



Barmherzige  
Schwestern  
Pflege. **St. Katharina**

# HEIMORDNUNG

## **Haus St. Katharina** 1060 Wien, Millergasse 6-8

Barmherzige Schwestern Pflege GmbH

Sehr geehrte Bewohnerin,  
sehr geehrter Bewohner,

**wir begrüßen Sie bei uns im Haus St. Katharina sehr herzlich!** Unsere Mitarbeiter sind gemeinsam mit den Barmherzigen Schwestern sehr um Ihr besonderes Wohl bemüht und wir hoffen, dass Sie sich schon sehr bald bei uns gut aufgenommen und wie daheim fühlen.

Mit den zwei Standorten „Haus St. Katharina“ in Wien-Gumpendorf und „Haus St. Louise“ im niederösterreichischen Maria Anzbach sind die Barmherzigen Schwestern seit vielen Jahren für ihre hohe Kompetenz in der pflegerischen Betreuung sowie für ihre besondere Zuwendung bekannt. Beide Häuser sind für alle Menschen offen, die Pflege und Unterstützung brauchen, und stehen als jeweils eigenständige Einheiten unter dem gemeinsamen Dach der gemeinnützigen **Barmherzige Schwestern Pflege GmbH** als Rechtsträger, einem Unternehmen der Vinzenz Gruppe Krankenhausbeteiligungs- und Management GmbH.

Wir dürfen Ihnen in dieser Heimordnung allgemeine Informationen und rechtliche Rahmenbedingungen für die Zeit des Aufenthaltes in unserem Haus St. Katharina zusammenfassen.

### **1. Heim- und Pflegedienstleitung**

Mit der gesamtverantwortlichen Leitung des Hauses St. Katharina ist als Heim- und Pflegedienstleiterin **DGKS Astrid Reiter, MSc** betraut. Als Heimleiterin ist sie für die gesamtverantwortliche Führung des Hauses St. Katharina verantwortlich. Sie stellt die optimale Betreuungs- und Pflegequalität auf Basis des mäuseutischen Pflegekonzeptes und vor dem Hintergrund unserer Werte für unsere Bewohnerinnen und Bewohner gemeinsam mit den Führungskräften in der Pflege sicher.

Die pflegerische Betreuung ist rund um die Uhr für Sie sichergestellt. Bei Fragen, die die pflegerische Betreuung betreffen, stehen Ihnen oder Ihrer Vertrauensperson unsere Mitarbeiter aus der Pflege, insbesondere die Wohnbereichsleiterin und die Heim- und Pflegedienstleiterin zur Verfügung.

Das Büro der Heim- und Pflegedienstleiterin befindet sich im Erdgeschoss.

## 2. Ihr Einzug im Haus St. Katharina

Im Haus St. Katharina bieten wir stationäre Langzeitpflege, stationäre Kurzzeitpflege und Tagespflege an. Wir versorgen insgesamt 96 Bewohner in fünf Wohnbereichen. Ein Wohnbereich wird als Wohngruppe für 13 demente Bewohner geführt.

Unser Haus St. Katharina ist vom Fonds Soziales Wien (FSW) offiziell als Pflegeheim anerkannt und hat einen Großteil der Betten als sogenannte Kontingentbetten (d.h. gefördert durch den FSW) genehmigt. Sollten Sie eine Förderung seitens des FSW beantragen wollen, unterstützen wir Sie hierbei sehr gerne.

Unsere Mitarbeiterin im Bewohnerservice/Verrechnung (Mag. Monika Skalny) steht Ihnen für alle Fragen rund um die Vormerkung, Ihren Einzug in unser Pflegehaus, bei der Entlassung oder Transferierung aus unserem Haus sowie hinsichtlich der Verrechnung sehr gerne zur Verfügung. Sie finden das Büro im Erdgeschoss neben dem Büro der Heim- und Pflegedienstleiterin. Auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Rezeption stehen jederzeit für etwaige Fragen zu Ihrer Verfügung.

Wir führen unsere Bewohner und Klienten bereits vor dem Einzug bei uns sehr gerne durch unser Haus, damit Sie sich auch räumlich ein Bild machen können. Die endgültige Zuteilung eines Zimmers erfolgt durch die Heim- und Pflegedienstleiterin in Absprache mit Ihnen und der Wohnbereichsleiterin und in Abhängigkeit der freien Bettenverfügbarkeit.

Aufgrund rechtlicher Bestimmungen muss zwischen Ihnen und uns als Rechtsträger des Hauses **innerhalb der ersten zwei Wochen** Ihres Aufenthaltes bei uns im Haus ein schriftlicher **Heimvertrag** abgeschlossen werden. Dieser regelt unter anderem auch die Kosten für Ihren Aufenthalt in unserem Haus.

