

	Funktion	Datum
Erstellung:	QM	März 2019
Prüfung:	Haus- und Pflegedienstleitung	März 2019
Freigabe:	Haus- und Pflegedienstleitung	März 2019

## Betriebs- und Leistungsbeschreibung

Betreutes Wohnen für beide Leistungen



## Inhalte

<b>1.</b>	<b>Anmerkung zur Betriebs- und Leistungsbeschreibung</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>TrägerIn</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Adresse und AnsprechpartnerInnen</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>Art und Zweck der Einrichtung</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>Ausstattung der Wohneinheiten bzw. der Einrichtung</b>	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>Zielgruppenbeschreibung</b>	<b>6</b>
<b>7.</b>	<b>Voraussetzungen für die Aufnahme</b>	<b>6</b>
<b>8.</b>	<b>Ausschlusskriterien sind</b>	<b>7</b>
<b>9.</b>	<b>Basisversorgung</b>	<b>7</b>
9.1	Verpflegung	8
9.2	Individuelle Unterstützungsleistungen	8
9.3	Tagesablauf	9
9.4	Ziele der Basisversorgung	10
<b>10.</b>	<b>Die Angebote im Haus</b>	<b>10</b>
<b>11.</b>	<b>Serviceleistungen</b>	<b>11</b>
<b>12.</b>	<b>Betreuungsleistungen</b>	<b>12</b>
12.1	Medizinische Betreuung	12
12.2	Therapeutische Betreuung	12

12.3	Verpflegung.....	12
12.4	Reinigung.....	13
12.5	Wäscheversorgung .....	13
12.6	Medikamentenversorgung.....	14
12.7	Heilbehelfs- und Hilfsmittelbeschaffung.....	14
<b>13.</b>	<b>Kommunikation mit dem Leitungsteam .....</b>	<b>14</b>
<b>14.</b>	<b>Besuchszeiten.....</b>	<b>14</b>
<b>15.</b>	<b>Preise/Tagessatz.....</b>	<b>14</b>
<b>16.</b>	<b>Maßnahmen der Qualitätssicherheit .....</b>	<b>15</b>
16.1	E-Qalin – Das System .....	15
16.2	Interne Qualitätssicherung:.....	15
16.3	Externe Qualitätssicherung: .....	16
<b>17.</b>	<b>Leistungen im Überblick .....</b>	<b>17</b>
<b>18.</b>	<b>Kontakt- &amp; Infoblatt.....</b>	<b>19</b>

## 1. Anmerkung zur Betriebs- und Leistungsbeschreibung

Die Punkte 1 – 4, 9.1, 9.4, 10, 11, 12 - 18 gelten für die Leistung Betreutes Wohnen – Allgemeines Wohnen mit Betreuung und Pflege und die Leistung Betreutes Wohnen – Leistung Sozialpsychiatrie.

Die Punkte 5 – 7, 9.2 - 9.3 gelten für die Leistung Betreutes Wohnen – Leistung Sozialpsychiatrie.

## 2. TrägerIn

SOZIAL GesmbH  
Gesellschaft für soziale Dienste  
Ernst Melchior Gasse 22, 1020 Wien

Geschäftsführung: Mag<sup>a</sup> Marianne Hengstberger, MA

## 3. Adresse und AnsprechpartnerInnen

Postanschrift Sozial GmbH – Gesellschaft für soziale Dienste  
Stüber-Gunther-Gasse 2  
1120 Wien

Eingang: Graffitistraße 1, 1120 Wien  
Telefon: 01/802 13 55  
Telefax: 01/802 13 56  
Email: office@betreutes-wohnen.wien

Leitungsteam:  
Haus- und  
Pflegedienstleitung: Petra Welz, MSc, MBA  
Stellv. Hausleitung: Sigrid Ortner, MAS  
Assistentin Leitungsteam Tamara Dastl-Kroupar

Telefonische Erreichbarkeit: 08:00 – 16:00 Uhr

## 4. Art und Zweck der Einrichtung

Die SOZIALGmbH, Betreutes Wohnen im Kabelwerk, bietet 63 Betreuungsplätze, verteilt auf 5 Wohngemeinschaften. 50 Plätze sind für Personen ab 50 Jahre für die durch den Fonds Soziales Wien geförderte Leistung Betreutes Wohnen Leistung Sozialpsychiatrie. 13 Plätze für Menschen ab 65 Jahre, die Leistung Betreuung und Pflege benötigen

In den Wohngemeinschaften wird Alltagsnormalität unter Berücksichtigung der Autonomie jedes einzelnen Bewohners gelebt.

## 5. Ausstattung der Wohneinheiten bzw. der Einrichtung

63 Wohneinheiten verteilen sich auf 5 Wohngemeinschaften mit jeweils 12 - 13 Einzelzimmern.

### **Sämtliche Wohneinheiten verfügen über:**

- eine Garderobe
- einen Tisch und einen Stuhl
- ein modernes Pflegebett mit fahrbarem Nachtkästchen
- ein barrierefreies Badezimmer mit Dusche, Waschbecken und Toilette

Zwei Drittel der Zimmer sind zusätzlich ausgestattet mit:

- einem zweiteiligen Kasten mit einer verschließbaren Lade
- einer Anrichte
- einem Bücherregal

Ein großer Teil der Zimmer verfügt über Loggia oder Zugang zur Terrasse.

