



# **Geschäftsbericht** 2013

der *Häuser zum Leben*



# mit.einander

In den Wiener Pensionisten-Wohnhäusern wohnen,  
arbeiten und leben wir **mit.einander**.

Dies spiegelt sich auch im vorliegenden Geschäftsbericht wider. Die Inhalte wurden in Zusammenarbeit aller Bereiche und Abteilungen des KWP erarbeitet und die BewohnerInnen dazu eingeladen, den Geschäftsbericht mit ihren Werken künstlerisch mitzugestalten. Aus Platzgründen konnte nur eine kleine Auswahl berücksichtigt werden. Unser Dank gilt allen KünstlerInnen, die unser Projekt unterstützt haben.

## COVER

Franz Inhauser  
Bewohner im Haus An der Türkenschanze

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort der Präsidentin	2
Vorwort der Geschäftsführerin	3
Das Unternehmensleitbild	4
Die Unternehmensstrategie	4
Das wirtschaftliche Umfeld	5
Rückblick und Meilensteine	6
<b>Nachhaltige Investitionen in die Zukunft</b>	<b>8</b>
SeniorInnengerecht und sicher wohnen	10
Interview: Generalsanierung Haus Laaerberg – eine gelungene Kooperation	12
Bekenntnis zur Nachhaltigkeit	13
Zeitgemäße Informations- und Kommunikationstechnik	14
Investition in vorbeugenden Brandschutz	15
<b>Zufriedene BewohnerInnen</b>	<b>16</b>
Hohe Zufriedenheit der KundInnen bestätigt KWP-Weg	18
Interview: Beteiligung und Mitsprache	21
Ausgewogene Ernährung zum Wohl der BewohnerInnen	23
<b>Motivierte und gut ausgebildete MitarbeiterInnen sichern Versorgungsqualität für unsere KundInnen</b>	<b>26</b>
Die MitarbeiterInnen – zentraler Faktor des Unternehmenserfolgs	28
Interview: Zufriedenheit motiviert	30
Lehrlinge – eine Investition in die Zukunft	31
Gesundheitsförderung: Der Weg zum „Gesunden SeniorInnen-Wohnhaus“	32
<b>Hohes Engagement für Wiener SeniorInnen</b>	<b>34</b>
Präventionsarbeit – der Auftrag der Pensionistenklubs der Stadt Wien	36
Interview: Im Vordergrund steht das Miteinander	39
Ehrenamtliches Engagement bringt Freude und Freundschaften	40
Zivildienst im KWP – sozialer Einsatz mit viel Menschlichkeit	41
<b>Know-how und Vernetzung</b>	<b>42</b>
KWP-Expertise in Fachkreisen anerkannt	44
Wissensaustausch – Bestandteil der Unternehmenskultur	46
<i>Häuser zum Leben</i> – Orte des mit.einanders	48
Interview: So etwas wie Ersatz-Großeltern	49
<b>Das KWP in Zahlen</b>	<b>50</b>
Zahlen, Fakten und sorgfältige Wirtschaftsplanung	51
Wirtschaftsdaten	51
Personalstand Häuser	60
Personalstand Zentrale	61
<i>Die Häuser zum Leben</i>	62
Impressum	64



**Liebe Wienerinnen und Wiener,  
sehr geehrte Damen und Herren,**

2013 wurde die Stadt Wien erneut zur Metropole mit der weltweit höchsten Lebensqualität erklärt – nicht zuletzt aufgrund des hochqualitativen Gesundheits- und Sozialwesens. Zur Sicherung und Weiterentwicklung dieses Qualitätsstandards wurde das „Wiener Geriatriekonzept“ entwickelt. Dem Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser – als Österreichs größtem Anbieter in der SeniorInnenbetreuung – kommt bei der Umsetzung eine bedeutende Rolle zu.

Dass wir auf dem richtigen Weg sind, zeigen die Erfolge der letzten zwei Jahre. So wurden zwei neue Pensionisten-Wohnhäuser fertiggestellt, das Haus Döbling und das Haus Rosenberg. Die Modernisierung der Häuser Laaerberg, Föhrenhof und Augarten nimmt mehr und mehr Gestalt an.

Aber nicht nur bei baulichen Maßnahmen, auch hinsichtlich der Leistungen schreibt das Geriatriekonzept hohe Qualitätsstandards vor. Dass die Leistungsangebote der *Häuser zum Leben* von den KWP-KundInnen sehr gut angenommen werden, zeigen die erfreulichen Ergebnisse für das KWP bei der vom Fonds Soziales Wien 2013 durchgeführten KundInnenbefragung.

So sind 91,2 Prozent der KWP-BewohnerInnen im stationären Bereich mit der Pflege und Betreuung sehr zufrieden oder eher zufrieden. Ähnlich hohe Werte gibt es im Leistungssegment „Betreutes Wohnen“: Hier sind 89,5 Prozent der BewohnerInnen mit der pflegerischen und betruerischen Versorgung sehr zufrieden oder eher zufrieden. Großes Lob erhielten die MitarbeiterInnen des Kuratoriums.

Die Zufriedenheit der KundInnen ist der Gradmesser für den Erfolg eines Unternehmens. Die obigen Zahlen und persönliches Feedback von BewohnerInnen zeigen, dass die MitarbeiterInnen des KWP hervorragende Arbeit leisten. Sie ermöglichen den BewohnerInnen ein selbstbestimmtes Leben in einem sicheren Zuhause.

Für dieses Engagement bedanke ich mich sehr herzlich.

Sonja Wehsely  
Amtsführende Stadträtin für Gesundheit und Soziales  
Präsidentin des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser

**Liebe Leserinnen und Leser,  
sehr geehrte Damen und Herren,**

wie in den meisten industrialisierten Staaten der Welt haben auch wir uns den demografischen Herausforderungen zu stellen. Das Wiener Geriatriekonzept beinhaltet die wohnortnahe Betreuung und Pflege nach modernsten baulichen, medizinischen und pflegerischen Standards. Ziel dabei ist, das Pflege- und Betreuungsnetzwerk noch dichter zu knüpfen und damit Sicherheit für die SeniorInnen wie auch qualifizierte Arbeitsplätze für viele Tausende ArbeitnehmerInnen in Wien zu schaffen. Das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser mit seinen *Häusern zum Leben* ist ein starker Partner in der Umsetzung des Geriatriekonzepts.

Im letzten Jahr konnten die MitarbeiterInnen wieder zahlreiche Projekte im Rahmen des Geriatriekonzepts erfolgreich verwirklichen. Die 2011 begonnene Generalsanierung des Hauses Rosenberg wurde fertiggestellt. Es bietet 322 BewohnerInnen ein schönes, modernes und altersgerechtes Zuhause auf dem letzten Stand der Technik. Auch die Sanierungen der Häuser Laaerberg, Föhrenhof und Augarten wurden vorangetrieben und liegen im Kosten- und Zeitrahmen.

Im Bereich der Beschaffung und Nachhaltigkeit erzielten wir ebenfalls erfreuliche Erfolge: 72 Prozent der in den Häusern verarbeiteten Lebensmittel stammen ausschließlich von heimischen ProduzentInnen. Der Einkauf dieser Lebensmittel „Made in Austria“ hält die Transportwege kurz, schont die Umwelt und sichert Arbeitsplätze in Österreich.

Das KWP ist seit über fünfzig Jahren konstruktiv und aktiv im Bereich der SeniorInnenbetreuung tätig. Diese Vorreiterrolle unseres Unternehmens haben wir in erster Linie dem großen Engagement, dem Know-how und der Professionalität unserer MitarbeiterInnen zu verdanken. MitarbeiterInnenmotivation und -förderung sind uns besonders wichtig und daher in unserem unternehmensinternen Weiterbildungsangebot und bei weiteren Maßnahmen, wie der betrieblichen Gesundheitsförderung, fest verankert. Stolz sind wir auf unser umfassendes Lehrlingskonzept, das den Auszubildenden den besten Start in ihr Berufsleben ermöglicht.

Miteinander leben und arbeiten wir, dies zeigt sich auch in diesem Geschäftsbericht, der von BewohnerInnen dankenswerterweise künstlerisch mitgestaltet wurde.

Vor allem bedanke ich mich bei allen MitarbeiterInnen für ihre erfolgreiche Arbeit.

Gabriele Graumann  
Geschäftsführerin des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser



## Das Unternehmensleitbild

Das KWP handelt nach fünf klaren Grundsätzen, die auf allen Ebenen der Organisation über allen anderen Regeln und Vorschriften stehen.

### Recht auf Hilfe und Begleitung

Soziale Leistungen sind für uns nicht eine milde Gabe des Staates oder einer anderen Stelle an hilfebedürftige Menschen, sondern gestaltete Lebensstandardsicherung. Als soziale Einrichtung der Stadt Wien und als Marktführer bilden wir gemeinsam mit unseren PartnerInnen ein Netzwerk zur optimalen Betreuung von Seniorinnen und Senioren.

### Leben in sozialer Sicherheit

Wir arbeiten für ältere Menschen, die Rat, Hilfe, Pflege und Begleitung benötigen, unabhängig von ihrer Herkunft, ihrem Alter, ihrem Geschlecht, ihrer Religionszugehörigkeit und Weltanschauung sowie ihrem sozialen Status.

### Leben in Gemeinschaft

Unser Verhältnis zu unseren BewohnerInnen und ihren Angehörigen ist geprägt von Vertrauen, gegenseitiger Achtung, Akzeptanz, Offenheit und Ehrlichkeit.

### Leben in Selbstbestimmung

Unser Ziel ist es, unseren BewohnerInnen ein selbstbestimmtes Leben zu ermöglichen. Wir fördern Lebensqualität, Integration und solidarischen Umgang in unseren Häusern.

### Am Puls der Zeit

Wir bemühen uns, den Veränderungsprozess im Bereich der SeniorInnenbetreuung aktiv mitzugestalten und unsere Leistungen ständig zu verbessern. Durch hohe Qualität und Professionalität versuchen wir, den Bedürfnissen der Menschen, die unsere Dienste in Anspruch nehmen, gerecht zu werden.

## Die Unternehmensstrategie

Das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser ist ein soziales Unternehmen mit Zukunft und Visionen – innovativ, lokal integriert, engagiert und offen für Veränderungen. Um künftigen Herausforderungen gewachsen zu sein, hat das KWP 2009 strategische Unternehmensziele definiert.

### Marktführerschaft

Mit einem Angebot von rund 7.000 Wohn- und 1.800 Pflegeplätzen in den *Häusern zum Leben* in ganz Wien sowie den 163 *Pensionistenklubs der Stadt Wien* ist das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser österreichweit der größte Anbieter für SeniorInnenbetreuung. Wir sichern diese Marktführerschaft mit einem marktorientierten, auf die Bedürfnisse und Bedarfe der KundInnen abgestimmten Leistungsangebot und einer modernen betriebswirtschaftlichen Unternehmensstruktur und -führung.

### Attraktiver Arbeitgeber

Das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser ist seit über fünfzig Jahren ein attraktiver Arbeitgeber. Bei uns arbeiten kompetente und engagierte Menschen aus fast fünfzig Nationen

zusammen. Für einen fairen, wertschätzenden, fordernden und fördernden Umgang miteinander schaffen wir entsprechende Angebote, Instrumentarien und Strukturen. Lebenslanges Lernen durch Aus- und Weiterbildung ist für uns selbstverständlich. Die duale Berufsausbildung ist ein Markenzeichen des österreichischen Bildungssystems. Dieses Erfolgsmodell stärken wir mit unserem neuen Lehrlingskonzept.

### Themenführerschaft

Das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser ist eine wegweisende Institution in Bezug auf zeitgemäße SeniorInnenbetreuung, seniorInnengerechte Architektur sowie Geriatriepolitik. Dabei baut das KWP auf seine jahrzehntelange Expertise. Um das im Unternehmen gebündelte Fachwissen weiterzuentwickeln, wirksam zu nutzen und transparent zu machen, misst das KWP dem externen und internen Erfahrungsaustausch große Bedeutung bei. Der Kompetenz- und Informationsgewinn aus diesen Vernetzungen sichert den langfristigen Erfolg des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser.

## Das wirtschaftliche Umfeld



Investitionen in soziale Dienstleistungen schaffen Arbeitsplätze, beleben die Wirtschaft und sichern den sozialen Frieden.