## 3. Ausstattung und Zimmerreinigung

Im Haus St. Katharina befinden sich insgesamt 54 Ein- und 21 Zweibettzimmer. Alle Zimmer sind mit einem modernen höhenverstellbaren Pflegebett, einer barrierefreien Nasszelle mit Dusche und WC ausgestattet und entsprechen der dem Heimvertrag angeschlossenen Beschreibung.

Unsere Mitarbeiter sehen in den Zimmern die Wohnungen der Betroffenen, achten deren Privatsphäre und respektieren die Rückzugsmöglichkeit für die Bewohner. Die Zimmer sind möbliert, können durch Sie jedoch gerne mit eigenen Einrichtungsgegenständen wie Bildern, Teppichen oder Ruhesesseln und ähnlichen kleineren Möbeln individuell gestaltet werden. Der Vollständigkeit halber weisen wir darauf hin, dass das Einbringen und Verwahren von gefährlichen Stoffen und Waffen aller Art verboten ist.

In jedem Zimmer ist ein Fernsehanschluss (Sat-TV) vorhanden. Auch ein privater Telefonanschluss ist in jedem Zimmer möglich. Wir unterstützen Sie gerne in der Anmeldung Ihres Telefonanschlusses. Wenden Sie sich dazu bitte jederzeit an die Mitarbeiter in der Rezeption oder Ihre Wohnbereichsleiterin.

In unseren allgemeinen Aufenthaltsbereichen befinden sich Fernsehgeräte für die allgemeine Verwendung. Wenn Sie einen Fernseher auf dem Zimmer wünschen, müssen Sie diesen bitte grundsätzlich selbst beistellen, in jedem Zimmer ist ein Fernsehanschluss (Sat-TV) für Sie vorbereitet.

Die Reinigung des Hauses und insbesondere Ihres Zimmers erfolgt durch unsere eigenen Raumpflegerinnen. Wir danken Ihnen bereits vorab, dass Sie uns darin unterstützen, zur Sauberkeit in allen Bereichen beizutragen.

#### **4. Zimmerwechsel, Umzug innerhalb des Hauses in einen anderen Wohnbereich**

Für die Zeit Ihres Aufenthaltes bei uns ist Ihnen ein Pflege- und Betreuungsplatz gesichert. Sollten Sie sich in Ihrem Zimmer nicht wohlfühlen oder Sie möchten mit einem anderen Mitbewohner das Zimmer teilen, wenden Sie sich bitte an Ihre Wohnbereichsleiterin, die Mitarbeiter im Bereich „Bewohnerservice/Verrechnung“ oder die Heim- und Pflegedienstleiterin. Wir werden uns bemühen, Ihren Wünschen zu entsprechen!

Ebenso kann es von Seiten des Hauses St. Katharina erforderlich sein, Sie in ein anderes Zimmer zu verlegen. Dies wird jedoch nur nach Rücksprache mit Ihnen bzw. Ihrer Vertrauensperson geschehen.

#### **5. Ärztliche Betreuung, Medikamente/Arzneien**

Im Haus St. Katharina haben Sie eine freie Arztwahl. Sehr herzlich sind Ihr Hausarzt, Ihr vertrauter Arzt für Allgemeinmedizin und Ihr Facharzt bei uns im Haus St. Katharina willkommen. Wir können Sie auch gerne bei der Arztwahl unterstützen.

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

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass von unserem Pflegepersonal nur ärztlich verordnete Medikamente (Tabletten, Salben, Cremes, Tropfen, etc.) verabreicht werden dürfen. Für Medikamente und Arzneien ohne ärztliche Verordnung können wir aus juristischen Gründen leider keine Verantwortung und Hilfestellung übernehmen. Falls Sie über privat besorgte Medikamente/Arzneien verfügen sollten, bitten wir Sie uns darüber zu informieren. Wir übernehmen gerne die Organisation der ärztlichen Verordnung.

#### **6. Speisen und Getränke**

Bei dem Speisenangebot für unsere Bewohner legen wir großen Wert auf eine ausgewogene und den jeweiligen Bedürfnissen unserer Bewohner angepasste Ernährung. Sie können täglich zwischen drei Menüs wählen. Die Speisen werden – je nach Wunsch unserer Bewohner – gemeinsam im Speisesaal, in den Aufenthaltsbereichen oder in den Zimmern eingenommen. Gefrühstückt wird gemeinsam im Wohnbereich. Gemütliche Kaffee- und Nachmittagsrunden in den Wohnbereichen oder unser Kaffeekränzchen im Erdgeschoss ergänzen unser Angebot. Im Bedarfsfall steht die Diätologin des naheliegenden Krankenhauses zur Verfügung.

