

Betriebs- und Leistungsbeschreibung

Seniorenhaus Waldkloster

Waldgasse 25
1100 Wien

Juni 2006, evaluiert 11/2009

Inhaltsverzeichnis:

1. Trägerin	3
2. Art und Zweckwidmung des Hauses	3
3. Zielgruppen und Ziele.....	4
3.1. Langzeitpflege	4
3.2. Rehabilitations- und Kurzzeitpflege	4
3.3. Abgrenzungen	4
4. Grundleistungen, Infrastruktur, Ausstattung	5
5. Standards und Leistungen der Betreuung	5
5.1. Pflegerische Leistungen	6
5.2. Medizinisches Leistungen.....	7
5.3. Therapeutisches Leistungen.....	8
5.4. Aktivierendes Angebot.....	8
5.5. Abgrenzungen	8
6. Maßnahmen der Qualitätsarbeit	9
6.1. Grundsätze und Orientierungspunkte	9
6.2. Umsetzung und Praxis.....	9

1. Trägerin

CaSa Leben im Alter gemeinnützige GmbH

Albrechtskreithgasse 19-21
1160 Wien

Telefon.: 01/878 12-161
Telefax.: 01/87812-9161
E-mail: office@casa.or.at

CaSa - Leben im Alter ist eine im Jahr 2003 neu gegründete gemeinnützige Gesellschaft der Caritas der Erzdiözese Wien und der Stiftung Liebenau zur Führung stationärer Einrichtungen für ältere Menschen. Gemeinsam tragen die beiden Gesellschafter bereits mit mehr als 1.000 MitarbeiterInnen in über 20 Einrichtungen in Österreich die Sorge für ein gutes und bedürfnisgerechtes Zuhause von ca. 2.000 Bewohnerinnen und Bewohnern.

Im Jahr 2004 konnten die Einrichtungen Waldkloster in Wien Favoriten und Marienheim in Baden bei Wien in die Trägerschaft von CaSa übernommen werden. In Guntramsdorf bei Wien wurde das neue Seniorenhaus Haus Jakob 2009 eröffnet. Im Jahr 2010 ist die Eröffnung des Seniorenhauses Kagran am Rennbahnweg, Wien 22, geplant.

2. Art und Zweckwidmung des Hauses

Das Seniorenhaus Waldkloster bietet 74 Betreuungsplätze für Menschen im Alter mit Unterstützungsbedarf .

Angeboten werden

- **Langzeitbetreuung** sowie
- **Rehabilitations- und Kurzzeitbetreuung.**

Weiters ist im Waldkloster ein Kindergarten mit 3 Kindergartengruppen und einer Kleinkindgruppe untergebracht.

3. Zielgruppen und Ziele

3.1. Langzeitpflege

Das Angebot der Langzeitpflege richtet sich an Menschen, die sich auf Grund ihrer persönlichen oder sozialen Situation für einen dauerhaften Aufenthalt im Seniorenhaus entschieden haben. Aufgenommen werden Personen, die Betreuung und Pflege in Anspruch nehmen.

Ziele:

- Die stationäre Betreuung bietet den BewohnerInnen eine reaktivierende Pflege durch ausgebildetes Pflegepersonal.
- Die Einhaltung und Förderung der Fähigkeiten und die individuellen Bedürfnisse jeder einzelnen BewohnerIn stehen an oberster Stelle.

3.2. Rehabilitations- und Kurzzeitpflege

Die Rehabilitations- und Kurzzeitpflege richtet sich an Menschen, die physisch oder psychisch eingeschränkt sind und zeitweise eine pflegerische Betreuung benötigen - z.B.:

- Pflegebedürftige, deren Hauptpflegeperson wegen Urlaub, Krankheit, Kuraufenthalt und ähnlichem zeitweise verhindert ist.
- Alleinstehende Menschen, die einer Betreuung bedürfen und deren Versorgung durch Angehörige zeitweise nicht möglich ist.
- Menschen, die nach einer Erkrankung oder nach einem Krankenhausaufenthalt zeitweise oder vorübergehend eine Pflege benötigen.
- Menschen die vorübergehend bis zur Aufnahme in eine Einrichtung für Langzeitpflege Pflege und Betreuung brauchen.
- Menschen, die zur Palliativbetreuung in die Kurzzeitpflege aufgenommen werden.