Die größte Finanzkrise seit achtzig Jahren erreichte im Oktober 2008 Europa. Die Folgen waren auch hierzulande finanzielle Turbulenzen mit weitreichenden Auswirkungen auf das Wirtschaftssystem – und mit ihm auf die Sozialwirtschaft. Sinkenden Steuereinnahmen stand erhöhter Spardruck in den Sicherungssystemen gegenüber.

Wien hat die Wirtschaftskrise bislang rund eine Milliarde Euro<sup>1)</sup> gekostet. Im Jahr 2013 waren die Auswirkungen noch deutlich spürbar, und auch für 2014 gehen WirtschaftsforscherInnen von keiner wesentlichen Entspannung aus. Im aktuellen Budget der Stadt Wien haben sich daher alle Ressorts zu Reformen bekannt, die zu Effizienzsteigerungen und Kosteneinsparungen führen.

Für ein Unternehmen wie das KWP trifft die volatile konjunkturelle Situation auf die laufend sich verschärfenden Auswirkungen des demografischen Wandels. Dieser bewirkt zum einen, dass sich das Unternehmen noch besser auf ältere MitarbeiterInnen einstellen muss, da ihr Anteil steigt. Es birgt aber auch Herausforderungen, da sich die Akquirierung vor allem jüngerer Erwerbstätiger zunehmend schwierig gestaltet<sup>2)</sup>.

Zudem nimmt die Anzahl der zu pflegenden und/oder zu betreuenden Personen stark zu. Das KWP und andere soziale DienstleistungsanbieterInnen sind somit sowohl auf der Nachfrage- als auch auf der Angebotsseite betroffen. Hinzu kommt, dass die Betreuung durch Angehörige immer weiter zurückgeht.

Angesicht dieser herausfordernden Rahmenbedingungen befindet sich die Sozialwirtschaft als Ganzes in einem dynamischen Veränderungsprozess, der Sektor strukturiert sich neu. Soziale DienstleistungsanbieterInnen sind aufgerufen, organisatorische und ökonomische Aspekte optimal zu planen und zu gestalten, um unverändert hohe Qualität im Betreuungsangebot zu gewährleisten.

Indes ist die arbeitsmarktpolitische Bedeutung der Sozialwirtschaft unbestritten. Gerade in Krisenzeiten wirkt sie stabilisierend auf die Beschäftigungsentwicklung in Österreich ein und verzeichnet ein solides Wachstum sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung. Angesichts dieser Tatsache gilt es, Sozial-, Pflege- und Gesundheitsdienste auch in der öffentlichen Meinung nicht als bloße Kostenfaktoren darzustellen, sondern selbstbewusst auf deren beschäftigungspolitische Relevanz zu verweisen – und immer wieder auf die Bedeutung für den sozialen Zusammenhalt im Sinne aller BürgerInnen.

1) <http://www.wien.gv.at/rk/msg/2011/06/07007.html>

2) [https://www.wko.at/Content.Node/Interessenvertretung/Standort-und-Innovation/Demografische\\_Entwicklung\\_in\\_Oesterreich.html](https://www.wko.at/Content.Node/Interessenvertretung/Standort-und-Innovation/Demografische_Entwicklung_in_Oesterreich.html)





322 BewohnerInnen finden im zu 80 Prozent sanierten und 20 Prozent neu errichteten Haus ein wohliges und am letzten Stand der Technik ausgestattetes Zuhause.

# 1130

## Das neue Haus Rosenberg ist fertiggestellt.

Im Herbst 2013 konnte der zweite – und damit letzte – Bauabschnitt des Hauses Rosenberg im 13. Wiener Gemeindebezirk beendet werden.

# Rückblick *und* Meilensteine

# 1.300

## Interessierte kamen zu KWP-Hausmessen.

Im Rahmen des Wiener „Monats der SeniorInnen 2013“ stellten die Häuser zum Leben das vielfältige KWP-Leistungsangebot auf Hausmessen in fünf verschiedenen Häusern vor.

Besonders beliebt: die Marktstände mit Bio-Obst und -Gemüse, Fisch, Wurst, Brot und Wein. Auch der Bio-Kaffee, der in den Häusern zum Leben kredenzt wird, wurde verkostet.



# 62

**Millionen Investitionsvolumen in Baumaßnahmen und Ersatzinvestitionen.** 2013 investierte das KWP 62 Millionen Euro in Baumaßnahmen und Ersatzinvestitionen, wie etwa in die Erneuerung von Pflegebetten, Waschmaschinen oder Küchenmaschinen.

# 8.000

**TeilnehmerInnen am internen Weiterbildungsprogramm.** Das interne Weiterbildungsprogramm im KWP bietet eine breite Palette an fachlichen, persönlichkeitsbildenden und gesundheitsfördernden Seminaren an.



Die Pensionistenklubs bieten Geselligkeit, Unterhaltung und Aktivitäten für alle SeniorInnen. Der neue Klub in Rodaun ist ein weiteres gutes Beispiel, wie man das Altern lebenswert und selbstbestimmt gestalten kann.

# 17.

**SeniorInnen.Treff in Wien eröffnet.** Am 17. September 2013 eröffnete KWP-Präsidentin, Sozial- und Gesundheitsstadträtin Sonja Wehsely einen weiteren „Pensionistenklub der neuen Generation“.



Ein guter Grund für alle zum Feiern: Am 30. Oktober 2013 beging das Haus Hetzendorf sein 30-jähriges Bestehen.

# 25

**Additivfachärztinnen und -ärzte für Geriatrie.** 25 der 32 im KWP tätigen Stationsärztinnen und -ärzte verfügen zusätzlich zum Fach Allgemeinmedizin nun auch über das Additivfach Geriatrie.

# 140

**Jahre alt – und doch so beliebt.** Im Jahr 2013 gab es vier Hausjubiläen zu begehen – 40 Jahre Haus Leopoldau, 40 Jahre Haus Haidehof, 30 Jahre Haus Rossau und 30 Jahre Haus Hetzendorf.

# 10

**Jahre Ehrenamt im KWP.** 2013 wurde im KWP das 10-jährige Bestehen der Ehrenamtsinitiative „SmS – Solidarität mit SeniorInnen“ gefeiert.



Ein herzliches Dankeschön erging an die rund 560 ehrenamtlichen MitarbeiterInnen im Rahmen des MitarbeiterInnen-Festes.



**Fritz Bartsch**  
*Bewohner im  
Haus am Mühlengrund*

# 1

NACHHALTIGE INVESTITIONEN  
IN DIE ZUKUNFT





# SeniorInnengerecht und sicher wohnen

Kontinuierliche Investitionen in die Modernisierung der Infrastruktur sichern den BewohnerInnen ein seniorInnengerechtes Leben.



Leicht zugängliche Freibereiche und Gemeinschaftsterrassen kennzeichnen das neue Haus Rosenberg.

Das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser ist Teil des dichten sozialen Netzwerks der Stadt Wien und seit Jahrzehnten ein verlässlicher Partner im Bereich der SeniorInnenbetreuung und -pflege. Die Grundlage für die strategische Ausrichtung des KWP ist das Wiener Geriatriekonzept. Es berücksichtigt die demografische Entwicklung und zielt auf die Schaffung eines dichten und wohnortnahen Pflege- und Betreuungsnetzwerks und die Modernisierung der Pensionisten-Wohnhäuser ab.

Haus Laaerberg: Helle und freundliche Farben lassen die Außenfassade in neuem Licht erstrahlen.



Bereits im Jahr 2012 stellte das KWP mit der Einführung eines neuen Leistungsportfolios die Weichen für ein differenziertes Betreuungs- und Pflegeangebot für die über 8.000 BewohnerInnen der Häuser. Dieses erweiterte Angebot ermöglicht auch BewohnerInnen mit höherer demenzieller Erkrankung und/oder mit höherem Pflegebedarf das Wohnen in der eigenen Wohnung. Die Pflege im stationären Bereich wird damit hinausgezögert und manchmal auch vermieden. Zudem führte das KWP ein spezielles Betreuungsangebot für neue Zielgruppen ein, etwa für ältere Menschen mit Behinderungen.

Die Voraussetzung für die Umsetzung der Leistungsangebote ist die Schaffung und Modernisierung der entsprechenden baulichen Infrastruktur und Ausstattung. Im Jahr 2013 setzte das KWP vielfältige Groß- und Kleinprojekte im Bau- und IKT-Bereich um und investierte dafür 62 Millionen Euro.

## Pensionisten-Wohnhäuser der neuen Generation

Nach Fertigstellung des neuen Hauses in Döbling 2012 (19., Grinzing Allee 26) wurde 2013 die Generalsanierung des Hauses Rosenberg (13., Rosenhügelstraße 192) abgeschlossen. Es ist das zweite Pensionisten-Wohnhaus des KWP, das im Zuge der Umsetzung des Geriatriekonzepts fertiggestellt wurde. In Summe werden 322 Menschen in dem zu 80 Prozent sanierten und zum anderen Teil neu errichteten Haus leben.

Das Haus Rosenberg ist von viel Grün umgeben. Um den BewohnerInnen das Leben mit und in der Natur zu ermöglichen, wurden Freibereiche und Gemeinschaftsterrassen mit barrierefreiem Zugang geschaffen. Die großen, geschwungenen Pergolen in den neuen Innenhöfen sorgen im Sommer für Schatten. Die Wohnungen wurden den Bedürfnissen der BewohnerInnen punktgenau angepasst, die Sicherheitstechnik, Haustechnik und die Installationen auf den aktuellen Stand



Die Sanierung und der Zubau des Hauses Liebhartstal werden mit Mitte 2014 abgeschlossen.

der Technik gebracht. Die Gesamtherstellungskosten beliefen sich auf 38,1 Millionen Euro. Die Sanierung wurde mit Mitteln aus der Wohnbauförderung der Stadt Wien im Ausmaß von 20,6 Millionen Euro unterstützt.

Das Haus Liebhartstal (16., Ottakringer Straße 264) wird seit 2011 umfassend saniert und durch einen großvolumigen Zubau ergänzt. Bei der Ausrichtung des Gebäudes wurde darauf geachtet, dass sich die großzügigen Wohn- und Schlafräume zum ruhigen Grünraum hin orientieren. Nach der Übersiedlung im Sommer 2014 steht den BewohnerInnen des „alten“ Hauses Liebhartstal (16., Thaliastraße 157) neben der Versorgung durch eine neue Küche auch der Nasch-, Sinnes- und Bewegungsgarten zur Verfügung.

Ebenfalls 2013 startete die Generalsanierung der Häuser Augarten und Föhrenhof sowie die Errichtung eines neuen stationären Bereichs im Haus Hohe Warte. Dieser erhält u. a. eine großzügige Terrasse. Im Zuge der Umbauarbeiten der Station wurde ein Zubau mit einem Evakuierungsaufzug errichtet.

Im Juli 2013 ging der erste von drei Bauabschnitten des Hauses Laaerberg in Betrieb. Es entstanden ein Wohn.Zimmer, 59 Einzelwohnungen, 12 Doppelwohnungen und 36 Pflegeplätze. Neben dem modernisierten Innenleben besticht vor allem die ansprechende Architektur der Gebäudehülle.

Generell wurde im Berichtsjahr ein Schwerpunkt auf die Auseinandersetzung mit Gebäudestrukturen gelegt. Das Ziel war es, vorhandene Strukturen architektonisch und technisch so zu adaptieren, dass sich BewohnerInnen und

MitarbeiterInnen gleichermaßen wohlfühlen – also mehr Platz zum Arbeiten und mehr Licht zum Leben zu schaffen. Beispielsweise wurden im Haus Laaerberg die Fenster vergrößert, um mehr natürliches Licht und bessere Ausblicke für die BewohnerInnen zu gewähren.

## Solide Strukturen, kompetentes Team

Im Jahr 2013 wurden alle Bauprojekte zeitgerecht und im vorgegebenen Kostenrahmen umgesetzt. Ausschlaggebend dafür war neben dem professionellen Bauherrenmanagement die funktionierende Zusammenarbeit der verschiedenen KWP-Abteilungen untereinander sowie mit den externen ProjektpartnerInnen.