Bitte orientieren Sie sich an folgende Essenszeiten:

Frühstück: ab 7.30 Uhr  
Mittagessen: ab 11.45 Uhr  
Jause: ab 14.00 Uhr  
Abendessen: ab 16:45 Uhr

Sollten Sie bezüglich des Essens oder der Essenszeiten Sonderwünsche haben, wenden Sie sich bitte jederzeit an Ihre Wohnbereichsleiterin. Wir werden versuchen, Ihren Wünschen so gut als möglich zu entsprechen.

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

## **7. Wäschereinigung und -versorgung**

Bettwäsche und Handtücher stellen wir von Seiten des Hauses zur Verfügung, sehr gerne können Sie auch Ihre persönliche Bettwäsche mitnehmen.

Auf Wunsch übernehmen wir (bis auf Widerruf und auf unsere Kosten) das Waschen der persönlichen Kleidung unserer Bewohner. Um dieses Angebot nutzen zu können, müssen die Kleidungsstücke waschbar und mit Ihrem Namen gekennzeichnet sein. Wenn Sie dieses Service nutzen wollen, wenden Sie sich bitte an Ihre Wohnbereichsleiterin und übergeben Sie uns bitte Ihre Kleidung beim Einzug im Haus St. Katharina in sauberem Zustand (mit Liste). Ihre Wäschestücke werden dann in Folge von der Wäschefirma mit Ihrem Namen gekennzeichnet.

Trotz sorgfältiger Behandlung der Wäsche können wir Schäden bei der Reinigung nicht gänzlich ausschließen. Unser Haus kann keine Haftung für ungekennzeichnete bzw. nicht dauerhaft gekennzeichnete Wäsche übernehmen. Für die Reinigung und Pflege empfindlicher Kleidungsstücke empfehlen wir Ihnen selbst Sorge zu tragen (Strickwaren, Seidenkleidung etc). Wäschestücke, die einer chemischen Reinigung bedürfen, können leider nicht übernommen werden.

## **8. Religionsausübung, Seelsorge**

Im Miteinander einer ganzheitlichen Pflege und Betreuung nehmen unsere Seelsorgerinnen persönliche Ängste und Nöte wahr und gehen auf die religiösen Bedürfnisse unserer Bewohner ein. Die Miteinbeziehung der Angehörigen in diesen Prozess ist uns dabei sehr wichtig. Bitte wenden Sie sich bei einem Interesse diesbezüglich jederzeit an die Mitarbeiter der Pflege in den Wohnbereichen.

Für Andachten und Gottesdienste ist unsere hauseigene Kapelle im 1. Stock jederzeit für Sie geöffnet. In unserer Kapelle wird 3x wöchentlich die heilige Messe gefeiert, wobei wir auch Wert auf die Feste und Feiern des Kirchenjahres legen. Wir freuen uns auch ganz besonders, wenn Sie an der Feier der Heiligen Messe und den Gebeten der Schwestern teilnehmen wollen. Die Zeiten entnehmen Sie bitte den gesonderten Aushängen auf der Kapellentüre. Gerne begleiten wir Sie auf dem Weg von Ihrem Wohnbereich in die Kirche. Alle Gottesdienste können über Radio und Fernsehen auch in den Zimmern mitverfolgt werden. Auch finden regelmäßig heilige Messen in Verbindung mit der Spende der Krankensalbung sowie Gedenkgottesdienste für unsere verstorbenen Bewohner statt.

Wie jedem unserer Bewohner steht Ihnen das Recht auf freie Religionsausübung zu. Wenn Sie den Besuch eines Priesters, einer geistlichen Schwester oder eines Seelsorgers wünschen, melden Sie dies bitte an die Mitarbeiter der Pflege in Ihrem Wohnbereich. Wir werden uns sehr darum bemühen, einen Seelsorger Ihres Religionsbekenntnisses zu verständigen.

## **9. Besuchszeiten**

Während der Zeit von **8.00 Uhr bis 19.00 Uhr** ist ein Besuch im Haus St. Katharina ohne jede Einschränkung möglich. Außerhalb dieser Zeiten bitten wir um Rücksprache mit dem Pflorgeteam - aus Rücksicht auf die anderen Bewohner und die betrieblichen Notwendigkeiten. Im Interesse unserer Bewohner empfehlen wir, die Mittagsruhe von 12.30 bis 13.30 Uhr zu beachten.