Ziele:

- Die Reha- und Kurzzeitpflege bietet den BewohnerInnen pflegerische Betreuung für einen zeitlich begrenzten Aufenthalt. Die Leistungen orientieren sich an den ganzheitlichen und individuellen Bedürfnissen.

3.3. Abgrenzungen

BewohnerInnen, bei denen aufgrund ihres Krankheitsbildes (z.B. Beatmung) rund um die Uhr ärztliche Anwesenheit erforderlich ist, können im Seniorenhaus Waldkloster nicht aufgenommen werden. Im Einzelfall entscheidet über die tatsächliche Aufnahme die Haus- und Pflegedienstleitung.

Bei der Aufnahme von Personen mit psychischen Beeinträchtigungen entscheidet die Haus- und Pflegedienstleitung nach Absprache mit dem behandelnden Arzt im Einzelfall.

4. Grundleistungen, Infrastruktur, Ausstattung

Das Seniorenhaus Waldkloster bietet 67 Einbettzimmer, 2 Doppelzimmer und 1 Dreibettzimmer. Im Erdgeschoss sind Gemeinschafts- und Funktionsräume untergebracht. Die 5 Wohngeschosse sind in 3 Wohnbereiche unterteilt: Wohnbereich A umfasst die Geschosse 1 bis 2 und bietet **26** Plätze für unterstützungsbedürftige BewohnerInnen. Wohnbereich B umfasst die Geschosse 3 und 4 und bietet **28** Plätze. Im 5. Stock ist der Wohnbereich C mit **20** BewohnerInnen untergebracht.

Die Grundleistungen sind:

- Unterkunft: Vereinbartes Zimmer, Als Grundinventar sind Kasten, Ablagen, Bett, Nachttisch, Notruf und Telefonanschluss vorhanden; Möglichkeit eigene Möbel mitzunehmen besteht selbstverständlich und ist gern gesehen. Auch individuelle „Ausmalung“ des Zimmers wird auf Wunsch durch uns gemacht.
- Nutzung von Gemeinschaftsräumen und –einrichtungen: Cafeteria, Aufenthaltsraum am Stockwerk, Garten, Kirche, Festsaal, Pflegebäder
- Verpflegung: Frühstück, Mittagessen, Jause, Abendessen und bei Bedarf Spätmahlzeit. Getränke (z.B. Tee, Säfte); Die Möglichkeit von Schon-, Diät und Breikost ist gegeben.
- Regelmäßige Reinigung des Zimmers/Appartements
- Instandhaltungsarbeiten im Wohnraum, die auf normale Abnutzung zurück zu führen sind
- Bereitstellung und Reinigung von Bettwäsche, Waschlappen, Handtücher, Nachthemden; Übernahme der persönlichen Wäsche durch unseren externen Reinigungsanbieter ist möglich und kostenlos.
- Bereitstellung von Pflegehilfsmitteln und ausgewählten Pflegeutensilien
- Besorgung von Medikamenten und Heilbehelfen; Medikamentengebarung
- Administrative Unterstützung in persönlichen Angelegenheiten

5. Standards und Leistungen der Betreuung

Inhalt der Betreuungs- und Pflegeleistungen sind die erforderlichen Hilfen zur Unterstützung, zur teilweisen oder zur vollständigen Übernahme der Aktivitäten im Ablauf des täglichen Lebens oder zur Beaufsichtigung oder Anleitung mit dem Ziel der eigenständigen Durchführung der Aktivitäten.