*„Unsere baulichen Konzepte erfüllen einerseits die Anforderungen für seniorInnengerechtes Wohnen und lassen andererseits moderne architektonische Ideen einfließen.“*

Werner Nutz,  
Bereichsleiter Bau und Infrastruktur

Das KWP setzt auf hohe Qualität in der Planung und Ausführung seiner Projekte – unabhängig davon, ob es sich um eine EDV-Maßnahme, ein Energieprojekt oder ein Bauvorhaben handelt. Diese Qualitätsvorstellungen finden sich in unterschiedlichen Konzepten, Standardisierungen und Handbüchern wieder. Sie definieren etwa, welche Anforderungen AuftragnehmerInnen bei Großprojekten zu erfüllen haben. Das KWP legt Wert darauf, dass LieferantInnen und AuftragnehmerInnen nicht nur ökonomische, sondern auch ethische Standards erfüllen. So bewertet es bei Ausschreibungen von Einzelgewerken die Lehrlingsbeschäftigung des Auftragnehmers.

Dank der professionellen Zusammenarbeit aller Beteiligten geht die Generalsanierung des Hauses Augarten zügig voran.





## INTERVIEW

## Generalsanierung Haus Laaerberg – eine gelungene Kooperation



Ein umfangreiches Bauprojekt kann nur durch laufende Kommunikation und Information erfolgreich ablaufen. Bereichsleiter Bau und Infrastruktur Werner Nutz und Direktorin Monika Nefischer im Interview.

Rund 18 Monate Planung und drei Jahre reine Bauzeit – die Komplettsanierung eines Hauses zum Leben ist ein Großprojekt. Dank perfekter Vorbereitung läuft in Wien Favoriten alles nach Plan. Hauptverantwortlich dafür sind Bereichsleiter Werner Nutz (Bau und Infrastruktur), die Direktorin des Hauses Laaerberg Monika Nefischer und ihre Teams.

*Die Sanierung des Hauses Laaerberg erfolgt im laufenden Betrieb. Wie wird sichergestellt, dass die Arbeiten für alle Betroffenen möglichst reibungslos vonstatten gehen?*

**Werner Nutz:** Die Entscheidung zur Generalsanierung stand seit Jahren fest – die Vorlaufzeit betrug rund eineinhalb Jahre. Wir hatten also ausreichend Zeit zum Planen. Wozu natürlich auch gehört, das Wohlbefinden der BewohnerInnen im Auge zu behalten. Dazu muss man sich in deren Situation hineinversetzen. Für sie ist die Sanierung ein Ausnahmezustand, für uns Techniker ganz normal.

**Monika Nefischer:** Von der Erstinformation bis zu den ersten Umzügen (in andere Häuser, Anm.) vergingen nur drei Monate. Wir führten mehr als

150 protokollierte Einzelgespräche mit BewohnerInnen und Angehörigen, um bestmögliche Lösungen zu finden. Und natürlich musste auch eine Abstimmung mit den aufnehmenden Häusern erfolgen. Erfolgskritisch war in dieser Phase ein funktionierender Informationsfluss innerhalb des Teams.

*Was sind die Vorteile, wenn man ein bewohntes Haus in Etappen umbaut?*

**Werner Nutz:** Das hat wirtschaftliche und soziale Gründe. Sanierungen sind durch die bestehende Substanz immer kostengünstiger. Zudem können viele BewohnerInnen in ihrer vertrauten Umgebung bleiben und müssen nicht umziehen.

**Monika Nefischer:** ... und: unsere BewohnerInnen haben sich beteiligt. Sie brachten auch Vorschläge ein. Soweit machbar, haben wir diese berücksichtigt. Zum Beispiel die breiten Fensterbänke. Ein konkreter Wunsch, der von vielen BewohnerInnen kam und der vom Projektteam umgesetzt wurde.

*Wo liegen die Herausforderungen?*

**Monika Nefischer:** Das Wichtigste ist die laufende Kommunikation mit allen Beteiligten. Wobei ich meiner Belegschaft ein ganz besonderes Lob aussprechen möchte. Ausnahmslos beteiligten sich alle aktiv an der persönlichen Betreuung unserer BewohnerInnen – auch MitarbeiterInnen, die ansonsten eher hinter den Kulissen aktiv sind. Der starke Zusammenhalt im Team Laaerberg bewährt sich in diesen anstrengenden Jahren ganz besonders.

*Worauf sind Sie besonders stolz?*

**Werner Nutz:** Auf den Konsens, der zwischen meiner Abteilung, den externen VertragspartnerInnen, dem Haus und den BewohnerInnen herrscht. Hervorzuheben ist hier vor allem die gute Zusammenarbeit zwischen Projektleiter Andreas Pöschl und Direktorin Nefischer.

**Monika Nefischer:** Auf den erfolgreichen Verlauf. Das ist nicht zwingend so, denn gerade TechnikerInnen sprechen oft eine vollkommen andere Sprache. Wir haben es inzwischen gemeinsam geschafft, dass alle Beteiligten auch den Blickwinkel der anderen Seite verstehen.

## Bekenntnis zur Nachhaltigkeit

Eine auf Nachhaltigkeit abzielende (Weiter-)Entwicklung heißt im Kern, den nachkommenden Generationen keine Lebens- und Entwicklungschancen vorzuenthalten. Nachhaltigkeit ist ein bedeutender Bestandteil des Handelns im KWP. Dahinter steht die Überzeugung, dass nur jene Unternehmen auf Dauer erfolgreich sein können, die wirtschaftliches Handeln mit ökologischer und gesellschaftlicher Verantwortung in Einklang bringen.

So wird der Energieeffizienz bei allen Neu- und Sanierungsprojekten sowie bei den bestehenden Pensionisten-Wohnhäusern besondere Aufmerksamkeit gewidmet. Beispielsweise wurde das Haus Rosenberg auf Niedrigenergiehaus-Standard gehoben; die ältere Bausubstanz wurde vollständig thermisch saniert. Kollektoren am Dach unterstützen die Warmwasseraufbereitung und helfen, die Energiekosten des Hauses zu reduzieren.

### Energieeffizienz und Klimaschutz

Die effiziente Nutzung von Energie und das Setzen von Maßnahmen zur Reduzierung des Energieverbrauchs sind ein Beitrag des KWP zum Klima- und Umweltschutz. Ein unternehmensweites Energiemonitoring liefert detaillierte Verbrauchsdaten zu allen Häusern.

Der jährliche Energiereport beinhaltet Daten über den gesamten Energieverbrauch und der Energiekosten über den ermittelten Zeitraum sowie Kennzahlen für Benchmarking. Der Vergleich der Verbrauchsmengen und der Kosten für alle Energiearten (Strom, Fernwärme und Gas) ermöglicht gezielte Verbesserungsmaßnahmen.

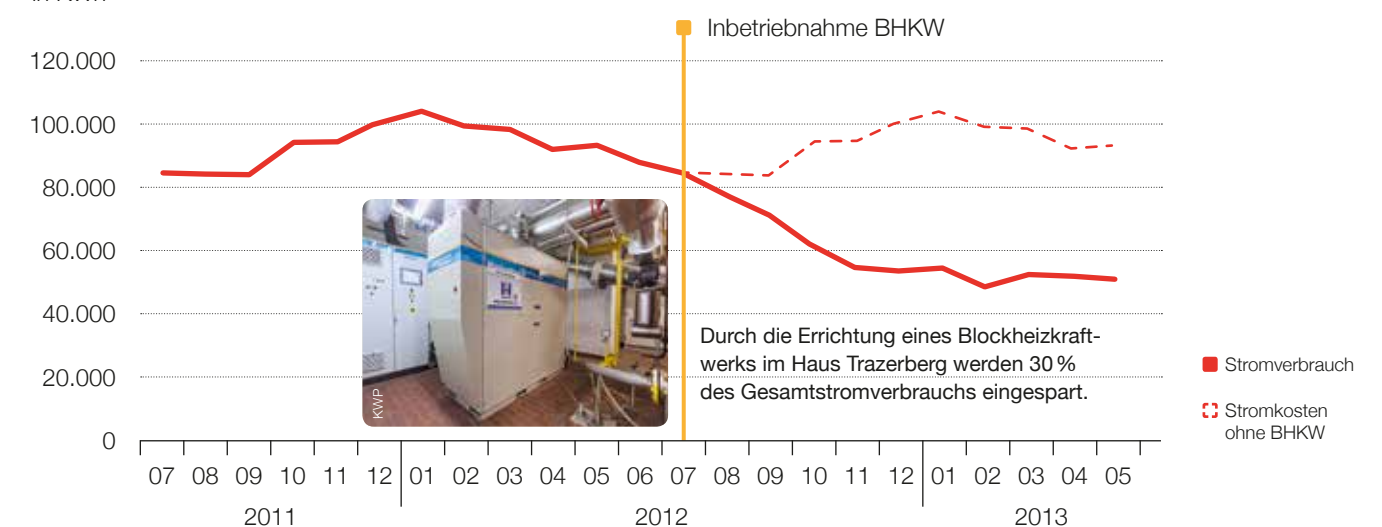
Analysen dieser Daten liefern zudem Hinweise auf Auffälligkeiten. Abweichungen werden auf ihre Ursachen hin untersucht, um entsprechende Korrekturmaßnahmen einzuleiten. So wurde etwa im Haus Jedlersdorf 2013 die automatische außen-temperaturgesteuerte Heizungs- und Warmwasserregelung erneuert. Der Energiebericht zeigte für dieses Haus einen über dem Durchschnitt liegenden Verbrauch der Fernwärmeenergie.

### Vorzeigeprojekt: Blockheizkraftwerk im Haus Trazerberg

Im Haus Trazerberg wurden durch die Errichtung eines Blockheizkraftwerks rund 30 Prozent des Gesamtstromverbrauchs eingespart, was rund 50.000 Euro im Jahr entspricht. Das Kraftwerk wird ganzjährig betrieben (8.200 Volllaststunden pro Jahr) und deckt die gesamte Grundlast an benötigter Wärme ab. Der Vorteil: Mit gleichem Brennstoffeinsatz erhält das Haus nicht nur Wärme, sondern auch elektrische Energie. Diese wird vollständig selbst verwertet.

### Stromverbrauch im Haus Trazerberg

in kWh







Die neu errichteten und generalsanierten Häuser werden mit der neuesten Hard- und Software ausgestattet.

## Zeitgemäße Informations- und Kommunikationstechnik

### Telefonieren über VoWlan

Die neuen Pensionisten-Wohnhäuser des KWP werden auch technologisch erneuert, wie etwa die Telefonie mit „Voice over Wlan“ (VoWlan), also Sprache über Wlan. VoWlan erlaubt nicht nur mobiles Telefonieren, auch die Übermittlung von Daten ist möglich. Ebenso kommt im Festnetzbereich eine zeitgemäße Technologie zum Einsatz. Mit „Voice over IP“ (VoIP) werden die bisherigen Telefonanlagen durch kostengünstigere und flexiblere Modelle ersetzt. Neben einer erheblichen Reduktion von Telefongebühren entfallen die Kosten für Technikereinsätze durch externe Firmen. Sämtliche Installationen, Wartungen und Fehlerbehebungen fallen nun in die Kompetenz des Teams IKT-Service. Mit der Übernahme dieser Tätigkeiten besteht keine Abhängigkeit mehr gegenüber Lieferanten, die raschen Reaktionszeiten kommen den MitarbeiterInnen zugute.

Alle Häuser wurden 2013 mit neuen Datenleitungen an die Zentrale angebunden. Diese Datenlei-

tungen und die IP-Ausstattung ermöglichen es, dass die IKT viele Leistungen und Einstellungen „remote“, also aus der Ferne, durchführen kann. Zudem werden die Datenleitungen dazu verwendet, die Telefongespräche des Hauses über die Zentrale zu führen.

### Multifunktionsprinter reduzieren Kosten

Die Ausstattung der Häuser und der Bereiche der Zentrale mit Multifunktionsprintern (MFP) basiert auf dem IKT-Druckerbewirtschaftungskonzept. Ein MFP vereint vier Funktionen, die aus dem Büroalltag nicht wegzudenken sind: Drucker, Kopierer, Scanner und Fax. Die Vorteile der MFPs liegen in der Kostenreduktion. Die Geräte werden gemietet statt gekauft, der Wartungsvertrag beinhaltet Technikerkosten und Tonerverbrauch. Zudem ist der Einzelseitenpreis durchschnittlich zehnmal günstiger als bei herkömmlichen Laser- oder Tintenstrahldruckern. Im Jahr 2012 wurde mit der Umstellung begonnen; diese wird 2015 beendet sein.