## **10. Nachtruhe / Zugang ins Haus St. Katharina**

Als Nachtruhe gilt die Zeit von 22.00 Uhr bis 6.00 Uhr. Aus Rücksicht auf die Mitbewohner bitten wir Sie, Ihre Radiogeräte, Fernsehgeräte und andere Geräuschquellen auf Zimmerlautstärke einzustellen bzw. Kopfhörer zu verwenden.

Während der Zeit von 19.00 Uhr bis 6.00 Uhr sind alle Eingänge des Hauses versperrt. Der Zutritt in das Haus St. Katharina ist über unsere Gegensprechanlage (Glocke) jederzeit möglich.

## **11. Privatsphäre/ Schlüssel**

Auf Wunsch erhalten Sie gerne einen persönlichen Schlüssel für Ihr Zimmer. Unsere Mitarbeiter achten sehr darauf, die Privatsphäre unserer Bewohnerinnen und Bewohner in Ihren Zimmern zu wahren, allerdings ist unseren Mitarbeitern bei Bedarf Zugang in die Zimmer zu gewähren.

Die Haftung für den persönlichen Zimmerschlüssel liegt bei Ihnen als Bewohner, bei Abhandenkommen des Zimmerschlüssels müssen wir daher Ersatzkosten in Rechnung stellen. Den Verlust des Schlüssels melden Sie bitte umgehend an die Heim- und Pflegedienstleiterin.

## **12. Urlaub/ Minderung des Entgeltes**

Wenn Sie während Ihres Aufenthaltes im Haus St. Katharina auf Urlaub fahren wollen, ist dies jederzeit möglich. Wir halten Ihnen Ihren Platz gegen Bezahlung der Grundgebühr (ev. zuzüglich Einzelzimmerzuschlags) für die vereinbarte Zeit frei. Wir bitten Sie, den geplanten Urlaub so bald als möglich im Voraus mit Ihrer Wohnbereichsleiterin zu besprechen. Diese wird das Bewohnerservice/Verrechnung darüber informieren, um auch die Verrechnung der Grundgebühr in die Wege zu leiten.

## **13. Persönliches Eigentum**

Zu Ihrer Sicherheit empfehlen wir Ihnen, Bargeld und Wertgegenstände außerhalb des Hauses zu deponieren. Sehr gerne besteht die Möglichkeit, diese im Tresor im Haus St. Katharina unterzubringen. Für nicht im Tresor aufbewahrte Gegenstände können wir keine Haftung übernehmen.

In Ihrem eigenen Interesse raten wir Ihnen, in Ihrem persönlichen Wohnbereich nur soviel Bargeld zu verwahren, als Sie zur Bestreitung der täglichen Bedürfnisse benötigen. Wir empfehlen Ihnen weiters den Abschluss einer eigenen Haushaltsversicherung.

## **14. Tiere im Haus St. Katharina**

Den Einsatz von Tieren in den Pflegehäusern der Barmherzigen Schwestern ist eine wertvolle Ergänzung in der Betreuung der uns anvertrauten Menschen. Unser Konzept definiert entsprechendem Struktur- und Prozessstandard, durch den das Risiko durch den Einsatz von Tieren in einem Pflegehaus kalkulierbar ist.

Wir freuen uns über Besuch von Haustieren und ersuchen Sie vorab um Information an die Wohnbereichsleiterin. Im Haus St. Katharina sind die Rahmenbedingungen für Präsenztiere festgelegt, wobei im Vorfeld die Verantwortungen und Zuständigkeiten eindeutig festgelegt werden müssen. Bitte füttern Sie die Vögel nicht vom Fenster aus, wir haben eigene Futterhäuschen für Sie eingerichtet.

## **15. Pflanzen**

Um den wohnlichen Aspekt in Ihrem Zimmer zu unterstreichen, steht es Ihnen frei Ihr Zimmer mit Pflanzen zu dekorieren. Aufgrund hygienischer Vorschriften von Seite der Behörde möchten wir Sie allerdings bitten, Pflanzen in Hydrokultur zu verwenden.

## **16. Eigentum des Hauses**

Wir bitten Sie, mit allen Gegenständen und Räumlichkeiten unseres Hauses sorgsam umzugehen. Wenn Sie Hauseigentum durch grob fahrlässigen Umgang oder Vorsatz beschädigen, ist von Ihnen Schadenersatz zu leisten.

## **17. Rauchen, Brandschutz und Sicherheit**

Rauchen ist in unserem Haus selbst nicht gestattet - es darf ausschließlich im Garten bzw. auf der Terrasse im 1. Stock und im Erdgeschoß im Bereich zwischen den Schiebetüren (Windfang) geraucht werden.

