Betriebs- und Leistungsbeschreibung SeneCura Residenz Grinzing

1190 Wien, Armbrustergasse 6-8
+43 (0)1 379 05 174
grinzing@senecura.at
www.senecura.at

Wien, November 2023

Inhaltsverzeichnis

1. Heimträger 4
1.1. SeneCura Residenz Grinzing 4
1.2. Direktion und Pflegedienstleitung 4
2. Art und Zweckwidmung der Residenz 4
3. Unsere Grundsätze 5
4. Grad der Pflegebedürftigkeit der für die Aufnahme in Betracht kommenden Personen 5
5. Voraussetzungen für die Aufnahme von Personen, die eine physische oder psychische Beeinträchtigung 5
6. Struktur, Ausstattung und Leistungen der Residenz Grinzing 6
7. Der Pflegebereich 6
7.1 Aufteilung und Ausstattung der Pflegezimmer 6
7.2 Leistungen im Pflegebereich 7
7.2.1 Individuelle und qualifizierte Betreuung und Pflege durch unser Fachpersonal: 7
7.2.2 Organisation medizinischer, therapeutischer und psychologischer/psychotherapeutischer Maßnahmen: 7
7.2.3 Verpflegung: 7
7.2.4 24-Stunden-Notrufversorgung: 7
7.2.5 Hauswirtschaftliches und technisches Service: 8
7.3 Gemeinschaftsräume 8
7.4 Allgemeines Raumangebot 9
7.5 Mitarbeiterräume 9
8. Standards der Betreuung und Pflege sowie der medizinischen Betreuung 10
9. Pflegerisches, medizinisches, therapeutisches, psychologisches und psychotherapeutisches Leistungsangebot 10
9.1 Pflegerisches Leistungsangebot 10
9.2 Medizinisches Leistungsangebot 10
9.3 Therapeutisches und psychosoziales Leistungsangebot 11
9.4 Psychologisches und psychotherapeutisches Leistungsangebot 12
10. Maßnahmen der Qualitätsarbeit 12
10.1 Beschwerdemanagement 12
10.2 Bewohnerinnen- und Angehörigeninformationsabende 13
10.3 Bewohnervertretung 13
10.4 Teammeetings 13
10.5 Pflegequalität 13
10.6 Pflegedokumentation 14

10.7 Fehlerkultur 14
10.8 Einführung und Einschulung neuer Mitarbeiter 14
10.9 Aus-, Fort- und Weiterbildung 14
10.10 Externe Qualitätssicherung 14

1. Heimträger

1.1. SeneCura Residenz Grinzing

Die Anteile an der SeneCura Residenz Grinzing gemeinnützige GmbH (im Folgenden die "Betreibergesellschaft") wurden im Jänner 2017 im Rahmen eines Anteilkaufes von der SeneCura Kliniken- und Heimbetriebsgesellschaft m.b.H als Alleingesellschafterin übernommen.

Die Betreibergesellschaft führt am Standort 1190 Wien, Armbrustergasse 6-8, die SeneCura Residenz Grinzing, im Folgenden "Residenz".

Alleingesellschafter ist die SeneCura Kliniken- und Heimbetriebsgesellschaft m.b.H, mit Sitz in 1020 Wien, Lassallestraße 7a / Unit 4 / Top 8.

1.2. Direktion und Pflegedienstleitung

Frau Dir. Steffi Cech ist mit der Direktion der Residenz betraut, Frau Jadranka Pfneisl mit der Pflegedienstleitung.