## Investition in vorbeugenden Brandschutz

Bereits im Jahr 2012 wurde von der Abteilung Bau und Instandsetzung in Zusammenarbeit mit dem Bereich Gastronomisches Management damit begonnen, das Markt.Platz-Konzept an acht Standorten baulich umzusetzen. In fünf Häusern bedeutete dies, die bestehenden Kaffeehäuser zu adaptieren.

Da die Fluchtwege des Brandschutzkonzepts mancherorts durch den halböffentlichen Bereich führten, mussten für vorhandene Brandschutzeinrichtungen und Fluchtwegführungen neue Lösungen gefunden werden. Gemeinsam mit externen FachexpertInnen für Brandschutzmaßnahmen wurden mehrere Konzepte für Verbesserungen und Anpassungen an aktuelle Brandschutznormen erarbeitet. In enger Abstimmung mit der Feuerwehr sowie den Fachabteilungen auf Behördenseite fiel die Entscheidung auf jene Lösungen, die möglichst geringe Einschränkungen für die BewohnerInnen nach sich zogen.

Auf den Einsatz von hoch technisierten, komplexen Schutzvorrichtungen (zum Beispiel Brandschutzvorhängen) mit hohen Folgekosten für Wartung und Überprüfung wurde bewusst verzichtet. Vielmehr wurde baulichen Varianten der Vorzug gegeben, deren Konzepte im Ernstfall auch für Laien überschaubar und nachvollziehbar sind – auch wenn die Errichtungskosten in Einzelfällen höher waren.

### Sicherheit durch Information

Ein Brand gefährdet Menschenleben und kann zu erheblichen Sachschäden und Produktionsausfällen führen, zum Beispiel in der Küche. Das KWP setzt auf Information und Prävention, um mögliche Ängste der BewohnerInnen und MitarbeiterInnen vor Bränden zu mildern.

Das richtige Verhalten im Brandfall vermittelt die Stabsstelle Sicherheit und Prävention bei den jährlichen Brandschutzschulungen für die BewohnerInnen und für die MitarbeiterInnen. Zusätzlich werden den BewohnerInnen brandschutzrelevante Informationen regelmäßig im Rahmen der Frühstücksinformationen und auf hausinternen Veranstaltungen näher gebracht; in schriftlicher Form sind sie auch als Aushang zu finden.



Markt.Platz im Haus Margareten. Der vorbeugende bauliche Brandschutz ist eine Investition in die Sicherheit von Menschen und Gebäuden.

Zwischen Jänner 2005 und Juni 2013 kam die Feuerwehr 265-mal in die *Häuser zum Leben*, das entspricht 0,7 Einsätzen pro Jahr pro Haus. In 36 Fällen brannte es tatsächlich, in der Sprache der Statistik ausgedrückt brennt es im gesamten KWP 2,88-mal pro Jahr. Die meisten Brände passierten in technischen Anlagen oder während eines Baugeschehens, neun Vorfälle ereigneten sich in den Wohnungen der BewohnerInnen. Statistisch kommt es somit alle 23 Jahre in einem Pensionisten-Wohnhaus zu einem Brand in einer Wohnung.

Daraus ist abzuleiten, dass die MitarbeiterInnen in den Häusern und der Zentrale gemeinsam hervorragende (Präventions-)Arbeit leisten. Sie sind gut geschult, die Ablauforganisation ist bekannt, die Anlagen sind gut gewartet. Damit bleibt gewährleistet, dass sich alle im KWP in ihrem Lebens- und Arbeitsumfeld sicher fühlen.

Die MitarbeiterInnen in den Häusern und der Zentrale leisten gemeinsam hervorragende (Präventions-)Arbeit.





**Anna Radl**  
*Bewohnerin im  
Haus Hohe Warte*

# 2

ZUFRIEDENE BEWOHNERINNEN





# Hohe Zufriedenheit der KundInnen bestätigt KWP-Weg

Antizipation und Einbeziehung der BewohnerInnen in Entscheidungen sind die Erfolgsgaranten für die hohe KundInnenzufriedenheit im KWP.

Die Zufriedenheit der BewohnerInnen ist ein zentraler Gradmesser für das KWP. Zufriedene BewohnerInnen sichern langfristig den Erfolg des Unternehmens. Daher legt das KWP großen Wert auf die Einbindung der BewohnerInnen in Entscheidungsprozesse sowie kontinuierliche und systematische Messungen der Kundenzufriedenheit.

## Weiterempfehlungsindex liegt bei 90 Prozent

Seit 2011 werden alle BewohnerInnen drei Monate nach dem Einzug in ein Haus über ihre Zufriedenheit befragt. Diese systematisierten, qualitativen Interviews ermöglichen zum einen den MitarbeiterInnen der Häuser, rasch auf

Wünsche und Anregungen zu reagieren. Zum anderen werden alle Fragebögen anonymisiert im Bewohnerservice (BWS) zusammengefasst und ausgewertet. Die Erhebungsergebnisse sind eine von mehreren Grundlagen zur systematischen Qualitäts- und Prozessoptimierung.

Die Ergebnisse im Jahr 2013 sind äußerst erfreulich: Ein Großteil der neuen BewohnerInnen – rund 90 Prozent – ist mit der neuen Wohnumgebung „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“. Aus der Befragung jener BewohnerInnen, die das neue Leistungsangebot „Betreutes Wohnen“ in Anspruch nehmen, geht hervor, dass 86 Prozent mit der Beratung durch Case- und CaremanagerInnen „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ sind. 90 Prozent der befragten BewohnerInnen emp-

90 Prozent der BewohnerInnen würden die *Häuser zum Leben* weiterempfehlen. Einer der Gründe: Geselligkeit und soziale Kontakte.



finden die Dauer und Häufigkeit der vereinbarten Leistungsangebote als passend.

Als wie bedarfsgerecht die Leistungen und engagiert die MitarbeiterInnen wahrgenommen werden, zeigt auch eine Umfrage des Fonds Soziales Wien (FSW) aus 2013\*: 90 Prozent der BewohnerInnen sind mit der Pflege und Betreuung sowie dem Pensionisten-Wohnhaus, in dem sie leben, „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“; rund 90 Prozent der BewohnerInnen würden die *Häuser zum Leben* weiterempfehlen.

## Große Zufriedenheit mit gastronomischem Service

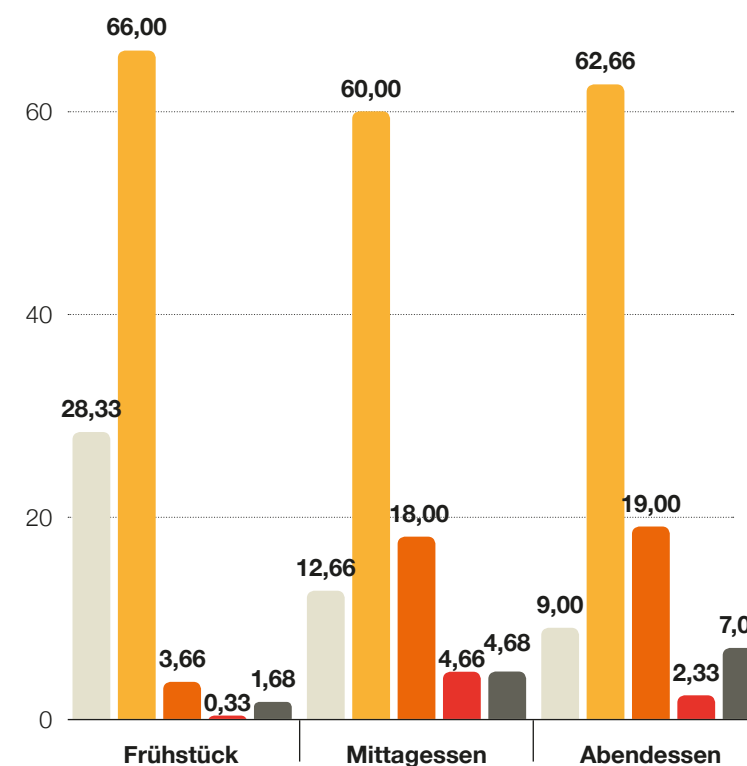
Im Herbst 2013 wurde in drei ausgewählten Häusern eine Stichprobenanalyse zur Zufriedenheit mit dem gastronomischen Angebot im KWP durchgeführt. 485 BewohnerInnen der Häuser Wieden, Alsezeile und Maria Jacobi – insgesamt

62 Prozent – nutzten die Möglichkeit dieser anonymen Meinungsumfrage. Die Auswertung ergab, dass 94 Prozent mit dem Frühstück „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ sind. 73 Prozent gaben an, mit dem Mittagessen und 72 Prozent mit dem Abendessen zufrieden zu sein.

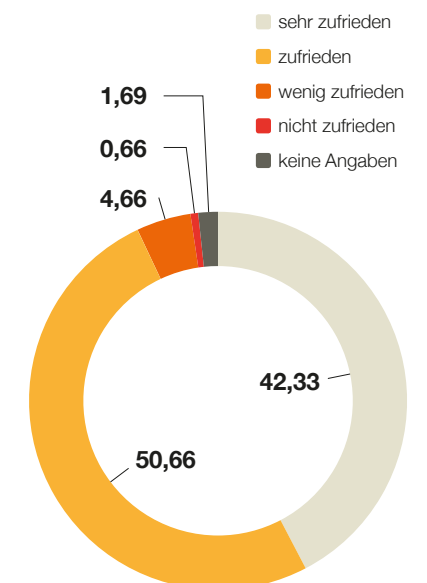
Auch das Service beim Frühstück und Mittagessen wird von 93 Prozent sehr geschätzt. Gefragt nach den Zwischenmahlzeiten am Vormittag und Nachmittag gaben durchschnittlich 26 Prozent an, diese regelmäßig zu konsumieren. Rund 45 Prozent nutzen das Angebot gelegentlich, 29 Prozent gar nicht.

Mit der Auswahl an kostenlosen Getränken beim Markt.Platz sind 71 Prozent zufrieden. Besonders wichtig sind der Mehrzahl der BewohnerInnen Produkte aus Österreich, gefolgt von frisch zubereiteten Speisen und Bio-Produkten.

## Wie zufrieden sind Sie mit dem ...? in Prozent



## Wie zufrieden sind Sie mit dem Service beim Frühstück und Mittagessen? in Prozent



\* Quelle: FSW-KundInnenbefragung zur Lebensqualität in vom FSW anerkannten Wiener Wohn- und Pflegeheimen 2013



## Einbindung und Kommunikation

Der kontinuierliche Dialog und der Austausch mit den BewohnerInnen und deren Angehörigen ist dem Unternehmen ein großes Anliegen. Ziel dabei ist es, durch Einbindung in Entscheidungsfindung und gezielte Kommunikationsmaßnahmen Vertrauen zu schaffen und so die Akzeptanz der BewohnerInnen in Bezug auf die Weiterentwicklung des Unternehmens zu stärken.



Die Fleischverkostung im Haus Penzing kam bei den teilnehmenden SeniorInnen gut an.

In den *Häusern zum Leben* werden täglich 36.000 Mahlzeiten zubereitet. Im Rahmen der regelmäßig stattfindenden Lebensmittel-Ausschreibungen sind nicht nur Qualität, Herkunft und Preis entscheidend, auch der Geschmack der BewohnerInnen muss getroffen werden. 2013 wurden BewohnerInnen zum Mitentscheiden eingeladen. Die engagierten SeniorInnen nahmen an einer Milch- und Käseverkostung sowie einer Brot- und Fleischverkostung teil.

*„Mir gefällt, dass auch wir verkosten können. Die Köche haben es geschafft, ohne viele Gewürze den echten Fleischgeschmack herauszuarbeiten.“*

Gertrude Schwarz, Teilnehmerin der Fleischverkostung im Haus Penzing

*„Unseren Bewohnerinnen und Bewohnern zuzuhören, ihre Anliegen ernst zu nehmen, ihre Sprache zu sprechen und respektvoll mit ihnen umzugehen, ist unser höchstes Anliegen. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter des KWP tut alles und gibt sein Bestes, um diesem Anspruch gerecht zu werden.“*

Norbert Koblinger, Bereichsleiter Kundenmanagement

Auch bei Bauvorhaben werden BewohnerInnen vielfach mit eingebunden. Ein Beispiel stellt das Haus Laaerberg dar: Die im Haus vorhandenen extrabreiten und tiefer gelegten Fensterbänke sollten im Zuge der Umbau- und Sanierungsarbeiten gegen solche mit normaler Breite ausgetauscht werden. Die BewohnerInnen deponierten den Wunsch, die breite Variante beizubehalten. Nach einer Prüfung durch die Verantwortlichen im Baubereich wurde diesem Wunsch nachgekommen.

