

Leistungsbeschreibung

BETREUTES WOHNEN

Ortner Sigrid MAS

BETREUTES WOHNEN KABELWERK | 1120 WIEN, GRAFFITISTRASSE 1

Inhalt

1	Anmerkungen zur Betriebs- und Leistungsbeschreibung	2
2	Träger:in	2
3	Adresse und Ansprechpartner:innen	2
4	Art und Zweck der Einrichtung	2
5	Ausstattung der Wohngemeinschaften bzw. der Einrichtung	3
6	Zielgruppenbeschreibung	4
6.1	Sozialpsychiatrische Bewohner:innen	4
7	Voraussetzungen für die Aufnahme	4
7.1	Ausschlusskriterien	5
8	Basisversorgung	6
8.1	Verpflegung	6
8.2	Individuelle Unterstützungleistungen	6
8.3	Tagesablauf	7
8.4	Ziele der Basisversorgung	7
9	Angebote im Haus	8
10	Serviceleistungen	8
11	Betreuungsleistungen	9
11.1	Medizinische Betreuung	9
11.2	Therapeutische Betreuung	9
11.3	Sozialpädagogische Betreuung	10
11.4	Verpflegung	11
11.5	Reinigung	12
11.6	Wäscheversorgung	12
11.7	Medikamentenversorgung	12
11.8	Heilbehelfs- und Hilfsmittelbeschaffung	12
12	Verwaltung	13
13	Besuchszeiten	13
14	Preise / Tagessatz	13
15	Maßnahmen der Qualitätssicherheit	13
15.1	Interne Qualitätssicherung:	13
15.2	Externe Qualitätssicherung	15
15.3	Leistungen im Überblick	15
15.4	Voraussetzungen für den Einzug	16

1 Anmerkungen zur Betriebs- und Leistungsbeschreibung

2 Träger:in

Sozial GmbH
Gesellschaft für soziale Dienste
Ernst Melchior Gasse 22, 1020 Wien
Geschäftsführung: Mag^a Marianne Hengstberger, MA

3 Adresse und Ansprechpartner:innen

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 / QM:	Sigrid Ortner, MAS
Assistentin Leitung / Bewohner:innen-Service:	Tamara Dastl-Kroupar

4 Art und Zweck der Einrichtung

Die SOZIAL GmbH, Betreutes Wohnen im Kabelwerk, bietet 63 Betreuungsplätze, verteilt auf 5 Wohngemeinschaften.

Es wird die Leistung „Betreutes Wohnen – Leistung Sozialpsychiatrie“ angeboten.

63 Plätze sind für Personen ab 50 Jahre für die durch den Fonds Soziales Wien geförderte Leistung Betreutes Wohnen Leistung Sozialpsychiatrie. In den Wohngemeinschaften wird Alltagsnormalität unter Berücksichtigung der Autonomie jedes einzelnen Bewohners gelebt.

5 Ausstattung der Wohngemeinschaften 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, Spender für Wasch- und Körperlotion
- Safe

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 Bewohner:in oder deren Angehörige selbst zuständig.

Die weitere individuelle Gestaltung der Zimmer obliegt den Bedürfnissen und Ansprüchen der Bewohner:in.

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
- WLAN

Für alle Bewohner:innen 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 Grätzl 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

