

## Betriebs-und Leistungsbeschreibung

### 1. **Heimträger:**

San Damiano, Pflegewohnhaus der Franziskanerinnen Wien GmbH

#### **Rechtsform:**

Gesellschaft mit beschränkter Haftung

#### **Sitz in:**

politischer Gemeinde Wien

#### **Geschäftsanschrift:**

Josef-Kraft-Weg 9  
1130 Wien

#### **Geschäftszweig:**

Betrieb von Genesungs-, Wohn- und Pflegeheimen

#### **Geschäftsführung:**

Friederike Elisabeth Hacker

#### **Pflegedirektorin:**

Hongchun Wang, MSc

### 2. **Art und Zweckwidmung des Hauses:**

Die San Damiano, Pflegewohnhaus der Franziskanerinnen Wien GmbH betreibt in Wien ein Pflegewohnhaus, das San Damiano. In diesem Pflegewohnhaus werden 132 Seniorinnen und Senioren betreut und gepflegt.

Angeboten werden Kurzzeitpflege und Langzeitpflege.

Die Zielgruppe des San Damiano sind hochbetagte Menschen mit chronischen und/oder gerontopsychiatrischen Erkrankungen, die unsere Leistungen in Anspruch nehmen. Pflege und Betreuung betagter Menschen unter Beachtung ihrer psychosozialen, emotionalen, spirituellen und körperlichen Bedürfnisse sehen wir als unsere Aufgabe. Eines der wesentlichsten Ziele unserer Organisation ist die weitest gehende Erhaltung von Selbständigkeit und Unabhängigkeit der BewohnerInnen. Wir betrachten sie als zentrale Voraussetzung für die Aufrechterhaltung der persönlichen Lebensqualität.

### **3. Grad der Pflegebedürftigkeit der für die Aufnahme in Betracht kommenden Personen:**

In unserem Pflegewohnhaus betreuen und pflegen wir BewohnerInnen, deren Pflegebedarf den Pflegegeldstufen 3 bis 7 entspricht.

#### **Voraussetzung für die Aufnahme:**

Förderbewilligung des Fonds Soziales Wien

Das San Damiano ist ein anerkanntes Haus des Fonds Soziales Wien (FSW), eine Förderbewilligung beantragen Sie bei diesem und bringen Sie bitte zu einem Informationsgespräch mit. Sollten Sie noch keine Förderbewilligung beantragt haben, unterstützen wir Sie gerne mit relevanten Informationen.

Die Entscheidung über die Aufnahme wird in Kooperation mit der Pflegedirektorin und der Geschäftsführung/ Heimleitung getroffen.

Vor dem Einzug in unser Haus ist der Heimvertrag zwischen dem/der Bewohner/in und dem Pflegewohnhaus San Damiano zu unterzeichnen. Dieser Vertrag regelt die Unterbringung, Pflege und Betreuung in unserem Haus.

Unsere Verwaltungsassistentinnen informieren Sie gerne über alle Voraussetzungen zur Aufnahme in unser Pflegewohnhaus.

#### **Generell ausgenommen sind BewohnerInnen,**

- die aufgrund ihres Krankheitsbildes eine ständige ärztliche Betreuung benötigen.
- bei denen spezielle neurologische oder psychiatrische Krankheitsbilder vorliegen, die eine andauernde und/oder kurzfristige (fach-)ärztliche Anwesenheit erfordern.
- wenn neurologische und psychiatrische Krankheitsbilder mit schwerer Selbst- und/oder Fremdgefährdung vorliegen.

### **4. Voraussetzungen für die Aufnahme von Personen, die eine physische oder psychische Beeinträchtigung aufweisen:**

Prinzipiell bestehen außer den oben angeführten Ausnahmen keine Voraussetzungen für die Aufnahme von Personen mit psychischen oder physischen Beeinträchtigungen, im Einzelfall entscheidet die Geschäftsführung/Heimleitung in Absprache mit der Pflegedirektorin und dem/der behandelnden Arzt/Ärztin über die Aufnahme.