Den BewohnerInnen einen guten Einblick in das Miteinander in den Häusern zu gewähren und ihrer Kreativität Raum und Rahmen zu geben: Das ist die Idee hinter der 2013 ins Leben gerufenen „Haus.Zeitung“. Es ist das erste Medienprojekt dieser Art im KWP. Aufgrund des positiven LeserInnenechos wird das Magazin nun zweimal im Jahr erscheinen.



Die Haus.Zeitung: Das neue BewohnerInnen-Magazin der *Häuser zum Leben*.



Lieselotte Schwing-Schleritzko und Augustin Gerstmann. Als BewohnerbeirätInnen sind sie Vertrauensperson, Brückenbauer und Problemlöser.

## INTERVIEW

# Beteiligung und Mitsprache

Lieselotte Schwing-Schleritzko (78, Haus Prater) und Augustin Gerstmann (91, Haus Gustav Klimt) sind BewohnerbeirätInnen in ihren Häusern. Sie sind somit wichtige InteressensvertreterInnen.

*Sie sind beide Bewohnerbeiräte. Warum?*

**Schwing-Schleritzko:** Ich persönlich schätze den Kontakt mit Menschen. Ein besonderes Anliegen ist mir die Integration neuer BewohnerInnen. Denn das ist ein Schritt, vor dem viele Respekt haben – die gewohnte Umgebung verlassen, in eine neue mit festgelegten Regeln kommen. Die meisten sind sehr dankbar für jede Hilfe in den ersten Tagen.

**Gerstmann:** Wir vermitteln zwischen den BewohnerInnen und der Direktion des Hauses, entscheiden aber selbst nichts. Ich betrachte mich als Brückenbauer und Problemlöser. Man muss auf jeden Fall etwas für seine Mitmenschen übrig haben!

*Welche Anliegen werden am öftesten an Sie herangetragen?*

**Schwing-Schleritzko:** Ich kümmere mich vor allem um MitbewohnerInnen, die geistig nicht mehr ganz fit sind. Für manche ist es schwer, sich in den Tagesablauf im Haus einzufügen. Ich unterstütze sie zum Beispiel bei Fragen wie wann und wo das Mittagessen ist, wann der eigene Hausarzt im Haus ist und wo ich hin muss, um verschiedene Dinge zu erledigen.

**Gerstmann:** Es gibt viele Fragen zum Essen. Zu viel Salz, zu wenig Salz, und: Warum lebe ich eigentlich noch, wenn ich nicht mehr so viel essen kann? Diese Frage höre ich oft von MitbewohnerInnen, die Diät halten müssen. Als Bewohnerbeirat bin ich auch eine Art Vertrauensperson. Ich kann aber nur Hilfe anbieten und nachfragen, wie's geht. Viele nehmen das gerne an, manche schotten sich aber auch komplett ab.

*Das KWP sieht die BewohnerInnen nicht nur als KundInnen, sondern auch als PartnerInnen. Gerade im Hinblick auf Vorschläge, wie man etwas besser machen kann. Finden Sie, dass Ihre Meinung auch gehört wird?*

**Gerstmann:** Ja, finde ich schon. Wir BewohnerbeirätInnen vermitteln erfolgreich in vielen Fällen. Von Bewohnerseite kann ich aber sagen, dass man es nicht allen recht machen kann.

**Schwing-Schleritzko:** Unsere Anliegen im Haus werden gehört. Es gibt einen direkten Draht zur Direktorin. Wobei natürlich auch Mitarbeit von uns BewohnerInnen eingefordert wird. Ein schönes Beispiel ist der Blumenschmuck in den Gängen, um dessen Pflege wir uns gerne selbst kümmern. Wir haben auch ein Ehepaar, das fast allein den Garten pflegt. Das Mitspracherecht sorgt also auch für jede Menge sinnstiftende Beschäftigung.





Neben den Häusern ist das Bewohnerservice Anlaufstelle für Wünsche, Lob und Kritik der BewohnerInnen.

### Kritische Rückmeldungen werden ernst genommen

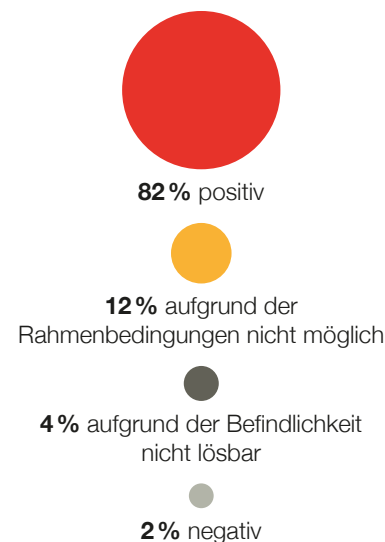
Im KWP hat das Miteinander einen großen Stellenwert. Oft bedarf es nur eines Gesprächs, um Fragen oder Missverständnisse zu klären oder auf Wünsche der BewohnerInnen einzugehen. Grundsätzlich nimmt in den KWP-Häusern jede/jeder MitarbeiterIn Kundenfeedback entgegen. Darüber hinaus gibt es in jedem Haus Briefkästen zur Deponierung von Wünschen, Lob und Kritik. Weitere Anlaufstellen sind die zahlreichen hausspezifischen Veranstaltungen wie z. B. BewohnerInnenversammlungen, Angehörigenabende und die regelmäßigen Sitzungen der BewohnerbeiräteInnen.

### Beschwerden im Jahr 2013

Bereich	in Prozent
Gastronomischer Bereich	36
Haus.Büro	23
Gepflegt.Wohnen (Ambulanter und Stationärer Bereich)	16
Technische Hausbetreuung	11
Umfeld	4
Interne Leistungsangebote	3
Klub	2
Schwerpunktstation	1
Reinigung	1
Waschküche	1
Externe Leistungsangebote	1
Sonstige	1

In zweiter Instanz ist das Bewohnerservice für Lob- und Beschwerdemanagement im KWP verantwortlich. Im Berichtsjahr wandten sich neben den BewohnerInnen (44 Prozent) auch Angehörige (40 Prozent) und Personen, die anonym bleiben wollten bzw. im Naheverhältnis zu den BewohnerInnen stehen, an das BWS. Insgesamt wurden 2013 rund 550 kritische KundInnenrückmeldungen und 300 Wünsche und Anregungen an das KWP herangetragen. Der überwiegende Teil der Anfragen (82 %) konnte im Zusammenwirken mit den MitarbeiterInnen der Häuser oder mit den zentralen Bereichsleitungen gelöst werden.

### Evaluierung der Erledigung von Beschwerden



## Ausgewogene Ernährung zum Wohl der BewohnerInnen

Ernährung wirkt sich maßgeblich auf die Gesundheit und die Zufriedenheit aus. Daher legt das gastronomische Management des KWP großen Wert auf gesunde und ausgewogene Ernährung.

Wissenschaftliche Studien zeigen, dass im Alter der Bedarf an Kalorien sinkt, der Vitamin- und Mineralstoffbedarf jedoch nahezu gleich bleibt oder sogar erhöht ist. Dies stellt an das gastronomische Management des KWP spezifische Anforderungen an die richtige Lebensmittelauswahl: Nahrungsmittel mit einer hohen Nährstoffdichte, wie Obst, Gemüse, Vollkornprodukte oder Fisch, sind hervorragend geeignet, Vitamin- und Mineralstoffdefiziten vorzubeugen oder diese zu kompensieren. Das KWP-Frischküche-Konzept setzt bei der Lebensmittelbeschaffung daher neben Wirtschaftlichkeit und Qualität vor allem auf Regionalität und Saisonalität. Stolz sind die ExpertInnen des KWP-Lebensmitteleinkaufs darüber, dass im Berichtsjahr 74 Prozent aller Lebensmittel aus Österreich kamen.

### 74 Prozent der Lebensmittel, die in den Häusern zum Leben verarbeitet werden, sind „Made in Austria“



Die BewohnerInnen schätzen die gastronomische Verpflegung in den Häusern zum Leben. Der Grund: schmackhaftes, ausgewogenes Essen sowie kompetentes und freundliches Service durch die Gastro-MitarbeiterInnen.

Die Zusammenarbeit mit den heimischen Bio-Bauern wurde 2013 weiter ausgebaut. Die enge Kooperation mit den Bauern ermöglicht eine gute Planung der gewünschten Obst- und Gemüsesorten bereits im Vorfeld. So wurden die PartnerInnenbetriebe gebeten, zuvor definierte saisonale Sorten und Mengen an gewünschtem Bio-Obst und Bio-Gemüse anzubauen. Damit ist einerseits die zeit- und wunschgemäße Lieferung des reifen Obstes und Gemüses für das KWP und andererseits eine sichere Abnahme der Ernte für die Bauern garantiert.

*„Im KWP sind Nachhaltigkeit und Frischküche keine Schlagworte, sondern gelebte Realität. Die schmackhaften, mit vorwiegend regionalen, biologischen und saisonalen Zutaten zubereiteten Gerichte sind perfekt auf die Bedarfe und Bedürfnisse unserer BewohnerInnen zugeschnitten.“*

Thomas Redolfi,  
Bereichsleiter Gastronomisches Management





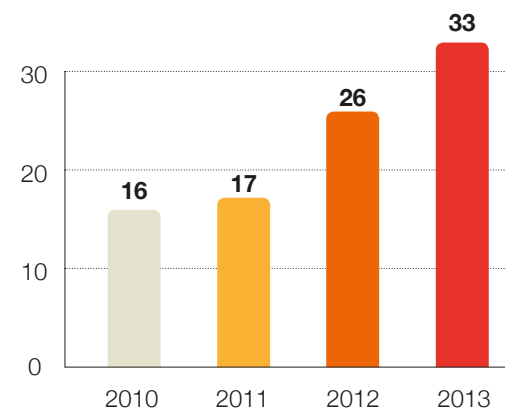
Trotz großer Hitze freuten sich die BewohnerInnen, viel Wissenswertes über biologische und nachhaltige Landwirtschaft zu erfahren.

### Zurück zum Produkt: BewohnerInnen besuchen Bio-Bauernhof

Woher die Nahrungsmittel kommen, dieser Frage gingen BewohnerInnen auf den Grund und besuchten im Juli 2013 einen Bio-Bauern in Ruprechtshofen (NÖ). Bio-Bauer Leichtfried bewirtschaftet 50 Hektar im Einklang mit der Natur – ohne chemische Dünge-, Pflanzenbehandlungs- oder Futtermittel. Daraus entsteht ein natürlicher, in sich geschlossener Kreislauf. Ein solcher bringt nicht nur gesundheitliche Vorteile, sondern spart laut Bio Austria auch 200.000 Tonnen synthetischer Düngemittel pro Jahr ein.

### Biolebensmittel-Quote

in Prozent



Die einfache Formel lautet daher: Je größer der Anteil an biologischer Ernährung, desto höher auch der Beitrag zum Klimaschutz.

*„Es ist schön zu sehen, woher unser Obst und Gemüse stammt – und mit wie viel Liebe und Engagement es angebaut und geerntet wird.“*

Familie Brosenbauer aus dem Haus Leopoldau beim Ausflug zum Biobauern

### DAS KWP-KOCHBUCH FÜR DEN UMWELTSCHUTZ

Natürlich guter Geschmack, natürlich besser für die Umwelt und natürlich am besten für die Gesundheit: Klimaschonend zu kochen und damit gleichzeitig gesünder zu essen, ist nicht nur eine Frage der Einstellung, sondern vor allem auch der richtigen Zutaten. Daher steht seit über einem Jahr für alle BewohnerInnen der *Häuser zum Leben* der „natürlich gut Teller“ – ein Kooperationsprojekt von „ÖkoKauf Wien“ und der „umweltberatung“ – auf dem Speiseplan. Er berücksichtigt in besonderer Weise klimafreundliche Kriterien, zum Beispiel den Einsatz von biologischen, saisonalen und regionalen Lebensmitteln sowie nachhaltig produziertem Fisch; Fleisch wird allgemein reduziert. Die besten Rezepte wurden 2013 in einem Kochbuch vereint.