2. Art und Zweckwidmung der Residenz

Im Rahmen eines gehobenen Ambientes bietet die Residenz folgende Wohnformen an:

- **Pflegeplatz - Allgemeine Pflege und Betreuung** (Langzeitpflege, ab PG 3 und Kurzzeitpflege, ab PG 1)
- **Betreutes Wohnen** (ist als gesonderter Geschäftsbereich nicht Gegenstand des Antrages)

Kann eine Betreuung und Pflege zu Hause nicht mehr ausreichend gewährleistet werden oder ist nach einem längeren Krankenhausaufenthalt eine dauerhafte Pflege notwendig, bietet die Residenz eine umfassende Pflege und Betreuung an. Die personelle und qualitative Gestaltung des Hauses erlaubt es, Bewohnerinnen im Herbst ihres Lebens qualitativ hochstehend und individuell zu betreuen.

Die Gesundheitsförderung unserer Bewohnerinnen ist uns ein großes Anliegen. Gesundheitsförderung bedeutet für das Team der Residenz einen professionellen und umfassenden Zugang zur Gestaltung einer individuellen Pflegebegleitung und eines vielfältigen Betreuungsprogramms für unsere Bewohnerinnen.

Durch die Organisation eines vielfältigen Therapie- und Betreuungsangebotes für unsere Bewohnerinnen wollen wir zum einen eine Hilfestellung geben, die physischen, psychischen und sozialen Fähigkeiten erhalten bzw. fördern.

3. Unsere Grundsätze

- Wir achten die Würde, Persönlichkeit und Rechte unserer Bewohnerinnen
- Die Bewohnerin wird als Person gesehen, in ihrer Individualität, Lebensgeschichte und Lebensperspektive. Wir achten besonders den Wunsch auf Selbstbestimmung.
- Jeder Mensch behält seine Menschenwürde bis zum letzten Augenblick des Lebens und verliert sie auch in Phasen größter Hilfsbedürftigkeit nicht.
- Jeder ältere Mensch hat die gleichen Grundrechte wie jede andere Bürgerin auch. Keine Bewohnerin wird daher in unserer Residenz rechtlos. Wir anerkennen stets ihre persönlichen Rechte.
- Wir respektieren die Privat- und Intimsphäre sowie die "Eigenheiten" eines jeden einzelnen. Das muss sich auch in unserem Reden und Handeln widerspiegeln.
- Mit älteren Menschen zu leben, kann bereichernd wie belastend sein. Wir achten und respektieren die Bewohnerin als vollwertige Persönlichkeit, die das Recht auf ein möglichst eigenständiges, sinnerfülltes Leben hat. Dies gilt für alle Lebensbereiche, die uns selbst wichtig sind und zu unserer eigenen Sinnfindung beitragen.
- Wir respektieren die Bedürfnisse, Wünsche, Ängste und Grenzen der Bewohnerinnen. Wir versuchen ihre Stärken und Fähigkeiten zu erkennen, bauen darauf auf und vermeiden, bei der Beschreibung ihrer Defizite zu bleiben.

4. Grad der Pflegebedürftigkeit der für die Aufnahme in Betracht kommenden Personen

Die personelle und qualitative Gestaltung der Residenz erlaubt es, Bewohnerinnen aller Pflegestufen zu betreuen.

5. Voraussetzungen für die Aufnahme von Personen, die eine physische oder psychische Beeinträchtigung

Prinzipiell bestehen keine Voraussetzungen für die Aufnahme von älteren Personen, die eine physische und/oder psychische Beeinträchtigung aufweisen. Im Einzelfall entscheiden Direktion und Pflegedienstleitung über eine Aufnahme in die Residenz.

Generell können Personen nicht aufgenommen werden, wenn sich herausstellt, dass

- Krankheitsbilder vorliegen, für deren Behandlung die angebotenen Leistungen und/oder die verfügbare Infrastruktur der Residenz nicht ausreichen;

- spezielle neurologische und/oder psychiatrische Erkrankungen vorliegen, welche eine ständige und/oder kurzfristige (fach-) ärztliche Anwesenheit erfordern;
- spezielle neurologische und/oder psychiatrische Krankheitsbilder mit schwerer Selbst- und/oder Fremdgefährdung vorliegen.