Eine Anschlussmöglichkeit für Fernseher, Telefon und Internet ist in allen Zimmern der Einrichtung vorhanden. Für die Beauftragung des Anschlusses sind der/die BewohnerIn oder deren Angehörige selbst zuständig.

Die weitere individuelle Gestaltung der Zimmer obliegt den Bedürfnissen und Ansprüchen des/der Bewohners / Bewohnerin.

### **Allgemeine Ausstattung in den Gemeinschaftsräumen:**

Jede Wohngemeinschaft verfügt über:

- eine Wohnküche, ausgestattet mit Dampfgarer, Herd mit Backrohr, Geschirrspüler, Mikrowelle
- eine Fernsehlandschaft
- eine Terrasse mit barrierefreiem Zugang

- einen Wirtschaftsraum mit Waschmaschine, Wäschetrockner und Bügelmöglichkeit
- W-Lan

Für alle BewohnerInnen stehen im 6. Stock

- eine Dachterrasse mit barrierefreiem Zugang sowie
- ein Wohlfühlgarten zur Verfügung.

### **Infrastruktur in unmittelbarer Umgebung:**

- Im angeschlossenen Pflegewohnhaus Meidling steht ein ökumenischer Gebetsraum zur Verfügung (barrierefreier Zugang)
- Im Erdgeschoss des Pflegewohnhauses gibt es eine öffentliche Cafeteria.
- Im Pflegewohnhaus bietet ein Frisör, nach Terminvereinbarung, Dienstleistungen zu den üblichen Bedingungen an. Der Zugang ist ebenfalls barrierefrei erreichbar.
- Im unmittelbaren Grätzel des Kabelwerks befinden sich Supermärkte (mit Möglichkeit zur Bargeldbehebung), ein Drogeriemarkt, eine Apotheke, diverse Restaurants, Ärzte sowie eine katholische Kirche umrahmt von Grünflächen.

## 6. Zielgruppenbeschreibung

Die Gründe für den Einzug von Menschen mit psychiatrischen Erkrankungen bzw. psychischen Störungen sind oft Drogen-, Medikamentenmissbrauch und exzessiver Alkoholkonsum in der Vergangenheit, die das Leben alleine zu Hause nicht mehr zulassen. Es kommt zu Verwahrlosung und meist zu einer Multimorbidität, welche den Aufenthalt in einer stationären Einrichtung erfordert.

Die Ursachen, für psychische Erkrankungen können, sowie im Vulnerabilitäts-Stress-Modell beschrieben, genetische Veranlagung, Traumatisierungen (negative Erlebnisse in der Kindheit und sozialen Beziehungen oder Beruf, der Verlust eines geliebten Menschen) oder Unordnung in der Gefühlswelt sein und so zu einer individuellen Verletzlichkeit (Vulnerabilität) für psychische Erkrankungen führen. Psychische Erkrankungen entstehen auch, wenn die Stressbelastung die individuelle Belastbarkeit überschreitet. Jeder Mensch hat individuelle Widerstandsfähigkeit (Resilienz) gegenüber psychischen Erkrankungen.<sup>1</sup>

Der Verlust von Alltag (wie z.B. Beziehungen, Freunden, Beruf, Wohnung) der Stabilität und Struktur gebend ist, führt zu schier unüberwindbaren Problemen, die ohne professionelle Unterstützung und Anleitung nicht lösbar scheinen.

## 7. Voraussetzungen für die Aufnahme

Unsere stark wachsende BewohnerInnengruppe sind Menschen mit dem Vorliegen einer

---

<sup>1</sup> Pflege Heute, 6. Auflage Elsevier Urban & Fischer, S. 1297

psychiatrischen Erkrankung bzw. psychischen Störung<sup>2</sup>, ab dem 55 Lebensjahr, die folgende Kriterien erfüllen:

- Das Vorliegen einer Förderbewilligung des FSW
- die eine psychische Erkrankung diagnostiziert haben (z.B. Menschen mit Erkrankungen im schizoaffektiven Formenkreis, bipolare Störungen, Organisches Psychosyndrom oder Borderlinestörungen)
- die einen erhöhten pflegerischen / therapeutischen Betreuungsaufwand aufgrund der psychischen Erkrankung bzw. Störung haben
- die einen vermehrten Betreuungs- und Kommunikationsbedarf haben
- die multimorbid sind
- die Bereitschaft zur Zusammenarbeit mit psychiatrischen, stationären Einrichtungen im Rahmen der medikamentösen Einstellung und guter Adhärenz, was die Einnahme anbelangt, haben
- die den Lebensalltag in der eigenen Wohnung nicht mehr alleine meistern und bewältigen können, da eine verringerte Compliance, Verwahrlosungstendenzen und eine Vereinsamung bestehen können
- die Bereitschaft haben, mit 11 oder 12 anderen Personen in einer Wohngemeinschaft im Betreuten Wohnen Kabelwerk leben zu wollen
- die ihren Alltag mit Anleitung wieder leben lernen wollen
- die bereits in Zusammenarbeit mit psychiatrischen, stationären Einrichtungen medikamentöse Einstellung erlangt haben und diese auch respektieren

## 8. Ausschlusskriterien sind

- Eigen- und Fremdgefährdung
- Fehlende Compliance und unsoziale Verhaltensweisen, die das Zusammenleben mit anderen MitbewohnerInnen auf Dauer unmöglich machen
- Forensischer Hintergrund<sup>3</sup>

Die endgültige Entscheidung über die Aufnahme obliegt der Leitung der Einrichtung.

