



**MALTESER**  
ORDENSHAUS

# Betriebs- und Leistungsbeschreibung

gemäß § 7 Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetz (WWPG)

## MALTESER Ordenshaus

**MALTESER Ordenshaus**

Gemeinnützige Pflegebetriebs GmbH  
Landstraßer Hauptstraße 4A  
1030 Wien

T: +43 1 597 59 91

F: +43 1 597 59 91-222

E: [office@malteser-ordenshaus.at](mailto:office@malteser-ordenshaus.at)

[www.malteser-ordenshaus.at](http://www.malteser-ordenshaus.at)

## Inhaltsverzeichnis

1	Heimträger .....	4
2	Art und Zweckwidmung des Hauses .....	4
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
4.1	Bewohnerorientierte professionelle Betreuung und Pflege .....	6
4.2	Langzeitpflege .....	6
4.3	Kurzzeitpflege bzw. Gast sein im MALTESER Ordenshaus nach Möglichkeit .....	6
5	Leistungen, Infrastruktur, Ausstattung .....	6
5.1	Beschreibung des Hauses .....	6
5.2	Leistungsumfang des Hauses .....	7
6	Standards und Leistungen der Betreuung .....	8
6.1	Pflegerische Leistungen .....	8
6.2	Beschreibung der medizinischen Betreuung .....	9
6.3	Beschreibung der therapeutischen Betreuung .....	10
6.4	Physiotherapeutische Betreuung .....	10
6.5	Psychologische und Psychotherapeutische Betreuung .....	10
6.6	Logopädische Betreuung .....	11
6.7	Ergotherapeutische Betreuung .....	11
6.8	Sozialbegleitung und Animation .....	11
6.9	Religiöse Betreuung .....	11
7	Qualitätsmanagement - Qualitätsziele des Malteser Ordenshaus .....	11
7.1	Qualitätssicherung .....	11
7.1.1	Dienstübergabe, Informationsaustausch .....	12
7.1.2	Teambesprechungen .....	12
7.1.3	Pflegevisiten .....	12
7.1.4	Sicherung der Kompetenz der Mitarbeiter durch Schulungen .....	12
7.2	Maßnahmen in der Qualitätsarbeit und Personalplan .....	12
7.3	Personalberechnung .....	13
7.4	Supervision .....	14
7.5	Mitarbeitergespräche .....	15
7.6	Fort- und Weiterbildung .....	15
7.7	Externe Mitarbeiter: .....	15
7.8	BewohnerInnenorientierte Qualitätssicherung .....	16
7.1.1	BewohnerInnengespräche .....	16
7.1.2	Beschwerdemanagement .....	16

7.9 Bewohnervertretung.....	16
7.10 Externe Qualitätssicherung.....	16

## 1 Heimträger

Das MALTESER Ordenshaus wurde vom Souveränen Ritter- und Hospitalordens vom Hl. Johannes zu Jerusalem, genannt von Rhodos, genannt von Malta, Großpriorates von Österreich, (Kurzbezeichnung: Souveränen Malteser-Ritter-Orden) in den Jahren 2018 bis 2021 errichtet. Entsprechend seinem Auftrag "tuitio fidei et obsequium pauperum – Verteidigung des Glaubens und Hilfe den Bedürftigen" - ist der Souveräne Malteser-Ritter-Orden seit mehr als 900 Jahren im Dienst am Nächsten aktiv tätig. Träger des MALTESER Ordenshauses ist die MALTESER Ordenshaus gemeinnützige Pflegebetriebs GmbH. Die Gesellschaft wurde zum Betrieb und zur Führung von Einrichtungen auf dem Gebiet des Alten- und Pflegeheimwesens dem Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetz gegründet. Gesellschafter der MALTESER Ordenshaus gemeinnützigen Pflegebetriebs GmbH sind der Verein „Haus Malta, Seniorensitz der Malteser“, die Elisabethinen Linz-Wien und der Souveräne Malteser-Ritter-Orden.

**MALTESER Ordenshaus gemeinnützige Pflegebetriebs GmbH**  
**1030 Wien**  
**Landstraße Hauptstraße 4A**

[www.malteser - ordenshaus.at](http://www.malteser-ordenshaus.at)

## 2 Art und Zweckwidmung des Hauses

Das MALTESER Ordenshaus ist eine vom katholischen Glauben getragene Wohngemeinschaft, in der jede/jeder Bewohnerin/Bewohner sein individuelles Leben führen kann und doch ständige Betreuung und Pflege bekommt, um die kleineren und größeren Schwierigkeiten des Älterwerdens leichter meistern zu können. Das Ordenshaus nimmt grundsätzlich Personen aller Pflegestufen auf, da alle Apartments und Zimmer den gesetzlichen Vorgaben und Bestimmungen für den Leistungsbereich Wohnen und Pflege ausgelegt sind.