6. Struktur, Ausstattung und Leistungen der Residenz Grinzing

Der Betrieb der Residenz besteht seit Oktober 2000 und befindet sich Döbling, in einem der schönsten Bezirke Wiens - direkt am Fuße des Kahlenberges, neben dem Beethoven Haus. In der Residenz wird versucht, die Erfordernisse der Pflege und Betreuung mit den Wohnbedürfnissen alter Menschen zu verbinden. Dieser Verbindung wird durch das angebotene Wohnen im Pflegebereich sowie im betreuten Wohnen Rechnung getragen.

7. Der Pflegebereich

7.1 Aufteilung und Ausstattung der Pflegezimmer

Die Residenz verfügt insgesamt über 144 Pflegeplätze. Es stehen den Bewohnerinnen Einbett- und Zweibettzimmer, mit Zimmergrößen zwischen 14m² bis rd. 26m² zur Verfügung. Diese sind auf vier Wohnbereiche entsprechend nachfolgender Auflistung aufgeteilt:

- Wohnbereich "Grinzing" (Erdgeschoss) 26 Einzelzimmer und 5 Doppelzimmer
- Wohnbereich "Nussdorf" (1.Stock) 26 Einzelzimmer und 5 Doppelzimmer
- Wohnbereich "Heiligenstadt" (2.Stock) 26 Einzelzimmer und 5 Doppelzimmer
- Wohnbereich "Sievering" (3.Stock) 28 Einzelzimmer und 4 Doppelzimmer

Zur Grundausstattung der Zimmer im Pflegebereich gehören ein Pflegebett mit Nachtkästchen sowie ein zweitüriger Kleiderschrank mit Safe. Zusätzlich werden Stühle, ein Esstisch und eine Kommode zur Verfügung gestellt. Die weitere individuelle Gestaltung des Wohnraums obliegt den Bedürfnissen und Wünschen der Bewohnerinnen. Die Badezimmer haben alle eine behindertengerechte Nasszelle mit bodengleicher Dusche, Waschbecken und Toilette. Ein großer Teil der Zimmer des Pflegebereichs verfügen über einen Balkon.

Anschlussmöglichkeit für Fernsehgeräte (Satellitenanlage) und ein Telefon sind in allen Pflegezimmern des Wohnbereiches vorhanden. Natürlich verfügt jedes Bett und jedes Badezimmer über eine 24 Stunden Notrufanlage.

Das Mitbringen eines Haustieres ist möglich, wenn sich die Mitbewohnerinnen der Residenz dadurch nicht gestört fühlen.

7.2 Leistungen im Pflegebereich

Die Leistungen im Pflegebereich umfassen folgende **Grundleistungen**, wie die

- Individuelle und qualifizierte Betreuung und Pflege durch unser Fachpersonal
- Organisation medizinischer, therapeutischer und psychologischer/ psychotherapeutischer Maßnahmen
- Verpflegung
- 24-Stunden- Notrufversorgung
- Hauswirtschaftlichen und technische Serviceleistungen.

7.2.1 Individuelle und qualifizierte Betreuung und Pflege durch unser Fachpersonal:

Qualifizierte Mitarbeiterinnen des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege übernehmen zusammen mit ausgebildeten Pflegeassistentinnen und den Mitarbeiterinnen des Hausservice sowie Angehörige der Sozialbetreuungsberufe die ganztägige Pflege und/oder Betreuung unserer Bewohnerinnen.

7.2.2 Organisation medizinischer, therapeutischer und psychologischer/psychotherapeutischer Maßnahmen:

Die Residenz organisiert den ärztlichen Dienst für die Bewohnerinnen der Residenz. Von Montag bis Freitag findet täglich eine ärztliche Visite in der Residenz statt.

Zu den therapeutischen Maßnahmen siehe unter Punkt 9.