## 9. Basisversorgung

Im Rahmen des Zusammenlebens in einer Gemeinschaft wird Selbstbestimmung und Selbstgestaltung in der Lebensführung geboten und gefordert. Die Autonomie jedes Einzelnen wird gewahrt und gefördert. Wohnen, Alltag und Freizeitgestaltung stehen im Vordergrund.

---

<sup>2</sup> FSW Leistungsbeschreibung Betreutes Wohnen / Leistung Sozialpsychiatrie

<sup>3</sup> Maßnahmenvollzug 21/1, 21/2 StGB

## 9.1 Verpflegung

Es wird eine ausgewogene Ernährung angeboten. Die Normalverpflegung beinhaltet folgende Mahlzeiten:

		Buffetform	lt. Speiseplan	Warme Speisen	Kalte Speisen	Art der Speisen
06:30 09:30	Frühstück	✓			✓	Tee/Kaffee, Brot/ Gebäck & Belag
12:00 13:00	Mittagessen		✓	✓		Vor-, Haupt- und Nachspeise
15:00 16:00	Jause		✓		✓	Tee/Kaffee mit Gebäck oder Kuchen, Obst
17:30 19:00	Abendessen	✓	✓	✓	✓	Warme & kalte Speisen

Zwischenmahlzeiten sind zwischendurch erhältlich (Joghurt, Obst).

## 9.2 Individuelle Unterstützungsleistungen

Diese Tätigkeiten umfassen, je nach Gesundheitszustand und/oder psychischer Verfassung, gewöhnliche und wiederkehrende Verrichtungen zur Aufrechterhaltung, Erweiterung oder Wiedererlangung der Aktivitäten des täglichen Lebens unter Berücksichtigung des Grundsatzes der größtmöglichen Selbständigkeit der Bewohnerin/des Bewohners.

Das Pflegemodell der Kongruenten Beziehungspflege nach Rüdiger Bauer basiert auf der intensiven Auseinandersetzung mit der persönlichen Biografie der Bewohnerinnen und Bewohner im Haus. Das Ableiten von Gewohnheiten und Interessen, welche für die Alltagsstruktur und den Betreuungsalltag erforderlich sind, steht im Vordergrund.

Zuhören und Kommunizieren in strukturierten Gesprächen ermöglichen den Bewohnerinnen und Bewohnern über Ängste, Erlebnisse und Ereignisse zu sprechen und diese zu bearbeiten. Hierzu wird bei Bedarf auch auf externe ExpertInnen wie z. B. PsychologInnen, PsychotherapeutInnen zurückgegriffen.

Sowohl das bereits bestehende Betreuungskonzept Betreuungs- und Pflegekultur Kabelwerk als auch das Personalkonzept, welches Anwesenheit von Betreuungs- und Pflegepersonal über 24 Stunden vorsieht, kommen dem vermehrten Rede- und Kommunikationsbedarf oftmals auch während der Nachtstunden zu Gute.

MitarbeiterInnen der Einrichtung verfügen über notwendige Betreuungskompetenz, um den

anwesenden Personen das zu geben, was gerade gebraucht wird, um sie bei der Festigung ihres Alltags entsprechend ihrer Bedarfe und Bedürfnisse zu unterstützen. Dabei werden sie bei der Schaffung von Strukturen im Betreuungsalltag angeleitet.

Das Aufzeigen von Grenzen und Schaffen von Rahmen und die Vermittlung von Werten und Haltungen ist wesentlicher Bestand der Betreuung.

Die Inklusion der neuen Zielgruppe ergibt sich daraus, dass in jeder Wohngemeinschaft sowohl Menschen aufgrund geriatrischer als auch sozialpsychiatrischer Indikation gemeinsam wohnen, einander unterstützen und voneinander lernen.

### 9.3 Tagesablauf

Der Tagesablauf ist an alltäglichen Dingen (Normalitätsprinzip) und nach Möglichkeit Biografie bezogen (z.B. Berücksichtigung der Aufsteh- und Schlafenszeit) ausgerichtet.

Die Einbindung der BewohnerInnen in wiederkehrende Abläufe (z.B. Vorbereitung des Essens) richtet sich nach Maßgabe der Interessen bzw. Möglichkeiten der einzelnen Personen.

Wichtig ist, dass die Tages- und Wochenstruktur auf die Bedürfnisse und Möglichkeiten der BewohnerInnen abgestimmt ist.