Die liebevolle Pflege, Betreuung und angenehme Atmosphäre unseres Hauses bietet älteren Menschen eine würdevolle Begleitung und ein familiäres Zuhause im Sinne des "Souveränen Ritter- und Hospitalordens vom Hl. Johannes zu Jerusalem, genannt von Rhodos, genannt von Malta".

**MALTESER Ordenshaus**  
Gemeinnützige Pflegebetriebs GmbH  
Landstraßer Hauptstraße 4A  
1030 Wien

T: +43 1 597 59 91  
F: +43 1 597 59 91-222  
E: [office@malteser-ordenshaus.at](mailto:office@malteser-ordenshaus.at)

[www.malteser-ordenshaus.at](http://www.malteser-ordenshaus.at)

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

Die Aufnahme ins Ordenshaus ist abhängig von:

- dem Vorliegen eines Betreuungs- und/oder Pflegebedarfs (festgestellt durch das Case-Management des Fonds Soziales Wien (FSW),
- dem Vorliegen einer Förderbewilligung durch den Fonds Soziales Wien (FSW) und
- der Verfügbarkeit eines freien Platzes im Ordenshaus

Aufgenommen werden können:

- Personen ohne zuerkannte Pflegegeldstufe
  - die körperlichen Einschränkungen aufweisen und Unterstützung bei der Alltagsbewältigung benötigen und/oder
  - kognitiv beeinträchtigte Personen und/oder
  - kontaktarme Menschen mit Leidensdruck
- Personen mit einem Pflegebedarf gemäß Pflegegeldstufe zwischen 1 und 7 (gemäß BPGG)

Personen, die aufgrund ihres Krankheitsbildes rund um die Uhr medizinische Betreuung benötigen (24/7 Anwesenheit einer Ärztin/eines Arztes) können nicht aufgenommen werden. Personen, die ihr 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, Personen mit selbstgefährdendem Verhalten, Patienten mit apallischem Syndrom (Wachkoma); Beatmete Patienten, oder ähnlichem Leiden, da die baulichen Gegebenheiten und die personelle Ausstattung dies nicht zulassen. Erkrankt hingegen der eine oder andere Bewohner an einer derartigen Krankheit wird alles getan, um ihm den weiteren Aufenthalt im Hause zu ermöglichen.

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

Das Case-Management des Fonds Soziales Wien stellt vor Einzug den individuellen Betreuungs- und/ oder Pflegebedarf fest. Bei Einzug ins Haus Malta wird der aktuelle Bedarf durch ein internes Case-Management festgestellt.

Benötigen die BewohnerInnen von Beginn an 24/7 pflegerische Leistungen und steht eine dementielle Erkrankung im Vordergrund, ist die Aufnahme in eine der Wohngruppen vorgesehen.

## 4.1 Bewohnerorientierte professionelle Betreuung und Pflege

Aus langjähriger Erfahrung verstehen wir die Sorge vor der Pflegebedürftigkeit. Es ist natürlich, dass mit dem Alter physische und geistige Fähigkeiten nachlassen, was aber nicht heißt, dass Sie deshalb Ihre eigenen Wünsche und Bedürfnisse aufgeben müssen. Ganz im Gegenteil. Bei uns bekommen Sie alles was sie benötigen, um eben dies zu verwirklichen und einen würdevollen Lebensabend verbringen zu können.

## 4.2 Langzeitpflege

Wenn die Betreuung zu Hause durch ambulante Dienste nicht mehr ausreicht und Ihr persönlicher Pflegebedarf der Pflegegeldstufe 0 oder einer höheren Pflegestufe entspricht, dann können Sie für einen längeren Zeitraum ins Ordenshaus einziehen.

Selbstverständlich haben Sie jederzeit die Möglichkeit in ein anderes Wohn- und Pflegeheim zu übersiedeln oder wieder in Ihre Wohnung oder Ihr Haus zurückzukehren.

Die Anmeldung zur Langzeitpflege erfolgt über Ihre Antragstellung im **Beratungszentrum "Wohn- und Pflegeheime" des FSW** bzw. Freifinanziert auf Privatbasis direkt im MALTESER Ordenshaus.

## 4.3 Kurzzeitpflege bzw. Gast sein im MALTESER Ordenshaus nach Möglichkeit

Dieses Angebot richtet sich an pflegebedürftige Menschen, die nach Erkrankung oder Unfällen nicht direkt aus dem Krankenhaus nach Hause entlassen werden können. Ein hohes therapeutisches Angebot soll ermöglichen, zu Hause wieder weitgehend selbständig zurechtzukommen.

## 5 Leistungen, Infrastruktur, Ausstattung

### 5.1 Beschreibung des Hauses

Das MALTESER Ordenshaus teilt sich auf zwei Bereiche auf, den Klosterbereich, den sogenannten Laura-Trakt und den Neubau. Im Neubau befinden sich 4 Stockwerke, auf denen sich die 4 Wohngruppen befinden. Alle Stockwerke sind durch ein Stiegenhaus begehbar und durch zwei Lifte vom Keller bis zum 4. Stock erreichbar.

Die räumliche Ausstattung im Malteser Ordenshaus gliedert sich wie folgt:

- UG: Umkleiden, Lager, Wäscherei, Haustechnik
- EG: Rezeption, Verwaltung, Sozialraum, Ruheraum, Raum für Dienstleistungen (Friseur & Fußpflege) Raum für Rehabilitative Maßnahmen, Pflegestützpunkt, Wohn- und Begegnungssalon mit einer Aktivitäten-Küche, eine Wohngruppe mit 11 Pflegeappartements (1 Doppelappartement), eine Bibliothek und ein Bridgeraum, Beh. WC, Nebenräume, Lager, sowie Unreinraum mit Steckbeckenspüler.
- 1. OG: Begegnungssalon mit einer Aktivitäten-Küche; eine Wohngruppe mit 15 und eine Wohngruppe mit 10 Pflegeappartements (4 Doppelappartements), 2 Pflegestützpunkte, 1 Refektorium und 1 Kapelle (im Klostertrakt), Beh. WC, Nebenräume, Lager und Unreinräume mit Steckbeckenspüler.
- 2. Stock: Begegnungssalon mit Aktivitäten-Küche, eine Wohngruppe mit 12 Pflegeappartements, Pflegestützpunkt, Beh. WC, Nebenräume, Lager und Unreinraum mit Steckbeckenspüler
- 3. Stock: Begegnungssalon mit Aktivitäten-Küche, 11 Pflegeappartements, Pflege-Stützpunkt, 1 Wellness- und Therapiebad, Beh. WC; Lager, Nebenräume und Unreinraum mit Steckbeckenspüler
- 4. Stock: Begegnungssalon mit Küche; 8 Zimmer; Pflege-Stützpunkt; Beh. WC; Nebenräume und Unreinraum mit Steckbeckenspüler

Unabhängig davon, wo und wie unsere BewohnerInnen im MALTESER Ordenshaus leben und wohnen: das stilvolle Ambiente und die persönliche, respektvolle Betreuung vermitteln stets ein Gefühl von Geborgenheit. Bei uns kann auf eine vorbildliche pflegerische, ärztliche und therapeutische Betreuung mit ganzheitlichem Qualitätsanspruch vertraut werden. Diese wird ergänzt durch zusätzliche Angebote wie Gedächtnistraining, Alltagshilfen oder persönliche soziale Betreuung.

Alle Pflegeappartements im Klosterbereich bestehen aus einem Zimmer, Einbauküche, Vorzimmer, Nassraum mit WC und nach Wunsch bzw. für Paare einem zusätzlichen Wohnraum. Dieser kann ganz nach persönlichen Vorstellungen mit eigenen Möbeln eingerichtet werden.

Im Neubau sind alle Pflegeappartements mit einem eigenen Badezimmer inkl. WC ausgestattet. Im Zentrum der Wohngruppen befindet sich der Begegnungssalon inkl. Aktivitäten-Küche. Hier können nach Wunsch die Mahlzeiten eingenommen werden. Des Weiteren dient der Raum als Begegnungszentrum und Aktivitäten-Raum der Wohngruppe. Der Pflegestützpunkt ist ebenso zentral in der Mitte der Pflegeappartements angesiedelt.

Im 1. Stock des Klosters befindet sich der Speisesaal, wo die BewohnerInnen des Klostertrakts ihre Speisen zu sich nehmen können. Zusätzlich dient das Refektorium auch als internes Veranstaltungszentrum für Konzerte, Informations- und Fortbildungsveranstaltungen.

Vier Hauptmahlzeiten (Frühstück, Mittagessen, Jause, Abendessen) und zusätzliche individuelle Früh- und Spätmahlzeiten sind in der Betreuungs- und Pflegeleistung inkludiert. Die BewohnerInnen können mittags zwischen zwei Hauptgerichten wählen.

Das Pflege- und Küchenpersonal aber auch sehr oft freiwillige Helfer und Angehörige servieren und unterstützen bei allen Mahlzeiten.

## 5.2 Leistungsumfang des Hauses

- Fachärztliche Betreuung
- Wohn- und Pflegeappartements

**MALTESER Ordenshaus**

Gemeinnützige Pflegebetriebs GmbH  
Landstraßer Hauptstraße 4A  
1030 Wien

T: +43 1 597 59 91

F: +43 1 597 59 91-222

E: [office@malteser-ordenshaus.at](mailto:office@malteser-ordenshaus.at)

[www.malteser-ordenshaus.at](http://www.malteser-ordenshaus.at)

- Ganzheitliche und Aktivierende Pflege
- Friseur: 1 x wöchentlich im Haus bzw. nach Wunsch oder Bedarf
- Fußpflege: 2 x monatlich und bei Bedarf
- Sozialbegleitung und Animation (Gedächtnistraining, Kreativrunde, Sitztanz etc.)
- Aktivitäten mit Demenzkranken (Bewegung, Singen, Malen, Wahrnehmungsübungen)
- Demenzbetreuung (Einzelbetreuung und Validation)
- Bewegungstherapie: mindestens 1 x wöchentlich spezifisch für Senioren (hauseigener Turnsaal)
- Singen und Spielen
- Literaturreunde
- Malrunde
- Ausflüge mit dem Malteser-Orden
- Aperitiv am Sonntag nach der Hl. Messe
- Physiotherapie Betreuung: 2 x wöchentlich spezifisch für Senioren
- Psychologische und Psychotherapeutische Betreuung
- Logopädische Betreuung
- Ergotherapeutische Betreuung
- Seelsorgerische Betreuung, Kapelle im Haus (Hl. Messe; Rosenkranz etc.)
- Zusätzlich zur freien Arztwahl (Hausarzt / Fachärzte) wird vom Haus ein Heimarzt gestellt
- Café von 08:00 bis 15:00 Uhr
- Hauseigene Küche (Menüwahl: Fleischgericht, vegetarisches Gericht, leichte Vollkost)
- Diätologin zur Beratung der Küche und Erstellung von Sonderkostformen
- Mittagsmenü für externe Besucher bzw. Angehörige (kostenpflichtig) nach Voranmeldung
- Mittagsessen für alle Angestellten (kostenlos)
- Diverse Getränke (Tee und Saftbar)
- Wäscheversorgung
- Reinigung der Wohneinheit

## 6 Standards und Leistungen der Betreuung

### 6.1 Pflegerische Leistungen

Das **MALTESER Ordenshaus** ist eine Wohn- und Pflegeeinrichtung, in dem jeder Bewohnerin/jedem Bewohner die bestmögliche Betreuung und Pflege nach den neuesten pflegewissenschaftlichen Methoden angeboten wird. Es ist unser Anliegen, uns auf die individuellen Bedürfnisse jeder/jedes einzelnen/einzelnen Bewohnerin/Bewohners zu konzentrieren, um so ein spezifisches Programm erstellen zu können.

Unsere Pflegephilosophie der ganzheitlichen, fördernden und bedürfnisorientierten Prozesspflege orientiert sich am Pflegemodell nach **Prof. Monika Krohwinkel**.

Im Sinne dieses Modells steht die/der Bewohnerin/Bewohner mit den Aktivitäten und seinen existentiellen Erfahrungen des täglichen Lebens (AEDL`s) im Mittelpunkt unseres pflegerischen Handelns.

Folgende Aktivitäten werden abgebildet:

- kommunizieren **können**
- sich bewegen **können**
- Vitalfunktionen aufrechterhalten **können**
- sich pflegen **können**
- essen und trinken **können**
- ausscheiden **können**
- sich kleiden **können**
- ruhen und schlafen **können**
- sich beschäftigen **können**
- sich als Mann / Frau fühlen **können**
- für eine sichere Umgebung sorgen **können**
- soziale Bereiche des Lebens sichern **können**
- mit existenziellen Erfahrungen umgehen **können**

Prof. Monika Krohwinkel lenkt in ihren Aussagen den Schwerpunkt auf die Definition „...**können**“, der uns die Berücksichtigung der vorhandenen und förderbaren Ressourcen ständig vor Augen führt und dazu anleitet. Wir ergänzen diese Aufzählung mit der Aktivität „**lachen können**“, da wir überzeugt sind, dass diese Fähigkeit ein Lebenselixier darstellt.

Um unsere pflegerische Zielsetzung zu erreichen, ist es notwendig mit unseren Bewohnern

- fördernd zu kommunizieren
- sie / ihn fördernd zu unterstützen
- sie / ihn ermutigen, anzuleiten und zu beraten
- mit ihnen zu lachen

## 6.2 Beschreibung der medizinischen Betreuung

Das MALTESER Ordenshaus ist ein Altenwohn- und Pflegeheim.

Der gesundheitliche Zustand unserer BewohnerInnen bedarf einer umfassenden medizinischen, pflegerischen, therapeutischen, und psychologischen Versorgung, sodass unseren BewohnerInnen vor allem eine schmerzfreie und würdige Lebensphase ermöglicht werden kann.

