NÖ PFLEGE- UND BETREUUNGSZENTRUM WOLKERSDORF
2120 Wolkersdorf, Withalmstraße 7
E-Mail: pbz.wolkersdorf@noebetreuungszentrum.at; Internet: www.pbz-wolkersdorf.at

Für ein gutes Miteinander …

Sehr geehrte Bewohnerin!
Sehr geehrter Bewohner!

Herzlich willkommen im NÖ Pflege- und Betreuungszentrum Wolkersdorf!

Wir möchten, dass Sie sich bei uns wohlfühlen und freuen uns, Sie unterstützen zu dürfen. Dazu braucht es ein gutes Miteinander und Zusammenwirken aller Menschen, die im Haus wohnen und arbeiten. Und ebenso bestimmter Regeln und Vereinbarungen. Dieses Dokument enthält viele allgemeine Informationen und die wichtigsten Bestimmungen.

Wir orientieren uns in der Pflege und Betreuung an folgenden Grundprinzipien:

Wir bieten individuell angepasste Betreuung, Therapie und qualitative hochwertige Pflege.

Wir wollen bedeutsame Beziehungen individuell gestalten.

Sie sollen eine vertraut-häusliche und bewohnergerechte Umgebung vorfinden und genießen, Ihre Identität und Selbstwert erhalten und entfalten, bedeutungsvoll den Alltag und das Leben gestalten und genießen können, frei in Entscheidungen sein und angemessen an Gesellschaft und Zeitgeschehen teilhaben.

Bei uns steht der Mensch im Mittelpunkt!

1. Einzug ins Haus

Sie haben sich dazu entschlossen, bei uns zu wohnen. Herzlich willkommen!

2. Umgang und Begegnung miteinander

Unsere MitarbeiterInnen und auch Ihre MitbewohnerInnen sind bemüht und bestrebt, Ihnen mit der entsprechenden Freundlichkeit, Höflichkeit und Toleranz zu begegnen. Wir ersuchen Sie Ihrerseits um einen respektvollen Umgang.

3. Direktion/Sekretariat

Mit der Leitung des Hauses ist Herr Mag. Andreas Strobl betraut. Unser Sekretariat befindet sich im Erdgeschoß. Wenn Sie allgemeine Fragen, Wünsche oder Beschwerden haben, so wenden Sie sich bitte an den Direktor oder an die MitarbeiterInnen im Sekretariat.

Unsere Bürozeiten sind:
Montag: 08.00 bis 15.30 Uhr
Dienstag: 08.00 bis 15.30 Uhr
Mittwoch: 08.00 bis 15.30 Uhr
Donnerstag: 08.00 bis 15.30 Uhr
Freitag : 08.00 bis 13.00 Uhr
Außerhalb dieser Zeiten können wir gerne Termine nach vorheriger Absprache vereinbaren.

4. Ansprechpersonen im Haus

In den Wohnbereichen finden Sie Aushänge mit Ansprechpersonen im Haus.

5. Ärztliche Betreuung

In unserem Haus finden ärztliche Visiten regelmäßig oder nach Vereinbarung statt. Selbstverständlich haben Sie (weiterhin) freie Arztwahl. Bitte besprechen Sie oder Ihre Vertrauensperson Fragen über Ihren Gesundheitszustand, die Behandlung etc. direkt mit dem/der behandelnden Arzt/Ärztin. Außerhalb der Visitenzeiten ist die medizinische Versorgung durch den NÖ Ärztedienst rund um die Uhr gewährleistet.

6. Pflege und Betreuung

Der Bereich Pflege und Betreuung wird in unserem Haus von Frau Maria Pitz, MSc geleitet. Ihr Büro befindet sich im Erdgeschoß. Ihre Pflege und Betreuung ist rund um die Uhr durch professionelle Fachkräfte sichergestellt. Bitte besprechen Sie oder Ihre Vertrauensperson Fragen zu pflegerischen Themen direkt mit den diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen.

7. Ihre Vertrauensperson

Sie haben uns beim Einzug ins Haus eine Vertrauensperson genannt. Ihre Vertrauensperson kann sich in allen Angelegenheiten an unsere MitarbeiterInnen wenden. Sie wird von uns in wichtigen Belangen verständigt, erhält allgemeine (keine medizinischen) Auskünfte, und auf Wunsch hat sie Einsicht in Ihre Bewohnerdokumentation. Medizinische Auskünfte dürfen nur durch den behandelnden Arzt/Ärztin erfolgen.