Umweltstadträtin Ulli Sima, Sozial- und Gesundheitsstadträtin Sonja Wehsely und der Bereichsleiter des Gastronomischen Managements Thomas Redolff präsentieren am 23. Mai 2013 im Haus Döbling das klimafreundliche Kochbuch.

### Ausweitung der unternehmens-eigenen Patisserie

Das strategische Vorhaben, durch Übernahme der Süßspeisenproduktion die Zulieferung durch Drittunternehmen kontinuierlich zurückzufahren, wurde 2013 umgesetzt. Mittlerweile wird an insgesamt vier Standorten produziert: in den Häusern Neubau, Döbling, Schmelz und Atzgersdorf. Die Belieferung vieler Häuser sowie einiger Pensionistenklubs ist damit gewährleistet.

#### Die Vorteile der eigenen Produktion:

- Die Produkte können exakt auf die ernährungsphysiologischen Bedarfe sowie Vorlieben der BewohnerInnen und KundInnen abgestimmt werden.
- Die Qualität der Produkte ist durch ein strenges Qualitätsmanagement auf durchgehend hohem Niveau angesiedelt. So wurden etwa im Jahr 2013 480.000 Stück Bio-Eier verwendet; der Bio-Anteil aller Zutaten liegt bei 28 Prozent. Auf Convenience-Produkte oder künstliche Aromastoffe, Weichhaltemittel, Farbstoffe oder Antischimmelmittel wird gänzlich verzichtet.
- Die händische Herstellung durch elf gelernte KonditorInnen sowie zehn Küchengehilfinnen garantiert höchste Qualität. Die Ausweitung dieses Bereichs ermöglicht die Schaffung neuer Arbeitsplätze.

### Serviceumstellung im Interesse der BewohnerInnen

Mit Ende Dezember 2013 wurde in allen Häusern von Buffetbetrieb auf serviertes Essen umgestellt. Mit dieser Service-Umstellung reagierte das KWP auf die zunehmend eingeschränkte Mobilität vieler BewohnerInnen.

*„Ich finde das Service wunderbar, weil überflüssiges Anstellen vermieden wird. Besonders freuen sich natürlich Rollator-Fahrerinnen und -Fahrer.“*

Dr. Jörg Jordan,  
Bewohner im Haus Margareten

### 1,7 Tonnen Weihnachtskekse

2013 unterstützten fünf junge Menschen mit Behinderung der Lebenshilfe Wien die KWP-KonditorInnen beim Weihnachtskekse-Backen. Insgesamt wurden 1,7 Tonnen Weihnachtskekse hergestellt.



1,7 Tonnen  
Weihnachtskekse (2013)

### QUALITÄTSSICHERUNG

Qualität muss messbar und überprüfbar sein – auch in der gastronomischen Versorgung. Neben den regelmäßigen Kontrollen durch das Marktamt führt das KWP interne Audits sowie regelmäßig LieferantInnenaudits durch. Diese engmaschige Überprüfung sichert die hohen Qualitätsstandards in den KWP-Küchen.

Zudem setzen die Verantwortlichen im Gastronomischen Management auf die Weiterbildung der MitarbeiterInnen zur Sicherung dieser Qualität. Alle in den Küchen beschäftigten MitarbeiterInnen nehmen einmal jährlich an den verpflichteten Hygienepersonalschulungen teil. Für die KüchenchefInnen gibt es eine eigene Hygiene-Plattform zum Erfahrungsaustausch.

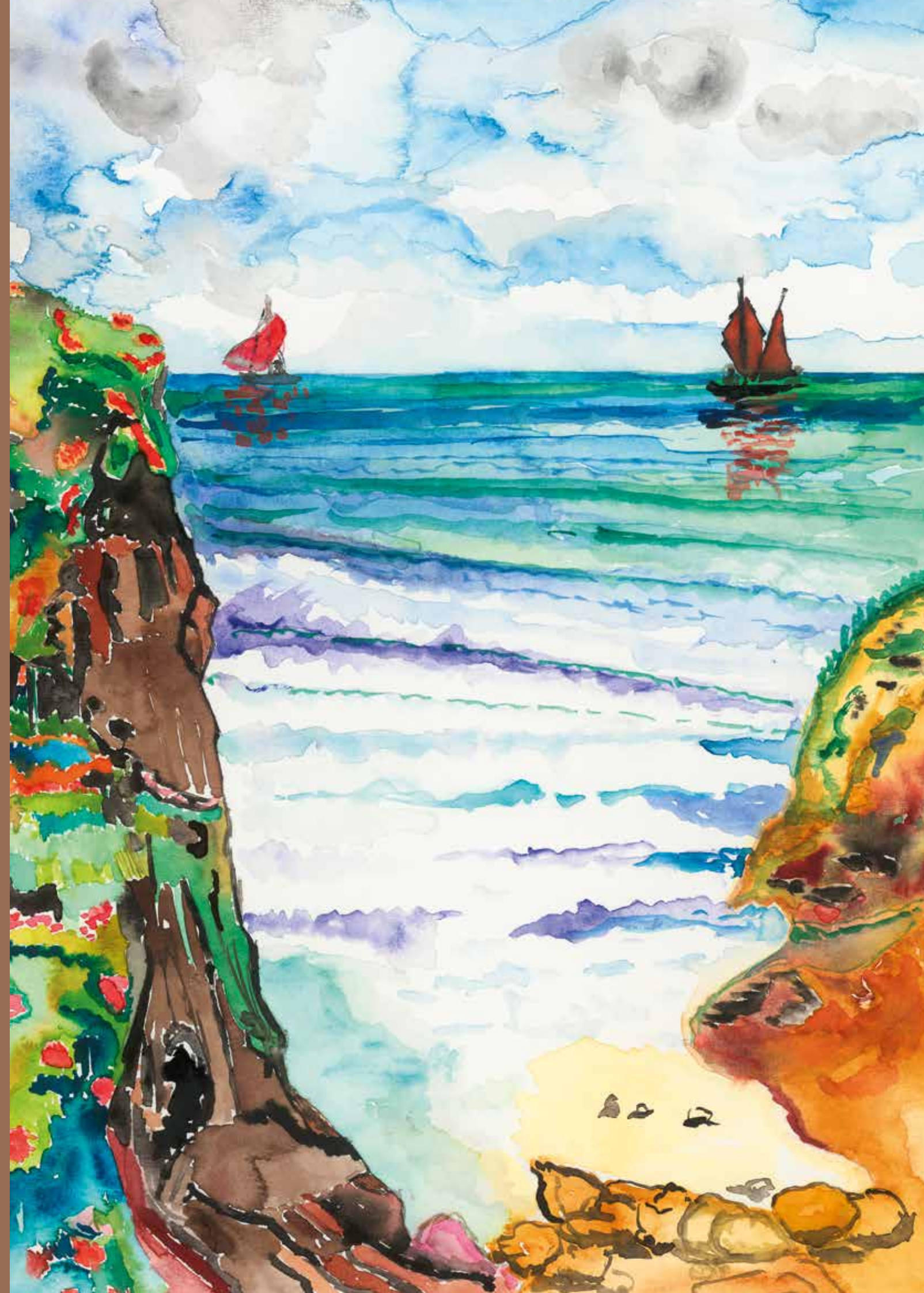
Eine Steigerung der Effizienz bei den Abläufen und eine Verbesserung im Berichtswesen im Gastronomischen Management ermöglichte die Einführung von KOST im Jahr 2013. Das neue Warenwirtschaftsprogramm bringt unternehmensintern viele Vorteile mit sich: transparentere Gestaltung der Verrechnung, interne Weitergabe von Inventurdaten; Unterstützung in der vorausschauenden Planung der Menüs, im Bestellwesen sowie in der Einkaufsorganisation und Lagerverwaltung für die Küchenverantwortlichen. Mittlerweile wurden 1.400 Einkaufsartikel und 3.200 Rezepturen ins Warenwirtschaftsprogramm eingepflegt.



Alfons Seppi  
*Bewohner im  
Haus Margareten*

# 3

MOTIVIERTE UND GUT AUSGEBILDETE MIT-  
ARBEITERINNEN SICHERN VERSORGUNGS-  
QUALITÄT FÜR UNSERE KUNDINNEN





# Die MitarbeiterInnen: Zentraler Faktor des Unternehmenserfolgs

Die MitarbeiterInnen des KWP zeichnet langjährige Erfahrung und vor allem die Leidenschaft für die Arbeit mit älteren Menschen aus.



Teamwork: die beste Form der Zusammenarbeit.

Mit Ende 2013 beschäftigte das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser insgesamt 3.629 Personen, von denen 3.399 in den Häusern und 230 in der zentralen Verwaltung tätig waren. Im Vergleich zum Vorjahr erhöhte sich der MitarbeiterInnenstand des KWP um erfreuliche 94 DienstnehmerInnen. Die Zahl der Lehrlinge betrug mit Ende 2013 insgesamt 63 – ein Anstieg von 18 Prozent zum Berichtsjahr 2012.

Das KWP stellt hohe und außergewöhnliche Anforderungen an seine MitarbeiterInnen. Um die Arbeit mit und für SeniorInnen kompetent, effektiv und mit Herz leisten zu können, hat das Unternehmen eine klare Vorstellung von engagierter Personalpolitik und verfügt über ein breites

## Anzahl MitarbeiterInnen 2013

	2013	2012
MitarbeiterInnen in den Häusern	3.399	3.302
MitarbeiterInnen der Zentrale	230	233
Lehrlinge	63	53
<b>GESAMT</b>	<b>3.629</b>	<b>3.535</b>

Spektrum an Instrumenten und Maßnahmen für die Personalentwicklung.

## Recruiting-Prozesse neu definiert

Die MitarbeiterInnen des KWP zeichnet langjährige Erfahrung, Fachwissen und die Leidenschaft für die Arbeit mit älteren Menschen aus – Fähigkeiten und Eigenschaften, die sie zum zentralen Erfolgsfaktor des Unternehmens werden lassen.

Um die passenden MitarbeiterInnen für sich zu gewinnen, setzte sich das KWP 2013 intensiv mit den Abläufen und Zuständigkeiten in der Personalauswahl auseinander. Bei derzeit rund siebzig verschiedenen Berufsgruppen im Unternehmen war es – aufgrund von Veränderungen am Arbeitsmarkt – notwendig, Bestehendes zu hinterfragen und an den tatsächlichen Bedarf anzupassen. Die KWP-Recruiting-Prozesse wurden neu definiert – sie wurden schlanker, effizienter und auf die jeweils offenen Stellen zugeschnitten.

Beim Festlegen dieser Abläufe wurde nicht nur darauf geachtet, sämtliche KWP-MitarbeiterInnen mit ihren Aufgaben und Qualitätsvorgaben (Recruiting-Kodex) vertraut zu machen. Ebenso wichtig war es, potentiellen zukünftigen MitarbeiterInnen einen Einblick in das Unternehmen zu ermöglichen: in die Aufgaben und die Bedürfnisse der KundInnen genauso wie in die Zusammenarbeit mit den KollegInnen. So ist sichergestellt, dass sich beide Seiten mit Freude füreinander entscheiden.

## Bewerbungen in allen Pflegeberufen



*„Professionelle Personalentwicklung und die damit verbundene gezielte Förderung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind wesentliche Faktoren unseres Unternehmenserfolgs.“*

Mag.<sup>a</sup> Eva Bader, Leiterin HR&QM

## Förderung von Führungskompetenz und Wissen

Um professionell auf die Ansprüche und Bedürfnisse der BewohnerInnen eingehen zu können, werden MitarbeiterInnen laufend aus- und weitergebildet. Das interne Fortbildungsangebot wird jedes Jahr mit Blick auf aktuelle Entwicklungen und Neuerungen im KWP für alle Berufsgruppen evaluiert und bietet eine breite Palette an fachlichen, persönlichkeitsbildenden und gesundheitsfördernden Seminaren an. Definierte Bildungsstandards legen fest, welche Kompetenzen MitarbeiterInnen im KWP innerhalb eines vorgegebenen Rahmens mindestens erworben haben sollten. Diese Standards schaffen den Rahmen für eine konstante Qualitätsentwicklung und -sicherung in der Organisation.

