeiten von 11:00 –18:00 Uhr.

#### *Urlaub, Ausgang und Abwesenheiten*

Unsere BewohnerInnen werden gebeten, sich bei längerfristigem Verlassen des Hauses (Urlaub, Krankenhausaufenthalt) an der Rezeption abzumelden. Nur dadurch ist gewährleistet, dass Hausdame, Reinigung und Küche informiert sind. Wir empfehlen ebenso, die Rezeption zu informieren, wenn man abends abwesend ist. Es dient der eigenen Sicherheit.

#### *Ruhe*

Das Zusammenleben in unserem großen Haus verlangt eine gewisse Rücksichtnahme aufeinander.

Wir haben Mittagsruhe von 13.00 Uhr bis 15.00 Uhr  
Nachtruhe von 22.00 Uhr bis 08.00 Uhr

Diese Zeiten sollten im Interesse aller BewohnerInnen eingehalten werden.

Die Lärmisolierung in unserem Haus ist sehr gut. Dennoch bitten wir Sie, die Radio- und Fernsehgeräte auf Zimmerlautstärke einzustellen. Wenn dies zu leise ist oder Beschwerden angemeldet werden, werden Kopfhörer empfohlen.

#### *Brandschutz*

Die im Haus kundgemachten Brandschutzbestimmungen sind einzuhalten. Zur Sicherheit sind alle Mitarbeiter verpflichtet, an den in regelmäßigen Abständen im Haus stattfindenden Brandschutz-Informationsveranstaltungen und Brandschutz-Schulungen teilzunehmen.

Prinzipiell gilt im Haus Rauchverbot. Nur in gekennzeichneten Bereichen außerhalb des Hauses ist das Rauchen erlaubt. Es ist sicherzustellen, dass Asche und Zigarettenreste in den aufgestellten Behältern ordnungsgemäß entsorgt werden.

Elektrische Geräte können bei einem Defekt oder unsachgemäßer Handhabung Brandsituationen herbeiführen. Unser Brandschutzbeauftragter berät Sie gerne!

Im Falle eines Feueralarms ist gemäß *Verhalten im Brandfall* bzw. *Evakuierung im Brandfall* vorzugehen sowie den Anweisungen des Personals Folge zu leisten.

#### *Tiere im Heim*

Generell ist die Tierhaltung im Einzelfall mit der Direktion abzustimmen. Kleintiere können bei entsprechendem Attest gehalten werden. Für die Betreuung und Haltung des Tieres ist der Besitzer selbst verantwortlich. Aus hygienischen oder gesundheitlichen Gründen oder aus Gründen der Unzumutbarkeit gegenüber anderen BewohnerInnen kann die Zustimmung zur Haltung des Tieres zurückgenommen werden. Größere Tiere sind, mit Ausnahme therapeutischer Zwecke, im gesamten Haus verboten.

#### *Haftung, Wertgegenstände und Schadenersatz*

Gemäß Wohnervertrag ist der Abschluss einer Haftpflichtversicherung für jeden Bewohner in Appartements Pflicht. Sollten Sie eine solche Versicherung noch nicht haben, bieten wir die Möglichkeit, über eine Gruppenversicherung eine günstige Haftpflichtversicherung abzuschließen. Nähere Informationen sowie die entsprechenden Formulare liegen in der Verwaltung auf.

Mit dem Eigentum und der Einrichtung der Kursana Residenz Wien-Tivoli bitten wir Sie sorgfältig umzugehen. Für mutwillig zerstörtes oder durch grob fahrlässigen Umgang bzw. mit Vorsatz beschädigtes Residenz-Eigentum ist vom Schädiger Schadenersatz zu leisten.

Aus Sicherheitsgründen weisen wir darauf hin, dass auch trotz größter Sorgfaltsmaßnahmen Gegenstände entwendet werden können. Bitte bewahren Sie daher Geld oder Wertgegenstände nur in einem Ausmaß, das zum täglichen Gebrauch erforderlich ist, im Appartement auf. Bitte nutzen Sie für größere Geldbeträge die Angebote der Bankinstitute.

#### *Besucher und hausfremde Personen*

Die Hausordnung gilt sinngemäß auch für Besucher und hausfremde Personen. Hausfremden ist der Zutritt zum Zwecke der entgeltlichen Leistungserbringung nur mit Zustimmung der Direktorin des Hauses erlaubt.

Personen, welche die Ruhe und Ordnung der Residenz stören, kann das Betreten des Hauses untersagt werden.

Hausspezifische Ergänzungen zur Hausordnung sind in der jeweils aktuellen „Herzlich Willkommen – Mappe“ in alphabetischer Aufstellung aufgeführt, die unseren BewohnerInnen bei der Aufnahme übergeben wird.

Diese beinhaltet insbesondere nachstehende Informationen:

- Name und Erreichbarkeit der Direktorin und Pflegedienstleitung sowie aller wichtigen Bereichsleiter und des diensthabenden Pflegepersonals.
- Räumlichkeiten und Öffnungszeiten externer Dienstleister, Ärzte und Therapeuten, Gemeinschafts- und Freizeiteinrichtungen, Serviceleistungen wie Wäsche, Einkauf, etc. oder Nutzung der gastronomischen Angebote.
- Service-Zeiten und Service-Intervalle
- Bedienungsanleitungen und Sicherheitsbestimmungen

Die Heimordnung ist den BewohnerInnen bei ihrer Aufnahme zur Kenntnis zu bringen und im Heim gut sichtbar und lesbar anzuschlagen oder als Broschüre aufzulegen.