8. Persönliche Möbelstücke

Gerne können Sie beim Einzug eigene kleinere Einrichtungsgegenstände und selbstverständlich lieb gewonnene Erinnerungsstücke mitbringen. Bitte besprechen Sie die Details mit unseren MitarbeiterInnen, da auch feuerpolizeiliche Bestimmungen und hygienische sowie pflegetechnische Anforderungen zu berücksichtigen sind.

9. Speisen und Getränke. Unser Küchenservice.

Unser Küchenteam kocht täglich frisch, gesund und abwechslungsreich, seniorengerecht und mit einem hohen Anteil an Biolebensmitteln. Mittags und abends stehen zwei Menüs zur Auswahl. Dazwischen gibt es eine Kaffeejause. Unsere MitarbeiterInnen erkundigen sich regelmäßig nach Ihrer Zufriedenheit und Wünschen rund um das kulinarische Angebot.

Wir servieren Menüs zu folgenden Zeiten:

Frühstück	ab 08.00 Uhr
Mittagessen	ab 12.00 Uhr
Jause	ab 15.00 Uhr
Abendessen	ab 18.00 Uhr

Neben diesen allgemeinen Menüzeiten, versuchen wir auch auf Ihre persönlichen Vorlieben einzugehen. Sollten Sie besondere Wünsche bezüglich des Essens oder der Essenszeiten haben, teilen Sie uns das bitte mit. Wir bemühen uns, Ihren Wünschen zu entsprechen. Lassen Sie uns auch wissen, wenn Sie an einer Mahlzeit nicht teilnehmen können oder möchten. Einen Kostenersatz dafür können wir leider nicht leisten.

Darüber hinaus bieten wir im Wohnbereich unentgeltlich folgende Getränke an:

- Tee, Kaffee
- Mineralwasser
- Säfte

Beim Haupteingang befindet sich außerdem ein Getränkeautomat für Kaffee und Kakao.

10. Wäschereinigung – Pflege der Kleidung

Bitte tragen Sie bei uns wie gewohnt einfach jene Kleidung, in der Sie sich wohlfühlen. Um Verlust oder Verwechslungen zu vermeiden, ist es notwendig, dass alle Kleidungsstücke mit Ihrem Namen gekennzeichnet sind. Die Reinigung Ihrer Kleidung und Wäsche gehört zum Leistungsumfang unseres Hauses. Ausgenommen davon ist jene Kleidung, die einer chemischen Reinigung bedarf. Wir sind jedoch gerne behilflich, wenn Sie für diesen Zweck externe Dienste in Anspruch nehmen wollen. Wenden Sie sich einfach an unsere MitarbeiterInnen.

11. **Reinigung und Sauberkeit**

Unser Haus und insbesondere Ihr Zimmer und der Wohnbereich werden regelmäßig gereinigt. Bitte vermeiden Sie unnötige Verunreinigungen, Sie tragen dadurch selbst und direkt zur Sauberkeit in allen Bereichen bei. Bitte unterstützen Sie uns auch bei der Mülltrennung. Danke!

12. Zusätzliche Serviceangebote im Haus

In unserem Haus gibt es ein öffentliches Kaffeehaus, einen Friseursalon, monatliche Banktage der Erste Bank, sowie einen mobilen Greissler (Einkaufen direkt im Zimmer).
Die jeweiligen Öffnungszeiten bzw. Termine finden Sie auf den Aushängen im Haus. Eine Vielzahl täglicher Aktivitäten, Veranstaltungen und Ausflüge runden unser Serviceangebot ab.

13. Religionsausübung – Spiritualität
Wir unterstützen Ihr Recht auf freie Religionsausübung. Wenn Sie den Besuch eines Priesters, von SeelsorgerIn oder VertreterIn Ihrer Glaubensgemeinschaft wünschen, wenden Sie sich bitte an unsere MitarbeiterInnen. Wir bemühen uns, Ihrem Wunsch zu entsprechen.

Im Erdgeschoss steht eine Kapelle für Andachten und Gottesdienste zur Verfügung. Die Zeiten der Hl. Messen/Wortgottesdienste finden Sie auf den Aushängen.