7.2.3 Verpflegung:

Unsere Bewohnerinnen erhalten Frühstück, Mittag- und Abendessen sowie eine Jause und individuell abgestimmte Zwischen- und Spätmahlzeiten. Um den individuellen Präferenzen unserer Bewohnerinnen bestmöglich nachzukommen, kann täglich zwischen 2 geschmackvoll zubereiteten Menüs gewählt oder auch auf die beliebten Gerichte unserer Zusatzspeisekarte zurückgegriffen werden.

Die Speisen werden – je nach Bewohnerwunsch – gemeinsam im hauseigenen Restaurant, in den Aufenthaltsbereichen der Wohnbereiche oder in den Pflegezimmern eingenommen.

Individuelle Wünsche sind rechtzeitig mit der Wohnbereichsleitung, den Mitarbeiterinnen des Hausservice oder direkt mit der Küchenleitung zu besprechen und abzustimmen. Es wird versucht, den persönlichen Wünschen bestmöglich zu entsprechen.

Die genauen Zeiten der Speisenversorgung sind der „**Hausordnung**“ zu entnehmen.

7.2.4 24-Stunden-Notrufversorgung:

Eine 24 Stunden Notrufversorgung wird 365 Tage im Jahr zu jeder Uhrzeit durch unsere qualifizierten Mitarbeiterinnen der Pflege sichergestellt.

7.2.5 Hauswirtschaftliches und technisches Service:

Diese Serviceleistungen beinhalten Leistungen wie die tägliche Reinigung der Zimmer, der Aufenthaltsbereiche und der Allgemeinflächen. Das Waschen der persönlichen Leibwäsche und der bereitgestellten Wäsche wird von der Residenz übernommen. Unser Haustechniker steht unseren Bewohnerinnen in allen technischen Belangen zu Verfügung und ist für die Wartung und Instandhaltung aller technischen Anlagen verantwortlich.

Darüber hinaus werden den Bewohnerinnen **besondere Leistungen** gegen gesonderte Verrechnung angeboten:

- Gastronomische Zusatzleistungen
- Bewirtung von Besuchern
- Durchführung von Familienfeiern und sonstigen Veranstaltungen
- Friseur - die Leistungserbringung erfolgt durch einen Fremddienstleister, welcher in der Residenz über ein angemietetes Friseurstudio verfügt
- Fußpflege - die Leistungserbringung erfolgt durch einen Fremddienstleister, welcher in der Residenz über eine angemietete Räumlichkeit verfügt
- Kosmetik - die Leistungserbringung erfolgt durch Fremddienstleister.
- Möglichkeit der Beratung und Unterstützung durch eine externe Psychologin
- Physiotherapie - die Leistungserbringung erfolgt durch einen Fremddienstleister, welcher in der Residenz über eine angemietete Physiotherapiepraxis verfügt
- Einkaufsdienst
- Unterstützung bei Behördengängen

7.3 Gemeinschaftsräume

Im Erdgeschoss der Residenz befindet sich eine große Eingangshalle mit einer gemütlichen Sitzgelegenheit sowie eine Empfangsrezeption, an welche die Verwaltung der Residenz angeschlossen ist und somit unseren Bewohnerinnen und Gästen eine zentral platzierte Ansprach- und Informationsstelle bietet. Direkt von der Eingangshalle zugänglich sind die gastronomischen Bereiche, welche über zwei wunderschöne Sonnenterassen verfügen und unsere Bewohnerinnen und deren Besucherinnen zum Verweilen und zum kulinarischen Genießen einlädt. Eine dieser Terrassen befindet ist in unserer großen Gartenanlage mit Altbaumbestand. In diesem ruhigen Innengarten stehen unseren Bewohnerinnen und Gästen zahlreiche Spazierwege und Sitzgelegenheiten zur Verfügung. Darüber hinaus wird der Garten immer wieder für unterschiedlichste Festivitäten und Veranstaltungen genutzt.