Die Hilfen enthalten diejenigen Maßnahmen, die Pflegebedürftigkeit mindern sowie einer Verschlimmerung der Pflegebedürftigkeit und der Entstehung von Sekundärerkrankungen vorbeugen. (Weitere Erläuterungen zu den Standards der Betreuung und Pflege sowie der medizinischen Betreuung sind dem Betreuungs- und Pflegekonzept sowie dem medizinischen Konzept des Seniorenhauses zu entnehmen).

5.1. Pflegerische Leistungen

Das pflegerische Betreuungs- und Leistungsangebot des Seniorenhauses bezieht sich auf die Aktivitäten und existentiellen Erfahrungen des täglichen Lebens nach Monika KROHWINKEL:

- Pflegepersonal rund um die Uhr bestehend aus diplomierten Pflegepersonal, AltenfachbetreuerInnen und PflegehelferInnen
- Anleitung/Anregung zu den Aktivitäten und existentiellen Erfahrungen des täglichen Lebens (AEDL`s)
- Mithilfe bei den AEDL`s
- Übernahme der AEDL`s

Um dieses pflegerische Leistungsangebot näher zu beschreiben, werden im Folgenden beispielhaft einige Hilfen näher beschrieben – eine ausführliche Darstellung findet sich im Betreuungs- und Pflegekonzept:

Beispiel: Hilfe bei der Körperpflege

Die Körperpflege umfasst:

- das Waschen, Duschen und Baden
dies beinhaltet ggf. auch den Einsatz von Hilfsmitteln wie z.B. den Transport zur Waschgelegenheit, das Haarwaschen und –trocknen, das Schneiden von Fingernägeln, Hautpflege, Pneumonie- und Dekubitusprophylaxe sowie bei Bedarf Kontaktherstellung für die Fußpflege, und zum/zur Friseur/in
- die Zahnpflege
diese umfasst insbesondere das Zähneputzen, die Prothesenversorgung, die Mundhygiene, Soor- und Parotitisprophylaxe
- das Kämmen
mit dem Ziel eine ansprechende Tagesfrisur zu gewährleisten
- das Rasieren
einschließlich der Gesichtspflege
- Darm- und Blasenentleerung
einschließlich der Pflege bei der Katheter- und Urinalversorgung sowie Pflege bei der physiologischen Blasen- und Darmentleerung, Kontinenztraining, Obstipationsprophylaxe

Beispiel: Hilfe bei der Ernährung

Die Ernährung umfasst:

- das mundgerechte Zubereiten der Nahrung sowie die Unterstützung bei der Aufnahme der Nahrung; hierzu gehören alle Tätigkeiten, die der unmittelbaren Vorbereitung dienen und die Aufnahme von fester und flüssiger Nahrung ermöglichen, z.B. portionsgerechte Vergabe, Umgang mit Besteck, Verabreichung von Sondenkost.
- Hygienemaßnahmen wie z.B. Mundpflege, Händewaschen, Wechseln der Kleidung.

Beispiel: Hilfen bei der Mobilität

Die Ziele der Mobilität sind die Förderung der Beweglichkeit, dem Bedürfnis nach Bewegung gerecht zu werden sowie der Schutz vor Selbst- und Fremdgefährdung.

Die Mobilität umfasst:

- das Aufstehen und Zubettgehen sowie die Vornahme von Lagerungen
das Aufstehen und Zubettgehen beinhaltet allgemeine Hilfestellungen als auch Hilfestellungen beim An- und Ablegen von Körperersatzstücken wie Prothesen. Das Betten und Lagern umfasst alle Maßnahmen, die dem Pflegebedürftigen das körper- und situationsgerechte Liegen und Sitzen ermöglichen, Sekundärerkrankungen wie Kontrakturen vorbeugen und Selbstständigkeit unterstützen. Dazu gehört auch der Gebrauch sachgerechter Lagerungshilfen und sonstiger Hilfsmittel.
- das Gehen, Stehen, Treppensteigen
dazu gehört die Ermunterung und Hilfestellung bei bettlägerigen oder auf den Rollstuhl angewiesenen BewohnerInnen zum Aufstehen und sich zu bewegen, z.B. im Bewohnerzimmer, in den Gemeinschaftsräumen und im Außengelände.
- das Verlassen und Wiederaufsuchen des Hauses
dabei werden solche Verrichtungen außerhalb des Hauses unterstützt, die für die Aufrechterhaltung der Lebensführung notwendig sind und das persönliche Erscheinen des Bewohners oder der Bewohnerin erfordern (Behördenwege, Zahnarztbesuch). Im Bedarfsfall wird versucht, eine notwendige Begleitung sicherzustellen.
- das An- und Auskleiden
dazu gehört die Auswahl der Bekleidung gemeinsam mit dem/der BewohnerIn sowie das An- und Ausziehtraining.

5.2. Medizinische Leistungen

Es besteht freie Arztwahl.

Weitere Einzelheiten sind dem Medizinischen Konzept zu entnehmen.

5.3. Therapeutische Leistungen

Das therapeutische Leistungsangebot umfasst physiotherapeutische, logopädische und ergotherapeutische Einzeltherapien, die das Seniorenhaus vermittelt. Die Therapien erfolgen nach ärztlicher Verordnung. Die Verrechnung erfolgt über den Verordnungsschein. Sollten nicht alle Kosten von der jeweiligen Krankenkasse abgedeckt werden, werden diese von den BewohnerInnen getragen.

5.4. Aktivierendes Angebot

Soziale Betreuung: Die BewohnerInnen werden bei der Aufnahme von Kontakten unterstützt und motiviert, am Alltagsgeschehen aktiv teilzunehmen. Kontakte mit Angehörigen sind erwünscht und werden gerne in den Betreuungsalltag miteinbezogen. Das Seniorencafe Waldkloster freut sich nachmittags auf Besuch.

Seelsorgliche Begleitung: Wir bieten Gespräche und Informationen zu religiösen Fragen, Gottesdienste in der hauseigenen Kirche und bei Bedarf Kommunionfeiern, Bußsakrament und Krankensalbung in den Wohnbereichen und in den Zimmern.

Gedächtnis und Bewegungsgruppen: Durch regelmäßiges Gedächtnistraining und Bewegungstraining kann der normale Alterungsprozess hinausgezögert werden, dies erhält und fördert die Selbständigkeit im Alter.

Validierende Gespräche: Validation ist eine Methode um mit desorientierten Menschen zu kommunizieren. Indem man „in die Schuhe“ eines andern Menschen schlüpft und „mit seinen Augen sieht“, kann man in die Welt dieses Menschen vordringen und die Gründe für auf den ersten Blick vielleicht seltsam erscheinendes Verhalten enträtseln. Das Pflegepersonal ist geschult im Alltag validierend auf besondere Bedürfnisse der BewohnerInnen einzugehen. Eine wöchentliche Validationsgruppe bietet Kontinuität und Orientierung.

Kulturelle Veranstaltungen: Aktivierende Angebote wie z.B. Heimkino (Videovorführungen), Singen, Malen, Bewegung, Veranstaltungen im Jahreskreis; Gemeinsame Feiern und Feste wie Geburtstage, Gartenfeste, Ausflüge wie Heurigennachmittage, ...

5.5. Abgrenzungen

Im Monatsentgelt nicht enthaltene Leistungen des Seniorenhauses:

- Friseur, Kosmetik und professionelle Fußpflege
- Konsumation im Kaffeehaus
- Rezeptgebühren und Selbstbehalte
- Spezielle Pflegeprodukte
- Zusatznahrung

6. Maßnahmen der Qualitätsarbeit

Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung hat im Seniorenhaus Waldkloster einen hohen Stellenwert.