14. Besuchszeiten – Wir sind ein offenes Haus
BesucherInnen sind bei uns herzlich willkommen. Besuche sind täglich in der Zeit von 9.00 Uhr bis 20.00 Uhr möglich. Selbstverständlich können Sie Angehörige und Gäste auch außerhalb dieser Zeiten empfangen. Wir bitten Sie jedoch, auf Ihre MitbewohnerInnen und die betrieblichen Notwendigkeiten im Haus Rücksicht zu nehmen und diese Besuche möglichst im Vorhinein bekannt zu geben (z. B. Besuch über Nacht). Ausnahmen z. B. aus gesundheitlichen oder organisatorischen Gründen können seitens der/des behandelnden Arztes/Ärztin oder der Direktion temporär ausgesprochen werden.

15. Nachtruhe – Ruhephasen
Als allgemeine Nachtruhe gilt in unserem Haus die Zeit von 22.00 Uhr bis 6.00 Uhr. Aus Rücksicht auf Ihre MitbewohnerInnen ersuchen wir Sie, Radiogeräte, Fernsehgeräte und andere Geräuschquellen grundsätzlich, insbesondere aber während der Nachtruhe, auf Zimmerlautstärke einzustellen bzw. Kopfhörer zu verwenden.

Während der Zeit von 22.00 Uhr bis 6.00 Uhr sind die Eingänge unseres Hauses aus Sicherheitsgründen geschlossen. BesucherInnen, die nach 22.00 Uhr kommen, erreichen aber mittels der „Glocke“ (links beim Haupteingang) die diensthabenden MitarbeiterInnen.

16. Schlüssel
Bei Einzug erhalten Sie von uns einen Schlüssel für Ihr Zimmer.
Sollten Sie den Schlüssel verlieren, melden Sie das bitte umgehend der Direktion. Die Kosten für einen Ersatzschlüssel müssen Sie selbst tragen.

17. **Umzug innerhalb des Hauses**
Wenn Sie eine räumliche Veränderung wünschen, wenden Sie sich bitte an unsere MitarbeiterInnen. Wir werden uns bemühen, Ihrem Anliegen bestmöglich zu entsprechen. Ein „Umzug im Haus“, zum Beispiel aus Gründen Ihres Gesundheitszustandes, kann nur nach Rücksprache mit Ihnen bzw. Ihrer Vertrauensperson erfolgen. Technische Probleme (z. B.

Wasserschaden) können einen kurzfristigen Zimmer- bzw. Wohnbereichswechsel erforderlich machen. Wir bitten um Verständnis.

18. **Urlaub/Abwesenheit**
Wenn Sie „Urlaub machen“ oder ein paar Tage nicht im Haus sind, bleibt Ihnen der Pflege- und Betreuungsplatz selbstverständlich für die vereinbarte Zeit gebührenpflichtig frei gehalten. Wir bitten Sie jedoch, unsere MitarbeiterInnen über jeden geplanten Urlaub im Voraus zu informieren. Wir sind verpflichtet, Ihre Abwesenheit der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde bekannt zu geben.

19. **Persönliches Eigentum**
Wir empfehlen Ihnen, Bargeld nur in geringerer Höhe für Dinge des persönlichen Bedarfes bei sich zu haben. Größere Bargeldbeträge und Wertgegenstände bewahren Sie am besten z. B. außerhalb des Hauses (Bankschließfach etc.) oder in Ihrem versperrbaren Fach in Ihrem Zimmer auf. Wir können für Verlust von Geld, Wertgegenständen oder Wertpapieren keine Haftung übernehmen.

Es ist ausdrücklich verboten, gefährliche Stoffe oder Waffen aller Art in unser Haus mitzubringen. Persönliche Gegenstände können Sie unter Beachtung der im Pkt. 25 und Pkt. 26 angeführten Sicherheitsbestimmungen gerne mitbringen.

20. **Persönliche Post – Zustellungen**
Der nächstgelegene Postkasten befindet sich in der Johann Degen-Gasse. An Sie adressierte Post wird ins Haus zugestellt, von unseren MitarbeiterInnen übernommen und direkt in Ihren Wohnbereich gebracht. Paketzustellungen z. B. von Versandhäusern sind von Ihnen persönlich entgegenzunehmen.

21. Garten/Gartenbenützung
Unser Garten steht allen BewohnerInnen, Angehörigen und Gästen zur Erholung und für persönliche oder gesellschaftliche Aktivitäten zur Verfügung. Die Benützung erfolgt auf eigene Gefahr (achten Sie bitte insbesondere auf jahreszeitlich bedingte Sperren).