Psychiatrische Bewohnerinnen und Bewohner sind aus den unterschiedlichsten Gründen aus ihrem persönlichen Gleichgewicht gebracht worden. Die Biografie zeigt, dass das Management des täglichen Lebens bisher nicht immer oder meist nicht selbstständig und oft über längere Zeiträume gar nicht möglich war. Aufenthalte in psychiatrischen Krankenhäusern und Einrichtungen stellten immer wieder Unterbrechungen im Alltag dar. Diese Zielgruppe hat oftmals gar nicht „gelernt“, den Alltag zu managen und zu bewältigen.

Aufgrund ihrer psychiatrischen Erkrankungen und der damit verbundenen Einnahme von Medikamenten ist diese Zielgruppe nach dem Einzug in eine stationäre Einrichtung oft gar nicht in der Lage, das Aktivitätsangebot in Anspruch zu nehmen. Vielmehr benötigt diese Gruppe Unterstützung in einem engmaschigen Betreuungssetting und oftmals 1:1 Betreuung.

Das Alltagsangebot beschränkt sich meist auf kleine Tätigkeiten im alltäglichen Leben und Abläufen, welche Struktur und Sicherheit geben sollen, das Leben sinnvoll zu strukturieren. Auch trägt die Förderung von Alltagskompetenzen dazu bei, kognitive und taktil-haptische Fähigkeiten zu fördern. Dies passiert auch in kleinen Gruppen oder in der Einzeltherapie, individuell nach den persönlichen Bedürfnissen. Es kann auch eine ErgotherapeutIn hinzugezogen werden.

Zusätzlich finden Aktivitätsangebote wie zum Beispiel der Besuch eines Fußballmatches, eines Konzertes oder Fitnessstudios individuell statt. Die Teilnahme daran ist tagesaktuell von der

körperlichen und seelischen Verfassung abhängig.

## 9.4 Ziele der Basisversorgung

- **Das Erhalten bzw. Wiedererlangen alltagspraktischer Fähigkeiten** durch Beschäftigungsangebote, die sich an vertrauten Lebensgewohnheiten und Tätigkeiten orientieren, mit denen sich die BewohnerInnen identifizieren können und im Rahmen des Pflegemodells der Kongruenten Beziehungspflege gefordert und gefördert werden.
- **Interessen wecken und Ressourcen erhalten**, durch eine Tages -und Wochenstruktur mit Beschäftigungsangeboten welche sich an den BewohnerInnenbedürfnissen und Fähigkeiten orientieren ohne zu überfordern.
- **Erhaltung der Selbständigkeit**  
Zusätzliche Aktivitäten und Betreuungsangebote werden auch durch BewohnerInnen selbst definiert und bedarfsgerecht organisiert.  
Darüber hinaus werden mit BewohnerInnen individuelle, sinnstiftende und zielorientierte Tagesstrukturen erarbeitet und initiiert die sowohl innerhalb der Einrichtung (z.B. Eröffnung eines BewohnerInnen-Kaffees) zum Tragen kommen aber sich auch außerhalb der Einrichtung - auf Basis von Kooperationen mit Betrieben im „Grätzl Kabelwerk“ - befinden können (z.B. Billetteur im Werk X-Theater, Parkbetreuung im Kabelwerk Areal etc.).
- **Autonomie & Selbstverantwortung bewahren in einer geschützten Umgebung**  
Durch das Konzept der Kongruenten Beziehungspflege versuchen wir den/die BewohnerInnen bedürfnisgerecht abzuholen und ihn/sie mit Maßnahmen der Einzelbeschäftigung und Einzelgesprächen zu begleiten. Das Leben in einer geschützten Umgebung führt zur Stabilisierung des Einzelnen und zur Wiedererlangung verlorengangener Fähigkeiten und Kompetenzen.

## 10. Die Angebote im Haus

- hauswirtschaftliche Arbeiten (gemeinsame Zubereitung von Mahlzeiten, Tische decken, Blumen gießen, Wäschemanagement etc.)
- geführte Gespräche zum Tagesgeschehen
- gemeinsames Feiern und Vorbereiten von Festen im Jahreskreis
- gemeinsames Feiern von Geburtstagen
- Erinnerungsarbeit (ein Austausch der BewohnerInnen über Dinge aus ihrem Leben, moderiert von einem MitarbeiterInnen)
- Besuch von Veranstaltungen
- Gesellschaftsspiele

- Basteln, handwerkliche Beschäftigung
- Singrunden
- begleitete Spaziergänge
- Gemeinsames Erledigen von Einkäufen in der Gruppe oder auch einzeln
- Förderung der Bewegung und Mobilität
- Musik hören
- Filme anschauen
- Möglichkeit des gemeinsamen Besuchs der hl. Messe im Bezirk
- Möglichkeit des Besuchs eines ökumenischen Gottesdienstes in unmittelbarer Nähe im Pfliegewohnhaus Meidling
- Integration von Angehörigen
- Wöchentliches Treffen mit Diakon der zuständigen Pfarre
- „Jause unter uns“ mit dem Leitungsteam
- Diverse, wechselnde Angebote je nach Jahreskreis und Interesse der BewohnerInnen (z.B. Hundetherapie etc.)