Wenn Schlechtwetter die Durchführung von Veranstaltungen im Freien unmöglich macht, finden diese im großen Veranstaltungsraum im 4. Stock statt. Der Veranstaltungsraum ist mit zahlreichen Sitzgelegenheiten ausgestattet, verfügt über eine Großleinwand mit Dolby Surround Beamer für Kinonachmittage, einem Klavierflügel für Konzerte sowie eine direkt angeschlossene Bibliothek. Abschließend

findet sich im 4.Stock auch eine Hauskapelle, in der regelmäßig Gottesdienste stattfinden.

Jeder der vier Wohnbereiche in der Residenz verfügt über einen zentralen Aufenthaltsraum für unsere Bewohnerinnen. Dieser wird für Gemeinschaftsaktivitäten sowie von jenen Bewohnerinnen genutzt, die nicht im gastronomischen Bereich essen wollen oder können.

7.4 Allgemeines Raumangebot

In jedem der Wohnbereiche befinden sich zwei Räumlichkeiten, die mit Steckbeckenspülen ausgerüstet sind sowie Lagerräume. Eine, der Allgemeinheit zugängliche, Behindertentoilette sowie ein geräumiges Wohnbereichsbadezimmer komplettieren zusammen mit einem Pflegestützpunkt das allgemeine Raumangebot eines jeden Wohnbereichs.

Im Untergeschoß befinden sich zahlreiche Wirtschafts- und Lagerräumlichkeiten. Die residenzeigene Garage ist ebenso über den Keller zugänglich.

Im Erdgeschoss befindet sich der Frisiersalon und das Restaurant, sowie die allgemeinen Verwaltungsbereiche.

Im 3. Obergeschoss befinden sich die Räumlichkeiten des Aldavia®-Gesundheitszentrums.

Im 4. Obergeschoss befindet sich das Studio der Physiotherapie, die Kapelle, sowie der Veranstaltungssaal.

7.5 Mitarbeiterräume

In den Wohnbereichen, direkt an die Pflegestützpunkte angeschlossen, befindet sich ein Aufenthaltsraum mit integrierter Küche für unsere Mitarbeiterinnen.

Ein weiterer geräumiger Pausenraum ist im Untergeschoss lokalisiert. Ebenso im Untergeschoss stehen für unsere Mitarbeiterinnen geschlechtergetrennte Garderoben mit integrierten Duschen und Toiletten zu Verfügung.

Alle Mitarbeiterräume sind rauchfrei.

8. Standards der Betreuung und Pflege sowie der medizinischen Betreuung

Enthalten im **„Pflegerischen -“** bzw. **„Medizinisch – Therapeutischen Konzept“.**

9. Pflegerisches, medizinisches, therapeutisches, psychologisches und psychotherapeutisches Leistungsangebot

9.1 Pflegerisches Leistungsangebot

Das Angebot des Pflegebereiches der Residenz umfasst **die Kurzzeitpflege** und **die allgemeine Pflege und Betreuung** (Langzeitpflege). Es werden auch einzelne Leistungen im Bereich des Betreuten Wohnens erbracht, wobei diese nicht antragsgegenständlich sind.

Das Angebot **allgemeine Pflege und Betreuung** (Langzeitpflege) ist für jene Bewohnerinnen gedacht, bei denen eine Betreuung zu Hause nicht mehr ausreichend gewährleistet werden kann oder nach einem längeren Krankenhausaufenthalt eine dauerhafte intensive Pflege und Betreuung notwendig ist. Hier wird eine umfassende Pflege und Betreuung angeboten. Die personelle und qualitative Gestaltung der Residenz erlaubt es, Bewohnerinnen aller Pflegestufen zu betreuen.