6.1 Sozialpsychiatrische Bewohner:innen

Personen ab dem 50. Lebensjahr

- mit einer psychiatrischen Erkrankung bzw. psychischen Störung (z.B. Menschen mit Erkrankungen im schizoaffektiven Formenkreis, bipolare Störungen, Organisches Psychosyndrom oder Borderline-Störung).
- die am Verlust von Alltag (z.B. von Beziehungen, Freunden, Beruf, Wohnung), Stabilität und Struktur leiden und zur Lösung von schier unlösbaren Problemen professionelle Unterstützung und Anleitung benötigen.
- die einen erhöhten pflegerischen / therapeutischen Betreuungsaufwand aufgrund der psychischen Erkrankung bzw. Störung haben.
- die einen vermehrten Betreuungs- und Kommunikationsbedarf haben.
- die multimorbid sind.
- die 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 die Bereitschaft haben, mit 11 oder 12 anderen Personen in einer Wohngemeinschaft im Betreuten Wohnen Kabelwerk zu leben.
- 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.
- mit einem zeitlich koordinierbaren Betreuungs- und Pflegebedarf ohne routinemäßige, nächtliche Betreuungs- und Pflegeanforderungen.
- die zu ihrer Selbstbestimmung und Orientierung einen strukturierten Tagesablauf benötigen.
- die sich selbständig, auch mit Hilfsmitteln, fortbewegen können.
- die gerne in einer Gemeinschaft mit Beschäftigungsangeboten leben möchten.
- die nicht mehr alleine zu Hause wohnen wollen oder können.
- deren tägliches Leben durch eine Kombination von professioneller Alltagshilfe mit Unterstützung durch Angehörige bzw. Laien bewältigbar ist.
- deren Selbsthilfepotenzial durch das Angebot einer normalen Alltagsstruktur optimal ausgeschöpft wird.
- mit psychiatrischen Krankheitsbildern und Personen mit einer Alkoholerkrankung.

7 Voraussetzungen für die Aufnahme

Unsere stark wachsenden Bewohner:innengruppe sind Menschen mit dem Vorliegen einer psychiatrischen Erkrankung bzw. psychischen Störung¹, ab dem 50. 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 Borderline-Störungen)

¹ FSW Leistungsbeschreibung Betreutes Wohnen / Leistung Sozialpsychiatrie

- 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 Ausschlusskriterien

7.1 Ausschlusskriterien

Es gelten folgende Ausschlusskriterien:

- Eigen- und Fremdgefährdung
- Die Notwendigkeit von zeitlich unkoordinierbaren Betreuungs- und Pflegeleistungen
- Erkrankungen bzw. Symptome, die eine ernsthafte Gefahr für die betreute Person und/oder die Mitbewohner:innen darstellen, wie z.B. Personen mit aggressivem Verhalten mit Selbst- und/oder Fremdgefährdung
- Fehlende Compliance und Verhaltensmuster, die das Zusammenleben mit anderen Mitbewohner:innen auf Dauer unmöglich machen.
- Das Vorliegen von bestimmten nosokomialen Infektionen
- Suchtkranke Menschen, deren Sucht eine uneinschätzbare Gefahr für Bewohner:innen und Mitarbeiter:innen darstellt.
- Wenn die Übernahme mehrerer ATLS durch das Betreuungspersonal erfolgen müsste.
- Die endgültige Entscheidung über die Aufnahme obliegt der Leitung der Einrichtung, auch wenn keiner der angeführten Ausschlusskriterien zutreffend ist (z. B. die / der potenzielle Bewohner:in passt aufgrund von Verhaltensweisen oder Wesensart nicht in das Wohngemeinschafts-Gefüge).
- Forensischer Hintergrund²

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

² Maßnahmenvollzug 21/1, 21/2 StGB

8 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.

8.1 Verpflegung

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

		Buffetform	It. 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).

8.2 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 Bewohner:in.

Die Betreuungskultur Kabelwerk basiert auf der intensiven Auseinandersetzung mit der persönlichen Biografie der Bewohner: innen 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 Bewohner:innen über Ängste, Erlebnisse und Ereignisse zu sprechen und diese zu bearbeiten. Hierzu wird bei Bedarf auch auf externe Expert:innen wie z. B. Psycholog:innen, Psychotherapeut:innen zurückgegriffen.

Sowohl die bereits bestehende „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.

Mitarbeiter:innen 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.

8.3 Tagesablauf

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

Die Einbindung der Bewohner:innen 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 Bewohner:innen abgestimmt ist, diese wird durch die sozialpädagogische Alltagsbetreuung erstellt.