## 11. Serviceleistungen

Zusätzlich zu den beschriebenen Basisleistungen werden folgende Serviceleistungen durch die TrägerIn erbracht:

- Tägliche Müllentsorgung in den Gemeinschaftsräumen und Wohneinheiten
- Tägliche Reinigung der Gemeinschaftsräume
- Jährliche Grundreinigung aller Wohngemeinschaften
- Tägliche Reinigung der Wohneinheiten inkl. Sanitäreinrichtungen
- Erledigung kleiner handwerklicher Tätigkeiten (z.B. Glühbirne auswechseln) bzw. Reparaturarbeiten im Rahmen von Instandhaltungsarbeiten
- Bereitschaftsdienst (rund um die Uhr)
- Bereitstellung von Hygieneprodukten
- Organisation geselliger und kultureller Veranstaltungen wie etwa Beschäftigungs- und Kulturveranstaltungen
- Bereitstellung einer täglichen aktuellen Tageszeitung
- Möglichkeit Briefsendungen durch die Verwaltung zur Post zu bringen

## 12. **Betreuungsleistungen**

### *12.1 Medizinische Betreuung*

Die medizinische Betreuung richtet sich nach den individuellen Wünschen und Bedürfnissen des/der BewohnerIn.

Jede/r BewohnerIn hat die Möglichkeit den betreuenden Arzt/Ärztin frei zu wählen. Bei gegenseitigem Übereinkommen kann der vertraute niedergelassene Arzt die medizinische Versorgung des/der BewohnerIn weiterführen, von Seiten der Einrichtung ist eine Dokumentation (Medikamentenblatt, medizinische Diagnosen) vor Ort notwendig um im Bedarfsfall bzw. Notfall dies bereitstellen zu können. Die Betreuung kann entweder über Hausbesuche oder in den Ordinationen direkt erfolgen.

Die Festlegung der für den/die BewohnerIn erforderlichen Therapien erfolgt durch den betreuenden Arzt.

Ziel ist eine ganzheitliche medizinische Versorgung der BewohnerInnen, die sich darin ausdrückt die Gesundheit zu erhalten und zu fördern um die Lebensqualität der Menschen zu verbessern bzw. möglichst lange zu erhalten.

Um im Sinne des Wohlergehens der Bewohnerin/des Bewohners unnötige Belastungen aufgrund einer Einweisung ins Krankenhaus mangels vorrätiger Arzneimittel während der Nachtstunden, an Wochenenden und Feiertagen zu vermeiden, werden im Betreuten Wohnen Kabelwerk, neben der vorgeschriebenen Notfallmedikation, auch hausspezifische, nicht personenbezogene Arzneimittel vorrätig gehalten (s.a. § 21, Abs. 2 WWPfG). Somit ist die medikamentöse Versorgung von BewohnerInnen in den Nachtstunden, an Wochenenden und Feiertagen gesichert.

### *12.2 Therapeutische Betreuung*

Individuell erforderliche therapeutische Dienste, wie Logopädie, Ergo-, Physio- oder Psychotherapie werden nach Bedarf und Möglichkeit vom BewohnerInnen selbst oder den MitarbeiterInnen der Wohngemeinschaft organisiert. Dies geschieht entweder über Hausbesuche oder direkt in den Therapiezentren/Ordinationen.

Verordnete Hausbesuche der Physio-, und Psychotherapie müssen von BewohnerInnen vorfinanziert werden. Ein Teil der Kosten wird von den Krankenkassen refundiert.

Bei Besuch von Therapiezentren bzw. Ordinationen ist eine vollständige Kostenübernahme durch die Krankenkassen möglich. Logo- und Ergotherapie, beides sind Krankenkassenleistungen, finden im Haus statt.

### *12.3 Verpflegung*

Die für die Verpflegung notwendigen Mahlzeiten und Grundnahrungsmittel werden angeliefert.

Die (vier) Mahlzeiten werden in den jeweiligen Wohnküchen von MitarbeiterInnen der Einrichtung (SeniorenbetreuerInnen/HeimhelferInnen) teilweise frisch zubereitet und das Geschirr nach Gebrauch im Sinne des Wohngemeinschaftsprinzips gereinigt und versorgt.

Die Hauptmahlzeit wird Großteils zugekauft, 2x wöchentlich angeliefert und täglich frisch in den Wohngemeinschaftsküchen zubereitet.

Frühstücksgebäck und Brot werden täglich frisch vom Bäcker angeliefert.

Frische Produkte (Milchprodukte, Salat, Obst) werden 2x wöchentlich angeliefert und entsprechend gelagert.

BewohnerInnen werden nach Maßgabe der eigenen Interessen und Möglichkeiten in die Zubereitung einbezogen.

Es werden Frühstück, Mittagessen, Jause, Abendessen und Zwischenmahlzeiten angeboten. Die Mahlzeiten werden zu Kernzeiten gereicht und im Einzelfall an die individuellen Bedürfnisse von BewohnerInnen angepasst (s.a. 8.a Basisversorgung – Verpflegung).

Die unterschiedlichen, persönlichen Wünsche und Vorlieben werden nach Möglichkeit berücksichtigt (z.B. vegetarische Kost). Je nach Vorgabe des behandelnden Arztes werden auch unterschiedliche Kostarten angeboten (z.B. Diabetikernahrung, Breikost etc.)