Im Bereich der **Kurzzeitpflege** werden Bewohnerinnen und ihre Angehörigen so unterstützt, dass eine Wieder- oder/und Eingliederung (beispielsweise nach einem Krankenhausaufenthalt) in den gewohnten häuslichen Bereich möglich wird und die eventuelle weiterführende Pflege und Betreuung im eigenen Wohnbereich erleichtert wird. Die Kurzzeitpflege richtet sich aber auch an die pflegenden Angehörigen, die krankheits- oder urlaubsbedingt ihre Angehörigen kurzzeitig in externe Pflege und Betreuung an die Residenz übergeben.

Eine detaillierte Beschreibung ist dem **„Pflegerischen Konzept“** zu entnehmen.

9.2 Medizinisches Leistungsangebot

Die medizinische Versorgung richtet sich nach den individuellen Bedürfnissen der einzelnen Bewohnerinnen. Die Bewohnerinnen haben die Möglichkeit ihre Ärztin frei zu wählen. Jedenfalls steht den Bewohnerinnen die Möglichkeit offen, ärztliche Hilfe im Rahmen von Visiten (wie oben ausgeführt) in Anspruch zu nehmen. Das Pflegepersonal organisiert auf Wunsch sämtliche Termine und Transporte zu den niedergelassenen Fachärztinnen sowie Krankenhausambulanzen.

Eine 24 Stunden verfügbare Notrufversorgung ist durch die Wiener Rettungsdienste an 365 Tagen im Jahr sichergestellt und wird bei Bedarf durch das Pflegepersonal organisiert.

Um die Mobilität und dadurch wiederum die Lebensqualität der Bewohnerinnen zu verbessern, wird besonders auf die optimale Versorgung mit ärztlich verordneten Pflegebehelfen geachtet.

Eine Diätologin steht für Rückfragen regelmäßig zur Verfügung. Sie kümmert sich besonders um Bewohnerinnen, welche Einschränkungen im Essensverhalten zeigen, bzw. eine Diät einhalten müssen.

Weitere Einzelheiten sind dem **„Medizinisch-Therapeutischen Konzept“** zu entnehmen.

9.3 Therapeutisches und psychosoziales Leistungsangebot

Formulierte Zielsetzung der angebotenen therapeutischen und psychosozialen Leistungen ist die Erhaltung bzw. die Verbesserung der Lebensqualität unserer Bewohnerinnen.

In Absprache mit dem behandelnden Mediziner werden zur Aufrechterhaltung und Verbesserung der funktionellen Mobilität zahlreiche physiotherapeutische Maßnahmen, in den Räumlichkeiten der in der Residenz eingemieteten Praxis für Physiotherapie angeboten und organisiert.

Abwechslungsreiche Bewegungs- und Aktivierungseinheiten für unsere Bewohnerinnen verbunden mit kognitivem Training und vielfältigen Angeboten der Beschäftigungstherapie sind ein integraler Bestandteil des hausinternen Angebots und werden durch unsere Mitarbeiterinnen der Seniorenbetreuung gewährleistet.

Ergänzend begleiten darüber hinaus die Angehörigen der Sozialbetreuungsberufe die Bewohnerinnen nach der Heimaufnahme und helfen ihnen bei der Integration und bei der Orientierung in der neuen Situation. Für dementiell Erkrankte und mit dem Alter zunehmend eingeschränkte Menschen bietet die Sozialbetreuung Hilfe zur Aufrechterhaltung der Selbständigkeit in alltagsbezogenen und persönlichkeitsspezifischen Situationen. Dem Normalisierungsprinzip als ganzheitlich orientiertem Ansatz folgend haben die Aktivitäten zur Wiedererlangung der Alltagskompetenz einen hohen Stellenwert in der Arbeit des Betreuungsdienstes. Für immobile Bewohnerinnen, die an solchen Maßnahmen nicht mehr teilnehmen können, wird Einzelbetreuung angeboten.

Ziel der Sozialbetreuung ist es, unter anderem die Lebenskontinuität und die Selbstbestimmtheit der Bewohnerinnen weitestgehend zu erhalten sowie das Selbstwertgefühl und das Selbstvertrauen der Bewohnerinnen zu erhalten und zu steigern.