## Seminarteilnahme

Anzahl der Seminare	Anzahl der TeilnehmerInnen
<b>660</b> 2013	<b>8.000</b>
480 2012	5.000
355 2011	4.770



Permanente Aus- und Weiterbildung sichert die Kompetenz der MitarbeiterInnen – und macht zudem Spaß.

Um die administrative Abwicklung des Schulungsangebots zu vereinfachen, wurde den Führungskräften im Jahr 2013 die neue Bildungssoftware „BILDUNG“ zur Verfügung gestellt. Damit können sie die Fortbildungsmaßnahmen ihrer MitarbeiterInnen steuern, überprüfen und nach verschiedenen Kriterien auswerten.

Das Führungskräfte-Entwicklungsprogramm (FEP) wurde 2013 erfolgreich fortgesetzt. Die ersten 200 Führungskräfte werden dieses mit 2014 abschließen. Ebenso wurde 2013 das Angebot der Wiener Schule für Sozialberufe (WiSOZ) in der Ausbildung zur Pflegehelferin und zum Pflegehelfer sowie zu HeimhelferInnen intensiv genutzt.

## MOVE: POTENTIALE NUTZEN UND FÖRDERN

Eines der großen erfolgreichen Ausbildungsprogramme des KWP ist MOVE – das interne Nachwuchskräfteentwicklungsprogramm. Der Fokus liegt auf der Höherqualifizierung bestehender MitarbeiterInnen. Das Angebot umfasst die Programmschienen „Führungskarriere“, „Fachkarriere“ oder „Fachkarriere Pflege“.

In der „Führungskarriere“ wurden vier MitarbeiterInnen mit individuellen Entwicklungsplänen auf dem Weg in die Führungsposition unterstützt.

Bei der „Fachkarriere Pflege“ baute der Bereich HR&QM die Kooperation mit dem Aus- und Weiterbildungszentrum Soziales Wien GmbH (AWZ) aus; die MitarbeiterInnen wurden über die gesamte Ausbildungszeit begleitet.

Aufgrund der Bedarfsmeldungen der Geschäftsleitung für das Jahr 2014 und der bereits eingetroffenen Bewerbungen zu MOVE wird das Angebot an Aus- und Weiterbildungen erweitert und somit auch im kommenden Jahr bedarfsgerecht umgesetzt.



## INTERVIEW

## Zufriedenheit motiviert



Vernetzung, Bildungs- und Karrieremöglichkeiten machen für Direktorin Sabine Schratt einen attraktiven Arbeitgeber aus.

Sabine Schratt ist Direktorin im Haus Liebhartstal. Im Interview erzählt sie über ihren Weg dorthin und verrät, was attraktive Arbeitgeber ausmacht.

*Sie haben im KWP eine bemerkenswerte Karriere gemacht. Was waren die Meilensteine auf dem Weg zur Direktorin?*

Ich habe 2006 als Büroleiterin im Haus Rossau begonnen. Während meiner Tätigkeit im KWP konnte ich im Rahmen des internen Ausbildungsprogramms die EDE-Ausbildung zur Heimleiterin absolvieren. Nach Abschluss der Ausbildung begann ich im Jänner 2011 ein Leitungspraktikum im Haus An der Türkenschanze, übernahm danach die Teamleitung Haus.Büro und war ab 2012 zusätzlich als stellvertretende Direktorin tätig. Seit Juni 2013 bin ich Direktorin im Haus Liebhartstal.

*War es von Anfang an Ihr Ziel, Direktorin zu werden?*

Ja, eigentlich schon. Ich habe mir allerdings keinen Zeitdruck gemacht.

*Das Bildungsprogramm des KWP steht allen MitarbeiterInnen offen. Was gefällt Ihnen daran?*

Es gibt eine Vielzahl an Seminaren, und dank professioneller Aufbereitung des jährlichen Fortbildungsprogramms ist immer klar, welches Seminar für welche Berufsgruppe vorgesehen ist. In der Privatwirtschaft war die Teilnahme an einer Fortbildung keine Selbstverständlichkeit. Bildung ist für mich aber ein wichtiger Teil der Unternehmenskultur.

*Oft ist eine Karriere synonym mit Arbeitgeberwechseln in immer höhere Positionen.*

*Warum sind Sie beim KWP geblieben?*

Nur ein Beispiel: Das Haus Liebhartstal zieht im Sommer in das neu gebaute Haus um. Dieser Umzug stellt für alle MitarbeiterInnen des Hauses eine große Herausforderung dar. Aufgrund guter Vernetzung im Unternehmen konnten wir häuserübergreifend von Erfahrungen lernen und zahlreiche Ideen aufgreifen. So arbeiten wir alle gemeinsam daran, diesen Umzug für alle Beteiligten so gut wie möglich zu gestalten. Beispiele wie diese machen einen attraktiven Arbeitgeber aus und sind der Grund, warum ich gerne im KWP arbeite.

*Apropos Umzug: Wie geht es Ihnen und Ihrem Team damit?*

Trotz erhöhten Arbeitsaufwands freuen wir uns alle schon sehr auf das neue Haus. Die Vorbereitungsarbeiten laufen auf Hochtouren, die Unterstützung durch den Bereich „Infrastruktur und Technik“ ist optimal. Wir bemühen uns, möglichst viele Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner zu erfüllen: In welche Himmelsrichtung wollen Sie Ihre Fenster? In welchem Stockwerk möchten Sie wohnen? Alle diese Wünsche wurden bereits in Einzelgesprächen erhoben. Die Zufriedenheit unserer Bewohnerinnen und Bewohner ist für mein Team und mich das Allerwichtigste.

## Lehrlinge – eine Investition in die Zukunft

Lehrlinge nehmen im KWP einen besonderen Stellenwert ein. Sie sind die Zukunft des Unternehmens – sei es als MitarbeiterInnen oder als spätere Führungskräfte. Daher erhalten sie eine Ausbildung, die auf individuelle Stärken und Lernfelder eingeht.

Das KWP wird in den nächsten zwei Jahren die Gesamtanzahl seiner Lehrlinge auf einhundert aufstocken. Ein Viertel der Auszubildenden im gastronomischen Bereich sind Jugendliche mit Behinderung; sie durchlaufen eine integrative Lehre.



Lehrlingscheck der Kochlehrlinge im Haus Neubau (Jänner 2013): Von den 25 TeilnehmerInnen befanden sich neun in integrativer Ausbildung. Der Lehrlingscheck umfasst eine theoretische Prüfung, einen Praxisteil und die Bewertung der persönlichen Lehrlingsmappen. Im Bild: Die Siegerehrung der Koch- und Bürolehrlinge.

### Entwicklung der Lehrlingszahlen 2010–2013

BEREICH	2010	2011	2012	2013
Bürokauffrau/-mann	24	26	26	28
Finanz- und RechnungswesenassistentIn	–	1	1	1
IT-TechnikerIn	–	2	1	2
Koch/Köchin	22	25	25	32
<b>SUMME</b>	<b>46</b>	<b>54</b>	<b>53</b>	<b>63</b>

Das Ziel für 2015  
**100**  
Lehrlinge

### Lehrlinge umfassend ausbilden

Neben der Ausbildung im Betrieb absolvieren die Lehrlinge Fachseminare in der Berufsschule. Das KWP unterstützt auch bei der Lehre mit Matura. Ein wichtiger Teil der Ausbildung ist die Förderung von Schlüsselkompetenzen; dies wird durch eine Reihe persönlichkeitsbildender Seminare sichergestellt. Weiters lernen die Lehrlinge das Umfeld des KWP kennen: In Exkursionen besuchen sie GeschäftspartnerInnen, Lieferanten und unternehmensnahe Betriebe.

Auch innerhalb des Unternehmens bekommen die Lehrlinge Gelegenheit, Einblick in alle für die Ausbildung relevanten Bereiche (Rotation) zu gewinnen und dadurch neue Teams und Aufgaben kennenzulernen. Ein Höhepunkt ist sicherlich einmal im Jahr der „Talk mit Frau GF“. Dabei diskutieren die Jugendlichen mit der Geschäftsführerin über Stärken und Schwächen der Ausbildung.

Das alles bedarf einer übergreifenden Strategie und laufender Qualitätssicherung. Dazu wurden vom Bereich HR&QM entsprechende Instrumente



entwickelt, die die AusbilderInnen bei ihrer Arbeit unterstützen.

Zur Steigerung der Motivation und Erweiterung des Fachwissens nehmen KWP-Lehrlinge an internen wie externen Wettbewerben teil oder begeben sich auf spannende Exkursionen. Die Vielfalt an Produkten kennenzulernen, die der Gastronomie zur Verfügung stehen, und einiges über Infrastruktur und Lagerhaltung zu erfahren: Mit diesem Ziel begaben sich 2013 KWP-Kochlehrlinge unter anderem zum Großmarkt Wien.



Am 8. April traten zwei Auszubildende zur Bundesländer-Vorauscheidung für den „Eurogast Big Cooking Contest 2013“ in Wien an und kochten sich auf einen großartigen dritten Platz.

#### COOKING CUP: HOCHKARÄTIGE JURY PRÄMIERTE DAS KWP-KOCHTEAM 2013



Das Koch-Team der Region Süd überzeugte mit seinem 3-gängigen Menü aus regionalen, biologischen und saisonalen Zutaten die Jury.

Drei Kochteams aus den *Häusern zum Leben* stellten am 18. Oktober 2013 beim internen Kochwettbewerb ihre Kreativität und ihr Können unter Beweis. Unter den Augen einer hochkarätigen Jury – wie etwa die Haubenköche Toni Mörwald, Siegfried Kröpfl und Johann Schwarz – bereiteten sie aus regionalen, biologischen und saisonalen Produkten dreigängige Menüs zu. Als Austragungsort des Wettbewerbs diente das Chefmanship Centre von Unilever Food Solutions. Als Sieger trat zum zweiten Mal das Team der Region Süd hervor.

## Gesundheitsförderung: Der Weg zum „Gesunden SeniorInnen-Wohnhaus“

Gegen Ende 2012 wurde das Pilotprojekt „Gesundheit hat kein Alter“ in drei Häusern erfolgreich abgeschlossen. Die darin initiierten gesundheitsfördernden Maßnahmen galt es 2013 im betrieblichen Alltag zu verankern und auszurollen. KWP-weit wurde die Implementierung des Gesundheitsförderungsprogramms in den Regelbetrieb vorbereitet. Die folgenden zwei Ansätze sorgen dabei für Nachhaltigkeit und Effektivität:

### 1. Das Wesentliche und Nützliche in den Vordergrund stellen

- **Gesundheitszirkel** stellen sicher, dass relevante Inhalte systematisch bearbeitet werden.
- **ErgonomielotsInnen** gewähren eine umfassende Bearbeitung des Themas Ergonomie.
- **Die Mobilitätsintervention „Bewegtes Leben“** motiviert BewohnerInnen dazu, sich körperlich und geistig fit zu halten.

- Die Einbindung der Angehörigen durch spezifische Kommunikationsstrategien hilft, mit der Lebenswelt der BewohnerInnen vertraut zu werden.

### 2. Partnerschaften eingehen

- Wie bei der Einführung der Projekte „Gesundheit hat kein Alter“ und „Gesunde Klubs“ wird es weiterhin die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit der Wiener Gesundheitsförderung (WiG) sowie die wissenschaftliche Begleitung und Unterstützung durch das Ludwig Boltzmann Institut (LBI) geben.

Im Berichtsjahr 2013 fiel der Startschuss für die Implementierung zunächst in den ehemaligen Pilothäusern Gustav Klimt, Tamariske-Sonnenhof und Wieden sowie in den Häusern Brigittenau, Föhrenhof und Wienerberg. Sie alle nehmen eine Vorreiterrolle bei der Umsetzung systematischer und nachhaltiger Gesundheitsförderung ein. Davon werden in weiterer Folge alle anderen Häuser profitieren – sukzessive jedes Jahr: Erfolgreiche Gesundheitsförderung ist ein Organisationsentwicklungsprozess, in dem Maßnahmen geplant, umgesetzt, laufend evaluiert und gegebenenfalls angepasst werden müssen.

Mit seinem maßgeschneiderten Gesundheitsförderungsprogramm befindet sich das KWP auf dem Weg zum „gesunden SeniorInnen-Wohnhaus“. Schließlich entspricht es dem Anliegen und Auftrag des Unternehmens, eine gesundheitsförderliche Arbeits- und Lebenswelt für MitarbeiterInnen und BewohnerInnen zu bieten.