## *12.4 Reinigung*

Für BewohnerInnen mit der Leistung Betreutes Wohnen – Allgemeines Wohnen findet täglich Grundreinigung durch eine MitarbeiterIn des Reinigungsdienstes statt.

Für BewohnerInnen mit der Leistung Betreutes Wohnen - Leistung Sozialpsychiatrie erfolgt die Reinigung der einzelnen Wohnbereiche und Wohnungen durch MitarbeiterInnen (Reinigungsdienst) unseres Hauses, sofern der / die BewohnerIn – abhängig von der Tagesverfassung in der Lage ist – die Grundreinigung im Rahmen des Erlernens und Wiedererlangung der Tagesstruktur – dazu nicht in der Lage ist. Jedenfalls wird professionelle Übernahme der Reinigung einer Mitarbeiterin der Einrichtung bei Bedarf zur Verfügung gestellt.

BewohnerInnen können sich nach Maßgabe der eigenen Interessen und Möglichkeiten im Sinne der Alltagsnormalität beteiligen bzw. werden von MitarbeiterInnen unterstützt dies zu tun.

## *12.5 Wäscheversorgung*

Die Reinigung der persönlichen Bett- und Leibwäsche sowie pflegeleichter Oberbekleidung erfolgt in den jeweiligen Wohnbereichen mit Unterstützung bzw. Anleitung unserer MitarbeiterInnen. Die Unterstützung bei der Wäscheversorgung umfasst das Einsammeln, Waschen, Zusammenlegen und Verteilen der persönlichen maschinenwaschbaren Wäsche. Eine Waschmaschine und ein Wäschetrockner stehen in jeder Wohngemeinschaft zur Verfügung.

Nicht beinhaltet ist die chemische Reinigung von Kleidungsstücken. Diese kann mit Hilfe einer MitarbeiterIn gerne organisiert werden und wird dem/der BewohnerIn separat in Rechnung gestellt.

Kleinere Näharbeiten (Knöpfe annähen, Risse nähen etc.) können von MitarbeiterInnen oder im Sinne der Selbstbestimmtheit und Selbstorganisation von BewohnerInnen selbst erledigt werden.

### *12.6 Medikamentenversorgung*

Auf Wunsch des/der BewohnerIn organisieren MitarbeiterInnen die Beschaffung der Medikamente.

Sollte ein/e BewohnerIn eine Apotheke ihres Vertrauens bevorzugen, so ist dies selbstverständlich möglich. Der/die BewohnerIn oder deren Vertrauensperson kann sich auch selbst um die Besorgung und Vorbereitung der Medikamente kümmern.

Um die Medikamentenversorgung der BewohnerInnen optimal sicherzustellen, gibt es bestehende Vereinbarungen mit einer Apotheke. Medikamente werden, für BewohnerInnen kostenfrei, geliefert. Die Vorbereitung der Medikamente in den angeordneten Tagesdosen erfolgt von der Apotheke. Je nach Bedarf und Wunsch werden die Medikamente dann von MitarbeiterInnen in Einzel-/Tages- oder Wochenrationen an BewohnerInnen ausgegeben.

### *12.7 Heilbehelfs- und Hilfsmittelbeschaffung*

Heilbehelfe und Hilfsmittel werden vom betreuenden Arzt/Ärztin verordnet. Sie werden dem/der Versichertem/n von den Krankenkassen gewährt oder auch leihweise zur Verfügung gestellt. In diesen Leistungsbereichen arbeiten wir mit den ansässigen Firmen zusammen. Entsprechend des Medizinproduktegesetzes (MPG) übernimmt die Einrichtung die Organisation der jährlich vorgeschriebenen Überprüfungen vor Ort.

## **13. Kommunikation mit dem Leitungsteam**

Für Besichtigungstermine und Führungen durch die Einrichtung sowie Anfragen zur Organisation etc. steht das Leitungsteam Montag bis Freitag in der Zeit von 8:00 bis 16:00 Uhr und nach telefonischer Terminvereinbarung zur Verfügung. Für die täglichen Angelegenheiten, Anfragen und Anliegen von BewohnerInnen und deren Angehörigen stehen die Türen des Leitungsteams immer offen.

## **14. Besuchszeiten**

Die Besuchszeiten sind uneingeschränkt möglich und in der Wohngemeinschaftsordnung festgehalten.

## **15. Preise/Tagessatz**

Die Einrichtung ist gemäß den entsprechenden Förderrichtlinien des FSW anerkannt. Für alle Betreuungsplätze gibt es die Möglichkeit der Förderung durch den FSW.