Psychiatrische Bewohner:innen 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. Hier kommt zusätzlich das therapeutische Angebot zum Tragen.

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 ein/e Ergotherapeut*in 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.

8.4 Ziele der Basisversorgung

- Das **Erhalten bzw. Wiedererlangen alltagspraktischer Fähigkeiten** durch Beschäftigungsangebote, die sich an vertrauten Lebensgewohnheiten und Tätigkeiten orientieren, mit denen sich die Bewohner:innen 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 Bewohner:innen-Bedürfnissen und Fähigkeiten orientieren ohne zu überfordern.

- **Erhaltung der Selbständigkeit**
Zusätzliche Aktivitäten und Betreuungsangebote werden auch durch die/den Bewohner:in selbst definiert und bedarfsgerecht organisiert.
Darüber hinaus werden mit Bewohner:innen individuelle, sinnstiftende und zielorientierte Tagesstrukturen erarbeitet und initiiert die sowohl innerhalb der Einrichtung (z.B. Eröffnung einer/s Bewohner:innen-Kaffees) zum Tragen kommen aber sich auch außerhalb der Einrichtung - auf Basis von Kooperationen mit Betrieben im „Grätzel Kabelwerk“ - befinden können (z.B. Billeteur im Werk X-Theater, Parkbetreuung im Kabelwerk Areal etc.).
- **Autonomie & Selbstverantwortung bewahren in einer geschützten Umgebung**
Im Rahmen der Betreuungs- und Pflegekultur versuchen wir den/die Bewohner:in bedürfnisgerecht abzuholen und sie/ihn mit Maßnahmen der Einzelbeschäftigung und Einzelgesprächen zu begleiten. Das Leben in einer geschützten Umgebung führt zur Stabilisierung des Einzelnen und zur Wiedererlangung verlorengegangener Fähigkeiten und Kompetenzen.

9 Angebote im Haus

- Hauswirtschaftliche Arbeiten (gemeinsame Zubereitung von Mahlzeiten, Tische decken, Blumen gießen, Wäschemanagement)
- Geführte Gespräche zum Tagesgeschehene
- Gemeinsame Feiern und Vorbereiten von Festen im Jahreskreis
- Gemeinsames Feiern von Geburtstagen
- Erinnerungsarbeit (ein Austausch der Bewohner:innen über Dinge aus ihrem Leben, moderiert von einer/s Mitarbeiter:in)
- Besuche von Veranstaltungen
- Gesellschaftsspiele
- Basteln und handwerkliche Beschäftigung
- Singrunden
- Begleitete Spaziergänge
- Gemeinsames Erledigen von Einkäufen in der Gruppe aber auch einzeln
- Förderung von Bewegung und Mobilität
- Musik hören
- Filme anschauen
- Möglichkeit des gemeinsamen Besuches der Hl. Messe im Bezirk
- Integration von Angehörigen
- Wöchentliches Treffen mit der zuständigen Pfarre
- „Z*sam sitzen“ mit der Leitung
- Diverse wechselnde Angebote ja nach Jahreskreis und Interesse der Bewohner:innen (z.B. Tiergestützte Therapie)

10 Serviceleistungen

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

- Tägliche Müllentsorgung in den Gemeinschaftsräumen und Wohneinheiten
- Tägliche Reinigung der Gemeinschaftsräume

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

11 Betreuungsleistungen

11.1 Medizinische Betreuung

Die medizinische Betreuung richtet sich nach den individuellen Wünschen und Bedürfnissen des/der Bewohner:in.

Jede/r Bewohner:in hat die Möglichkeit den betreuenden Arzt/Ärztin frei zu wählen. Bei gegenseitigem Übereinkommen kann der vertraute niedergelassene Arzt die medizinische Versorgung des/der Bewohner:in 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 Bewohner:in erforderlichen Therapien erfolgt durch den betreuenden Arzt.

Ziel ist eine ganzheitliche medizinische Versorgung der Bewohner:innen, 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 WWPG). Somit ist die medikamentöse Versorgung von Bewohner:innen in den Nachstunden, an Wochenenden und Feiertagen gesichert.