22. **Tiere im Haus (wohnend / auf Besuch)**
Wir ersuchen um Verständnis, dass die Mitnahme eines Haustieres nur im Einvernehmen mit der Direktion erfolgen kann. Sie müssen bedenken, dass Sie für die Betreuung Ihres Tieres, auch im Falle Ihrer allfälligen Abwesenheit, selbst sorgen müssen und wir das nicht für Sie übernehmen können.

Tiere, die auf Besuch kommen, sind gern gesehen. Entsprechende Sicherheitsvorkehrungen (z. B. Leine, Beißkorb etc.) sind aber zu treffen.

23. **Eigentum des Hauses**
Wenn Sie Eigentum des Hauses durch grob fahrlässigen Umgang oder Vorsatz beschädigen, sind wir gezwungen, Schadenersatz zu fordern.

24. **Besondere Vorkommnisse**
Bitte melden Sie besondere Vorkommnisse oder Beobachtungen unverzüglich unseren MitarbeiterInnen.

25. **Brandschutz**
Rauchen ist nur in den dafür vorgesehenen Bereichen gestattet. Die Verwendung von Heizdecken, Heizstrahlern, Elektrokochern, Bügeleisen und ähnlichen Elektrogeräten ist aus Gründen des Brandschutzes ohne vorherige Zustimmung der Direktion/der Haustechnik nicht erlaubt. Aus Sicherheitsgründen ist auch das Anzünden von Kerzen keinesfalls erlaubt, bitte weichen Sie auf LED-Lichter aus.

Im Ernstfall/Brandfall leisten Sie bitte den Anweisungen der MitarbeiterInnen und der Rettungsmannschaften unbedingt Folge. Verlassen Sie das Haus nur auf den mit grünen Schildern gekennzeichneten Fluchtwegen.

26. Sicherheit
Private Elektrogeräte (z. B. Fernsehapparat, Radio, Fön, Lampen etc.) müssen vor Inbetriebnahme durch unsere Haustechnik kontrolliert werden. Defekte Geräte müssen auf eigene Kosten repariert oder gänzlich entfernt werden. Der Anschluss von Verlängerungskabeln ist grundsätzlich verboten (Sturzgefahr). Bitte wenden Sie sich in all diesen Fragen an die/den ManagerIn Pflege und Betreuung oder an unsere Haustechnik.

Bitte leisten Sie in Krisen- und Notfallsituationen – zu Ihrem eigenen Schutz – den Anweisungen unserer MitarbeiterInnen unbedingt Folge!

27. **Sammlungen**
Geld- und Sachsammlungen im Haus und unter den BewohnerInnen sind nur mit Zustimmung der Direktion zulässig.

28. **Geschenke / Spenden**
Den MitarbeiterInnen unseres Hauses ist jegliche Geschenkannahme verboten. Betrachten Sie eine diesbezügliche Zurückweisung bitte nicht als Missachtung Ihrer gut gemeinten Geste. Wenn Sie jemanden besonders auszeichnen möchten – eine anerkennende Äußerung oder Ihr Lächeln freut uns alle!

29. **Verstöße gegen die Hausordnung**
Schwerwiegende Verstöße gegen diese Hausordnung stellen, als Bestandteil Ihres Heimvertrages, einen im Heimvertrag vorgesehenen Kündigungsgrund dar.

30. **Hausverbot**
Hausfremden Personen, die die Ruhe und Ordnung im Haus stören, kann von der Direktion das Betreten des Hauses verboten werden.

31. Informationen / Aushänge / Broschüren / Zeitungen

Wir sind stets um bestmögliche Information und größtmögliche Transparenz bemüht. Aktuelle Informationen und Aushänge finden Sie in den Schaukästen im Erdgeschoss, bei den Liften und auf den Infotafeln der einzelnen Wohnbereiche.

Im Eingangsbereich vor dem Sekretariat finden Sie einen Informationsständer mit jeweils aktuellen Zeitschriften und Broschüren, ebenso einen Zeitungsständer mit Gratiszeitungen zur freien Entnahme.

Unsere Homepage finden Sie unter der Adresse: www.pbz-wolkersdorf.at

Wir freuen uns auf ein gutes Miteinander …

Ihr Direktor
Mag. Andreas Strobl