## 16. Maßnahmen der Qualitätssicherheit

### 16.1 E-Qalin – Das System

E-Qalin (Europäisches qualitätsförderndes und innovatives Lernen in Alten- und Pflegeheimen) ist ein Qualitätsmanagementsystem für Alten- und Pflegehäusern in Europa. Es basiert auf dem System der kontinuierlichen Verbesserung unter Entwicklung der am Prozess beteiligten und involvierten Personen über den Regelkreis „Plan-Do-Check-Act“ mit der Ergänzung „Involve“. Dieses Qualitätsmanagementsystem hat den Focus auf ethische Grundhaltungen und Werte wie Würde, Ehrlichkeit, Toleranz-, Dialog und Konfliktbereitschaft, Empathie, Freiheit und Selbstbestimmung und persönliche Integrität. Das Modell hat den Vorteil, dass sämtliche betroffene Personengruppen involviert sind, an den Qualitätsstandards mitzuarbeiten. Der Zyklus Plan, Do, Check, Act, samt Komponente Involvement der Bewohnerinnen und Bewohner dient als Werkzeug um die Bedürfnisse zu erfragen und im Sinne des kontinuierlichen Veränderungsprozesses ständig zu verbessern und zu bearbeiten.

### 16.2 Interne Qualitätssicherung:

#### **Betreuungs- und Pflegevisite – fachliche Überprüfung der Betreuung**

Die Betreuungs- und Pflegevisiten, welche 1 x jährlich pro BewohnerIn, stattfindet, stellen ein wichtiges Instrument der Qualitätssicherung dar, da sie die Möglichkeit bieten, die Qualität des Betreuungs- und Pflegeprozesses und die Zufriedenheit der BewohnerIn zu bewerten und zu beurteilen.

An Betreuungs- und Pflegevisiten nehmen sämtlich MitarbeiterInnen, welche an diesem Tag im Dienst sind, teil. Darüber hinaus wird die BewohnerInnenzufriedenheit und die Qualität der Betreuung und Pflege erhoben. Daraus werden entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung ab- und eingeleitet.

Die Betreuungs- und Pflegevisite wird unter Delegation der Pflegedienstleitung von der dafür benannten Diplomierten Gesundheits- und Pflegeperson (§64 GuKG i.d.g.F.) mit dem Ziel der Sicherung und Weiterentwicklung der Betreuungs- und Pflegequalität durchgeführt.

Die erhobenen und in GriPs dokumentierten Ergebnisse führen zu einer transparenten und nachvollziehbaren Darstellung der Qualität der Betreuung und Pflege. Aus den Ergebnissen werden Unterstützungsmaßnahmen und Änderungen in der Pflege- und Betreuungsplanung abgeleitet.

#### **Pflegekonferenz**

Die Pflegekonferenz ist eine Besprechung aller BewohnerInnen einer Wohngemeinschaft in Bezug welches in Anwesenheit der sich im Dienst befindenden MitarbeiterInnen und der für die Wohngemeinschaft verantwortliche Mitarbeiterin des gehobenen Dienstes geführt wird.

Die Pflegekonferenz fokussiert sich auf den Pflegeprozess, das Verhalten und den Allgemeinzustand, der / des Bewohners, deren / dessen Wünsche und Ziele in Bezug auf die Betreuungs- und Pflegekultur im Betreuten Wohnen. Der Pflegeprozess wird den Beobachtungen durch das Bezugsteam folgend optimiert und oder optimiert.

Die Dauer der Pflegekonferenz beträgt 1,5 – 2 Stunden pro Wohngemeinschaft und findet einmal pro Quartal statt. Die Dokumentation findet in der elektronischen Pflegedokumentation GriPS im Bericht unter Pflegekonferenz statt.

### **BewohnerInnen Servicestelle**

Zur Sicherung der BewohnerInnenrechte hat die SOZIAL GmbH eine Servicestelle eingerichtet die in regelmäßigen Abständen im Betreuten Wohnen eine Sprechstunde abhält. Bei Verstößen gegen die Rechte der BewohnerInnen setzt die BewohnerInnen Servicestelle umgehend die Geschäftsführung in Kenntnis und wirkt auf die Beseitigung der festgestellten Unzulänglichkeiten hin.

### **Beschwerdemanagement**

Das Beschwerdemanagement ist ein wichtiger Teil der Qualitätssicherung. Kundenwünsche, Anregungen und Beschwerden werden mittels vorgefertigten Protokollen erfasst, standardisiert, bearbeitet und dokumentiert.

### **Strukturierte Besprechungen**

Im Rahmen von strukturierten Besprechungen (s.a. Personalkonzept) erfolgt die Organisation der Umsetzung des Betreuungskonzepts, die Abstimmung zwischen den Leistungen jeder einzelnen Berufsgruppe sowie die Sicherstellung einer reibungslosen Ablauforganisation.

### **KundInnenbefragungen/-beteiligung und E-Qalin**

In regelmäßigen Abständen werden strukturiert Instrumente der KundInnenbeteiligung organisiert (z.B. Jause „Unter uns“, Runde Tische“, etc.). Zudem werden im Anlass- und Bedarfsfall KundInnenbefragungen (z.B. Essensqualität, Zufriedenheit etc.) durchgeführt. Von den Ergebnissen dieser Instrumente werden in weiterer Folge Maßnahmen im Sinne der ständigen Verbesserung abgeleitet und den BewohnerInnen präsentiert.

Das in Punkt 15.1. beschriebene Qualitätsmanagementsystem E-Qalin sieht das Involvement der BewohnerInnen im Sinne von Befragungen und Miteinbeziehung zu BewohnerInnen-bezogenen Punkten vor.