Kulturelle Angebote wie Konzerte, Lesungen, Filmvorführungen sowie abwechslungsreiche Ausflüge und ganzjährig veranstaltete Festivitäten runden das Angebot ab.

Die Angebote für unsere Bewohnerinnen werden monatlich/wöchentlich mit großformatigen Aushängen in den Wohnbereichen, in der Eingangshalle, den Aufzügen und in den Informationsmappen der Bewohnerinnen zur Kenntnis gebracht.

9.4 Psychologisches und psychotherapeutisches Leistungsangebot

Sämtliche psychologischen und psychotherapeutischen Leistungen für die Bewohnerinnen werden bei Bedarf von der Residenz organisiert.

10. Maßnahmen der Qualitätsarbeit

Die Residenz hat einen hohen Anspruch hinsichtlich der zu erbringenden Dienstleistungsqualität. Um die Qualität in unserer Residenz kontinuierlich zu verbessern, stehen wir in einem permanenten Austausch mit der Abteilung für Qualitätsmanagement der SeneCura. Von dieser Abteilung für Qualitätsmanagement werden zentral sämtliche Richtlinien, Standards wie auch Organisationsabläufe vorgegeben. Darüber hinaus werden in unserer Einrichtung 4-mal im Jahr interne Qualitätsaudits durchgeführt. Die Ergebnisse dieser Audits werden zentral evaluiert und gegebenenfalls werden entsprechende Maßnahmen eingeleitet.

Nachstehend geben wir einen Auszug der **Qualitätsmaßnahmen**.

10.1 Beschwerdemanagement

Das Beschwerdemanagement wird in unserer Residenz als bedeutsamer Teil der Qualitätssicherung und als unverzichtbare Grundlage für eine kontinuierliche Verbesserung unserer Dienstleistungen betrachtet. Darüber hinaus nimmt das Vorhandensein eines professionellen Qualitätsmanagements einen massiven Einfluss auf die Zufriedenheit der Bewohnerinnen.

So verstehen wir unser Beschwerdemanagement nicht nur als Organisation der Handhabung einer bereits aufgetretenen Beschwerde, sondern auch als Instrument zur zukünftigen Beschwerdeprophylaxe. Daraus resultierende Arbeitsgruppen wie auch Qualitätszirkel sollen eine ständige Qualitätsoptimierung sichern.

In diesem Zusammenhang kommt auch unserer etablierten Bewohnerservicestelle eine besondere Bedeutung zu. Beschwerden, Wünsche, Anregungen wie auch Fragen unserer Bewohnerinnen, deren Angehörigen oder Vertrauenspersonen werden von der Bewohnerservicestelle entgegengenommen, protokolliert und an die Direktion und die Pflegedienstleitung weitergeleitet. Zu anonymen Mitteilung

derartiger Anliegen, befindet sich im Erdgeschoss ein Beschwerdebriefkasten. Jede Beschwerde wird von der Hausleitung beziehungsweise der Pflegedienstleitung bearbeitet und rückgemeldet.

Zu regelmäßigen Erfassung der Zufriedenheit findet einmal jährlich eine anonyme hausweite Bewohnerbefragung statt. Die Ergebnisse dieser anonymen Befragung werden im Rahmen eines Bewohner- und Angehörigenabends präsentiert und diskutiert.

Es besteht für die Bewohnerinnen die Möglichkeit Ihre Probleme bzw. Beschwerden/Anregungen mit der Direktion bzw. der Pflegedienstleitung auch direkt zu besprechen.

10.2 Bewohnerinnen- und Angehörigeninformationsabende

Bewohner- und Angehörigeninformationsveranstaltungen finden in der Residenz mindestens zweimal im Jahr statt. Diese dienen sowohl als Informations- wie auch als Kommunikationsplattform zwischen den Bewohnerinnen sowie deren Angehörigen und der Direktion und Pflegedienstleitung.