MitarbeiterInnen und BewohnerInnen eine gesundheitsförderliche Arbeits- und Lebenswelt zu bieten, ist Aufgabe der betrieblichen Gesundheitsförderung.

#### ARBEITSPLATZEVALUIERUNG PSYCHISCHER BELASTUNGEN

Per 1. Jänner 2013 trat die ArbeitnehmerInnen-schutzgesetz-Novelle (BGBl. I Nr. 118/2012) in Kraft. Sie betont die Wichtigkeit der psychischen Gesundheit und der Prävention arbeitsbedingter psychischer Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen. Das KWP reagierte mit einer Arbeitsplatzevaluierung: Die MitarbeiterInnenbefragung unter dem Motto „Wir wollen von Ihnen wissen, wie es Ihnen bei der Arbeit geht“ wurde im Oktober 2013 in Kooperation mit einem externen Institut in allen Bereichen des KWP durchgeführt. Die Präsentation der Ergebnisse ist im ersten Quartal 2014 geplant. Im Anschluss werden – wo erforderlich – Maßnahmen erarbeitet und umgesetzt.

#### DIVERSITÄTSMANAGEMENT: BEWUSSTER UMGANG MIT VIELFALT



Jung und Alt und MitarbeiterInnen aus 50 verschiedenen Nationen – das ist gelebte Vielfalt im KWP.

Zu den Grundsätzen nachhaltiger Personalarbeit gehört Chancengleichheit, unabhängig von Alter, Geschlecht, ethnischer Herkunft und Hautfarbe, Behinderung und sexueller Orientierung. Um den MitarbeiterInnen in diesen Dimensionen gerecht zu werden und auch die BewohnerInnen einzube-

ziehen, hat sich das KWP 2010 entschlossen, eine eigene Stabsstelle für Diversitätsmanagement (DiM) zu schaffen. Beim DiM geht es um die Wahrnehmung, Anerkennung und Wertschätzung von Vielfalt, um ihre Förderung und Nutzung – sowohl unter den MitarbeiterInnen als auch den BewohnerInnen. Eines der Projekte, die von der Stabsstelle Diversitätsmanagement im Jahr 2013 begonnen wurden und 2014 fortgesetzt werden, ist die Initiative „Sprachen. Vielfalt“. Auf freiwilliger Basis wurden die im KWP von MitarbeiterInnen gesprochenen Sprachen erhoben, ebenso wie die Zugehörigkeit zu Kulturen oder Traditionen. Damit öffnet sich das KWP zugleich für neue KundInnengruppen: Mit der Umfrage soll festgestellt werden, welche Potentiale im Unternehmen vorhanden sind, um auch BewohnerInnen mit Migrationshintergrund in den *Häusern zum Leben* ein schönes Zuhause zu bieten.



**Karl Kappel**  
*Bewohner im  
Haus Am Mühlengrund*



# 4

HOHES ENGAGEMENT  
FÜR WIENER SENIORINNEN



# Präventionsarbeit – der Auftrag der Pensionistenklubs der Stadt Wien

Social Networking der besonderen Art: Pensionistenklubs stellen eine gute Möglichkeit dar, die Wiener SeniorInnen miteinander zu vernetzen.



Die Pensionistenklubs sind Orte des Miteinanders und der Freundschaft.

Leben bedeutet Veränderung. Dies trifft auf den persönlichen Lebensprozess jedes/r Einzelnen zu und umfasst psychische, physische und soziale Aspekte. Zudem beeinflussen gesellschaftliche Veränderungen unser Leben. Durch Fortschritte in der Medizin werden Menschen in unserem Kulturkreis immer älter, gleichzeitig wandelt sich das klassische Familienmuster. Das Modell der Großfamilie, die in unmittelbarer Nähe zueinander wohnt oder sich gar einen Haushalt teilt, ist kaum mehr vorzufinden: Einsamkeit im Alter nimmt zu.

Gleichzeitig gibt es jedoch auch positive Entwicklungen, denen eine zeitgemäße SeniorInnenbetreuung Rechnung tragen muss: Die Menschen sind immer länger aktiv, wollen ihre Zeit genießen und auch im Alter ihre Kompetenzen erhalten und fördern. Hier setzen die vielfältigen Angebote der *Pensionistenklubs der Stadt Wien* an.

Die Pensionistenklubs stellen eine niederschwellige und kostenlose Möglichkeit dar, Menschen miteinander zu vernetzen. Die BesucherInnen

sind Teil einer Gemeinschaft und können Freundschaften knüpfen. Zusätzlich haben die Klubs eine Beratungs- und Informationsfunktion.

Im Jahr 1946 als „Wärmestuben“ mit Suppen- und Teeausgabe ins Leben gerufen, zielten die Pensionistenklubs der ersten Stunde darauf ab, alte und vom Krieg in Armut gestürzte MitbürgerInnen zu unterstützen. Heute bieten sie mit Musikveranstaltungen, Gymnastik, Ausflügen, Urlaubsangeboten u. Ä. ein umfassendes Programm für Körper, Geist und Seele.

Seit 2002 entwickelt sich der Trend vom traditionellen Pensionistenklub in Richtung SeniorInnen-Treff – die neue Generation der Pensionistenklubs. Charakteristisch für die SeniorInnen-Treffs ist die zeitgemäße Ausstattung mit moderner Kommunikationstechnik, einer Küche und seniorInnengerechten Sanitäranlagen. Selbstverständlich wurden bei der Planung die Bedürfnisse der KlubbesucherInnen berücksichtigt: Die SeniorInnen-Treffs sind barrierefrei gestaltet.

## Klubaktivitäten kommen in den Häusern gut an

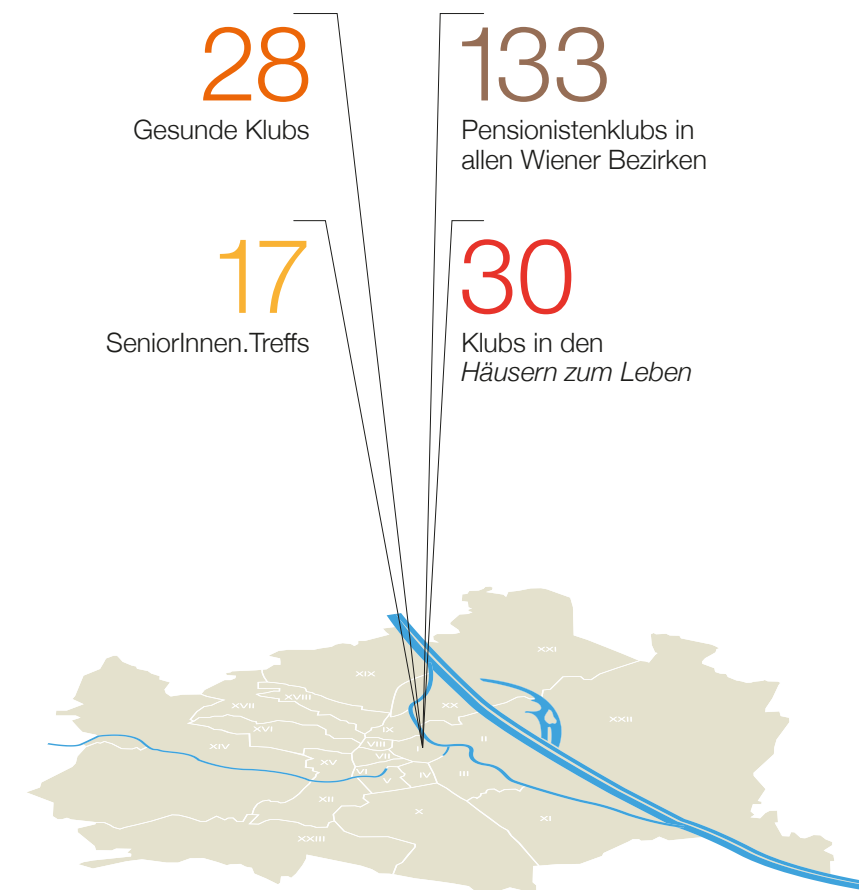
Klubaktivitäten in den Pensionisten-Wohnhäusern sind zu einem fixen Bestandteil der Hausbetreuung geworden. Durch den ganzjährigen Klubbetrieb in allen Häusern und die Ausdehnung des Klubgeschehens auf die stationären Bereiche können die Aktivierungs- und Freizeitveranstaltungen bedarfsorientierter angeboten werden. Die positiven Rückmeldungen der BewohnerInnen bestätigen diesen Weg.

## Weiterbildung für die Begleitung in allen Lebenssituationen

Die Arbeit und die Kommunikation mit SeniorInnen stellt für die KlubbetreuerInnen bisweilen eine große, wenn auch lohnende Herausforderung dar.

Um den MitarbeiterInnen ein adäquates Werkzeug für ihre anspruchsvolle Tätigkeit an die Hand zu geben, wurden 2013 zahlreiche Weiterbildungsmaßnahmen angeboten. Im Mittelpunkt standen Themen wie Erste Hilfe, Validation, Biografie-/Erinnerungsarbeit, Umgang mit Konfliktsituationen, Umgang mit Depressionen und depressiven Verstimmungen, Mobilitätsintervention u. Ä. Rund 420 Teilnahmen an diesem Angebot konnten im Berichtsjahr verzeichnet werden.

Die 334 KlubbetreuerInnen der Pensionistenklubs spielen als verlässliche AnsprechpartnerInnen im Leben der KlubbesucherInnen eine wertvolle Rolle.







Billard – eine Freizeitbeschäftigung, die nicht nur Spaß macht, sondern auch die Konzentration stärkt.

### 17. SeniorInnen.Treff eröffnet

Im September 2013 eröffnete, nach etwa einem Jahr Umbauzeit, der neueste Pensionistenklub der Stadt Wien, der SeniorInnen.Treff in Rodaun (23., Breitenfurter Straße 452/1). Den BesucherInnen stehen auf 280 barrierefreien Quadratmetern großzügige Räume zur Verfügung, die neben einem Billardtisch, einer Internetstation und einer eigenen Terrasse auch genügend Stauraum sowie ein eigenes Büro für die MitarbeiterInnen bieten. Neben einem bereits bestehenden bunten

Familie Fasser nimmt das vielfältige Freizeitangebot des neuen SeniorInnen.Treff Rodaun gern in Anspruch.



Programm aus Bewegungsgruppen, Gedächtnis-training und einer Bastelrunde ist das Team sehr stolz, ab Jänner 2014 auch ein „Gesunder Klub“ sein zu dürfen.

Seit September 2013 konnten dreißig neue Klub-besucherInnen gewonnen werden. Der Zuspruch zum neuen SeniorInnen.Treff Rodaun ist bei den neuen BesucherInnen sowie bei den Stamm-gästen – wie etwa Maria und Alfred Fasser (76 und 81 Jahre) – unverändert groß und positiv.

#### Warum sind Sie Mitglieder im SeniorInnen.Treff Rodaun?

**Alfred Fasser:** Der SeniorInnen.Treff Rodaun ist ganzjährig geöffnet – somit können die hellen und freundlichen, funktionell eingerichteten Räumlichkeiten das ganze Jahr genutzt werden. Dank der beiden Betreuerinnen gibt es ein wunderbares, vielseitiges Angebot an Aktivitäten – unser Klub ist diesbezüglich sicher ein Vorbild.

#### Welche Programmangebote sind Ihnen persönlich wichtig?

**Maria Fasser:** Wichtig ist uns vor allem die Vielfalt – besondere Freude macht uns gemeinsames Basteln und Gymnastik. Ebenso schätzen wir gute Gespräche und feiern gerne gemeinsam Feste und Geburtstage – alles Dinge, die eine gute Gemeinschaft im Klub fördern.

### INTERVIEW

## Im Vordergrund steht das Miteinander

Judith Ries-Burger ist seit 2005 Bezirksklub-Leiterin in Wien-Ottakring. Im Gespräch erzählt sie über die neue Einsamkeit im Alter und wie die Pensionistenklubs der Stadt Wien dem entgegenwirken.

*Das dichte Netz und das Angebot der Pensionistenklubs sind einzigartig. Können Sie mehr dazu erzählen?*

Die Pensionistenklubs tragen einen großen Teil zum sozialen Wohlbefinden älterer MitbürgerInnen in den Bezirken bei. