

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 2023 nicht differenziert registriert, denn Personen mit Anliegen werden nicht gefragt, ob sie die Geschäftsstelle der WHK oder die Wiener Pflege- und Patient*innenanwaltschaft (WPPA) kontaktieren wollten. Somit finden sich diese Kontakte im Bericht der WPPA 2023 wieder.

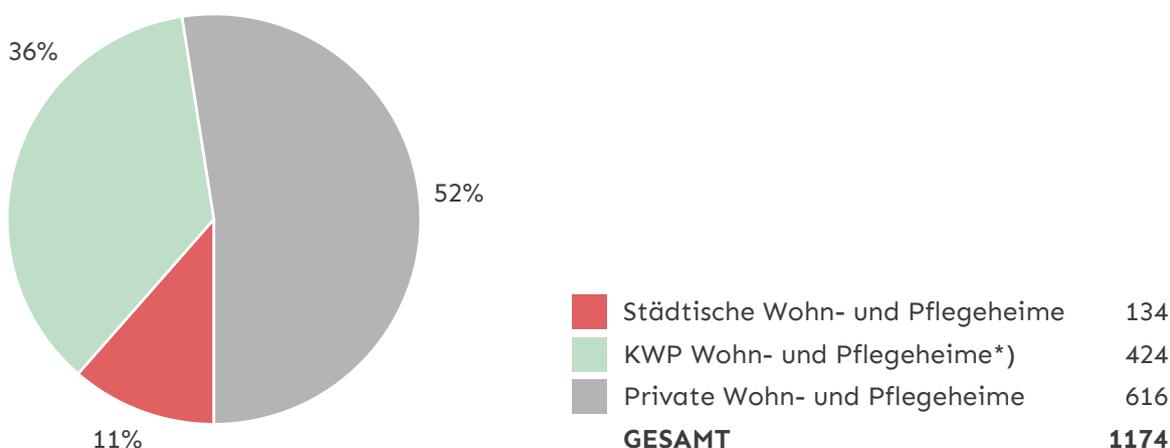
4.2 Anzahl der Kontaktaufnahmen bei Sprechtagen mit der Wiener Heimkommission im Jahr 2023 im Vergleich mit den Vorjahren sowie nach städtischen und privaten Wohn- und Pflegeheimen



Der Rückgang der Kontaktaufnahmen in den Jahren der Corona-Pandemie 2020 bis 2023 erklärt sich mit der Reduktion der Sprechtage von zwei auf jährlich einen pro Haus, um die Bewohner*innen der Einrichtungen vor einer Ansteckung zu schützen.

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------------------------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|
| Städtische Wohn- und Pflegeheime | 806 | 107 | 64 | 100 | 134 |
| KWP Wohn- und Pflegeheime*) | 157 | 505 | 304 | 403 | 424 |
| Private Wohn- und Pflegeheime | 1184 | 453 | 443 | 465 | 616 |
| Gesamt | 2147 | 1065 | 811 | 968 | 1174 |

2023:



*) 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 „quasi-städtische Einrichtung“ angesehen werden kann. Da daneben noch rein städtische Wohn- und Pflegeheime existieren, erfolgt aus Gründen der Transparenz eine aufgliederte 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.

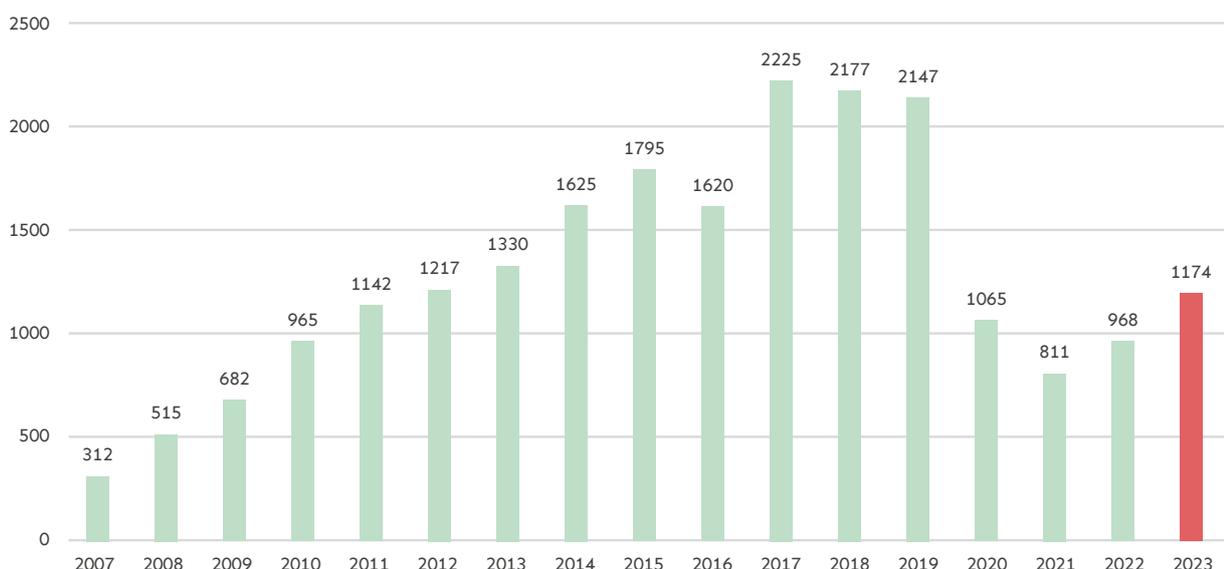
IV STATISTISCHER ÜBERBLICK

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.

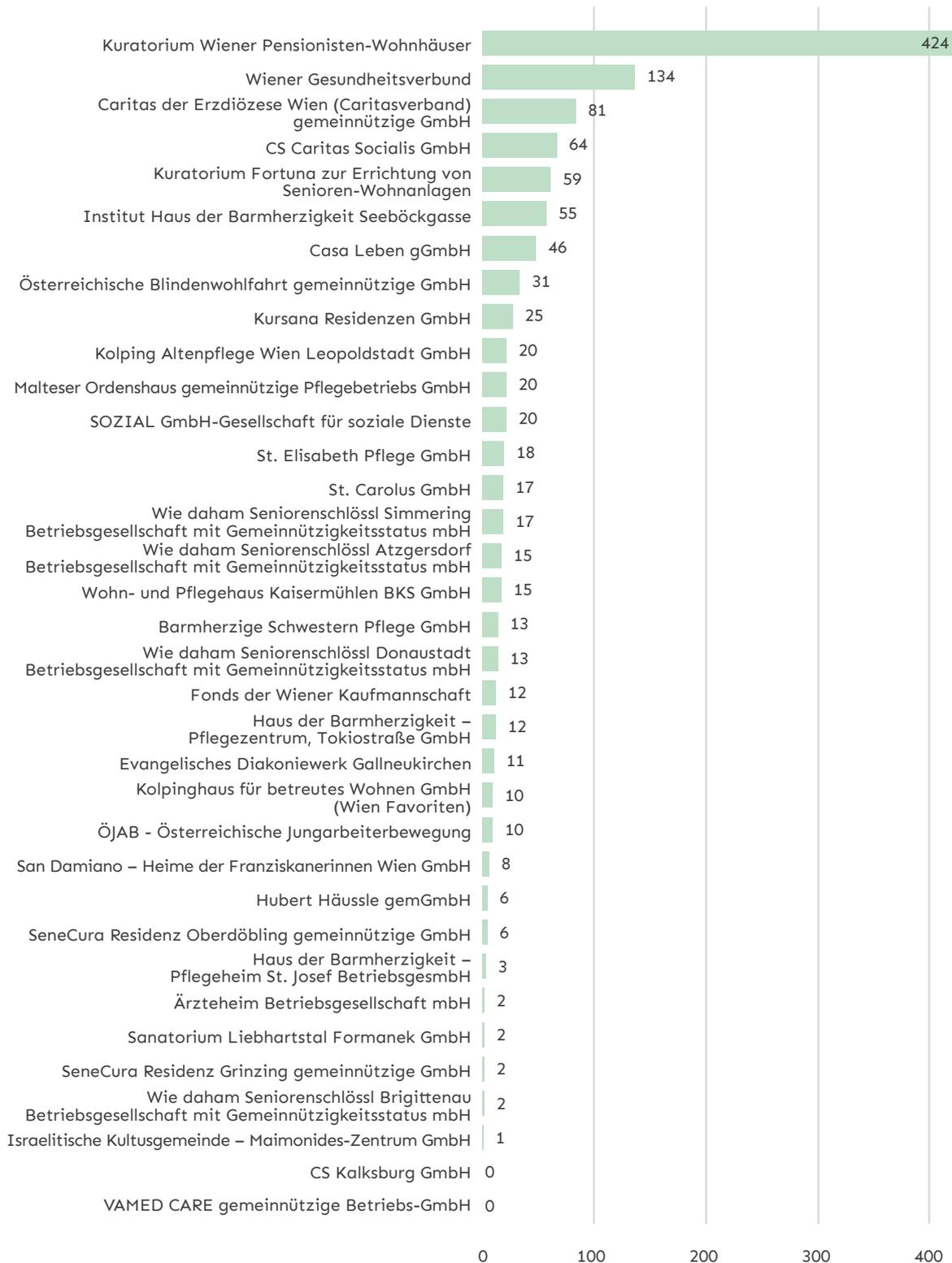
Die telefonischen Kontakte wurden auch im Berichtsjahr 2023 nicht differenziert registriert, denn Personen mit Anliegen werden nicht gefragt, ob sie die Geschäftsstelle der WHK oder die Wiener Pflege- und Patient*innenanwaltschaft (WPPA) kontaktieren wollten. Somit finden sich diese Kontakte im Bericht der WPPA 2023 wieder.

4.2 Anzahl der Kontaktaufnahmen bei Sprechtagen mit der Wiener Heimkommission im Jahr 2023 im Vergleich mit den Vorjahren sowie nach städtischen und privaten Wohn- und Pflegeheimen



Der Rückgang der Kontaktaufnahmen in den Jahren der Corona-Pandemie 2020 bis 2023 erklärt sich mit der Reduktion der Sprechtage von zwei auf jährlich einen pro Haus, um die Bewohner*innen der Einrichtungen vor einer Ansteckung zu schützen.

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 nach Häusern

In 87 von 89 Wohn- und Pflegeheimen wurden von Mitgliedern bzw. Ersatzmitgliedern der Wiener Heimkommission auch im Jahr 2023 trotz der Corona-Pandemie Sprechtage abgehalten. Das Haus Haidehof¹⁾ wurde aufgrund einer Generalsanierung nicht besucht. Weitere Besonderheiten bei einzelnen Wohn- und Pflegeheimen sind in der nachstehenden Tabelle durch einen Fußnotenvermerk gekennzeichnet und werden nach der Tabelle näher erläutert. 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 | 0 | 0 |
| Haus Am Mühlengrund | 0 | 10 |
| Haus An der Türkenschanze | 3 | 65 |
| Haus Atzgersdorf | 0 | 8 |
| Haus Augarten | 1 | 12 |
| Haus Brigittenau | 4 | 7 |
| Haus Döbling | 0 | 0 |
| Haus Föhrenhof | 1 | 35 |
| Haus Gustav Klimt | 2 | 15 |
| Haus Hetzendorf | 0 | 65 |
| Haus Haidehof ¹⁾ | 0 | 0 |
| Haus Hohe Warte | 2 | 40 |
| Haus Jedlersdorf | 2 | 0 |
| Haus Laaerberg | 0 | 15 |
| Haus Leopoldau | 0 | 10 |
| Haus Liebhartstal | 2 | 8 |
| Haus Margareten | 0 | 11 |
| Haus Mariahilf | 3 | 0 |
| Haus Maria Jacobi | 2 | 3 |
| Haus Neubau | 1 | 9 |
| Haus Penzing | 1 | 20 |

| | | |
|--------------------------|-----------|------------|
| Haus Prater | 5 | 0 |
| Haus Rosenberg | 1 | 3 |
| Haus Rossau | 1 | 9 |
| Haus Rudolfsheim | 1 | 30 |
| Haus Schmelz | 0 | 3 |
| Haus Tamariske-Sonnenhof | 0 | 2 |
| Haus Am Trazerberg | 0 | 7 |
| Haus Wieden | 1 | 3 |
| Haus Wienerberg | 1 | 0 |
| 30 Häuser | 34 | 390 |

| Rechtsträger: Wiener Gesundheitsverbund | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
|--|--|---|
| Pflege Baumgarten | 1 | 20 |
| Pflege Liesing | 0 | 3 |
| Pflege Floridsdorf | 0 | 10 |
| Pflege Donaustadt | 0 | 3 |
| Pflege Leopoldstadt | 0 | 40 |
| Pflege Meidling | 0 | 15 |
| Pflege Simmering | 2 | 25 |
| Pflege Innerfavoriten | 4 | 6 |
| Pflege Rudolfsheim-Fünfhaus | 0 | 5 |
| 9 Häuser | 7 | 127 |

| Rechtsträger: Caritas der Erzdiözese Wien (Caritasverband) gemeinnützige GmbH | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
|--|--|---|
| Haus St. Magdalena ²⁾ | 0 | 5 |
| Haus St. Teresa | 0 | 2 |
| Haus Schönbrunn | 0 | 10 |
| Haus St. Lukas ³⁾ | 3 | 8 |
| Haus St. Barbara | 0 | 30 |
| Haus St. Elisabeth | 0 | 0 |
| Haus St. Klemens | 0 | 8 |
| Haus St. Martin | 0 | 15 |
| 8 Häuser | 3 | 78 |

| Rechtsträger: CS Caritas Socialis GmbH | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
|---|--|---|
| Pflege- und Sozialzentrum Rennweg | 3 | 20 |
| Pflege- und Sozialzentrum Pramergasse | 0 | 4 |
| Pflege- und Sozialzentrum Kalksburg ⁴⁾ | 3 | 22 |
| CS Wohngemeinschaft für Menschen mit Demenz – Brünnerstraße | 0 | 8 |
| CS Wohngemeinschaft für Menschen mit Demenz – Liesing | 0 | 4 |
| 5 Häuser | 6 | 58 |
| Rechtsträger: Kuratorium Fortuna zur Errichtung von Seniorenwohnanlagen | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
| Appartementhaus Fortuna | 1 | 3 |
| Baumgasse Fortuna | 0 | 6 |
| Gartensiedlung Fortuna | 1 | 30 |
| Schlosspark Fortuna | 1 | 12 |
| Wohnpark Fortuna | 1 | 4 |
| 5 Häuser | 4 | 55 |
| Rechtsträger: Casa Leben gemeinnützige GmbH | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
| Pflegewohnhaus Casa Sonnwendviertel | 1 | 0 |
| Pflegewohnhaus Casa Kagran | 0 | 45 |
| 2 Häuser | 1 | 45 |
| Rechtsträger: Institut Haus der Barmherzigkeit Seeböckgasse | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
| Haus der Barmherzigkeit Pflegekrankenhaus Seeböckgasse inkl. Haus Fridolina ⁵⁾ | 0 | 55 |
| 1 Haus | 0 | 55 |
| Rechtsträger: Haus der Barmherzigkeit – Pflegezentrum, Tokiostraße | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
| Haus der Barmherzigkeit Pflegekrankenhaus Tokiostraße | 0 | 12 |
| 1 Haus | 0 | 12 |

| Rechtsträger: Haus der Barmherzigkeit – Pflegeheim St. Josef BetriebsgesmbH | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
|---|---|--|
| Haus der Barmherzigkeit Am Maurerberg – St. Josef | 0 | 3 |
| 1 Haus | 0 | 3 |

| Rechtsträger: San Damiano – Heime der Franziskanerinnen Wien GmbH ⁶⁾ | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
|---|---|--|
| San Damiano | 2 | 6 |
| 1 Haus | 2 | 6 |

| Rechtsträger: Ärzteheim Betriebsgesellschaft mbH | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
|---|---|--|
| Pflegezentrum Ärzteheim | 1 | 1 |
| 1 Haus | 1 | 1 |

| Rechtsträger: Kursana Residenzen GmbH | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
|--|---|--|
| Seniorenresidenz Wien-Tivoli | 1 | 24 |
| 1 Haus | 1 | 24 |

| Rechtsträger: Israelitische Kultusgemeinde | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
|---|---|--|
| Maimonides-Zentrum GmbH | 1 | 0 |
| 1 Haus | 1 | 0 |

| Rechtsträger: Malteser Ordenshaus gemeinnützige Pflegebetriebs GmbH | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
|---|---|--|
| Malteser Ordenshaus | 0 | 20 |
| 1 Haus | 0 | 20 |

| Rechtsträger: SeneCura Residenz Oberdöbling gemeinnützige GmbH | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
|--|---|--|
| SeneCura Residenz Oberdöbling | 0 | 6 |
| 1 Haus | 0 | 6 |

| Rechtsträger: SeneCura Residenz Grinzing gemeinnützige GmbH | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
|---|---|--|
| SeneCura Residenz Grinzing | 2 | 0 |
| 1 Haus | 2 | 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 | 2 |
| 1 Haus | 0 | 2 |
| Rechtsträger: Wie daham Seniorenschlössl Donaustadt Betriebsgesellschaft mit Gemeinnützigkeitsstatus mbH | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
| Seniorenschlössl Wien-Donaustadt | 1 | 7 |
| Wie daham Generationendorf Töllergarten ⁷⁾ | 0 | 5 |
| 2 Häuser | 1 | 12 |
| Rechtsträger: Wie daham Seniorenschlössl Simmering Betriebsgesellschaft mit Gemeinnützigkeitsstatus mbH | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
| Seniorenschlössl Wien-Simmering | 0 | 17 |
| 1 Haus | 0 | 17 |
| Rechtsträger: Fonds der Wiener Kaufmannschaft | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
| Park Residenz Döbling, Seniorenwohnen der Wiener Kaufmannschaft | 3 | 9 |
| 1 Haus | 3 | 9 |
| Rechtsträger: VAMED Care gemeinnützige Betriebs-GmbH ⁸⁾ | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
| Vitality Residenz am Kurpark Wien | 0 | 0 |
| 1 Haus | 0 | 0 |
| Rechtsträger: Kolpinghaus für betreutes Wohnen GmbH (Wien Favoriten) | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
| Kolpinghaus Gemeinsam leben | 0 | 10 |
| 1 Haus | 0 | 10 |

| Rechtsträger: Kolping Altenpflege Wien Leopoldstadt GmbH | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
|--|---|--|
| Kolpinghaus Gemeinsam leben Leopoldstadt | 0 | 20 |
| 1 Haus | 0 | 20 |
| Rechtsträger: St. Carolus GmbH | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
| St. Carolusheim | 0 | 17 |
| 1 Haus | 0 | 17 |
| Rechtsträger: Österreichische Blindenwohlfahrt gemGmbH | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
| Johann-Wilhelm-Klein-Haus der Österreichischen Blindenwohlfahrt | 1 | 30 |
| 1 Haus | 1 | 30 |
| Rechtsträger: ÖJAB – Österreichische Jungarbeiterbewegung | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
| Haus Neumargareten | 0 | 10 |
| 1 Haus | 0 | 10 |
| Rechtsträger: Hubert Häussle gemGmbH | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
| Privatpflegeheim Rodaun | 0 | 6 |
| 1 Haus | 0 | 6 |
| Rechtsträger: Wohn- und Pflegehaus Kaisermühlen BKS GmbH | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
| Wohn- und Pflegehaus Kaisermühlen | 0 | 15 |
| 1 Haus | 0 | 15 |
| Rechtsträger: St. Elisabeth Pflege GmbH | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
| St. Elisabeth Pflege | 8 | 10 |
| 1 Haus | 8 | 10 |
| Rechtsträger: Evangelisches Diakoniewerk Gallneukirchen | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
| Hausgemeinschaften Erdbergstraße | 0 | 11 |
| 1 Haus | 0 | 11 |

| Rechtsträger: Sanatorium Liebhartstal Formanek GmbH (Sonderkrankenanstalt) | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
|---|--|---|
| Sanatorium Liebhartstal, Sonderkrankenanstalt | 0 | 2 |
| 1 Haus | 0 | 2 |
| Rechtsträger: Barmherzige Schwestern Pflege GmbH | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
| Heim St. Katharina | 0 | 13 |
| 1 Haus | 0 | 13 |
| Rechtsträger: SOZIAL GmbH – Gesellschaft für soziale Dienste⁹⁾ | Anzahl der Kontaktaufnahmen aktiv | Anzahl der Kontaktaufnahmen passiv |
| Betreutes Wohnen im Kabelwerk | 2 | 18 |
| 1 Haus | 2 | 18 |
| Summe | aktiv | passiv |
| Insgesamt 88 Häuser | 77 | 1097 |

1) Haus Haidehof

Dieses Haus ist geschlossen. Ein Neubau ist in Planung.

2) Haus St. Magdalena

Dieses Haus wurde neu errichtet und die Bewohner*innen wurden am 10.10.2023 von der ehemaligen Einrichtung „Haus Franz Borgia“ übersiedelt.

3) Haus St. Lukas

Dieses Haus wurde neu errichtet und die Bewohner*innen wurden von der ehemaligen Einrichtung „Haus St. Antonius“ übersiedelt.

4) Pflege- und Sozialzentrum Kalksburg

Der Rechtsträger „CS Kalksburg GmbH“ wurde vor den Bauarbeiten gegründet. Im Oktober 2023 wurde das renovierte und neue „CS Pflegezentrum Kalksburg“ eröffnet.

5) Haus der Barmherzigkeit Pflegekrankenhaus Seeböckgasse

Als ein Teil dieser Einrichtung wurde im November 2023 das Kinderpflegedomizil „Fridolina“ eröffnet.

6) San Damiano

Der Name des Rechtsträgers wurde geändert zu „Heime der Franziskanerinnen Wien GmbH“.

7) Wie daham Generationendorf Töllergarten

Dieses Haus gehört zum „Seniorenschlössl Wien-Donaustadt“. Aufgrund des eigenen Standortes werden separate Sprechtagge abgehalten.

8) VAMED CARE gemeinnützige Betriebs-GmbH

Der Rechtsträger der „Vitality Residenz am Kurpark Wien“ wurde geändert.

9) SOZIAL GmbH-Gesellschaft für soziale Dienste

Der Rechtsträger des „Betreutes Wohnen im Kabelwerk“ wurde geändert.

Haus Brigittenau

Es wurde der WHK vorgebracht, dass eine Bewohnerin das Zusammenleben massiv störe. Sie begehe Diebstähle, würde Mitbewohner*innen beschimpfen und die Zusammenarbeit verweigern. Die Direktorin war um eine Lösung bemüht. Auch gab es eine Anfrage, bis wann mit der Reparatur der Schäden nach einem Wassereintritt in das Apartment zu rechnen ist.

Haus Prater

Sehr zufrieden zeigten sich einige Bewohner*innen im Haus Prater. Das Essen sei gut, die Betreuung aufmerksam und freundlich. Großes Lob wurde gegenüber der WHK auch dem Direktor ausgesprochen.

Pflege- und Sozialzentrum Rennweg

Bewohner*innen äußerten sich auch hier übereinstimmend sehr positiv über das Heim und das Personal (auch wenn es knapp sei). Die angebotenen Freizeitmöglichkeiten wie Musik, Malerei oder Ausflüge wären sehr gut.

Pflege- und Sozialzentrum Kalksburg

Ebenso positiv wurde von den Bewohner*innen das neu eröffnete Heim in Kalksburg empfunden. Das Personal wäre engagiert, rücksichtsvoll und empathisch. Die Verpflegung sei sehr gut.

St. Elisabeth Pflege GmbH

Etliche Bewohner*innen des Hauses kamen zum Sprechtag der WHK. Überwiegend wurden die Qualität und das Engagement der Pflege und des Personals im Allgemeinen sehr gelobt. Auch die Qualität und Häufigkeit von physikalischen Therapien wurden hervorgehoben.

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*) | 1.097 |
| vor Ort erledigt | 60 |
| teilweise vor Ort erledigt**) | 0 |
| nicht vor Ort erledigt**) | 17 |
| GESAMT | 1.174 |

*) „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 und Lob

Die meisten Beschwerden bei den Sprechtagen der WHK im Berichtsjahr 2023 wurden zum Thema „**Kommunikation**“ vorgebracht. Weitere Themen waren „**Heimorganisation**“, „**Pflege**“, „**Essen**“ und „**Kosten**“.

Die „**Kommunikation**“ betreffend wurde kritisiert, dass deponierte Anliegen scheinbar unbearbeitet bleiben. Es entstand für die Bewohner*innen der Eindruck, dass Sorgen und Beschwerden nicht ernst genommen werden. Verbesserungsvorschläge würden nicht angenommen. Heimleitungen seien oft nicht anwesend und würden für Gespräche nicht zur Verfügung stehen. Auch ein Mangel an Kommunikation innerhalb der Pflege wurde seitens der

Bewohner*innen ausgemacht. Man hätte den Eindruck, wichtige medizinische oder pflegerische Informationen, wie z.B. die Verordnung von Medikamenten im Anschluss an einen Krankenhausaufenthalt, würden nicht ausreichend dokumentiert bzw. innerhalb des Pflege-teams bekannt gemacht werden. So musste ein Bewohner für einen erforderlichen Routinekatheterwechsel in eine Krankenhausambulanz, weil die richtige Chargengröße im Haus nicht bestellt worden war. Gab es häufige Wechsel in der Führung, wurde von Bewohner*innen sowie An- und Zugehörigen die pflegerische Kompetenz des Personals in Frage gestellt, weil „A nicht weiß, was B macht“. Einige Male wurde ein unfreundlicher Umgang mit den Bewohner*innen thematisiert. So bat z.B. ein Bewohner einen Hausarbeiter, seinen Rollstuhl aufzupumpen, welcher daraufhin lediglich erklärte, dass er Rückenschmerzen habe. Was einer angemessenen Kommunikation ebenfalls entgegensteht, sind nicht rollstuhlgerechte Pulte an der Rezeption. Ein Bewohner empfand dies als „schwierig“. Er wünscht sich eine „Kommunikation auf Augenhöhe“. Auch immer wieder angemerkt wurde, dass persönliche Gespräche mit den Hausärzt*innen in den Heimen kaum zu bekommen wären. Es gäbe keine Arztvisiten direkt bei den Bewohner*innen. Verordnungen und Verschreibungen würden ausschließlich aus der Dokumentation heraus generiert werden.

Hinsichtlich der „**Heimorganisation**“ wurden der WHK des Öfteren Wünsche bzgl. Zimmer- oder Heimwechsel mitgeteilt. Die Gründe waren z.B. die Verlegung aus einem Dreibettzimmer; die Nachbarin sei Raucherin und daher rieche es schlecht; die Nachbarin würde lange fernsehen; der Nachbar rede bis lange in die Nacht hinein mit sich selbst; bedrohlich empfundenen Verhalten des Zimmernachbarn, etc. Ein Bewohner teilte mit, dass er es „sehr hart finde“, dass wenn Ehepaare zusammenleben und eine*r verstirbt, der andere gleich in ein anderes Zimmer umziehen müsse. Er erlebe bei seinen Mitbewohner*innen, dass dies – neben dem Tod des Ehepartners – zu einer zusätzlichen psychischen Belastung führe. Er wünsche sich für sich und seine Gattin eine „humane Lösung“. Mehrmals vorgebracht wurde auch der Verdacht, dass Einsparungsmaßnahmen vorgenommen wurden. Speziell Service- und Reinigungsleistungen hätten abgenommen. Der Wunsch der Bereitstellung von Begleitpersonen zu verschiedenen Terminen wurde ebenfalls thematisiert.

Beim Thema „**Pflege**“ wurde der WHK vereinzelt mitgeteilt, dass seit einem Jahr eine deutliche Verschlechterung der Betreuungsqualität zu spüren wäre. Die pflegerische und medizinische Versorgung hätte sehr nachgelassen. Ein Personalmangel wäre spürbar. Es würde zu wenig Hilfe zur Verfügung stehen. Das Pflegepersonal sei überlastet, gestresst und habe keine Zeit für „gute Bezugspflege“. Eine Bewohnerin mit Pflegestufe fünf erklärte, dass die Wundpflege, die sie bei einem Decubitus der rechten Hüfte mit einer chronischen Fistel erhalte, nicht mehr so intensiv sei wie früher. Auch wurden falsche Medikamentengaben thematisiert. Es käme des Öfteren vor, dass Medikamente an die falschen Bewohner*innen ausgegeben werden.

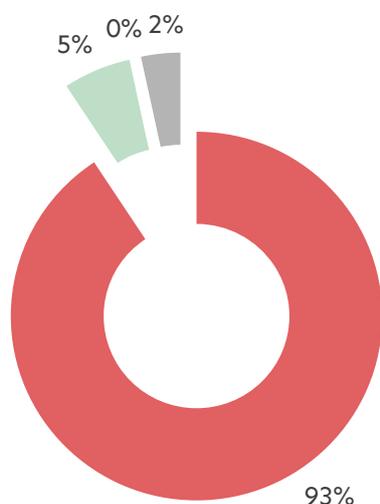
Kritik am „**Essen**“ wurde nicht mehr so dominant vorgebracht wie im letzten Berichtsjahr. Dennoch war es den Bewohner*innen ein Anliegen, das Thema in den Sprechtagen zu erörtern. Das Essen würde geschmack- und lieblos serviert. Man wünsche sich mehr „heimische

Kost“. Jeden Tag gäbe es kaltes Abendessen und man habe den Eindruck, dass das Essen für ältere Menschen diätologisch nicht ausgewogen sei. Man verstehe nicht, dass – trotz des großen Angebots des „Gourmet“ – immer dieselben Speisen serviert würden.

Vereinzelt gab es beim Thema „**Kosten**“ Unklarheiten bzgl. Kostenbeiträgen, Rezeptgebühren oder Leistungsangeboten. Die Marken für die Waschmaschine in Höhe von EUR 2,37 wären zu teuer. Auch hat es Anfragen zu Unklarheiten bzgl. der Abrechnungen des Fonds Soziales Wien gegeben.

Gerade zu den Themen „**Heimorganisation**“ und „**Pflege**“ wurde aber auch häufig großes Lob ausgesprochen. So kamen Bewohner*innen extra in die Sprechstage, um der WHK mitzuteilen, dass die Mitarbeiter*innen aufmerksam und freundlich, rücksichtsvoll und empathisch seien. Auch das Essen sowie das Physiotherapieangebot wurden als sehr gut empfunden. Die Qualität und das Engagement der Pflege wurden immer wieder sehr gelobt. Die WHK-Mitglieder konnten sich bei ihren Rundgängen ein Bild von den Bewohner*innen und den Häusern machen und gewannen durchwegs einen guten Eindruck. Eine Bewohner*in legte Wert darauf mitzuteilen, dass sie das Angebot der Stadt Wien für Senior*innen als sehr gut und umfangreich empfinde.

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



| | |
|---|--------------|
| keine weitere Erledigung erforderlich*) | 1.097 |
| vor Ort erledigt | 60 |
| teilweise vor Ort erledigt**) | 0 |
| nicht vor Ort erledigt**) | 17 |
| GESAMT | 1.174 |

*) „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 und Lob

Die meisten Beschwerden bei den Sprechtagen der WHK im Berichtsjahr 2023 wurden zum Thema „**Kommunikation**“ vorgebracht. Weitere Themen waren „**Heimorganisation**“, „**Pflege**“, „**Essen**“ und „**Kosten**“.

Die „**Kommunikation**“ betreffend wurde kritisiert, dass deponierte Anliegen scheinbar unbearbeitet bleiben. Es entstand für die Bewohner*innen der Eindruck, dass Sorgen und Beschwerden nicht ernst genommen werden. Verbesserungsvorschläge würden nicht angenommen. Heimleitungen seien oft nicht anwesend und würden für Gespräche nicht zur Verfügung stehen. Auch ein Mangel an Kommunikation innerhalb der Pflege wurde seitens der