11.2 Therapeutische Betreuung

Eine wichtige Säule im Betreuten Wohnen Kabelwerk ist das therapeutische Angebot. Die Klinische Psychologin fungiert hier als Drehscheibe zwischen Therapeuten und Pflege.

Für die Bewohner:innen besteht u.a. die Möglichkeit, Psychotherapie in Anspruch zu nehmen. Die Arbeit ist eine aufsuchende, d.h. die Therapeutin der Therapeut bietet Gespräche aktiv an.

Hintergrund ist ein vorhergehender Austausch im Team, um Ressourcen und Bedarf gut abzustimmen. Menschen, die sich bevorzugt künstlerisch ausdrücken, wird die Arbeit mit einer / m Kunsttherapeut:in angeboten. In der dafür eingerichteten Kunstwerkstatt gibt es viele unterschiedliche Möglichkeiten, den eigenen Emotionen und Gedanken Ausdruck zu verleihen. Gestalterisch tätig werden können unsere Bewohner:innen auch im Zuge der einmal wöchentlich stattfindenden Gartentherapie. In einer kleinen

Gruppe wird im Winter mit Materialien aus der Natur gebastelt, im Sommer auf der hauseigenen Terrasse gesät, gepflanzt und geerntet.

Im Zuge des Einzuges wird jede/r Bewohner:in u.a. auch von einer / m Ergotherapeut:in und einer m Logopäd:in bzgl. Therapiebedarf eingeschätzt. Es besteht hier die Möglichkeit in einer der beiden Ergotherapie-Gruppen (Korb flechten oder Speckstein) mitzumachen, oder Einzeltherapie zu erhalten. Letzteres v.a. dann, wenn es um den Erhalt der Aktivitäten des täglichen Lebens geht.

Da der Tätigkeitsbereich der Logopädie die Bereiche Stimme, Stimmstörung und Stimmtherapie, Sprechen, Sprechstörung und Sprechtherapie, Sprache, Sprachstörung und Sprachtherapie, Schlucken, Schluckstörung und Schlucktherapie umfasst, Bewohner:innen entsprechend der Bedarfe und Bedürfnisse gefördert, gefordert und gestützt mit den Defiziten umzugehen.

Im Vordergrund des gesamten therapeutischen Angebotes steht der Anspruch, jede/n Bewohner:in individuell zu betrachten, darauf zu achten, ob und in welchem Ausmaß eine gemeinsam erarbeitete Tagesstruktur unterstützend wirkt, welche Aktivitäten und Therapien für den betreffenden Menschen passen, wo Interessen bestehen, die ausgelebt werden wollen und ob diesbezüglich mitunter auch die eine oder andere Verpflichtung nötig scheint.

Sämtliche Therapeut:innen haben regelmäßig Absprachetermine, um einen interdisziplinären Austausch fortlaufend zu ermöglichen. Hierbei geht es nicht nur darum, bereits betreute Bewohner:innen zu besprechen, sondern auch zu reflektieren, ob und wo der Bedarf sich mitunter erstreckt. Parallel dazu finden tägliche Dienstübergaben statt, um das gesammelte Wissen zwischen Pflege und Therapie zu synchronisieren, Therapiepläne zu reflektieren und gegebenenfalls zu modifizieren. Durch diesen ganzheitlichen Blick auf jede/n Bewohner:in ist ein allumfassendes Betreuungskonzept möglich, das zum Ziel hat, jeden Menschen so zu begleiten wie es der jeweilige Gefühls- und Gesundheitszustand verlangt.

11.3 Sozialpädagogische Betreuung

Die Bewohner:innen im Kabelwerk haben sehr unterschiedliche Bedarfe. Es gibt jedoch generelle Grundsätze, nach denen sich die sozialpädagogische Beschäftigungsplanung richtet:

Nutzung von Ressourcen

Die individuellen Fähigkeiten/Interessen der Bewohner:innen sollen genutzt und gefördert werden. Ebenso soll auf die Persönlichkeit der Bewohner:innen, deren Interessen und Vorlieben weitestgehend eingegangen werden (soweit im Rahmen der Einrichtung möglich). Dies wird in der sozialpädagogischen Beschäftigungsplanung erhoben und genutzt (s. 9.2. Sozialpädagogische Beschäftigungsplanung).

Begleiten und unterstützen statt erziehen

Die Bewohner:innen werden als ganzheitliche Person mit eigener Geschichte in den Blick genommen. In der Planung wird darauf Rücksicht genommen. Der betreuerische Ansatz ist dementsprechend kein „erzieherisch-strafender“, sondern ein begleitend-unterstützender.

Selbstwirksamkeit erlebbar machen

Erlebte Selbstwirksamkeit bedeutet, dass Bewohner:innen erleben, dass sie in der Lage sind, Herausforderungen etc. aus eigener Kraft bewältigen zu können. „Das, was ich tue, hat eine (positive) Auswirkung auf mein Leben.“ Gerade in einer Pflegeeinrichtung kann leicht das Gefühl aufkommen, nicht mehr Herr*in des eigenen Leben zu sein, daher ist es umso wichtiger, Möglichkeiten zu finden, die Bewohner:innen im Erleben von Selbstwirksamkeit zu fördern.

Unterstützung im Erleben von Selbstwirksamkeit bedeutet nicht, alles für die Bewohner:innen zu übernehmen, sondern durch gezielte Planung dabei zu helfen, eigene Herausforderungen meistern zu können. Das kann in sehr unterschiedlichen Formen passieren und ist individuell anpassbar.

Miteinbeziehung in den WG-Alltag

Grundsätzlich wird versucht, die Bewohner:innen, für die eine sozialpädagogische Beschäftigungsplanung Sinn macht, in den WG-Alltag miteinzubeziehen. Das dient einerseits dazu, sich als Teil einer Gemeinschaft und sich in der WG gut aufgehoben zu fühlen. Andererseits wird damit das Gefühl von Selbstwirksamkeit und Selbstständigkeit gefördert, da die Bewohner:innen nicht nur reine „Konsument:innen“ sind, sondern durch eigenes Tun etwas dazu beitragen, ihre Umgebung zu gestalten. Dazu gibt es diverse Möglichkeiten, wie die Mithilfe bei der Vorbereitung von Festen, Miteinbeziehung beim Kochen, usw.

Hilfe zur Selbsthilfe – Selbstständigkeit fördern

Statt einem „reinen Patient*innen-Gefühl“ soll durch die Orientierung am Motto „Hilfe zur Selbsthilfe“ die Selbstständigkeit der Bewohner*innen weitestgehend aufrechterhalten werden. Getreu diesem Motto versuchen wir im Kabelwerk, die Bewohner:innen dahingehend zu unterstützen, ihre Ziele so gut es geht eigenständig zu erreichen. Dabei ist die Grenze dessen, was möglich ist, individuell verschieden. Das kann zum Beispiel heißen, unterstützende Maßnahmen zu erarbeiten, mittels derer sich die Bewohner:innen selbst helfen können, statt alles für sie zu erledigen. Dies dient wiederum dazu, Selbstwirksamkeit erfahren zu können.

Bei der Planung sind Wünsche und Ziele der Bewohner:innen, Möglichkeiten innerhalb der Einrichtung sowie das individuelle Entwicklungsniveau der Bewohner:innen zu beachten. Statt Pauschallösungen werden individuelle Lösungsansätze gesucht.

Die meisten unserer Bewohner:innen brauchen viel Unterstützung. Die generelle Ausrichtung auf möglichst viel Selbstständigkeit bedeutet nicht, dass sie sich selbst überlassen werden, sondern dass ihnen ermöglicht wird, sich selbst als Akteur*innen zu erleben und nicht rein als hilfsbedürftige Empfänger:innen. Gerade für Menschen mit sozialpsychiatrischen Bedarfen und/oder Behinderungen ist es schwieriger als für andere bzw. nicht möglich, sich eigenständig Ziele zu setzen und diese zu verfolgen. Sie benötigen daher die Unterstützung des Personals.

