

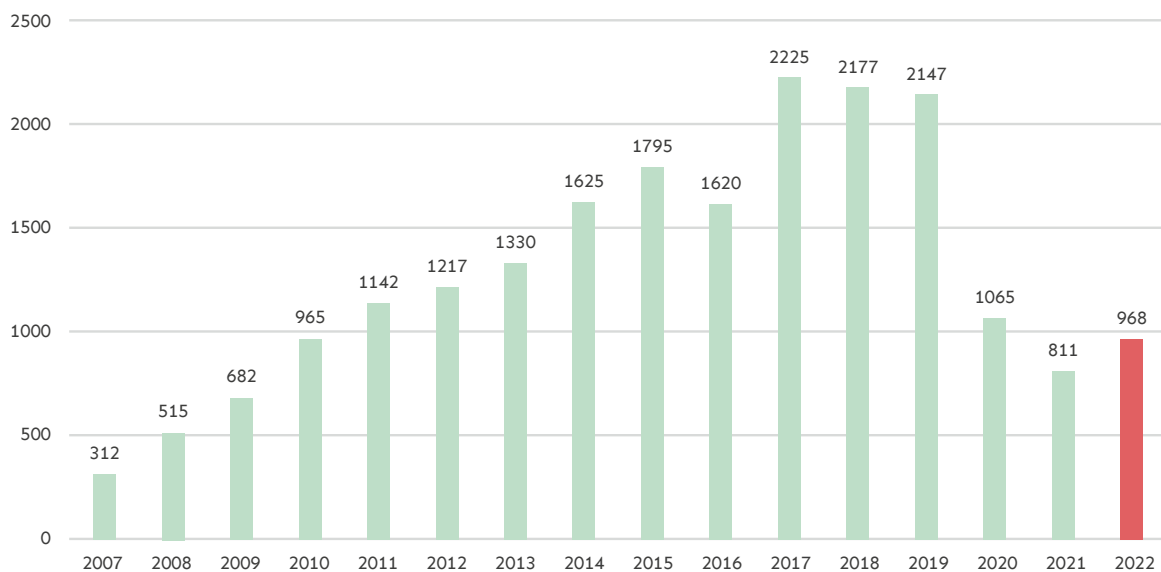
IV STATISTISCHER ÜBERBLICK

4.1 Erläuterungen zum Organisationsablauf und zur Statistik der Wiener Heimkommission

Die optimierten und bewährten Abläufe sowohl bei den Sprechtagen als auch in der Geschäftsstelle wurden im Berichtsjahr weitergeführt. Bewohner*innen, Mitarbeiter*innen, Angehörige u.a. konnten – wie auch in den Vorjahren – persönlich, telefonisch oder schriftlich an die Wiener Heimkommission (WHK) herantreten. Zunehmend wandten sich Heimleiter*innen sowie Mitarbeiter*innen von Wohn- und Pflegeheimen an die Geschäftsstelle der WHK, um deren Expertise und Erfahrung zu nutzen.

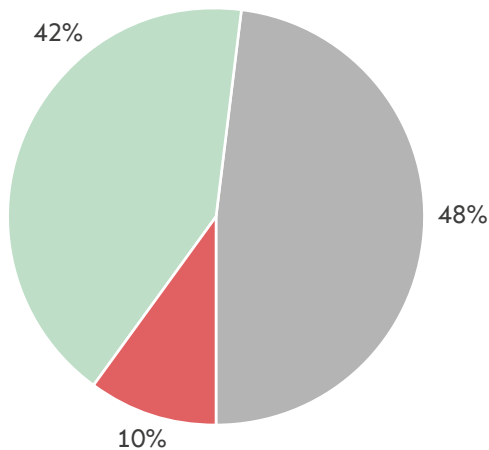
Die telefonischen Kontakte wurden auch im Berichtsjahr 2022 nicht differenziert registriert, denn Personen mit Anliegen werden nicht gefragt, ob sie die Geschäftsstelle der WHK oder die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenrechtsanwaltschaft (WPPA) kontaktieren wollten. Somit finden sich diese Kontakte im Bericht der WPPA 2022 wieder.

4.2 Anzahl der Kontaktaufnahmen bei Sprechtagen mit der Wiener Heimkommission im Jahr 2022 im Vergleich mit den Vorjahren sowie nach städtischen und privaten Wohn- und Pflegeheimen



	2019	2020	2021	2022
Städtische Wohn- und Pflegeheime	806	107	64	100
KWP Wohn- und Pflegeheime*)	157	505	304	403
Private Wohn- und Pflegeheime	1184	453	443	465
Gesamt	2147	1065	811	968

2022:



■ Städtische Wohn- und Pflegeheime	100
■ KWP Wohn- und Pflegeheime*)	403
■ Private Wohn- und Pflegeheime	465
GESAMT	968

*) Das KWP wird in dieser Übersicht gesondert ausgewiesen, weil es streng genommen eine eigene Rechtspersönlichkeit (gemeinnütziger Fonds) hat und die von ihm betriebenen Häuser daher zu den privaten Wohn- und Pflegeheimen gezählt werden müssten. Gleichzeitig handelt es sich um einen von der Stadt Wien eingerichteten und finanzierten Fonds, sodass er als „quasistädtische Einrichtung“ angesehen werden kann. Da daneben noch rein städtische Wohn- und Pflegeheime existieren, erfolgt aus Gründen der Transparenz eine aufgegliederte Darstellung

Die hier abgebildete Anzahl der Kontaktaufnahmen ergibt sich ausschließlich aus den Sprechtagen. Die persönlichen, telefonischen und schriftlichen Kontaktaufnahmen finden sich im Bericht der Wiener Pflege- und Patient*innenanwaltschaft wieder.

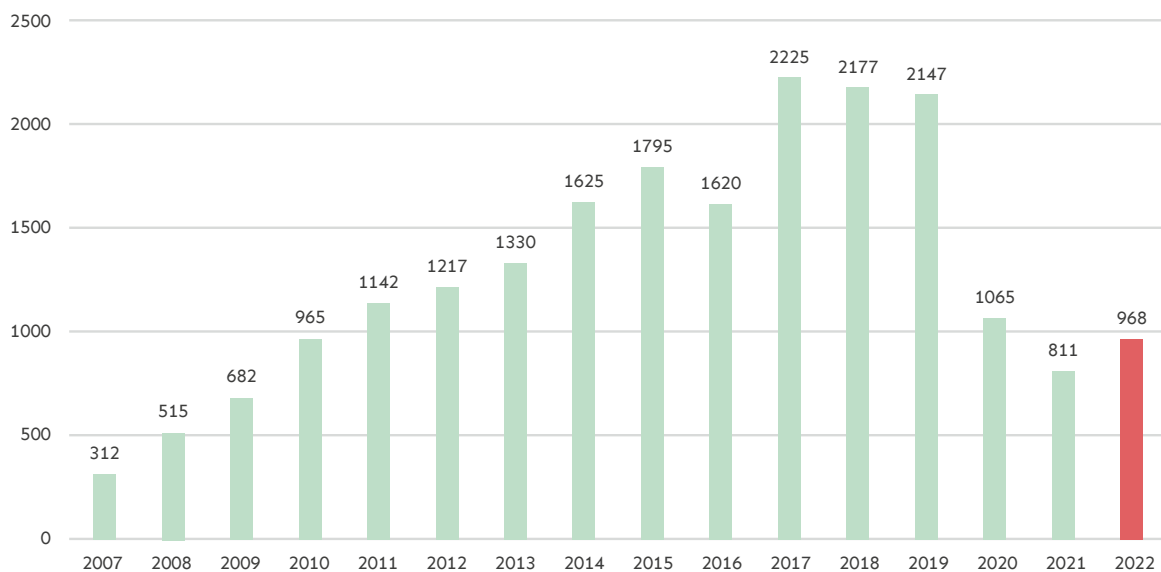
IV STATISTISCHER ÜBERBLICK

4.1 Erläuterungen zum Organisationsablauf und zur Statistik der Wiener Heimkommission

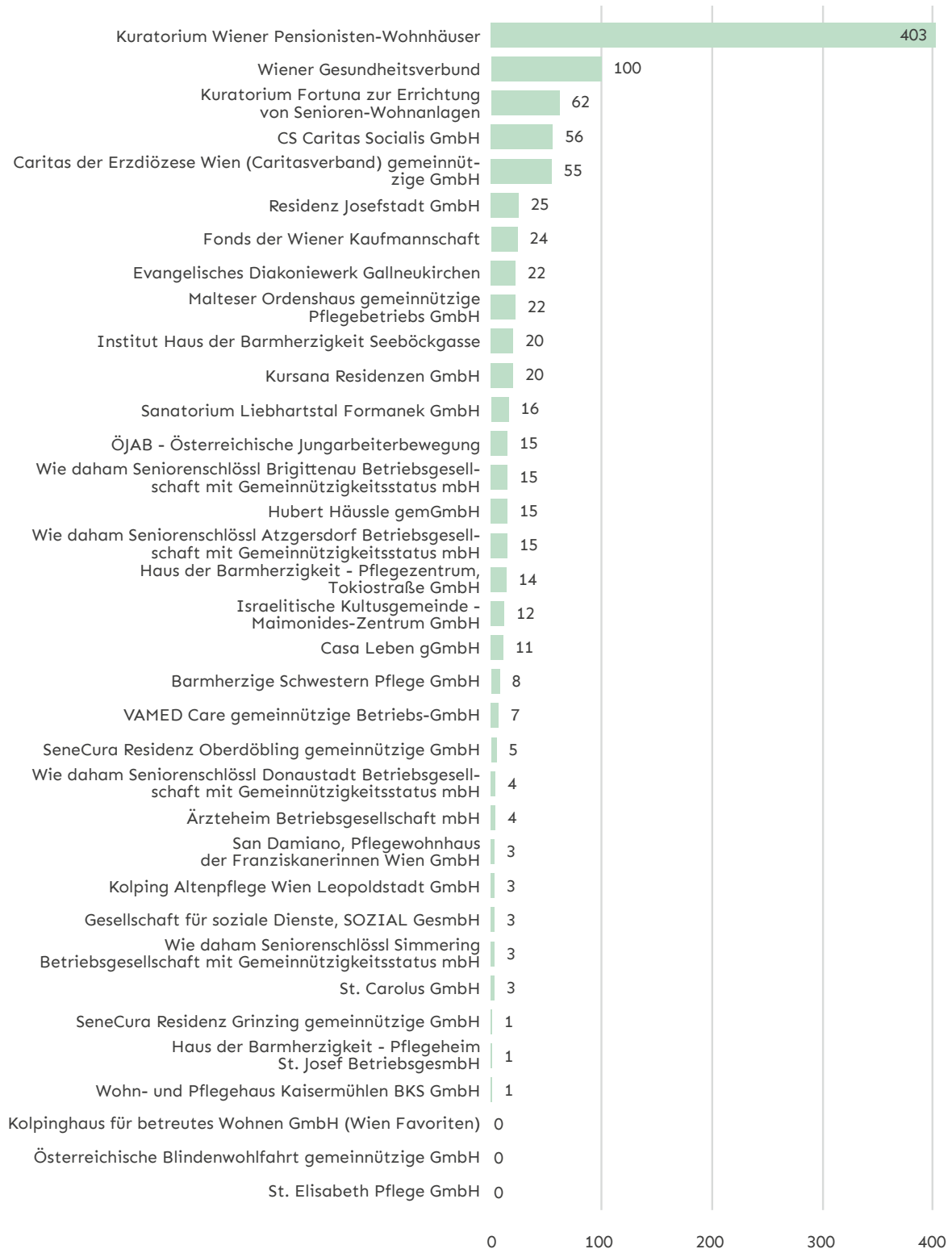
Die optimierten und bewährten Abläufe sowohl bei den Sprechtagen als auch in der Geschäftsstelle wurden im Berichtsjahr weitergeführt. Bewohner*innen, Mitarbeiter*innen, Angehörige u.a. konnten – wie auch in den Vorjahren – persönlich, telefonisch oder schriftlich an die Wiener Heimkommission (WHK) herantreten. Zunehmend wandten sich Heimleiter*innen sowie Mitarbeiter*innen von Wohn- und Pflegeheimen an die Geschäftsstelle der WHK, um deren Expertise und Erfahrung zu nutzen.

Die telefonischen Kontakte wurden auch im Berichtsjahr 2022 nicht differenziert registriert, denn Personen mit Anliegen werden nicht gefragt, ob sie die Geschäftsstelle der WHK oder die Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft (WPPA) kontaktieren wollten. Somit finden sich diese Kontakte im Bericht der WPPA 2022 wieder.

4.2 Anzahl der Kontaktaufnahmen bei Sprechtagen mit der Wiener Heimkommission im Jahr 2022 im Vergleich mit den Vorjahren sowie nach städtischen und privaten Wohn- und Pflegeheimen



4.3 Anzahl der Kontaktaufnahmen mit der Wiener Heimkommission bei Sprechtagen nach Rechtsträgern



4.4 Anzahl der Kontaktaufnahmen bei den Sprechtagen in den Wohn- und Pflegeheimen

In 87 von 89 Wohn- und Pflegeheimen wurden von Mitgliedern bzw. Ersatzmitgliedern der Wiener Heimkommission auch im Jahr 2022 trotz der Corona-Pandemie Sprechtage abgehalten. Die zwei Ausnahmen sind durch ein *) gekennzeichnet und werden nach der Übersicht begründet. Im Anschluss an die Statistik finden sich zu einzelnen Einrichtungen, in denen es besondere Vorkommnisse gegeben hat oder die besonders häufig Beschwerden und Anliegen zu verzeichnen hatten, ergänzende Bemerkungen.

Bei den in der folgenden Tabelle aufgelisteten „Kontaktaufnahmen aktiv“ handelt es sich um Gespräche, die von Mitgliedern/Ersatzmitgliedern der Wiener Heimkommission z.B. mit Bewohner*innen, Angehörigen bzw. Besucher*innen im Sprechtagsraum geführt wurden. „Passive Kontaktaufnahmen“ erfolgten anlässlich von Sprechtagsbesuchen durch kurze Gespräche mit Bewohner*innen z.B. in Gemeinschaftsräumen bzw. auf der Bettenstation.

Rechtsträger: Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Haus Alzeile	2	0
Haus Am Mühlengrund	5	40
Haus An der Türkenschanze	6	35
Haus Atzgersdorf	2	15
Haus Augarten	0	16
Haus Brigittenau	0	2
Haus Döbling	0	4
Haus Föhrenhof	0	7
Haus Gustav Klimt	1	15
Haus Hetzendorf	1	5
Haus Haidehof *)	0	0
Haus Hohe Warte	1	10
Haus Jedlersdorf	1	0
Haus Laaerberg	0	3
Haus Leopoldau	1	0
Haus Liebhartstal	2	15
Haus Margareten	0	8
Haus Mariahilf	1	6
Haus Maria Jacobi	4	25
Haus Neubau	2	30

Haus Penzing	1	5
Haus Prater	1	5
Haus Rosenberg	0	15
Haus Rossau	3	0
Haus Rudolfsheim	3	3
Haus Schmelz	0	15
Haus Tamariske-Sonnenhof	1	3
Haus Am Trazerberg	0	25
Haus Wieden	0	40
Haus Wienerberg	6	12
30 Häuser	44	359

Rechtsträger: Wiener Gesundheitsverbund	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Pflege Baumgarten	0	3
Pflege Liesing	0	4
Pflege Floridsdorf	0	10
Pflege Donaustadt	0	18
Pflege Leopoldstadt	1	2
Pflege Meidling	0	0
Pflege Simmering	1	7
Pflege Innerfavoriten	0	3
Pflege Rudolfsheim-Fünfhaus	1	50
9 Häuser	3	97

Rechtsträger: Caritas der Erzdiözese Wien (Caritasverband) gemeinnützige GmbH	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Haus Franz Borgia	0	5
Haus St. Teresa	0	5
Haus Schönbrunn	0	20
Haus St. Antonius	0	12
Haus St. Barbara	3	0
Haus St. Elisabeth	0	3
Haus St. Klemens	0	5
Haus St. Martin	0	2
8 Häuser	3	52

Rechtsträger: CS Caritas Socialis GmbH	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Pflege- und Sozialzentrum Rennweg	0	3
Pflege- und Sozialzentrum Pramergasse	0	3
Pflege- und Sozialzentrum Kalksburg	0	33
Wohngemeinschaft für demente Menschen-Floridsdorf	0	5
Wohngemeinschaft für demente Menschen-Liesing	0	12
5 Häuser	0	56

Rechtsträger: Kuratorium Fortuna zur Errichtung von Seniorenwohnanlagen	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Appartementhaus Fortuna	0	8
Baumgasse Fortuna	0	5
Gartensiedlung Fortuna	0	0
Schlosspark Fortuna	0	49
Wohnpark Fortuna	0	0
5 Häuser	0	62

Rechtsträger: Casa Leben gemeinnützige GmbH	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Pflegewohnhaus Casa Sonnwendviertel	1	2
Pflegewohnhaus Casa Kagran	0	8
2 Häuser	1	10

Rechtsträger: Institut Haus der Barmherzigkeit Seeböckgasse	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Haus der Barmherzigkeit Pflegekrankenhaus Seeböckgasse	0	20
1 Haus	0	20

Rechtsträger: Haus der Barmherzigkeit – Pflegezentrum, Tokiostraße	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Haus der Barmherzigkeit Pflegekrankenhaus Tokiostraße	0	14
1 Haus	0	14

Rechtsträger: Haus der Barmherzigkeit – Pflegeheim St. Josef BetriebsgesmbH	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Haus der Barmherzigkeit Am Maurerberg – St. Josef	1	0
1 Haus	1	0
Rechtsträger: San Damiano, Pflegewohnhaus der Franziskanerinnen Wien GmbH	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
San Damiano	0	3
1 Haus	0	3
Rechtsträger: Ärzteheim Betriebsgesellschaft mbH	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Pflegezentrum Ärzteheim	0	4
1 Haus	0	4
Rechtsträger: Kursana Residenzen GmbH	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Seniorenresidenz Wien-Tivoli	0	20
1 Haus	0	20
Rechtsträger: Israelitische Kultusgemeinde	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Maimonides-Zentrum GmbH	0	12
1 Haus	0	12
Rechtsträger: Malteser Ordenshaus gemeinnützige Pflegebetriebs GmbH	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Malteser Ordenshaus	2	20
1 Haus	2	20
Rechtsträger: SeneCura Residenz Oberdöbling gemeinnützige GmbH	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
SeneCura Residenz Oberdöbling	0	5
1 Haus	0	5

Rechtsträger: SeneCura Residenz Grinzing gemeinnützige GmbH	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
SeneCura Residenz Grinzing	1	0
1 Haus	1	0
Rechtsträger: Wie daham Seniorenschlössl Atzgersdorf Betriebsgesellschaft mit Gemeinnützigkeitsstatus mbH	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Seniorenschlössl Wien-Atzgersdorf	0	15
1 Haus	0	15
Rechtsträger: Wie daham Seniorenschlössl Brigittenau Betriebsgesellschaft mit Gemeinnützigkeitsstatus mbH	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Seniorenschlössl Wien-Brigittenau	0	15
1 Haus	0	15
Rechtsträger: Wie daham Seniorenschlössl Donaustadt Betriebsgesellschaft mit Gemeinnützigkeitsstatus mbH	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Seniorenschlössl Wien-Donaustadt	0	3
Wie daham Generationendorf Töllergarten	0	1
2 Häuser	0	4
Rechtsträger: Wie daham Seniorenschlössl Simmering Betriebsgesellschaft mit Gemeinnützigkeitsstatus mbH	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Seniorenschlössl Wien-Simmering	0	3
1 Haus	0	3
Rechtsträger: Fonds der Wiener Kaufmannschaft	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Park Residenz Döbling, Seniorenwohnen der Wiener Kaufmannschaft	9	15
1 Haus	9	15

Rechtsträger: VAMED Care gemeinnützige Betriebs-GmbH	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Vitality Residenz am Kurpark Wien	7	0
1 Haus	7	0

Rechtsträger: Kolpinghaus für betreutes Wohnen GmbH (Wien Favoriten)	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Kolpinghaus Gemeinsam leben	0	0
1 Haus	0	0

Rechtsträger: Kolping Altenpflege Wien Leopoldstadt GmbH	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Kolpinghaus Gemeinsam leben Leopoldstadt	0	3
1 Haus	0	3

Rechtsträger: St. Carolus GmbH	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
St. Carolusheim	3	0
1 Haus	3	0

Rechtsträger: Österreichische Blindenwohlfahrt gemGmbH	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Johann-Wilhelm-Klein-Haus der Österreichischen Blindenwohlfahrt	0	0
1 Haus	0	0

Rechtsträger: ÖJAB – Österreichische Jungarbeiterbewegung	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Haus Neumargareten	0	15
1 Haus	0	15

Rechtsträger: Hubert Häussle gemGmbH	Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv	Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv
Privatpflegeheim Rodaun	0	15
1 Haus	0	15

Rechtsträger:	Anzahl der	Anzahl der
Wohn- und Pflegehaus Kaisermühlen	Kontaktaufnahmen	Kontaktaufnahmen
BKS GmbH	aktiv	passiv
Wohn- und Pflegehaus Kaisermühlen	1	0
1 Haus	1	0
Rechtsträger:	Anzahl der	Anzahl der
St. Elisabeth Pflege GmbH	Kontaktaufnahmen	Kontaktaufnahmen
	aktiv	passiv
St. Elisabeth Pflege **)	0	0
1 Haus	0	0
Rechtsträger:	Anzahl der	Anzahl der
Evangelisches Diakoniewerk Gallneukirchen	Kontaktaufnahmen	Kontaktaufnahmen
	aktiv	passiv
Hausgemeinschaften Erdbergstraße	2	20
1 Haus	2	20
Rechtsträger:	Anzahl der	Anzahl der
Sanatorium Liebhartstal Formanek GmbH	Kontaktaufnahmen	Kontaktaufnahmen
(Sonderkrankenanstalt)	aktiv	passiv
Sanatorium Liebhartstal, Sonderkrankenanstalt	0	16
1 Haus	0	16
Rechtsträger:	Anzahl der	Anzahl der
Barmherzige Schwestern Pflege GmbH	Kontaktaufnahmen	Kontaktaufnahmen
	aktiv	passiv
Heim St. Katharina	0	8
1 Haus	0	8
Rechtsträger:	Anzahl der	Anzahl der
Gesellschaft für soziale Dienste,	Kontaktaufnahmen	Kontaktaufnahmen
SOZIAL GesmbH	aktiv	passiv
Betreutes Wohnen im Kabelwerk	1	2
1 Haus	1	2
Rechtsträger:	Anzahl der	Anzahl der
Residenz Josefstadt GmbH	Kontaktaufnahmen	Kontaktaufnahmen
	aktiv	passiv
Residenz Josefstadt	10	15
1 Haus	10	15
Summe	Anzahl der	Anzahl der
	Kontaktaufnahmen	Kontaktaufnahmen
	aktiv	passiv
Insgesamt 89 Häuser	88	880

***) Haus Haidehof**

Dieses Haus wurde 2022 aufgrund einer Generalsanierung nicht besucht.

*****) St. Elisabeth Pflege**

Neueröffnung, Start des Betriebes am 03.05.2022, noch kein Besuch.

Senioren Residenz Josefstadt

Die Einrichtung wurde am 31.07.2022 geschlossen.

Da die Mietverträge gekündigt wurden und nicht klar war, ob die Einrichtung auch mit Wohn- und Pflegeplätzen von den neuen Betreibern weitergeführt wird, waren Bewohner*innen und auch Angehörige massiv verunsichert. Viele Fragen der Bewohner*innen bezogen sich auf ihr Mietverhältnis, die Rechtmäßigkeit von Kündigungen, Schadenersatz wegen getätigter Investitionen, Beteiligungs- bzw. Geschäftsverhältnis der Residenz usw. Weiters wurden an die Wiener Heimkommission allgemeine Fragen zu Pflege und Betreuung herangetragen. Insbesondere, welche Möglichkeiten bestünden, sollte die Residenz nicht als Wohn- und Pflegeheim weitergeführt werden. Besprochen wurden Perspektiven wie Haus- und Heimwechsel, mobile Dienste und die Rolle des Fonds Soziales Wien.

Park Residenz Döbling

Es wurden Lob und Dankbarkeit für die Betreuung, Küche und insbesondere für die Portiere ausgesprochen. Kritik gab es gegenüber einer Betreuerin; diese wäre respektlos gegenüber Bewohner*innen und wäre nicht einverstanden, dass das Haus ohne Erlaubnis verlassen werde, um z.B. zum Frisör zu gehen. Die Bewohner*innen würden sich gefangen fühlen, wenn die genannte Betreuerin im Dienst sei. Des Weiteren wurde Kritik gegenüber der Direktorin geübt, weil diese sich keine Zeit für die Anliegen der Bewohner*innen nehme und sehr selten im Haus sei.

Vitality Residenz am Kurpark Wien

Dem Personal gegenüber wurde großes Lob ausgesprochen, weil es hervorragende Arbeit leiste. Kritik wurde gegenüber der Geschäftsführung, dem Heimleiter und dem Bewohner*innenbeirat geäußert. Es würden im Haus keine Investitionen bzgl. Erhaltungen und Verbesserungen durchgeführt werden. Als Beispiel wurde die Gartengestaltung genannt. Des Weiteren hätten die strengen Corona-Besucherregelungen zur Vereinsamung der Bewohner*innen geführt. Da die Temperaturen im Sommer unerträglich seien, wurde der Wunsch nach einer Klimaanlage geäußert. Zudem galt eine Beschwerde einem Mitbewohner, der andere Bewohner*innen beleidigen, bedrohen und beschimpfen würde.

Haus Wienerberg

Sehr zufrieden zeigten sich Bewohner*innen mit dem Personal, welches sehr nett und bemüht sei. Im Speziellen wurden eine Dame vom Büro und die Heimleitung erwähnt. Die Verpflegung wurde des Öfteren bemängelt, die Speisen würden kalt serviert und lieblos angerichtet.

Eine Diätberatung fehle. Die unübersichtlichen Abrechnungen wurden beanstandet, diese sind zentral vom Fonds Soziales Wien geregelt. Angemerkt wurde überdies, dass seit ca. sechs Jahren neue Bewohner*innen pflegeaufwendiger ins Haus kämen und die Kommunikation mit ihnen schwieriger sei. Für die Tür vom Marktplatz auf die Terrasse bzw. in den Garten wünsche man sich eine automatische Türöffnung, da es bereits zu Unfällen gekommen sei. Auch die Reinigung, insbesondere die Gangreinigung, wurde beanstandet. Es gäbe Mäuse im Haus, die auch in den Apartments beobachtet worden sein sollen.

Haus An der Türkenschanze

Ein Bewohner beschwerte sich über „ungeeignetes Personal“, das „laut herumkommandiert“ und sich gegenüber den Bewohner*innen so verhalte, als seien diese unmündig. Beschwerde wurde auch gegenüber einem Mitbewohner vorgebracht, welcher alkoholkrank sei und mit seinem Verhalten Bewohner*innen Angst mache. Es habe aufgrund dessen bereits zwei Polizeieinsätze gegeben. Auch zeigten sich Bewohner*innen verunsichert durch an Demenz erkrankte Mitbewohner*innen, welche schreien würden und einen starken Körpergeruch hätten. Das Essen wurde kritisiert, weil es an Qualität verloren habe. Es gäbe auch Mängel beim Einkauf, zum Beispiel manchmal tagelang kein Mineralwasser. Als Diabetikerin erhalte eine Dame keine entsprechende Diät. Außerdem wurde erwähnt, dass kein Zivildienstler mehr im Haus sei, was nachteilig wäre. Es fehle an ausreichender Hilfe.

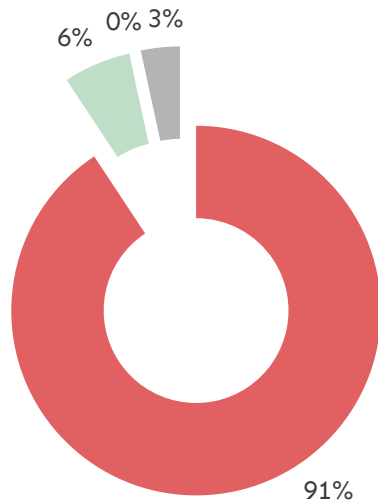
Haus Am Mühlengrund

Laut den zum Sprechtag gekommenen Bewohner*innen ist die Kommunikation mit den Verantwortlichen in der Einrichtung nicht zufriedenstellend. Ihre Anregungen würden nicht ernst genommen und es bestehe keine Bereitschaft, konstruktiv über diverse Verbesserungsmaßnahmen zu sprechen. Zudem sei das Essen nicht gut, obwohl das Haus eine eigene Küche hat. Den Speisen fehle es an Würze, sie sähen unappetitlich aus und würden oft kalt serviert. Im Haus fänden zwar regelmäßig Aktivitäten wie Gedächtnisspiele, Gesprächsrunden, Bingo oder Minigolf statt, es würden jedoch insgesamt zu wenig Aktivitäten und Veranstaltungen durchgeführt werden. Bewohner*innen, die auf einen Rollstuhl angewiesen sind, könnten ihren zimmereigenen Balkon nicht verwenden. Der Balkonausgang sei nicht barrierefrei gebaut. Man habe mit der Direktion das Thema besprochen, jedoch ohne Erfolg. Es sei aus bautechnischen Gründen nicht möglich, beispielsweise eine Rampe zu montieren.

Anmerkung

Zu allen an die Wiener Heimkommission herangetragenen Anliegen wurden Stellungnahmen von den betroffenen Häusern eingeholt und im Falle von Mängeln meist durch Gespräche vor Ort auf eine Behebung hingewirkt. Einzelne Vorwürfe konnten seitens der Wiener Heimkommission weder bestätigt noch widerlegt werden.

4.5 Erledigung der bei Sprechtagen erfolgten Kontaktaufnahmen in den Wohn- und Pflegeheimen



keine weitere Erledigung erforderlich*)	878
vor Ort erledigt	57
teilweise vor Ort erledigt**)	0
nicht vor Ort erledigt**)	33
GESAMT	968

*) „Keine weitere Erledigung erforderlich“ besagt, dass von den Mitgliedern/Ersatzmitgliedern Gespräche, zum Teil auch professionelle Entlastungsgespräche, mit den Bewohner*innen geführt wurden. Aus diesen Gesprächen waren keine spezifischen Anliegen ableitbar.

***) Anliegen, die nur teilweise oder nicht vor Ort erledigt werden konnten, wurden von den Mitgliedern/Ersatzmitgliedern der Wiener Heimkommission an die Geschäftsstelle weitergeleitet. Diese Anliegen wurden von den Mitarbeiter*innen der Geschäftsstelle rasch und niederschwellig bearbeitet und erledigt. In 33 Fällen war eine aktenmäßige Bearbeitung durch die WPPA erforderlich.

4.6 Beschwerdethemen

Die meisten Beschwerden bei den Sprechtagen der WHK im Berichtsjahr 2022 wurden zum Thema „Heimorganisation“ vorgebracht. Weitere Themen waren „Kommunikation“, „Essen“, „Pflege“, „Hygiene/Sauberkeit“, „Kosten“ und „Freizeitangebot“.

Betreffend „**Heimorganisation**“ kam vermehrt der Eindruck des Personalmangels zur Sprache. Es sei eine erhöhte Fluktuation beim Personal spürbar.

Bewohner*innen beobachteten ebenso erhöhte Betreuungs- und Pflegebedürftigkeit neuer Mitbewohner*innen, welche Personalressourcen binden. Die „alteingesessenen“ Bewohner*innen würden sich – aufgrund der ihnen nun weniger zur Verfügung stehenden Pflege und Betreuungszeit – „zweitrangig“ fühlen. Unbehagen beschrieben auch Bewohner*innen, deren Mitbewohner*innen an Demenz erkrankt seien. Durch die als eng wahrgenommene Personalsituation würden die Menschen „herumirren“ und nachts an die Zimmertüren klopfen. Außerdem sei die Kommunikation mit an Demenz erkrankten Mitbewohner*innen oft sehr schwierig. Man wünsche sich eine Trennung der Zielgruppe.

In einem Fall fühlte man sich durch einen verbal aggressiven Bewohner bedroht und suchte gemeinsam mit der WHK und der Heimleitung nach einer für alle zufriedenstellenden Lösung.

Weiters berichtete eine Dame, sie wäre von der Rettung in ihr Apartment gebracht und dort in einen Lehnstuhl gesetzt worden. Da sie sich nicht von alleine aus ihrem Stuhl erheben und jemand verständigen konnte und die Sanitäter*innen den Pflegepersonen nicht Bescheid gegeben hatten, musste sie dort bis zum nächsten Tag sitzen bleiben, bis Hilfe kam. Die Bewohnerin äußerte Sorge um ihre Zukunft, da sich derartige Situationen häufen würden.

Im vergangenen Berichtsjahr kam es zur unvorhergesehenen Schließung des Wohn- und Pflegebereiches einer Einrichtung und zur überraschenden Kündigung der Mietverträge. Beim Sprechtag wurden die Probleme dargestellt: Für den Apartmentbereich seien neue Mietverträge ohne Zusage einer weiteren Betreuungs- und Pflegemöglichkeit angeboten worden. Für die Bewohner*innen war die Lage lange Zeit unübersichtlich und beängstigend, da niemand wusste, wie es weitergeht. Die WHK stand den Bewohner*innen und deren Angehörigen beratend und aufklärend zur Seite.

Mehrmals vorgebracht wurde seitens der Bewohner*innen, dass das Kaffeehaus / der Marktplatz bei den Häusern eines Betreibers schon um 15:00 Uhr schließe. Besucher*innen auf ein Getränk einzuladen, wäre danach nicht mehr möglich. Die Bewohner*innen wünschten sich eine Verlängerung der Öffnungszeiten, um entspannter gesellige Nachmittage mit ihren Zu- und Angehörigen verbringen zu können.

Hinsichtlich der Begleitung zu Terminen außer Haus (z.B. Arzttermin) erklärten Bewohner*innen, dass dies leider oft nicht möglich sei, selbst wenn die Ordination direkt gegenüberläge. In diesem Zusammenhang wurde auch der Wunsch nach (mehr) Zivildienern geäußert.

Die zweithäufigsten Beschwerden bezogen sich auf das Thema „**Kommunikation**“. So sei, wie eine Bewohnerin anführte, die Heimleitung nicht mehr so herzlich wie früher. Sie gehe beim Mittagessen zum Beispiel nicht mehr von Tisch zu Tisch, um sich zu erkundigen, wie es den Bewohner*innen gehe. Eine weitere Dame berichtete ebenfalls, dass die Heimleitung nur

mehr schwer erreichbar wäre und auch nicht mehr bereit sei, auf Lösungsvorschläge einzugehen. So wäre der Waschtrockner vier Wochen lang nicht repariert worden, weil sich niemand darum gekümmert habe. Weitere Bewohner*innen teilten mit, dass auch ihre Heimleitungen oft nicht im Haus und so für die Bewohner*innen nicht greifbar wären. Einen Termin zu bekommen sei sehr schwierig geworden. Die Bewohner*innen fühlten sich nicht ernst genommen und orteten ein mangelndes Interesse der Heimleitungen an ihnen.

Der Wiener Heimkommission vorgebracht wurde auch vermehrt der Eindruck, mit mangelnder Höflichkeit seitens des Personals konfrontiert zu sein. Es gäbe keine Zeit für Gespräche und es herrsche ein liebloser Umgang. Das Personal reagiere oft mürrisch und teilweise auch sehr frech („die Alte soll stad sein“). Einem Bewohner, der eine verkohlte Wurst auf seinem Teller beanstandet habe, sei zur Antwort gegeben worden: „San`s froh, dass überhaupt was bekommen“.

Es wurde Kritik geäußert, dass mit den Bewohner*innen teilweise umgegangen werde, als wären sie „unmündig“.

Die strengen Corona-Besuchsregeln führten laut Bewohner*innen zur Vereinsamung. Durch die fehlenden Gespräche könnten sie ihre Sorgen und Ängste nicht teilen. Es entstand der Eindruck, dass „alte Menschen niemanden interessieren“. Manche Bewohner*innen zogen sich aufgrund dieser Situation zurück. Bei anderen entstand der Anschein, es gäbe nur mehr wenige Pflegende, denen sie vertrauen können und die sich um sie kümmern würden.

Auch berichteten Bewohner*innen des Öfteren die Sorge, dass wenn Probleme bei der WHK angesprochen würden, es negative Konsequenzen in der Einrichtung für sie nach sich ziehen könnte. Bewohner*innen ohne Angehörige sorgten sich, dass sie niemanden haben, der sich für sie einsetzen könnte. Der Rückhalt des Personals sei aufgrund des Zeitmangels nicht immer gegeben.

Beim Thema „**Essen**“ wurde das oft lieblose Anrichten der Speisen und das kalte Servieren der Gerichte kritisiert. Es gäbe Linsen mit Reis, berichtet ein Bewohner, der das Essen als „schrecklich“ bezeichnete. Auch mangelnde Würze der Speisen wurde der WHK immer wieder vorgebracht. Eine Bewohnerin berichtete über einen Vitaminmangel, der im Rahmen ihrer Blutuntersuchung festgestellt worden sei. Eine weitere gab an, dass es als Diabetikerin oft sehr schwierig wäre, geeignete Diätkost zu erhalten. Auch ihre Blutwerte hätten sich verschlechtert. Wenn etwas Anderes als bestellt zum Abendessen serviert und dies rückgemeldet werde, wäre keine Korrektur möglich. Püriertes Essen für Bewohner*innen mit Schluckstörung sähe sehr unappetitlich aus, da alle Speisekomponenten eines Gerichts zusammen zu einem „Einheitsbrei“ vermischt würden. Backwaren bekäme man nur in Form von gekauften Fertigmühen serviert. Teilweise berichteten Bewohner*innen, sie würden nicht genug zu essen bekommen (Fisolengemüse und eine halbe Knackwurst).

Es wurden jedoch auch lobende Worte über das Essen gegenüber der WHK geäußert. Die Speisen seien „sehr gut und dekorativ“. In der Corona-Zeit wäre das Essen im Zimmer serviert worden – „das war so schön angerichtet wie im Hotel“.

Hinsichtlich „**Pflege**“ kam es zu mehreren kritischen Äußerungen. Sollten Bewohner*innen am für sie fixierten Dushtag wider Erwarten nicht anwesend sein – zum Beispiel aufgrund eines Arzttermins – würden sie zwei Wochen lang nicht geduscht werden. Des Weiteren wurde der WHK mitgeteilt, dass es nach dem Läuten oft sehr lange dauere, bis jemand ins Zimmer komme. Bewohner*innen sorgten sich und machten sich Gedanken darüber, wie es weitergeht, weil ihrer Meinung nach die Betreuung und Pflege immer schlechter werde. Die mangelnden Ressourcen im Pflegebereich werden als Grund für die Verschlechterung ausgemacht. Demen-te Bewohner*innen würden einen verwahrlosten Eindruck machen. Hände und Gesicht würden vor dem Schlafengehen oft nicht gewaschen und Bewohner*innen mit den Schuhen ins Bett gelegt. Im Pflegeteam wäre mangelnde Motivation erkennbar.

Gleichzeitig fanden viele Bewohner*innen auch lobende Worte für die Pflegepersonen und würdigten deren Einsatz sehr. Ein Bewohner gab an, seit 18 Jahren im Haus zu leben und sehr zufrieden zu sein. Ein Ehepaar erklärte, sie wären sehr glücklich, das Personal sei sehr nett.

Betreffend „**Hygiene/Sauberkeit**“ wurden vor allem Kaffeeflecken auf dem Boden, kaputte Sitzbezüge, schmutzige Gänge und die Entsorgung der Mistkübel nur 1x/Woche bemängelt. Eine Bewohnerin berichtete, dass sie ihre Inkontinenzeinlagen auf dem Balkon lagere, bis diese einmal in der Woche weggetragen würden. Ein Haus hatte aufgrund seiner Lage Probleme mit Mäusen im Gebäude. Ein Kammerjäger wurde beauftragt. Mehrere Bewohner*innen gaben an, die Reinigungsqualität in ihren Häusern habe stark nachgelassen.

Vereinzelt gab es beim Thema „**Kosten**“ Unklarheiten zu Abrechnungen des Fonds Soziales Wien oder Fragen zum Finanzausgleich bzgl. der Heimkosten. Die WHK-Mitglieder standen auch hier den Bewohner*innen mit ihrer Expertise beratend zur Seite.

Beim Thema „**Freizeitangebot**“ berichteten Bewohner*innen gelegentlich, dass für Aktivitäten früher mehr Personal zur Verfügung gestanden sei und öfters Freizeitaktivitäten stattgefunden hätten. Sie lobten ihre „Animateur*innen“ und wünschten sich mehr dergleichen.

Aufgrund der Corona-Pandemie gingen in der WHK-Geschäftsstelle immer wieder Fragen und Beschwerden über einschränkende Besuchsregelungen ein.

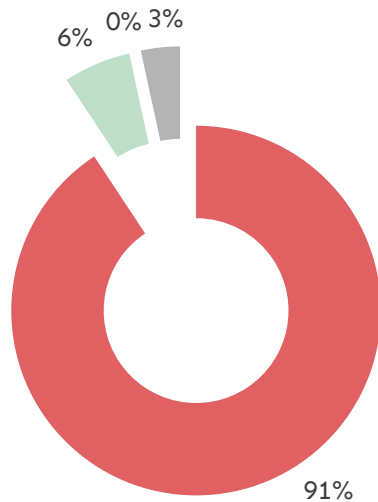
Auch im Berichtsjahr 2022 wurde auf rasche und niederschwellige Bearbeitung der Anliegen und Unterstützung der Bewohner*innen geachtet. Dabei stand ein lösungsorientiertes Vorgehen im Vordergrund. Angelegenheiten, welche einer näheren Überprüfung bedurften, wurden der WPPA zugewiesen, dort bearbeitet und statistisch erfasst.

Anhand der Statistik Schlüsse auf die Qualität eines Wiener Wohn- und Pflegeheimes zu ziehen, ist nicht angeraten, weil die Summe der vorgebrachten Anliegen nicht in Relation zur Zahl der Heimbewohner*innen steht. Kontaktaufnahmen der einzelnen Bewohner*innen erfolgen aus den unterschiedlichsten Beweggründen.

Für die WHK gilt, aus den Informationen ihrer Mitglieder bzw. Ersatzmitglieder sowie den Hinweisen der WPPA Erkenntnisse zu gewinnen, die eine Basis für konstruktive Vorschläge zur Verbesserung der Lebenssituation der – auf Betreuung und Pflege angewiesenen – Menschen bilden. Dabei werden vorgegebene Qualitätskriterien, bestehende Standards, veröffentlichte Studien, Erfahrungsberichte, vorliegende Evaluierungsergebnisse sowie betreuungs- und pflegerelevante Projekte berücksichtigt.

Die Wiener Heimkommission bündelt die gewonnenen Erfahrungen, Erkenntnisse, das fachliche Wissen und die Kompetenz ihrer Mitglieder und wird diese auch weiterhin für die Bewohner*innen zur Verfügung stellen, um eine Weiterentwicklung des Lebensraumes „Wohn- und Pflegeheim“ im Sinne der Gewährleistung hoher Lebensqualität zu ermöglichen.

4.5 Erledigung der bei Sprechtagen erfolgten Kontaktaufnahmen in den Wohn- und Pflegeheimen



keine weitere Erledigung erforderlich*)	878
vor Ort erledigt	57
teilweise vor Ort erledigt**)	0
nicht vor Ort erledigt**)	33
GESAMT	968

*) „Keine weitere Erledigung erforderlich“ besagt, dass von den Mitgliedern/Ersatzmitgliedern Gespräche, zum Teil auch professionelle Entlastungsgespräche, mit den Bewohner*innen geführt wurden. Aus diesen Gesprächen waren keine spezifischen Anliegen ableitbar.

***) Anliegen, die nur teilweise oder nicht vor Ort erledigt werden konnten, wurden von den Mitgliedern/Ersatzmitgliedern der Wiener Heimkommission an die Geschäftsstelle weitergeleitet. Diese Anliegen wurden von den Mitarbeiter*innen der Geschäftsstelle rasch und niederschwellig bearbeitet und erledigt. In 33 Fällen war eine aktenmäßige Bearbeitung durch die WPPA erforderlich.

4.6 Beschwerdethemen

Die meisten Beschwerden bei den Sprechtagen der WHK im Berichtsjahr 2022 wurden zum Thema „Heimorganisation“ vorgebracht. Weitere Themen waren „Kommunikation“, „Essen“, „Pflege“, „Hygiene/Sauberkeit“, „Kosten“ und „Freizeitangebot“.

Betreffend „**Heimorganisation**“ kam vermehrt der Eindruck des Personalmangels zur Sprache. Es sei eine erhöhte Fluktuation beim Personal spürbar.