Die Verwendung von Heizdecken, Heizstrahlern, Elektrokochern, Bügeleisen und ähnlichen Elektrogeräten sowie das Anzünden von Kerzen sind aus Gründen des Brandschutzes nicht erlaubt. Selbst mitgebrachte Radios, Fernsehapparate, Lampen, usw. müssen TÜV/CE geprüft sein. Das Aufstellen von Elektrogeräten sowie das Verlegen von Verlängerungskabeln sind nur nach Absprache mit der Haustechnik möglich.

Im Brandfall ist das Haus St. Katharina entsprechend den Fluchtwegschildern zu verlassen. Den Anweisungen von unseren Mitarbeitern und Rettungsmannschaften ist unbedingt Folge zu leisten.

## **18. Besondere Vorkommnisse**

Sicherheit geht über alles! Wenn Sie besondere Vorkommnisse oder Beobachtungen wahrnehmen, melden Sie diese bitte unverzüglich einem Mitarbeiter unseres Hauses.

## **19. Depotgeld**

Damit Sie sich nicht um die Bezahlung jeder Rechnung persönlich kümmern müssen, besteht die Möglichkeit in der Rezeption ein Depotgeld zu hinterlegen. Bei positivem Depotgeldstand erledigen wir sehr gerne für Sie die Bezahlung der Rechnungen. Allerdings möchten wir Sie bitten, sich regelmäßig über den Kontostand zu informieren und rechtzeitig Einzahlungen zu tätigen. Wir bitten um Ihr Verständnis, dass wir keinesfalls für Ihre Zahlungen in Vorlage treten können.

## **20. Geschenke**

Unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist die Annahme etwaiger Geschenke oder Entgelte von unseren Bewohnern oder Angehörigen nicht erlaubt. Betrachten Sie eine Zurückweisung bitte nicht als Missachtung Ihrer gut gemeinten Geste. Wenn Sie jemanden besonders auszeichnen möchten, so freut er sich über Ihre anerkennenden Äußerungen.

## **21. Hausverbot**

Hausfremden Personen, die die Ruhe und Ordnung im Haus stören, kann von der Heim- und Pflegedienstleiterin das Betreten des Hauses verboten werden.

## 22. Fragen und Beschwerden

Wenn Sie irgendwelche Fragen, Wünsche, Anregungen oder Beschwerden haben, so wenden Sie sich bitte gerne jederzeit an Ihre Wohnbereichsleiterin oder auch direkt an die Heim- und Pflegedienstleiterin.

Bei Fragen betreffend Administration und Verrechnung steht Mag. Monika Skalny (Bewohnerservice/Verrechnung) zu Ihrer Verfügung. Sie finden ihr Büro im Erdgeschoss neben dem Büro der Heim- und Pflegedienstleiterin.

Im Haus St. Katharina ist Eva Pürer (Leiterin Seniorenbetreuung) mit der gesetzlich vorgesehenen Aufgabe für Bewohnerservice/Beschwerdemanagement betraut. Sie nimmt Ihre Anregungen und Beschwerden entgegen und berät Sie sehr gerne.

## 23. Ihre Bewohnerrechte

Das Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetz sowie das Gesetz über die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft sehen umfassende Regelungen zur Sicherung der Rechte von Patienten und Bewohnern vor.

Die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft ist eine unabhängige und weisungsfreie Einrichtung zur Wahrung und Sicherung der Rechte und Interessen von Personen in allen Angelegenheiten des Gesundheitswesens und Pflegebereiches in Wien. Bei der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft ist die Wiener Heimkommission eingerichtet, die unter anderem regelmäßige Sprechtrage in den Wohn- und Pflegeheimen abhält (Termine werden rechtzeitig ausgehängt und bekannt gegeben).

Aushänge zur Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft finden Sie in den Wohnbereichen und im Eingangsbereich.

Ihre **Bewohnerrechte** lt. Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetz LGBL. 15/2005 i.d.g.F. sind im Heimvertrag für Sie aufgelistet.

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir hoffen, dass Ihnen dieser Überblick in der Heimordnung über unsere Angebot und organisatorischen Regelungen für die ersten Tage eine Unterstützung und Hilfe ist. Wir freuen uns sehr, dass Sie nun Teil unserer Gemeinschaft sind! Sie sind jederzeit sehr herzlich zu einem **persönlichen Gespräch** eingeladen, sollten in der Zwischenzeit Fragen und Anliegen entstehen.

Vielen Dank für Ihr Vertrauen! Wir freuen uns, wenn unser Haus St. Katharina schon bald ein Zuhause für Sie ist!

Ihre



Astrid Reiter  
Heim- und Pflegedienstleiterin

Wien, November 2013