6.1. Grundsätze und Orientierungspunkte

Grundsätze

- a) Wir betreiben ein wirksames Qualitätssicherungssystem, das vorrangig auf die Zufriedenheit unserer BewohnerInnen ausgerichtet ist.
- b) Jede/r Mitarbeiter/in ist in seinem/ihrem Wirkungskreis für Qualität verantwortlich.
- c) Das Qualitätsbewusstsein in allen Bereichen zu fördern ist eine ständige Führungsaufgabe
- d) Qualität wird geplant, sie entsteht nicht zufällig.

Orientierungspunkte

- Wir möchten, dass unsere BewohnerInnen mit unseren Dienstleistungen zufrieden sind.
- Qualitätsziel ist immer die zuverlässige Dienstleistung mit einwandfreiem Arbeitsergebnis.
- Anfragen und Reklamationen sind gründlich und zügig nach Richtlinien unseres Beschwerdemanagements zu bearbeiten. Termine sollen eingehalten werden.
- Arbeiten sollen von Anfang an richtig ausgeführt werden, dies erhöht unsere Wirtschaftlichkeit.
- Die Möglichkeiten, Fehler rechtzeitig zu erkennen und systematisch zu korrigieren, müssen konsequent genutzt werden.
- Bei der Leistungsbeurteilung der MitarbeiterInnen erhält die Qualität der Arbeit besonderes Gewicht.
- Evaluation und Lernen aus der Erfahrung haben einen hohen Stellenwert.

6.2. Umsetzung und Praxis

- **Aktive Personalentwicklung:** Stellenbesetzungen werden nach den Erfordernissen benötigter Qualifikationen vorgenommen; Förderung der MitarbeiterInnenqualifikation und –kompetenz durch gezielte Fort- und Weiterbildungen; Regelmäßige Überprüfung und Anpassung der Aufbau- und Ablauforganisation; Schaffung einer Organisationsstruktur, die die Qualifikation des einzelnen berücksichtigt, nicht überfordert und Freiraum für die Entwicklung lässt.
- **Richtlinien und Standards:** Die Arbeitsschwerpunkte und Arbeitsschritte für einzelne pflegerische Leistungen werden nach Pflegerichtlinien ausgeführt.

Pflegerichtlinien sind allgemein gültige und akzeptierte Normen, die den Aufgabenbereich und die Qualität der Pflege definieren. Pflegerichtlinien legen themen- und tätigkeitsbezogen fest, was die Pflegeperson in einer konkreten Situation generell leisten wollen bzw. sollen und wie diese Leistungen auszusehen haben. Die Pflegerichtlinien werden kontinuierlich aktualisiert, den neuesten pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen und den Erfordernissen der Einrichtung angepasst. Aktuell ist eine eigene Arbeitsgruppe eingesetzt, welche die bestehenden Pflegestandards evaluiert und weiterentwickelt.

- **Pflegevisiten:** Zur Sicherung der Qualität in der Pflege führen die Pflegedienstleitung, die Wohnbereichsleitungen gemeinsam mit dem gehobenen Dienst der Gesundheits- und Krankenpflege regelmäßig Pflegevisiten durch.
- **BewohnerInnen-Servicestelle:** Zur Sicherung der Rechte der BewohnerInnen hat das Seniorenhaus Waldkloster eine BewohnerInnen-Servicestelle eingerichtet. Bei Verstößen gegen die Rechte der BewohnerInnen setzt die Bewohnerservicestelle den Heimträger unmittelbar in Kenntnis und wirkt auf die Beseitigung der festgestellten Unzulänglichkeiten hin.
- **Externe Qualitätssicherung:** Eine externe Qualitätssicherung findet durch die MA 40, Referat Heimaufsicht und die Wiener Heimkommission statt.
- **Interne Qualitätssicherung:** Die Qualitätsbeauftragte für Pflege und Betreuung von CaSa Leben im Alter ist im Auftrag der Haus- und Pflegedienstleitung Waldkloster tätig und nimmt qualitätssichernde Agenden wahr