



SENIOREN RESIDENZ **JOSEFSTADT**

IM HAMERLING • WIEN

Betriebs- und Leistungsbeschreibung

Residenz Josefstadt Wien GmbH

1080 Wien, Krotenthallergasse 5

Tel: +43 1 890 24 64

info@residenz-josefstadt.at

www.residenz-josefstadt.at

© Wien, September 2018

Inhalt

1	Heimträger	3
1.1	Senioren Residenz Josefstadt	3
1.2	Direktion	3
2	Art und Zweckwidmung des Heimes	3
2.1	Wertekultur	4
2.2	Strategische Grundsätze	5
3	Grad der Pflegebedürftigkeit der für die Aufnahme in Betracht kommenden Personen	5
4	Voraussetzungen für die Aufnahme von Personen, die eine physische oder psychische Beeinträchtigung aufweisen	5
5	Standards der Betreuung und Pflege sowie der medizinisch- therapeutischen Betreuung	5
6	Pflegerisches, medizinisches, therapeutisches, psychologisches und psychotherapeutisches Leistungsangebot	6
6.1	Grundleistungen	6
6.2	Wahlleistungen - Allgemein	7
6.3	Wahlleistungen - Pflegeleistungen	7
6.4	Medizinisches Leistungsangebot	8
6.5	Therapeutisches Leistungsangebot	8
6.6	Psychologisches und psychotherapeutisches Leistungsangebot	8
7	Ausstattung der Senioren Residenz Josefstadt, insbesondere der Wohn- und Pflegeeinheiten	9
7.1	Appartements	9
7.2	Betreut Residieren	9
7.3	Pflegeabteilung	9
7.4	Allgemeines Raumangebot	9
7.5	Mitarbeiterräume	10
7.6	Sicherheitsmaßnahmen	10
7.7	Unterhalt und Infrastruktur	10
8	Bettenanzahl und deren Aufteilung auf die einzelnen Wohn- und Pflegeeinheiten	10
8.1	Anzahl Wohnappartements	10
8.2	Anzahl Pflegebetten	10
8.3	Betreut Residieren	11
9	Maßnahmen der Qualitätsarbeit	11
9.1	Beschwerdemanagement	11
9.2	Regelmäßige Befragungen	11
9.3	Pflegevisite	11
9.4	Pflegedokumentation	11
9.5	Fehlerverarbeitungskultur	12
9.6	Einarbeitungskonzept	12
9.7	Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen	12
9.8	Externe Qualitätssicherung	12

Anmerkung:

Bei allen personenbezogenen Bezeichnungen im Text sind weibliche als auch männliche Personen gemeint. Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird die männliche Form verwendet.

BETRIEBS- UND LEISTUNGSBESCHREIBUNG

der Residenz Josefstadt GmbH gemäß § 7 Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetz (WWPG)

1 Heimträger

1.1 Senioren Residenz Josefstadt

Träger der Senioren Residenz Josefstadt, am Standort 1080 Wien, Krotenthallergasse 5, ist die Residenz Josefstadt GmbH, mit Sitz in 1080 Wien, Krotenthallergasse 5. Die Senioren Residenz Josefstadt GmbH ist eine Tochtergesellschaft der Residenz Josefstadt AG mit Sitz in CH-8008 Zürich, Drahtzugstrasse 18. Die Anlage ist eine Investition der ifa - Institut für Anlageberatung AG, mit Sitz in 4020 Linz, Grillparzerstraße 18–20.

1.2 Direktion

Frau Brigitta Hartl-Wagner ist als leitende Direktorin mit der Leitung der Senioren Residenz Josefstadt GmbH betraut.

2 Art und Zweckwidmung des Heimes

Die Senioren Residenz Josefstadt ist auf die unterschiedlichen Lebensphasen, Lebensformen und Bedürfnisse von älteren Menschen ausgerichtet. Die Senioren Residenz Josefstadt bietet großzügige Appartements, die das alleinige Wohnen, jedoch mit Betreuungsleistungen, fördert. Diese orientieren sich an einem gehobenen Lebensstandard in einem gepflegten Ambiente. Neben den umfangreichen Dienst- und Serviceleistungen für das individuelle und exklusive Leben und Wohnen im Alter ist auch der Sicherheitsaspekt mit einer 24-Stunden-Notrufanlage in jedem Appartement gegeben. Wird eine (kurzfristige, aber auch langfristige) Betreuung und Pflege vom Resident benötigt, wird diese Leistung, sofern vom Resident gewünscht und sofern es die Gegebenheiten zulassen, vom Pflgeteam der Senioren Residenz Josefstadt direkt im Appartement durchgeführt. Dem Residenten wird somit ein Verbleib in den „eigenen vier Wänden“ trotz körperlicher Einschränkungen ermöglicht. Gleichzeitig wird auch der Erhalt der Selbstständigkeit durch das Pflegepersonal gefördert. Ist der Resident aufgrund starker körperlicher oder kognitiver Defizite nicht mehr in der Lage, alleine im Appartement zu leben, gewährleistet die stationäre Pflegeabteilung der Senioren Residenz Josefstadt die bestmögliche Betreuung und Pflege des Residenten.

Die Senioren Residenz Josefstadt ermöglicht somit älteren Senioren, die einen höheren Lebensstandard genießen und dies weiterhin anstreben, den Lebensabend individuell nach ihren Wünschen und mit den exklusiv angebotenen Serviceleistungen der Senioren Residenz zu verbringen. Ebenso wird sichergestellt, dass Residenten mit (zukünftigen) Betreuungs- und Pflegebedarf die Leistungen direkt vor Ort von den Mitarbeitern der Senioren Residenz erhalten, was wiederum die Transferierung in ein anderes Pflegeheim ausschließt und folglich den Verbleib in der Senioren Residenz Josefstadt, wenn gewünscht, bis ans Lebensende ermöglicht.

2.1 Wertekultur

Die Unternehmensphilosophie der Residenz Josefstadt GmbH, Tochterunternehmen der Residenz Josefstadt AG, leitet sich aus der humanistischen Tradition und ihrem Menschenbild, aus Prinzipien der formalen Ethik und aus der intergenerativen Verpflichtung ab und hat sich über Jahrzehnte im Heimmarkt Schweiz bewährt.

Die Unternehmensphilosophie, die Vision und die Werte bilden die Grundlagen für die strategischen Zielsetzungen sowie für die tägliche Arbeit auf der operativen Ebene. Die Implementierung der Werte bei den Mitarbeitern aller Ebenen erfolgt durch Schulungen und durch die Auseinandersetzung anhand konkreter Situationen aus dem Alltag.

An den folgenden 10 Leitwerten orientieren sich unsere Angebote und Dienstleistungen in der Senioren Residenz Josefstadt. Diese Leitwerte sollen das Verhältnis zu unseren Residenten bestimmen.

Würde

Wir respektieren die Menschenwürde besonders in kritischen Lebenssituationen, indem wir umfassend Versorgung, Sicherheit und Schutz geben.

Vertrauen

Durch unsere tägliche Arbeit schaffen wir Vertrauen als zuverlässige und kompetente Partner unserer Residenten.

Sicherheit

Wir geben älteren Personen das Gefühl der persönlichen Sicherheit durch kompetente und einfühlsame Begleitung.

Gesunderhaltung

Unsere Dienstleistungen sind auf die Gesunderhaltung unserer Residenten ausgerichtet.

Selbständigkeit

Wir schaffen Freiräume für die Selbständigkeit unserer Residenten.

Selbstwertgefühl

Wir vermitteln unseren Residenten, dass sie für uns wichtig sind, weil sie eine beachtliche Leistung erbracht haben und dass sie als Persönlichkeiten stets ernst genommen werden.

Aktivität

Wir motivieren unsere Residenten und bieten ein vielfältiges Aktivitätsprogramm an, um Rückzug, Resignation oder Einsamkeit zu vermeiden.

Lernen

Wir motivieren unsere Residenten, Neues zu erleben, neugierig zu sein und damit dem Leben zugewandt zu bleiben.

Sinnhaftigkeit

Es entspricht unserer Werthaltung, dass wir unterschiedliche religiöse, philosophische und lebenspraktische Themen anbieten, die sich mit Sinnfragen befassen.

Lebensfreude

Wir zeigen die Chance des Alters auf und bieten dementsprechende Leistungen an. Lebensfreude ist das Ziel unserer Arbeit.

2.2 Strategische Grundsätze

Vor dem Hintergrund der Unternehmensphilosophie, der Vision und der Werte bilden die strategischen Grundsätze das Fundament für die kurz- und mittelfristigen Ziele der Senioren Residenz Josefstadt. Sie umfassen die Bereiche Führung, Mitarbeiter, Management und Unterstützung.

3 Grad der Pflegebedürftigkeit der für die Aufnahme in Betracht kommenden Personen

Grundsätzlich behalten wir uns vor, über Aufnahme oder Ablehnung zu entscheiden. Dabei haben wir insbesondere auf die Zusammensetzung der Residenten Rücksicht zu nehmen und darauf zu achten, dass Neueintretende die Harmonie im Haus nicht stören.

Eine Pflegegeldeinstufung ist keine notwendige Voraussetzung für die Aufnahme in die Senioren Residenz Josefstadt.

4 Voraussetzungen für die Aufnahme von Personen, die eine physische oder psychische Beeinträchtigung aufweisen

Prinzipiell bestehen keine Voraussetzungen für die Aufnahme von Personen mit psychischen oder (wesentlich) physischen Beeinträchtigungen. Im Einzelfall entscheidet die Direktion nach Absprache mit der verantwortlichen Pflegedienstleitung, Frau Mag.^a Elke Tomazic, und der medizinischen Verantwortlichen, Frau Dr. med. Uta Santos-König, über die Aufnahme.

Grundsätzlich können Personen, die eine physische oder psychische Beeinträchtigung aufweisen, nicht aufgenommen werden, wenn sich herausstellt, dass

- sie neurologische und psychiatrische Krankheitsbilder, mit schwerer Selbst- und/oder Fremdgefährdung, wo Anhaltemaßnahmen notwendig sind sowie Menschen mit psychiatrischen Krankheitsbildern, die andauernde und/oder kurzfristige ärztliche Anwesenheit benötigen und in eine Klinik oder ein psychiatrisches Krankenhaus überstellt werden müssen;
- sie, die aufgrund ihres Krankheitsbildes rund um die Uhr medizinische Betreuung benötigen bzw. für deren Behandlung die Infrastruktur bzw. Leistungen der Senioren Residenz Josefstadt nicht ausreichen (stationäre Behandlung/Aufenthalt in einem Krankenhaus, etc.).
- Erkrankt hingegen der eine oder andere Resident an einer derartigen Krankheit wird das Team der Senioren Residenz Josefstadt mit den Angehörigen Lösungen prüfen, um den weiteren Aufenthalt in der Senioren Residenz zu ermöglichen.

5 Standards der Betreuung und Pflege sowie der medizinisch-therapeutischen Betreuung

siehe Pflegekonzept bzw. medizinisch–therapeutisches Konzept

6 Pflegerisches, medizinisches, therapeutisches, psychologisches und psychotherapeutisches Leistungsangebot

Das Grundangebot der Senioren Residenz Josefstadt mit den umfangreichen Dienst- und Serviceleistungen im Premiumbereich ist darauf abgestellt, die Lebensqualität und den gehobenen Lebensstandard der Residenten nach deren Wünschen und Vorstellungen so weit wie möglich zu erhalten und sie dabei zu begleiten und zu unterstützen.

Das Grundangebot richtet sich in erster Linie an alle Personen, die geistig und körperlich in der Lage sind, alleine und selbständig in einem Appartement zu leben. Die flankierende Unterstützung soll dazu dienen, die Selbständigkeit zu fördern oder mindestens zu erhalten. Hinsichtlich der flankierenden Unterstützung wird zwischen Grundleistungen und Wahlleistungen unterschieden.

6.1 Grundleistungen

Zu den Grundleistungen der Senioren Residenz Josefstadt zählen folgende Leistungen:

- Concierge-Service
- 24-Stunden-Notrufanlage
- Verpflegung
- hauswirtschaftlich/technisches Service

6.1.1. Concierge-Service

Der Concierge steht den Residenten täglich von Montag bis Freitag von 07.00 bis 21.00 Uhr und am Wochenende und feiertags von 9.00 bis 20.00 Uhr in der Lobby zur Verfügung und charakterisiert sich durch folgende beispielhaften Tätigkeiten:

Beratung

- hinsichtlich Betreuungsleistungen, die dem Einzelnen ein selbstbestimmtes Leben ermöglichen
- hinsichtlich verschiedener maßgeblicher Behörden

Informationstätigkeit

- über die als Grund- und Wahlleistungen angebotenen Dienstleistungen
- kulturelle Bildungsangebote und Veranstaltungen
- öffentliche Verkehrsmittel
- Handhabung der zur Verfügung stehenden Notrufgeräte
- Handhabung und Nutzung vorhandener (technischer) Einrichtungen; zum Beispiel Unterweisungen in die Benutzung der Medientechnik in Gemeinschaftsräumen
- Angaben über Einkaufsangebote, Dienstleistungsmöglichkeiten und Fahrtendienste
- Vermittlungs- und Organisationstätigkeiten
- soziale, gesellschaftliche bzw. kulturelle Aktivitäten, wie z.B. Faschingsfest, Osterfeier, Weihnachtsfeier
- Postdienste: Paketannahme/-aufbewahrung, Ausgangspost

6.1.2. 24-Stunden-Notruf

Ein 24-Stunden-Notruf wird rund um die Uhr 365 Tage im Jahr durch einen residenzintern kompetenten Pflegemitarbeiter der Pflegeabteilung sichergestellt. Das Pflegepersonal berät und unterstützt bei der Beschaffung von medizinischen, therapeutischen oder pflegerischen Diensten bzw. Hilfsmitteln.

6.1.3. Verpflegung

Den Residenten wird eine tägliche Halbpension (Frühstück und Mittags- oder Abendmenü) pro Tag angeboten. Die übrigen Mahlzeiten bereiten die Residenten in der Regel in ihren Appartements selbständig zu. Es wird nach Bedarf und gegen Verrechnung auch Vollpension angeboten (im Bedarfsfall werden diese Leistungen auch in den Appartements gegen Verrechnung erbracht – Room Service).

6.1.4. Hauswirtschaftlich/technisches Service

- regelmäßige Reinigung der Wohneinheit
- Räumen der Hauszugänge bei Eis und Schnee
- Gartenpflege
- Instandsetzungs- und Reparaturarbeiten, die die Gebäudesubstanz oder die technischen Einrichtungen oder Anlagen betreffen

Folgenden Kosten sind als Teil der Grundleistungen inkludiert:

- anteilige Strom- und Heizungskosten
- anteilige allgemeine Betriebs- und Verwaltungskosten sowie öffentliche Abgaben

6.2 Walleistungen - Allgemein

Concierge-Service bzw. andere residenzinterne Servicebereiche vermitteln, organisieren oder vollbringen folgende Leistungen auf Anfrage und gegen Gebühr:

- Blumengießen im Appartement während der Abwesenheit vom Residenten
- Einkaufsservice
- Näh- und Reinigungsdienste für die Kleidung
- Maniküre/Pediküre
- Friseur
- Kosmetikleistungen
- Fahrtendienste

6.3 Walleistungen - Pflegeleistungen

Pflegeleistungen werden in der Senioren Residenz Josefstadt als Walleistungen angeboten und umfassen beispielhaft folgende Tätigkeiten:

Grundpflege

- Anleitung zur selbständigen Durchführung der Körperpflege
- Hilfe bei der Körperpflege (beispielsweise beim Waschen, Kleiden, Kämmen, Rasieren, Zahnpflege)
- ganzheitliche und aktivierende Grundpflege
- Pflege bei chronischen Störungen
- individuell angepasste (indizierte) und wirtschaftliche Inkontinenzversorgung

- Anleitung zur Behandlungspflege (Beratung und Kontrolle des Residenten und der Angehörigen)
- An- und Ausziehen von Kompressionsstrümpfen

Behandlungspflege

- Blutzuckermessung (bei Residenten mit Diabetes: Erst- oder Neueinstellung)
- Medikamentenservice
- Vorbereitung und Verabreichung subkutaner Injektionen
- Durchführung diagnostischer und therapeutischer Maßnahmen nach ärztlicher Anordnung
- Anlegen und Wechseln von Wundverbänden

Betreuung

- Unterstützung bei der Ernährung
- Unterstützung bei der Mobilität
- Wäsche und Kleidung der Residenten regelmäßig wechseln oder/und dazu anregen

In der Senioren Residenz Josefstadt ist eine stationäre Pflegeabteilung integriert, in dem Residenten, die rund um die Uhr pflegerische Betreuung benötigen, von qualifizierten Fachkräften betreut und gepflegt werden.

Des Weiteren können pflegerische Leistungen auch vom Pflgeteam der Senioren Residenz Josefstadt im Appartement erfolgen, soweit die Gegebenheiten es zu lassen. Die Pflege wird von der Pflegedienstleitung der Senioren Residenz Josefstadt, Frau Mag.^a Elke Tomazic, organisiert und von den qualifizierten Mitarbeitern der Pflegeabteilung durchgeführt.

Weitere Einzelheiten sind dem Pflegekonzept der Senioren Residenz Josefstadt zu entnehmen.

6.4 Medizinisches Leistungsangebot

Alle unsere Residenten haben grundsätzlich freie Arztwahl, vorausgesetzt, dass die vom Residenten gewünschten Ärzte auch im Haus Visiten vornehmen. Für medizinische Fragen steht uns die medizinische Verantwortliche, Frau Dr. med. Uta Santos-König, der Kassenarzt, Dr. Christoph Scherer, oder der Vertrauensarzt des Residenten zur Verfügung. Dies auch in Fällen einer Vermittlung zwischen Residenten, Arzt, Pflegedienstleitung oder Direktion.

Weitere Einzelheiten sind dem Medizinischen und Therapeutischen Konzept zu entnehmen.

6.5 Therapeutisches Leistungsangebot

Im Zentrum der therapeutischen Leistungen steht die Erhaltung bzw. die Verbesserung der Lebensqualität unserer Residenten durch Rehabilitation und Aktivierung verbunden mit kognitivem Training und Beschäftigungstherapie.

Das residenzinterne therapeutische Leistungsangebot umfasst daher zahlreiche Aspekte der Physiotherapie sowie Bewegungstherapie und wird in Kooperation mit einem Fremddienstleister durch fachlich geschultes Personal des gehobenen Dienstes angeboten.

Hierbei werden Angebote unterschieden, die standardmäßig immer angeboten werden und solche, die im Bedarfsfall durch die Residenzverwaltung organisiert bzw. vermittelt werden. Für den Residenten der Senioren Residenz Josefstadt gibt es in jedem Fall einen hausinternen Ansprechpartner, um sowohl den Servicelevel als auch eine Qualitätssicherung zu garantieren.

6.6 Psychologisches und psychotherapeutisches Leistungsangebot

Psychologische und psychotherapeutische Leistungen werden nach Bedarf vermittelt.

7 Ausstattung der Senioren Residenz Josefstadt, insbesondere der Wohn- und Pflegeeinheiten

7.1 Appartements

Die geräumigen Zwei- bis Dreizimmer-Appartements (Raumhöhe von bis zu 3,70 m) zeichnen sich durch einen gehobenen Ausbaustandard und einer altersgerechten Infrastruktur aus. Jedes der 54 Appartements verfügt über eine Küche, einen hellen Wohn- und Essbereich, ein geräumiges Schlafzimmer, Dusche/WC sowie teilweise über einen Balkon. In den Appartements steht ein Kleintresor, TV-Anschluss, Telefonanschluss und eine Internetverbindung zur Verfügung. Zu jedem Appartement gehört ein Kellerabteil (ca. 4 – 6 m²).

Die Residenten bringen in der Regel ihre eigenen Möbel mit.

7.2 Betreut Residieren

Die Senioren Residenz Josefstadt verfügt im ersten Stock über vier möblierte, mit einem Pflegebett ausgestattete Appartements (ca. 55m²), welche für die Wohnform „Betreutes Residieren“ angeboten werden.

7.3 Pflegeabteilung

Die Pflegeabteilung verfügt über eine gepflegte Infrastruktur für die Tagesgestaltung:

- einen hellen, großzügigen Tagesraum (ca. 70 m²),
- Pflegewohlfühlbad mit Hebewanne,
- Terrasse mit Blick in den Garten

Jedes der 11 Pflegezimmer verfügt über einen Wohn-/Schlafbereich mit Einbauschränken und Wertsachentresor sowie einer rollstuhlgängigen Nasszelle mit Dusche, Toilette und Wäscheschrank. Mit Ausnahme des Bettes, des Nachttisches und einem Kleiderschrank sind eigene Möbel der Residenten willkommen.

7.4 Allgemeines Raumangebot

Das allgemeine Raumangebot zeichnet sich durch die generationengerechte Bauweise aus und bietet damit optimale Rahmenbedingungen für hohe Lebensqualität im dritten Lebensabschnitt in einem geschichtsträchtigen Gebäude:

- Die gesamte Anlage ist schwellenlos gestaltet. Alle Räume und Bereiche werden mittels großzügigen Aufzügen und Treppenhäusern erschlossen.
- lichtdurchfluteter, großer und heller Eingangsbereich mit Lobby/Lounge, Briefkastenanlage und separatem Concierge-Desk
- stilvolles Restaurant mit ca. 80 Plätzen
- Seminarraum für ca. 50 Personen bei Konzertbestuhlung (Raum für Dienstleistungen)
- Bibliothek mit reicher Auswahl an internationaler Literatur
- vollausgestattete Waschküchen pro Stockwerk
- Sitznischen zu den Lichthöfen pro Stockwerk zur Förderung der Kommunikation
- großzügige Gartenanlage
- 6 Tiefgaragenparkplätze

Die exzellente Lage bietet beste Voraussetzung, um am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben:

- Naherholungszone Hamerlingpark bietet zusätzlich etwa 6.000 m² Fläche für erholsame Auszeiten mitten im Grünen
- zentral gelegen in der Josefstadt, ein Wiener Bezirk mit Tradition und breitem Freizeit-, Bildungs- und Kulturangebot
- Nähe zu diversen Einkaufsmöglichkeiten
- optimale Anbindung an die öffentlichen Verkehrsmittel
- Taxistand in unmittelbarer Nähe
- Stadtzentrum in ca. 20 Minuten zu Fuß erreichbar

7.5 Mitarbeiterräume

Die Mitarbeiterräume verfügen über einen rauchfreien Aufenthaltsraum, geschlechter- und resortgetrennte Garderoben mit Duschen und Toiletten.

7.6 Sicherheitsmaßnahmen

Die Senioren Residenz Josefstadt verfügt über einen technischen Leiter/Sicherheitsbeauftragten. Die Brandmeldeanlage ist als Vollschutz ausgebaut. Ebenfalls ist eine Notrufanlage in allen Appartements und Pflegezimmern fix installiert. Über das Verhalten und Vorgehen bei Notfällen (Feueralarm, Liftalarm, div. techn. Alarmer, Schwesternruf) gibt es ein Notfallhandbuch. Das Notfallhandbuch der Senioren Residenz Josefstadt soll die Mitarbeiter auf mögliche Ereignisfälle oder Gefahrenlagen innerhalb der eigenen Organisation vorbereiten, damit diese im Ernstfall korrekt handeln können. Schulungen, was im Alarmfall zu tun ist, finden mehrmals im Jahr statt.

7.7 Unterhalt und Infrastruktur

Die gesamte Bewirtschaftung der zur Senioren Residenz gehörenden technischen Anlagen sowie der Unterhalt der residenzeigenen Außenanlagen werden durch den technischen Leiter geregelt und sichergestellt. Die restlichen Geräte und Apparate werden ebenfalls durch den technischen Leiter gewartet oder deren Unterhalt mittels Serviceverträgen sichergestellt.

8 Bettenanzahl und deren Aufteilung auf die einzelnen Wohn- und Pflegeeinheiten

Die Senioren Residenz Josefstadt wird als Wohnresidenz mit stationärer Pflegeabteilung geführt.

8.1 Anzahl Wohnappartements

Es stehen insgesamt 54 Appartements auf vier Etagen zur Verfügung.

- 2 x 3-Zimmer
- 52 x 2-Zimmer

8.2 Anzahl Pflegebetten

Es stehen insgesamt 12 Pflegebetten im Erdgeschoß zur Verfügung.

- 10 x 1er- Pflegezimmer
- 1 x 2er- Pflegezimmer

8.3 Betreut Residieren

Es stehen insgesamt 4 Appartements für die Wohnform „Betreut Residieren“ im 1. Stock zur Verfügung.

9 Maßnahmen der Qualitätsarbeit

Wir haben einen hohen Qualitätsanspruch hinsichtlich unserer Dienstleistungen. Mit einem Mix aus verschiedenen Maßnahmen unterstützen die Mitarbeiter der Senioren Residenz Josefstadt diesen Anspruch hinsichtlich der Erfüllung von Anforderungen, Erwartungen und Wünschen unserer Residenten und auch bei der Gewährleistung der gesetzlichen und/oder vertraglichen Rahmenbedingungen für unsere Leistungen. Nachstehend geben wir einen Auszug aus den Maßnahmen der Qualitätsarbeit.

9.1 Beschwerdemanagement

Das strukturierte Beschwerdemanagement ist ein wichtiger Teil der Qualitätssicherung, da hier ein wesentlicher Ansatz für die stetige Verbesserung der Dienstleistung liegt. Die Direktion will über alle Reklamationen unverzüglich informiert werden. Die Klärung ist Chefsache und hat höchste Priorität. Wir nehmen jede Reklamation ernst und gehen ihr auf den Grund. Dadurch nehmen wir den Residenten oder die Angehörigen ernst, zeigen ihnen, dass uns an einer unverzüglichen Klärung liegt. Jede Kritik bietet uns die Chance, aus Fehlleistungen Lehren für die Zukunft zu ziehen.

Beschwerdehierarchie

1. Beziehungsperson in der Senioren Residenz Josefstadt = Abteilungsleitung
2. Direktion
3. gesetzliche Aufsichtsbehörde/Heimkommission

Beschwerden werden aufgenommen, bearbeitet und dokumentiert.

9.2 Regelmäßige Befragungen

Es werden regelmäßige Teamsitzungen durchgeführt. Auch finden mindestens einmal pro Jahr Mitarbeitergespräche statt, wo wir das Qualitätsbewusstsein der Mitarbeiter für die Qualität Ihrer Arbeit besprechen und fördern. Die Direktion bemüht sich um einen regelmäßigen Austausch mit den Residenten.

9.3 Pflegevisite

Die Pflegedienstleitung führt zur Sicherung der Pflegequalität regelmäßig Pflegevisiten durch. Die Pflegevisite wird mittels eines standardisierten Erhebungsbogens durchgeführt.

9.4 Pflegedokumentation

Das Pflegepersonal ist dazu angehalten, alle Tätigkeiten der vier Pflegeprozessschritte (Informationssammlung, Plan, Durchführung, Evaluierung) zu dokumentieren. Durch eine fachlich und rechtlich fundierte Dokumentation, in der sich das Pflegemodell und die Standards/Richtlinien widerspiegeln, ist ein Controlling der Pflege gewährleistet.

9.5 Fehlerverarbeitungskultur

Der Fragebogen ist ein Instrument der Fehlerverarbeitungskultur und wird von den Mitarbeitern im Betrieb eingesetzt. Somit werden die Mitarbeiter für die Wahrnehmung von Fehlern sensibilisiert, gleichzeitig werden auch Verbesserungs- und Vorbeugungspotentiale aufgezeigt.

9.6 Einarbeitungskonzept

Ein durchdachtes Einarbeitungskonzept stellt die Pflege und Betreuung unserer Residenten durch neue Mitarbeiter sicher. Die neuen Mitarbeiter werden schrittweise in den Arbeitsablauf eingearbeitet und hinsichtlich der Philosophie der Senioren Residenz Josefstadt, der Basiskommunikation und im Umgang mit älteren Menschen geschult. Es findet eine Verknüpfung der relevanten Informationen durch tägliche Übergaben und regelmäßige Dienstbesprechungen sowie Teamsitzungen statt. Dadurch wird eine durchgängige Informationskette gewährleistet und die Qualität gesichert.

9.7 Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen

Für alle Mitarbeiter wird ein Fort- und Weiterbildungsprogramm angeboten, das sowohl fachspezifische als auch persönlichkeitsbildende Inhalte umfasst. Jeder Mitarbeiter ist gefordert sein Wissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten weiterzuentwickeln und damit zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität unsere Leistungen aktiv beizutragen.

9.8 Externe Qualitätssicherung

Die externe Qualitätssicherung in Wien findet durch regelmäßige Begehungen der Organe der MA40/MA15, als auch durch die Abhaltung von Sprechtagen der Wiener Heimkommission statt.