## **5. Standards der Betreuung und Pflege sowie der medizinischen Betreuung:**

Enthalten im pflegerischen und medizinisch-therapeutischen Konzept

## **6. Pflegerisches, medizinisches, therapeutisches, psychologisches und psychotherapeutisches Leistungsangebot:**

### **Pflegerisches Leistungsangebot:**

Das San Damiano bietet stationäre Pflege und Betreuung für ältere Menschen mit chronischen und/oder gerontopsychiatrischen Erkrankungen an.

Eines unserer Ziele ist es, den Menschen, die sich uns anvertraut haben, ein Zuhause mit Daheimgefühl und möglichst hoher Lebensqualität zu bieten. Ihre Zufriedenheit ist uns ein hohes Anliegen. Wertschätzung für unsere BewohnerInnen und ihre Bedürfnisse und Wünsche in jedem Bereich sind für uns eine Selbstverständlichkeit.

Wir praktizieren in unserem Unternehmen eine aktivierende Pflege, das heißt, dass der pflegebedürftige Mensch soweit als möglich an allen Alltagsaktivitäten, wie Körperpflege, Ankleiden, Essen und sozialen Interaktionen beteiligt wird. Um körperliche und geistige Fähigkeiten zu fördern und zu erhalten, bieten wir Musiktherapie, tiergestützte Therapie, Bewegungstrainings und Einheiten zur sozialen Integration an.

Die Pflege in unserem Haus ist ein geplanter Prozess, dies bedeutet, dass wir Informationen sammeln, Pflegediagnosen erstellen, daraus Ziele und Maßnahmen ableiten und diese dann evaluieren und gegebenenfalls anpassen. Dieser Prozess wird immer gemeinsam mit dem/ der Bewohner/ in erstellt und sehr gerne beziehen wir Angehörige mit ein.

### **Langzeitpflege**

Unser Pflegeangebot in der Langzeitpflege richtet sich an alte und hoch betagte Menschen die zur Bewältigung ihres täglichen Lebens Pflege und Betreuung benötigen. Diese Unterstützung kann sich auf Teilbereiche beziehen oder die komplette Versorgung in allen Bereichen des täglichen Lebens umfassen.

### **Kurzzeitpflege**

Das Angebot der Kurzzeitpflege richtet sich an pflegende Angehörige, welche einen eigenen Urlaub planen, selbst durch Krankheit kurzfristig ausfallen oder aus anderen Gründen vorübergehende Entlastung benötigen. Kurzzeitpflege richtet sich auch an Menschen, die nach einem Spitalsaufenthalt vorübergehend Hilfe benötigen, bis sie in ihrer Versorgung wieder selbständig zu Hause leben können

Wir bieten unseren BewohnerInnen an:

### **Allgemeine Stationäre Pflege und Betreuung**

Diese daraus entstehenden Leistungen umfassen:

- **hauswirtschaftliche Leistungen, dazu gehören:**
  - **Wohnen:** ausschließlich Einzelzimmer, zusätzlich bieten wir 10 Wohneinheiten für Paare mit einer Verbindungstür. In jedem Zimmer befinden sich ein Pflegebett, ein Nachtkästchen, ein Schwesternruf, ein Kleiderschrank, ein Sideboard, eine Garderobe, ein Tisch, zwei Sessel und eine Bücherablage. Das barrierefreie Badezimmer ist mit Dusche, Toilette, Waschbecken, Ablage und Schwesternruf ausgestattet.
  - **Verpflegung:** Frühstück, Mittagessen, Nachmittagsjause, Abendessen, Spätmahlzeiten auf Wunsch und nach ärztlicher Verordnung. Wir bieten täglich zwei Mittags- und Abendmenüs, wobei am Abend täglich ein warmes Menü wählbar ist. Folgende Getränke stehen kostenlos zur Verfügung: Tee, Kaffee, Dicksäfte, Wasser, ein Glas Wein oder ein Glas Bier. Wir bieten auch nachts folgende Speisen an: Kuchen, Wurstbrot, Butterbrot, Käsebrot und Obst.
  - **Wäscheversorgung:** Bettwäsche, Handtücher und Waschlappen werden zur Verfügung gestellt. Die Reinigung der Kleidung wird ebenfalls von einem von uns gewählten Unternehmen übernommen und ist für alle BewohnerInnen kostenlos. Ausnahmen sind Kleidungsstücke, die chemisch gereinigt werden müssen, für diese Kosten kommen Sie bitte selbst auf.
  - **Reinigung:** Unsere hauseigenen ReinigungsmitarbeiterInnen sind täglich in den Wohnbereichen zugeteilt, die Zimmerreinigung erfolgt regelmäßig und bei Bedarf.
- **Einzel- und Gruppenbetreuungsleistungen** (kognitiver, psychosozialer, kreativgestalterischer, sozio-kultureller, motorischer und musischer Bereich). Unsere Seniorenbetreuerinnen verfügen über eine Ausbildung zur GerAnimations-Trainerin und stehen von Montag bis Freitag für Einzel- und Gruppenbetreuungen zur Verfügung.
- **Pflege- und Sozialberatung**
- **Begleitung in speziellen Lebensphasen „Palliative Care“** - siehe Pflegekonzept
- **Pflege-, Betreuungs- und Hilfeleistungen**

## **Ernährungsmanagement**

Das San Damiano arbeitet mit dem Unternehmen Nestle Nutrition am Projekt „Geria Plus“, welches das Ziel beinhaltet, die Ernährungssituation der BewohnerInnen noch weiter zu verbessern. GeriaPlus ist ein Programm für optimales Ernährungsmanagement für ältere Menschen. Es handelt sich um eine Innovation im geriatrischen Bereich in Österreich auf Basis einer eigens entwickelten Software. Hier werden Parameter wie MNA-Screening, Body Mass Index, Mobilität, Demenz, Kostform und Tellerprotokolle integriert.

Nach Auswertung der Ergebnisse werden, wo nötig, Ernährungsumstellungen in Kooperation mit den im Haus tätigen Ärzten eingeleitet. So optimieren wir die Basisversorgung. Schließlich werden die Fortschritte in regelmäßigen Abständen kontrolliert und evaluiert. Die Ernährungsvisite, welche dreimal jährlich stattfindet, ermöglicht ein kontinuierliches Ernährungsmanagement. Nach Anamnese und Check der Biografie der BewohnerInnen wird der Ernährungsplan festgelegt. Das wichtigste Ziel unserer Zusammenarbeit ist die Lebensqualität und die Freude am Essen zu erhöhen und den Gesundheitszustand der betagten Menschen nachhaltig zu verbessern. Damit ein einheitlicher Wissensstand und optimaler Ernährungsstandard erreicht werden können, bieten wir regelmäßige Mitarbeiterschulungen. Außerdem beinhaltet das Programm eine nachhaltige Dokumentation der Ernährung in der Organisation und eine langfristige Sicherung der Versorgungsqualität.

## **Seniorenbetreuung**

Die Seniorenanimation hat das Ziel, den Alterungsprozess der BewohnerInnen zu verlangsamen, indem das allgemeine Wohlbefinden gesteigert wird und somit die Freude am Leben erhalten bleibt. Mit den unterschiedlichsten Beschäftigungsangeboten und Aktivitäten im Bereich Gedächtnistraining, Musik/Bewegung, Biografiearbeit, als auch Kreativität und Spielen wirken wir der Angst vor dem Altern, als auch dem geistigen und körperlichen Abbau auf entspannte und unterhaltsame Weise entgegen. Wir fördern die Lebensqualität unserer BewohnerInnen und aktivieren bestehende Ressourcen und individuelle Fähigkeiten. Durch das tägliche Training werden die vorhandenen Fähigkeiten gefördert bzw. verbessert und die Kommunikation und Selbstbestimmung dadurch positiv beeinflusst. Jede Woche bieten unsere Seniorbetreuerinnen ein buntes Beschäftigungsangebot an. In kleinen Gruppen ermöglichen wir unseren BewohnerInnen je nach Interesse, ihre Hobbies wie z.B. Lesen, Basteln, Handarbeiten, Malen, Singen und noch vieles mehr zu pflegen. Wöchentlich wird der Animationsplan in allen relevanten Bereichen ausgehängt. So können sich unsere BewohnerInnen im Vorfeld über die Aktivitäten von Montag bis Samstag informieren. Auf viel Abwechslung wird Bedacht genommen. Unsere Seniorbetreuerinnen organisieren aber auch Großaktivitäten für unsere BewohnerInnen, wie z.B. Musiknachmittage, Ausflüge, traditionelle Feste im Jahreskreis, Konzerte und vieles mehr.

## **Seelsorge**

Als Ordensunternehmen ist es uns ein besonderes Anliegen, für die Sorgen, Ängste und Anliegen unserer BewohnerInnen da zu sein. Unsere Ordensschwester und eine Seelsorgerin und Pastoralassistentin sind täglich für die BewohnerInnen des San Damiano und Ihre Anliegen da, um mit ihnen darüber zu sprechen, was sie bewegt, um sie zu begleiten oder einfach nur zuzuhören. Gerne steht unsere Seelsorgerin auch für Einzelgespräche mit An- und Zugehörigen zur Verfügung. Selbstverständlich sind wir für alle Menschen ungeachtet ihrer Religion da. Auf Wunsch unserer BewohnerInnen kontaktieren wir gerne VertreterInnen anderer Konfessionen. Die Heiligen Messen finden mehrmals pro Woche in unserer hauseigenen Kapelle statt. Sollte es krankheitsbedingt nicht möglich sein, die heilige Kommunion in unserer Kapelle zu empfangen, bringen wir diese gerne ans Bett. Wir begleiten unsere BewohnerInnen und ihre Angehörigen kompetent und einfühlsam in der letzten Lebensphase.

Alle BewohnerInnen erhalten aus dem beschriebenen Leistungsportfolio ein auf sie individuell abgestimmtes Pflege- und Betreuungsprogramm. Die Leistungen werden von folgenden Berufsgruppen erbracht: Gesundheits- und Krankenpflegeberufe, Sozialbetreuungsberufe, AbteilungshelferInnen.

## **Medizinisches Leistungsangebot:**

Die kontinuierlichen medizinischen Leistungen werden durch AllgemeinmedizinerInnen sichergestellt. In unserem Haus besteht freie Arztwahl. Alle AllgemeinmedizinerInnen sind mindestens 1x wöchentlich zu einer ausführlichen Visite im Haus, bei Bedarf auch öfter. Folgende Leistungen werden durch die im Haus tätigen AllgemeinmedizinerInnen erbracht:

- Sicherstellung einer medizinischen Diagnostik und Therapie nach den derzeit gültigen wissenschaftlichen Erkenntnissen;
- Anordnung von Therapien und Durchführungsüberprüfung im mitverantwortlichen, interdisziplinären Tätigkeitsbereich der Gesundheits- und Krankenpflege;
- Anordnung von Therapien und Durchführungsüberprüfung der therapeutischen Fachkräfte;
- Betreuung von Sterbenden, Einsatz von palliativmedizinischen Erkenntnissen
- Diätanordnungen, deren Überprüfung und Kooperation mit Ernährungswissenschaftlern und Diätologen;
- Anordnung von Hygienemaßnahmen, Kooperation mit der Hygienefachkraft;
- Überprüfung von Erste Hilfe Ausstattungen (Erste Hilfe Koffer);
- Erstellen von ärztlichen Bestätigungen für Gerichte und Versicherungen;
- Kooperation mit Physiotherapeuten, interdisziplinäre Besprechungen;
- Beratungsgespräche mit An- und Zugehörigen
- Kooperation mit den Wiener Krankenanstalten und Fachärzten in medizinischen, diagnostischen und therapeutischen Belangen;

- Kooperation mit der Seelsorge;
- Kooperation mit der Apotheke.

### **Psychologisches und psychotherapeutisches Leistungsangebot:**

Auf Wunsch unserer BewohnerInnen, bzw. auf ärztliche Verordnung hin nehmen wir gerne Kontakt mit Psychotherapeuten und Psychologen auf und organisieren einen Termin. Die für diese Leistungen entstehenden Kosten werden von dem/der BewohnerIn (oder von deren/dessen Sozialversicherungsträger) getragen.

### **Therapeutische Angebote:**

Wir organisieren folgende therapeutische Leistungen gerne für Sie:

#### **Physiotherapie**

Das San Damiano arbeitet eng mit einem Institut für Physiotherapie und einer selbständigen Physiotherapeutin zusammen. Das Ziel ist die Erhaltung bzw. Verbesserung der physiologisch funktionellen Mobilität unserer BewohnerInnen in Form von Einzeltherapien in Absprache mit dem/der behandelnden MedizinerIn. Im Mittelpunkt der Physiotherapie stehen die Erweiterung und der Erhalt der Bewegungsmöglichkeiten unserer BewohnerInnen durch die Unterstützung eines Physiotherapeuten.

#### **Massage**

Die Heilmassage ist eine Erweiterung der klassischen Massage und umfasst auch noch zusätzlich dehnende Massagegriffe und bietet somit ein breiteres Wirkungsspektrum. Es werden verschiedene Gewebearten stimuliert, die Durchblutung wird angeregt und Verspannungen lösen sich.

#### **Lymphdrainage**

Die manuelle Lymphdrainage dient unter anderem als Ödem- und Entstauungstherapie geschwollener Körperregionen. Durch kreisförmige Verschiebetechniken, welche mit leichtem Druck angewandt werden, werden Gift- und Schlackenstoffe aus dem Gewebe in das Lymphgefäßsystem verschoben.

## Logo- und Ergotherapie

Auf Wunsch unserer BewohnerInnen bzw. auf ärztliche Verordnung hin nehmen wir gerne mit Logo- und Ergotherapeuten Kontakt auf. Besteht eine medizinische Indikation wird diese mittels Überweisung durch den/die AllgemeinmedizinerIn für den/die BewohnerIn organisiert.

## **6. Ausstattung des Heimes, insbesondere der Wohn- und Pflegeeinheiten:**

Insgesamt stehen in unserem Unternehmen 132 Wohneinheiten zur Einzelbelegung zur Verfügung. Davon sind 10 Doppelzimmer mit einer Verbindungstür als Wohnmöglichkeit für Paare gestaltet. Jedes Zimmer verfügt über Badezimmer mit Toilette, Notrufeinrichtungen sind in allen Sanitär-, Wohn- und Pflegeeinheiten vorhanden.

Alle **Wohneinheiten** sind mit Pflegebetten, Nachtkästchen, Schränken zur Unterbringung der persönlichen Gegenstände, Tisch und zwei Sessel, Bücherablage, Garderobe und Sideboard ausgestattet, weiters verfügt jedes Zimmer über einen TV- und Telefonanschluss. Die Einbaumöglichkeiten für einen Kühlschrank und einen kleinen Tresor sind ebenso vorgesehen. Auf eine qualitativ hohe Beleuchtung wurde großer Wert gelegt, Nachtlicht und Leselampe sind vorhanden und das Badezimmer verfügt über einen Bewegungsmelder. Jede/r BewohnerIn hat die Möglichkeit, ihr/sein neues Zuhause je nach örtlicher Gegebenheit mit persönlichen Gegenständen individuell zu gestalten.

Im San Damiano stehen mehrere **Gemeinschaftsräume** zur Verfügung, um die Pflege von sozialen Kontakten und Geselligkeit zu fördern. Jede Wohngruppe verfügt über ein sogenanntes „Wohnzimmer“, in welchem der Alltag in Gemeinschaft gelebt werden kann. Ein Kreativraum und ein Veranstaltungssaal runden das Angebot ab.

Zusätzlich zu den barrierefreien Badezimmern in jeder Wohneinheit befinden sich noch ein großes **Pflegebad** im 1. Obergeschoß und ein wunderschön gestaltetes **Wellnessbad** mit Sternenhimmel im 2. Obergeschoß.

Um das gemeinsame Einnehmen der Speisen zu einem Gemeinschaftserlebnis zu machen, stehen in allen Wohngruppen voll **engerichtete Küchen** zur Verfügung.

**Freiflächen in Form einer Parkanlage** sind für die Seniorinnen und Senioren in drei Ebenen angelegt. Der Sinnesgarten verfügt über Rundwege und Sinnesinseln, welche den Tastsinn, Geruchssinn und Vieles mehr fördern. Alle Außenanlagen sind barrierefrei erreichbar. Eigens für unser Haus gestaltete, mit Rädern versehene **Hochbeete** stehen auf den großen Terrassen für Gartenfreuden zur Verfügung.



Das „**Café Francesco**“ ist täglich von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr geöffnet und verfügt über einen einladenden, großen Gastgarten. Wir führen das Cafe`öffentlich, dieses soll sich als kommunikatives Zentrum für BewohnerInnen, Angehörige, MitarbeiterInnen und auch Menschen aus dem Grätzl entwickeln.

Um für unsere SeniorInnen ein Einkaufserlebnis zu bieten, öffnen wir einen kleinen **Greißlerladen**, um Dinge des alltäglichen Lebens anzubieten.

Ein eigens eingerichteter **Friseur- und Fußpflegesalon** runden unser Angebot ab.

Zwei Räume für **Physiotherapie und Training** befinden sich im Erdgeschoß. Für therapeutische Übungen und auch zum Trainieren der Mobilität werden ein **Laufband** und ein **Ergometer** angeboten.

Ein **Therapiepfad** befindet sich in unmittelbarer Nähe der Trainingsräume auf dem Freigelände. Durch verschiedene Untergründe (Steine, Sand, Holz.....) können Sensibilitätstrainings mit den Physiotherapeuten absolviert werden.

Im 3. Obergeschoß befindet sich ein **Ordensbereich** mit 8 Wohnmöglichkeiten für Schwestern. Die Ordensschwestern werden am Leben mit den BewohnerInnen teilnehmen und nach Möglichkeit auch gesellige Runden für die BewohnerInnen veranstalten: Singrunden, Bastelrunden, gemeinsames Kochen, Garten- und Blumenpflege und vieles mehr.

### **Im Erdgeschoß befinden sich folgende Räumlichkeiten:**

Kapelle San Damiano

Rezeption

Verwaltung

Seelsorge

Cafe`Francesco

Greißlerladen

Physiotherapie

Ordinationen

Friseur/Fußpflege

Küche

Kreativraum

Besprechungsraum

### Wohnmöglichkeiten für MitarbeiterInnen im Grünen:

Im San Damiano bieten wir attraktive Wohnmöglichkeiten mitten im Grünen, nahe dem Lainzer Tiergarten. Diese 6 Wohneinheiten für MitarbeiterInnen mit einer großen Gemeinschaftsküche befinden sich ebenfalls im Erdgeschoß.

### 7. Bettenanzahl und deren Aufteilung auf die einzelnen Wohn- und Pflegeeinheiten:

#### San Damiano:

Einrichtung/Wohnbereich	Anzahl der BewohnerInnen	Pflegegeldstufe
San Damiano Gesamt	132	3-7
1. Stock: Wohnbereich Tulpe (rote Tulpe/rosa Tulpe)	28	3-7
1. Stock: Wohnbereich gelbe Tulpe	12	3-7
2. Stock: Wohnbereich Orchidee (blaue Orchidee/lila Orchidee)	28	3-7
2. Stock: Wohnbereich Rose (rote Rose/gelbe Rose)	24	3-7
3. Stock: Wohnbereich Gerbera (gelbe Gerbera/rote Gerbera)	28	3-7
3. Stock: Wohnbereich rosa Gerbera	12	3-7

## 8. Maßnahmen der Qualitätsarbeit:

Ziel unserer Qualitätspolitik ist es, das Angebot des San Damiano optimal sowohl an den hohen fachlich-pflegerischen Erfordernissen als auch an den Anforderungen Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen und Mitarbeiterinnen auszurichten und dabei geltende gesetzliche Vorgaben einzuhalten. Um dies zu gewährleisten, verpflichten wir uns zur ständigen Überprüfung und Weiterentwicklung der Qualität des Gesamtangebotes und dessen kontinuierlicher Anpassung an den vorhandenen Bedarf. Für die optimale Qualität der Einrichtung sind Qualifikation und Engagement jedes einzelnen Mitarbeiters ebenso ausschlaggebend wie eine konstruktive Zusammenarbeit im Team. Deshalb sind alle Mitarbeiterinnen aktiv am ständigen Verbesserungsprozess beteiligt und tragen die Verantwortung für die Umsetzung der jeweiligen Ziele in ihrem Aufgabenbereich

Folgende Maßnahmen der Qualitätsarbeit sind in unserem Unternehmen implementiert:

- Regelmäßige Fortbildungen
  - Erstellt wird jährlich ein individueller Fortbildungskatalog für das San Damiano, Pflegewohnhaus der Franziskanerinnen. Darin werden die Rahmenbedingungen zum Besuch einer Fortbildung auf der Prozessebene dargestellt, die gesetzlichen Vorgaben erläutert und die jährlich bezahlte Fortbildungszeit angeführt. Die Themen richten sich einerseits nach den fachlichen Notwendigkeiten, andererseits ist der Katalog nach den Bedürfnissen der MitarbeiterInnen ausgerichtet.
- Pflegevisiten
  - Pflegevisiten sind regelmäßige Gespräche zwischen den Pflegekräften und den Bewohnern. Die Pflegevisite dient im Rahmen des Pflegeprozesses der Erfassung von Pflegeproblemen und Pflegeressourcen. Zudem werden Pflegeziele festgelegt und die Wirksamkeit der bisher durchgeführten Maßnahmen kritisch hinterfragt. Mittels der Pflegevisite überprüft die Pflegedienstleitung den Pflegeprozess. Es handelt sich also um ein direktes Werkzeug der Qualitätskontrolle (Feststellung des Ist-Zustandes) und falls notwendig der Leistungsoptimierung (Definition des Soll-Zustandes).

- Pflege- und Betreuungsrichtlinien
  - Exemplarische Aufzählung: Suchtmittelgebarung, Verabreichung von Einzelmedikationen, Freiheitsbeschränkende Maßnahmen, Richtlinie zur Pflegedokumentation, Medizinischer Notfall
- Ernährungsmanagement inkl. Ernährungsvisiten
  - Strukturierte Erhebung des Ernährungszustandes und gegebenenfalls Ableitung von Maßnahmen, die Ernährung betreffend
- Regelmäßige Unterweisungen
  - Unterweisungen (exemplarisch) DSGVO, wiederkehrende Unterweisungen lt. ArbeitnehmerInnenschutzgesetz, Unterweisungen nach dem Medizinproduktegesetz, Brandschutz, richtiges Heben und Tragen, Mutterschutz
- Strukturiertes Beschwerdemanagement
  - Strukturiertes Erheben und Auswerten von Beschwerden das Unternehmen betreffend, inklusive Schulungen zum Thema Beschwerdemanagement
- Hausübergreifende Besprechungsorganisation
  - Jahresorganisation der Besprechungsintervalle der einzelnen Berufsgruppen
- Regelmäßige Hygienevisiten
  - Quartalsmäßige Hygienevisiten durch die Hygienefachkraft, inklusive Bericht, Maßnahmen und Evaluierung dieser.
- Strukturierte Mitarbeitergespräche
  - 1x jährlich werden mit allen MitarbeiterInnen strukturierte Gespräche anhand eines erarbeiteten Gesprächsleitfadens durch die Führungskräfte geführt. Dokumentation und Evaluierung durch die Führungskraft des zugeordneten Bereiches.
- Fallbesprechungen
  - Eine Fallbesprechung ist eine rund zwanzig- bis dreißig minütige Versammlung mehrerer Pflegekräfte, deren zentrales Thema die Pflegesituation eines bestimmten Bewohners ist.

- Interdisziplinäre Besprechungen
  - Dies ist eine fächerübergreifende Arbeitsweise von mehreren Professionisten (Arzt, Pflege, Physiotherapie...) um das bestmögliche Ergebnis für den/die Bewohner/in zu erzielen.
- Erhebung von Kennzahlen
  - Die Erhebung von Kennzahlen dient dem Messen der Pflegequalität. Folgende Kennzahlen werden monatlich erhoben, verglichen und bei Bedarf Maßnahmen gesetzt: Stürze, Dekubitus, freiheitsbeschränkende Maßnahmen, Inkontinenz
- Implementierung der Handlungsleitlinien des Dachverbandes Wiener Sozialeinrichtungen
  - Mit der Implementierung dieser Handlungsleitlinien fließen aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse in die praktische Arbeit ein. Damit wird eine fundierte Basis geschaffen, die den MitarbeiterInnen zusätzliche Unterstützung im professionellen Handeln vermittelt.