### **16.3 Externe Qualitätssicherung:**

- Die externe Qualitätssicherung findet durch regelmäßige Begehungen der Organe der MA40/MA15 statt.
- Sprechtag der Wiener Heimkommission.
- FSW Audit
- FSW KundInnenbefragungen
- OPCAT

## 17. Leistungen im Überblick

### Unsere Leistungen im Überblick

Besichtigungs- und Beratungstermine	✓	
Vollmöblierte Wohneinheit	✓	Für persönliches Inventar bzw. Lieblingsmöbelstücke ist ausreichend Platz!
Persönliches Barrierefreies Badezimmer inkl. Toilette	✓	
Nutzung von Gemeinschaftsräumlichkeiten	✓	
Loggia/Zugang zu Terrasse/Wohlfühlgarten	✓	
Fernseh- und Radioanschlussmöglichkeiten	✓	Die Beauftragung von AnbieterInnen erfolgt auf eigene Kosten.
TV Gerät in Gemeinschaftsraum	✓	
Verpflegung	✓	
Unterstützung bei der Reinigung der Wohneinheit	✓	
Unterstützung bei der Wäschereinigung	✓	
Bereitstellung von Hygieneprodukten	✓	
Beschäftigungsangebote (z.B. Kartenspielen)	✓	
Betreuungsleistungen vor Ort	✓	
Pflegeleistungen vor Ort	[✓]	Der Pflegebedarf muss zeitlich koordinierbar sein und kann nicht in den Nachtstunden erfolgen.
Unterstützung in persönlichen Angelegenheiten (z.B. Unterstützung beim bargeldlosen Zahlungsverkehr)	✓	
Unterstützung bei Besorgungen & Behördenwegen	✓	
Zurverfügungstellung von Verbrauchsmaterial (z.B. Toilettenpapier)	✓	
24 Stunden Personalanwesenheit	✓	
Routinemäßige, nächtliche Betreuungs- und Pflegeleistungen	✗	Der Pflegebedarf muss zeitlich koordinierbar sein und kann nicht in den Nachtstunden erfolgen.
Doppelzimmer	✗	Partner können jedoch je eine Wohneinheit nebeneinander beziehen.
Haustiere	[✓]	Nur in Absprache mit der TrägerIn der Einrichtung
Hausinternes Notrufsystem/ Desorientierten Fürsorgesystem	✓	

Kostenloses WLAN	[✓]
------------------	-----

## Voraussetzungen zum Einzug

Bereitschaft mit anderen Menschen in Gemeinschaft zu wohnen	✓	
Selbständiges Bewältigen von Alltagssituationen	✓	Unterstützung wird durch MitarbeiterInnen angeboten.
Selbständiges Fortbewegen	✓	Mit/ohne Hilfsmittel (z.B. Rollator, Stock)
Einzugsassessment / Trägerkommunikation	✓	Beratungsgespräch, pflegerische Begutachtung, Vertragsgespräch
FSW Förderung für Leistung Sozialpsychiatrie	✓	
Vereinbarung mit der Einrichtung	✓	Wohngemeinschaftsvertrag

## Kostenpflichtige Zusatzleistungen (unterliegen nicht den FSW-Förderrichtlinien)

Festnetz Telefonanschluss, Internet & TV Anschluss in privater Wohneinheit



## 18. Kontakt- & Infoblatt

### SOZIALGmbH - Gesellschaft für soziale Dienste

Firmensitz Ernst Melchior Gasse 22, 1020 Wien  
Web <http://www.betreutes-wohnen.wien>  
Mail [office@betreutes-wohnen.wien](mailto:office@betreutes-wohnen.wien)  
Tel 01/981 21 - 0

Geschäftsführerin

**Mag<sup>a</sup> Marianne Hengstberger**

Tel 01/981 21 - 2010  
Mobil +43 (0) 676 883 08 2010  
Mail [marianne.hengstberger@wiso.or.at](mailto:marianne.hengstberger@wiso.or.at)

### Betreutes Wohnen Kabelwerk

Postanschrift Stüber-Gunther-Gasse 2, 1120 Wien  
Eingang Graffitistraße 1, 1120 Wien  
Web <http://www.betreutes-wohnen.wien>  
Tel 01802 13 55 - 0  
Fax 01/802 13 56  
Mail [office@betreutes-wohnen.wien](mailto:office@betreutes-wohnen.wien)

Haus- und Pflegedienstleitung

**Petra Welz, MSc, MBA**

Tel 01/802 13 55 10  
Mobil +43 (0) 676 88 308 2910  
Mail [petra.welz@betreutes-wohnen.wien](mailto:petra.welz@betreutes-wohnen.wien)

Stellv. Hausleitung

**Sigrid Ortner, MAS**

Tel 01/802 13 55 21  
Mobil +43 (0) 676 88 308 2911  
Mail [sigrid.ortner@betreutes-wohnen.wien](mailto:sigrid.ortner@betreutes-wohnen.wien)

Assistentin Leitungsteam

**Tamara Dastl-Kroupar**

Tel 01/802 13 55 20  
Mobil +43 (0) 676 88 308 2912  
Mail [tamara.dastl-kroupar@betreutes-wohnen.wien](mailto:tamara.dastl-kroupar@betreutes-wohnen.wien)