Vorrangig sind die Befindlichkeiten des/der einzelne Bewohnerin/Bewohners und ihre/seine persönlichen Bedürfnisse. Unser wichtigstes Ziel ist ein möglichst individuelles Eingehen auf diese individuellen Anliegen und Wünsche. Akzeptanz der menschlichen Würde und ein Vorgehen unter Berücksichtigung des Willens der BewohnerInnen ist uns ein großes Anliegen.

Dazu ist es notwendig, unter Einbindung der Angehörigen und Vertrauten der BewohnerInnen, ein interdisziplinäres Management für jede einzelne Person festzulegen, dass nach Zustand und Veränderungen der Bedürfnisse kontinuierlich adaptiert wird.

Als Grundlage werden wir auf evidenzbasierte Expertenstandards als Instrument zurückgreifen, mit deren Hilfe die Qualität von Leistungen definiert, eingeführt und bewertet werden können und Auskunft darüber geben, welche Verantwortung die Berufsgruppe gegenüber der

**MALTESER Ordenshaus**

Gemeinnützige Pflegebetriebs GmbH  
Landstraßer Hauptstraße 4A  
1030 Wien

T: +43 1 597 59 91

F: +43 1 597 59 91-222

E: office@malteser-ordenshaus.at

[www.malteser-ordenshaus.at](http://www.malteser-ordenshaus.at)

Gesellschaft, den Pflegebedürftigen, dem Gesetzgeber, wie auch gegenüber ihren einzelnen Mitgliedern übernimmt. Die zentralen Funktionen von Expertenstandards in unserem Haus sind daher:

- Berufliche Aufgaben und Verantwortungen zu definieren
- Innovationen in Gang zu setzen
- eine evidenzbasierte Berufspraxis, berufliche Identität und Beweglichkeit zu fördern und
- Grundlage für einen konstruktiven Dialog über Qualitätsfragen mit anderen Gesundheitsberufen zu sein.

Als Themenschwerpunkte in unserem Haus sind Dekubitusprophylaxe, Schmerzmanagement bei akuten und tumorbedingten chronischen Schmerzen, Sturzprophylaxe, und bedarfsgerechte Ernährung und Flüssigkeitszufuhr von pflegebedürftigen Menschen vorrangig.

Essentielles Anliegen ist uns die präzise Pflegedokumentation als Instrument der interdisziplinären Kommunikation, um auf Veränderungen der Befindlichkeiten des Bewohners umgehend reagieren zu können.

Weitere Zielsetzung ist die Definition ethischer Grundsätze für Grenzsituationen. Im Rahmen von interdisziplinären Visiten und Supervisionen sollen schrittweise Vorgehensweisen diskutiert und festgelegt werden, die als Leitlinien für ein würdiges Eingehen auf die individuelle Situation des Bewohners dienen.

Durch regelmäßige Evaluierung der Qualitätsstandards durch die medizinische Verantwortliche wird die Einhaltung des medizinischen und therapeutischen Konzeptes überprüft und garantiert.

### **6.3 Beschreibung der therapeutischen Betreuung**

Die Aufgabe des gehobenen medizinisch-therapeutischen Dienstes ist die Erhaltung und Wiedererlangung motorischer, sensorischer und psychosozialer Fähigkeiten. Ziel ist es, für den Bewohner mit Hilfe der therapeutischen Möglichkeiten eine Verbesserung seiner Lebensqualität zu erreichen.

Bei Neuauftreten von Beschwerden und Befindlichkeiten sind wir bemüht, unseren BewohnerInnen maximale regenerative Unterstützung zu bieten.

Es ist unsere Prämisse, die Arbeit des medizinisch-therapeutischen Dienstes mit der pflegerisch-ärztlichen Seite interdisziplinär zu verbinden. Die jeweiligen Therapien werden vom diensthabenden Arzt angeordnet, und erfolgen nach Bewilligung durch die zuständige Krankenkassa.

### **6.4 Physiotherapeutische Betreuung**

Zur Aufrechterhaltung der Mobilität, bei Schmerzen des Bewegungsapparates, sowie zur Rehabilitation nach Frakturen sowie zur Remobilisation werden zwei PhysiotherapeutInnen eingeteilt, die ihre Leistungen regelmäßig am Dienstag, Mittwoch und Donnerstag und nach Vereinbarung zur Verfügung stellen.

### **6.5 Psychologische und Psychotherapeutische Betreuung**

Für Bewohner mit psychischen Problemen und Erkrankungen steht jeden Mittwoch oder Donnerstag ein Psychologe/Psychotherapeut zur Verfügung. Unser Haus ist eine anerkannte Ausbildungseinrichtung für das psychotherapeutische Propädeutikum.

**MALTESER Ordenshaus**

Gemeinnützige Pflegebetriebs GmbH  
Landstraßer Hauptstraße 4A  
1030 Wien

T: +43 1 597 59 91

F: +43 1 597 59 91-222

E: office@malteser-ordenshaus.at

[www.malteser-ordenshaus.at](http://www.malteser-ordenshaus.at)

## 6.6 Logopädische Betreuung

Bei Sprachstörungen nach Insult, sowie bei Schluck- und Essstörungen im Rahmen z.B. einer Demenzerkrankung wird eine logopädische Therapie eingeleitet, Termine stehen hier nach Vereinbarung zur Verfügung.

## 6.7 Ergotherapeutische Betreuung

Um sensomotorische Fähigkeiten wiederherzustellen und psychosoziale Defizite auszugleichen, ist eine Ergotherapeutin im Haus tätig, die ihre Termine nach Vereinbarung zur Verfügung stellt. Ebenso werden im Haus eine Reihe von Aktivitäten angeboten, um den Bewohnern die Möglichkeit zu geben, soziale Kontakte zu knüpfen und zu festigen.

## 6.8 Sozialbegleitung und Animation

Zwei Sozialbegleiterinnen und Animationstrainerinnen sind von Montag bis Freitag im Haus Malta beschäftigt, um das Programm für die Bewohner zu koordinieren. Die Aktivitäten wie z.B. Gedächtnistraining, Validation etc. sind detailliert im Pflegekonzept. An den Wochenenden und Feiertagen bieten ehrenamtliche MitarbeiterInnen Gruppen- und Einzelangebote an.

## 6.9 Religiöse Betreuung

Unsere eigene Hauskapelle befindet sich im ersten Obergeschoss des Klosterbereichs und steht jedem/jeder Bewohnerin/Bewohner, aber auch Gästen und BesucherInnen immer als Ort der Stille und des Gebetes offen.

Jeden Sonntag um 11:30 Uhr und jeden zweiten Mittwoch um 11:30 Uhr wird in unserer Kapelle ein Gottesdienst abgehalten. Ebenso beten wir täglich um 12:00 Uhr den Engel des Herrn und am Freitag um 12:00 Uhr den Rosenkranz. Auch hierzu sind die BewohnerInnen und alle Gläubigen herzlich eingeladen. Es besteht auch das Angebot zum Empfang des Bußsakramentes (Beichte), der Krankensalbung und Seelsorgerischen Betreuung.

## 7 Qualitätsmanagement - Qualitätsziele des Malteser Ordenshaus

### 7.1 Qualitätssicherung

Grundlage der Qualitätssicherung sind Qualitätsrichtlinien & Handlungsleitlinien des FSW, die innerhalb unseres Qualitätsmanagements berücksichtigt und umgesetzt werden. Diese Aufgabe obliegt der Pflegedienstleitung in der Schaffung der strukturellen Rahmenbedingungen und Ressourcen, der Überwachung der Prozessqualität, und Sicherung der Ergebnisqualität.

Die MitarbeiterInnen haben den Auftrag ihr Handeln entsprechend den gesetzlichen Vorgaben, ihrer jeweiligen Qualifikation, und den internen Vorgaben umzusetzen.

Sie haben ihr Handeln täglich aufs Neue zu reflektieren und ggf. Abweichungen von den Vorgaben unmittelbar im Delegationsprinzip an die Pflegedienstleitung oder Stationsleitung zu melden. Des Weiteren haben sie den Auftrag, Verbesserungen in den Arbeitsablauf einzubringen. Dazu steht das hausinterne Informationsnetzwerk zur Verfügung.

Das Modell nach Prof. M. Krohwinkel beschreibt auch das **reflektierende Erfahrungslernen nach Krohwinkel**, an dem wir uns orientieren.

Hierbei wird der Pflegeprozess in einzelne Schritte und Ziele zerlegt:

**MALTESER Ordenshaus**

Gemeinnützige Pflegebetriebs GmbH  
Landstraßer Hauptstraße 4A  
1030 Wien

T: +43 1 597 59 91

F: +43 1 597 59 91-222

E: office@malteser-ordenshaus.at

[www.malteser-ordenshaus.at](http://www.malteser-ordenshaus.at)

- Reflektieren von eigener Praxis und neuen Erkenntnissen
- Neues Problembewusstsein schaffen
- Erarbeiten von Problemlösungen
- Aktives Erproben in der Praxis
- Evaluierung der Erfahrung und
- Überführung in den Regelprozess

Basierend darauf werden die Pflegemaßnahmen regelmäßig evaluiert und neue pflegerische Erkenntnisse mit einbezogen.

Dienstübergaben, Teamsitzungen und Pflegevisiten werden regelmäßig durchgeführt und in Verlaufsprotokollen nachgewiesen. Ebenso finden periodische Mitarbeitergespräche statt.

### **7.1.1 Dienstübergabe, Informationsaustausch**

Der Informationsaustausch findet in erster Linie über eine umfassende Dienstübergabe und die Pflegedokumentation statt. Darüber hinaus gibt es „Raum und Zeit“ für kurzfristige Besprechungen innerhalb des Pflegeteams und den KollegInnen aus dem therapeutischen oder medizinischen Bereich.

### **7.1.2 Teambesprechungen**

Einmal im Monat trifft sich das Pflegeteam zu einer Teamsitzung, bei der alle pflegerischen und organisatorischen Fragen besprochen werden. Daraus ergeht ein Ergebnisprotokoll, deren Inhalte in die Pflegeorganisation einfließen und verifiziert werden.

### **7.1.3 Pflegevisiten**

Pflegevisiten sind Instrumente des Controllings und der Kontrolle von Pflegequalität. Sie werden in regelmäßigen Abständen von der Stationsleitung bzw. Pflegedienstleitung, im Delegationsprinzip, durchgeführt.

### **7.1.4 Sicherung der Kompetenz der Mitarbeiter durch Schulungen**

Um den aktuellen Stand des Wissens der Mitarbeiter zu sichern, sind Schulungen ein wesentlicher Bestandteil der Qualitätssicherung.

Unsere Schulungen gliedern sich in:

- Einschulungen der MitarbeiterInnen
- Regelmäßige Schulungen
- Anlassbezogene Schulungen

## **7.2 Maßnahmen in der Qualitätsarbeit und Personalplan**

Zur Sicherung der Qualitätsarbeit werden Qualitätszirkel (QZ) zu verschiedenen Themen gestellt. Die Themenwahl ergibt sich aus neuem aktuellem Wissen z.B. aus den Schulungen, Ergebnissen von internen und externen Statusanalysen, Ergebnissen der Pflegevisiten und weiteren Parametern.

Beispielhaft sei hier angeführt:

**MALTESER Ordenshaus**

Gemeinnützige Pflegebetriebs GmbH  
Landstraßer Hauptstraße 4A  
1030 Wien

T: +43 1 597 59 91

F: +43 1 597 59 91-222

E: office@malteser-ordenshaus.at

[www.malteser-ordenshaus.at](http://www.malteser-ordenshaus.at)

- QZ-Pflegedokumentation
- QZ-Sturzprävention
- QZ- Ernährungsmanagement
- QZ-Pflegeorganisation

Der QZ besteht grundsätzlich aus:

- Stammmitgliedern (Hausleitung, Pflegedienstleitung, Stationsleitung, einer diplomierten Krankenpflegeperson, einer/m Pflegeassistentin)
- Ergänzende Teilnehmer je nach Themenwahl z.B. beim QZ-Ernährungsmanagement die Diätologin und Küchenmitarbeiter; beim QZ-Sturzprävention Mitarbeiter aus allen Bereichen des Hauses

Qualitätszirkel werden vierteljährlich und bei Bedarf (je nach aktuellem Thema) einberufen und dienen der Erarbeitung von aktuellen Themen sowie als weitere Plattform des Informationsaustausches. Fallweise werden zudem externe Experten beigezogen.

### 7.3 Personalberechnung

laut Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetz

04.Mai.21

Pflegestufe	Bewohner	RZ FSW	PP - Soll
0	<b>8</b>	20	0,40
1	<b>3</b>	20	0,15
2	<b>3</b>	6	0,50
3	<b>4</b>	2	2,00
4	<b>0</b>	1,75	0,00
5	<b>19</b>	1,5	12,67
6	<b>34</b>	1,25	27,20
7	<b>1</b>	1	1,00
<b>Insgesamt</b>	<b>72,00</b>		<b>43,92</b>
Pflegepersonal Malteser Ordenshaus			
	<b>Personen</b>	<b>VZÄ §6 ist</b>	<b>VZÄ §6 soll</b>
<b>DGKP 30%</b>			
<b>PDL Vert./BL 40</b>	1	1,00	<b>12,88</b>
<b>BL 40</b>	2	1,50	
VZ 40	9	9,00	
TZ 20	3	1,50	
	<b>14</b>	<b>13,00</b>	
<b>PA</b>			
VZ 40	15	15,00	<b>21,96</b>

TZ 30	8	6,00	
TZ 20	2	1,00	
	<b>25</b>	<b>22,00</b>	
<b>HBP 20%</b>			
HH 40	4	4,00	<b>8,78</b>
HH 30	2	1,50	
SB 40	1	1,00	
SB 30	1	0,75	
AH 20	2	1,00	
Geringf.AH 7	1	0,28	
ZDL 40	3	3,00	
	<b>14</b>	<b>11,53</b>	
<b>Summe IST</b>	<b>53</b>	<b>46,53</b>	<b>43,92</b>

Auf Grund der Tendenz zu vermehrter Teilzeitarbeit im stationären Pflegebereich rechnen wir mit ca. **58** Personen. Dazu kommen noch **5 VZÄ** in der Reinigung, **1 VZÄ** in der Haustechnik und **1,88 VZA** in der Verwaltung.

#### 7.4 Supervision

Für das Pflorgeteam findet nach Wunsch der MitarbeiterInnen und bei Bedarf eine Gruppensupervision im Rahmen der Arbeitszeit statt. In Sonderfällen und nach Absprache mit der Heimleitung kann auch eine Einzelsupervision in Anspruch genommen werden.

## 7.5 Mitarbeitergespräche

Für alle MitarbeiterInnen im Malteser Ordenshaus finden mindestens 1 x jährlich ein Mitarbeiterentwicklungsgespräch statt.

## 7.6 Fort- und Weiterbildung

gemäß § 63 GuKG idGF BGBl 6/2004 für aller MitarbeiterInnen

- Training für das Leben (Erste-Hilfe-Kurs)
- Heimaufenthaltsgesetz, Freiheitsbeschränkung lt. §6
- Wundmanagement bei PAVK, Ulcus Cruris und diabetischem Fuß
- Grundzüge der Validation nach Feil
- Hygieneschulung
- Ernährung des hochbetagten Menschen
- Feuerlöschübung
- Evakuierungsübung
- Brandschutzübung

Um eine entsprechende qualitativ hochwertige Betreuung und Pflege unserer dementen BewohnerInnen in den Wohngruppen zu gewährleisten werden alle BereichsleiterInnen und zumindest zusätzlich eine Mitarbeiterin/ein Mitarbeiter auf den jeweiligen Wohngruppen zur Validationsanwenderin/zum Validationsanwender nach Naomi Feil ausgebildet.

## 7.7 Externe Mitarbeiter:

- Praktische Ärzte 2 x wöchentlich und nach Bedarf
- 1 Psychologe/Psychotherapie 2 x wöchentlich
- 1 Seelsorgerische Betreuung 2 x wöchentlich (2x8 Stunden)
- 1 x wöchentliche Messen (jeden Sonntag) & jeden 2. Mittwoch
- 2 Physiotherapeuten 3 x wöchentlich und nach Bedarf
- 1 Diätologin nach Bedarf
- 1 Logopädin 1 x wöchentlich nach Bedarf
- 1 Sportlehrer 1 x wöchentlich
- 1 Musiktherapeutin 1 x wöchentlich
- 1 Ergotherapeutin nach Bedarf
- 1 Hygienefachkraft nach Bedarf

## **7.8 BewohnerInnenorientierte Qualitätssicherung**

### **7.1.1 BewohnerInnengespräche**

Um Transparenz und die Mitsprache der BewohnerInnen zu sichern, finden im Haus Malta regelmäßig BewohnerInnengespräche statt.

Die BewohnerInnen werden hier über die wichtigsten Neuerungen und Änderungen informiert, sie können und sollen aber auch in diesem Rahmen ihre Anliegen und Wünsche vorbringen.

### **7.1.2 Beschwerdemanagement**

Zur Sicherung der Rechte der BewohnerInnen hat das Ordenshaus der Malteser eine BewohnerInnenservicestelle eingerichtet. Dabei handelt es sich um eine Mitarbeiterin in der Betreuung. Bei Verstößen gegen die Rechte der BewohnerInnen setzt die BewohnerInnenservicestelle den Heimleiter unmittelbar in Kenntnis und wirkt auf die Beseitigung der festgestellten Unzulänglichkeiten hin.

Des Weiteren besteht die Möglichkeit Anregungen, Wünsche und Beschwerden in einem dafür eigens eingerichteten Briefkasten (auch anonym), welcher sich bei der Verwaltung befindet, jederzeit zu deponieren.

## **7.9 Bewohnervertretung**

Im MOH werden die BewohnerInnen bei der Wahl zu einer BewohnerInnenvertretung (laut WWPG) von unserer BewohnerInnenservicestelle unterstützt. Es werden regelmäßige Besprechungen mit der Bewohnervertretung, der BewohnerInnen-servicestelle und Hausleitung durchgeführt.

Wir arbeiten sehr eng mit der Bewohnervertretungsnetzwerk zusammen. Unsere Bewohnervertreterin ist für unser Haus und für die Überprüfung von Freiheitsbeschränkungen gemäß Heimaufenthaltsgesetz (HeimAufG) zuständig. Alle Freiheitsbeschränkungen werden vor ihrer Anwendung an die Bewohnervertretung schriftlich gemeldet.

## **7.10 Externe Qualitätssicherung**

Eine externe Qualitätssicherung findet durch die MA 40, MA 15, Referat Heimaufsicht und die Wiener Heimkommission statt.