11.4 Verpflegung

Die für die Verpflegung notwendigen Mahlzeiten und Grundnahrungsmittel werden angeliefert. Die (vier) Mahlzeiten werden in den jeweiligen Wohnküchen von Mitarbeiter:innen der Einrichtung (Heimhelfer:innen) 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.

Bewohner:innen 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 Bewohner:innen 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.).

11.5 Reinigung

Für Bewohner:innen erfolgt die Reinigung der einzelnen Wohnbereiche und Wohnungen durch Mitarbeiter:innen (Reinigungsdienst) unseres Hauses, sofern der / die Bewohner:in – 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.

Bewohner:innen können sich nach Maßgabe der eigenen Interessen und Möglichkeiten im Sinne der Alltagsnormalität beteiligen bzw. werden von Mitarbeiter:innen unterstützt dies zu tun.

11.6 Wäscheversorgung

Die Reinigung der persönlichen Bett- und Leibwäsche sowie pflegeleichter Oberbekleidung erfolgt in den jeweiligen Wohnbereichen mit Unterstützung bzw. Anleitung unserer Mitarbeiter:innen. 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/s Mitarbeiter:in gerne organisiert werden und wird dem/der Bewohner:in separat in Rechnung gestellt.

Kleinere Näharbeiten (Knöpfe annähen, Risse nähen etc.) können von Mitarbeiter:innen oder im Sinne der Selbstbestimmtheit und Selbstorganisation von Bewohner*innen selbst erledigt werden.

11.7 Medikamentenversorgung

Auf Wunsch des/der Bewohner*in organisieren Mitarbeiter:innen die Beschaffung der Medikamente. Sollte ein/e Bewohner:in eine Apotheke ihres Vertrauens bevorzugen, so ist dies selbstverständlich möglich. Der/die Bewohner:in oder deren Vertrauensperson kann sich auch selbst um die Besorgung und Vorbereitung der Medikamente kümmern.

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

11.8 Heilbehelfs- und Hilfsmittelbeschaffung

Heilbehelfe und Hilfsmittel werden vom betreuenden Arzt/Ärztin verordnet. Sie werden dem/der Versicherten/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.

12 Verwaltung

Das Verwaltungsbüro ist montags bis freitags in der Zeit von 8:00 bis 16:00 Uhr erreichbar. Für tägliche Angelegenheiten, Anfragen und Anliegen von Bewohner:innen und deren Angehörigen bzw. Interessent:innen stehen die Leitung und die Bewohner:innen-Servicestelle in regem Austausch (persönlich, telefonisch, elektronisch).

13 Besuchszeiten

Die Besuchszeiten sind uneingeschränkt möglich und in der Wohngemeinschaftsordnung festgehalten.

14 Preise / Tagessatz

Die Einrichtung ist gemäß den entsprechenden Förderrichtlinien des FSW anerkannt. Für alle Betreuungsplätze ist eine Förderzusage des FSW erforderlich

15 Maßnahmen der Qualitätssicherheit

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.

15.1 Interne Qualitätssicherung:

Betreuungs- und Pflegevisite – fachliche Überprüfung der Betreuung

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

An Betreuungs- und Pflegevisiten nehmen sämtlich Mitarbeiter*innen, welche an diesem Tag im Dienst sind, teil. Darüber hinaus werden die Bewohner:innen-Zufriedenheit 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 Bewohner:innen einer Wohngemeinschaft, welche in Anwesenheit der sich im Dienst befindenden Mitarbeiter:innen 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 Bewohnerin/des Bewohners und 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.

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 erfasst.

Bewohner:innenservicestelle

Zur Sicherung der Bewohner:innenrechte hat die SOZIAL GesmbH eine Servicestelle eingerichtet die in regelmäßigen Abständen im Betreuten Wohnen eine Sprechstunde abhält. Bei Verstößen gegen die Rechte der Bewohner:innen setzt die Bewohner:innenservicestelle 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. Für anonyme Anregungen gibt es einen barrierefrei zugänglichen Briefkasten. Dieser wird regelmäßig geleert und Anregungen der Verwaltung zur weiteren Bearbeitung vorgelegt.

Strukturierte Kommunikationsstruktur

Das Haus vertritt - ganz nach Paul Watzlawick - die Haltung, dass „es nicht möglich ist, nicht miteinander zu kommunizieren!“

Die Kommunikationsstruktur im Betreuten Wohnen zeichnet sich dadurch aus, dass Besprechungen zu Themen, Problemen oder herausfordernden Situationen von jeder im Haus tätigen Person einberufen, organisiert und abgehalten werden können.

Jede/r kann Besprechungspunkte auf die Agenda setzen und dadurch Themen in den unterschiedlichsten Teamzusammensetzungen zur Sprache bringen.

Situationsabhängig finden Gespräche unmittelbar und spontan oder geplant statt.

Kund:innen-Befragungen/-beteiligung und E-Qalin

In regelmäßigen Abständen werden strukturiert Instrumente der Kund:innen-Beteiligung organisiert (z.B. Jause „Z'samm sitzen“, Runde Tische“, etc.). Zudem werden im Anlass- und Bedarfsfall Kund:innen-Befragungen (z.B. Essensqualität, Zufriedenheit etc.) durchgeführt. Von den Ergebnissen dieser Instrumente werden in weiterer Folge Maßnahmen im Sinne der ständigen Verbesserung abgeleitet und den Bewohner:innen präsentiert.

Drei Monate nach dem Einzug erhält die / der Bewohner:in einen Fragebogen, um Verbesserungsvorschläge und Ideen zu erhalten.

In regelmäßigen Abständen führt das Qualitätsmanagement Bewohner:innen-Befragungen durch.

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

15.2 Externe Qualitätssicherung

Die externe Qualitätssicherung findet durch regelmäßige Begehungen der Organe der MA40/MA15 statt, ergänzt um:

- Sprechtag der Wiener Heimkommission.
- FSW Audit
- FSW Kund:innen-Befragungen
- OPCAT

15.3 Leistungen im Überblick

Unsere Leitungen 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/Gemeinschaftsterrassen	✓	
Fernseh- und Radiomöglichkeiten	✓	Die Beauftragung von Anbieter*innen erfolgt auf eigene Kosten
TV-Gerät im Gemeinschaftsraum	✓	
Persönlicher Safe	✓	
Verpflegung	✓	
Unterstützung bei der Reinigung der Wohneinheit	✓	
Unterstützung bei der Wäschereinigung	✓	
Bereitstellung von Hygieneprodukten	✓	
Beschäftigungsangebote (z.B. Kartenspiele)	✓	
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 bei der Depotgeldverwaltung)	✓	
Unterstützung bei Besorgungen und Behördenwegen	✓	
Routinemäßige, nächtliche Betreuungs- und Pflegeleistungen	✓	Der Pflegebedarf muss zeitlich koordinierbar sein und kann nicht in den Nachtstunden erfolgen.
Doppelzimmer	X	
Haustiere	X	
Hausinternes Notrufsystem / Desorientierten Fürsorgesystem	✓	
Kostenloses W-LAN	✓	

Kostenpflichtige Zusatzleistungen (unterliegen nicht den FSW-Förderrichtlinien)

15.4 Voraussetzungen für den Einzug

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

3.	Perspektive	Führung
3.2.	Subperspektive	Organisation
3.2.1.	Kriterium	Organisationsstruktur / Konzepte
Version	2.0	
Erstellt: 22.12.2023	durch: QM	
Freigabe: 28.10.2022	durch: HL/PDL	