10.3 Bewohnervertretung

Grundsätzlich ermöglicht der Heimträger die Wahl der Bewohnervertretung. Diese nimmt sich gerne den Anliegen, Anregungen oder Wünschen der Bewohnerinnen an.

10.4 Teammeetings

Im Rahmen regelmäßig stattfindender Teammeetings werden mit den Mitarbeiterinnen unter Anderem qualitätsrelevante Belange besprochen, das Qualitätsbewusstsein geschult und Minischulungen zu diversen Themen durchgeführt.

Darüber hinaus wird einmal im Jahr pro MitarbeiterIn ein Mitarbeiterentwicklungsgespräch mit integrierter Kompetenzerhebung durchgeführt. Die daraus gemeinsam mit der MitarbeiterIn abgeleiteten Entwicklungsmaßnahmen sind ein integraler Bestandteil des Fort- und Weiterbildungsprogrammes.

10.5 Pflegequalität

Zu Sicherung der Pflegequalität werden mittels standardisierten Erhebungsbogen von den Wohnbereichsleitungen und der Pflegedienstleitung regelmäßige Pflegevisiten bei unseren Bewohnerinnen durchgeführt.

Anlassbezogen werden auch multidisziplinäre Fallbesprechungen als Instrument zur Qualitätssicherung herangezogen.

In regelmäßigen Abständen finden externe Pflegevisiten durch das SeneCura-CQM (care quality management) statt.

10.6 Pflegedokumentation

Das Pflegepersonal ist auch aus berufsrechtlichen Gründen angehalten alle Pflegetätigkeiten nach den gesetzlich definierten Pflegeprozessschritten (§ 17 WWPG) zu dokumentieren. Die Pflegedienstleitung führt darüber hinaus tägliche Stichprobenüberprüfungen der Pflegedokumentation durch und bespricht die Ergebnisse mit der jeweiligen MitarbeiterIn sowie mit der zuständigen Wohnbereichsleitung.

10.7 Fehlerkultur

Mitarbeiterinnen werden aktiv darauf aufmerksam gemacht mit Fehlern offen umzugehen und diese auch anzusprechen. Ebenso ist aber auch eine anonyme Fehlermeldung in Form der Nutzung des Beschwerdebriefkastens möglich.

10.8 Einführung und Einschulung neuer Mitarbeiter

Neue Mitarbeiterinnen erhalten beim Eintritt eine Mitarbeitereinschulungsmappe um sie so schnell und gut wie möglich in den Arbeitsalltag und in die Philosophie der Residenz zu integrieren.

Durch regelmäßig geführte Zwischengespräche durch die Wohnbereichsleitung und auch durch die Pflegedienstleitung werden eventuelle Unklarheiten ausgeräumt. Das Erlangen einer bestmöglichen Sicherheit im Arbeitsalltag ist ein hohes Ziel der Pflegedienstleitung.

10.9 Aus-, Fort- und Weiterbildung

Es gibt ein jährliches Aus-, Fort- und Weiterbildungsprogramm, welches sowohl fachliche als auch persönlichkeitsbildende Maßnahmen enthält.

10.10 Externe Qualitätssicherung

Die externe Qualitätssicherung findet durch regelmäßige Begehungen der Organe der MA40 / MA 15, als auch die Abhaltung der Sprechtage der Wiener Heimkommission statt.

10.11 Campus Schulungen

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter erhalten Zugang zum online-Lerntool „SeneCura-campus“. Hier können verpflichtende und freiwillige Schulungen online absolviert werden. Werden die Schulungen in der Freizeit durchgeführt und mit einem positiven Test beendet werden hierfür Zeitgutschriften erstattet. Siehe auch: Campus_Kursbeschreibung_Lernpfade.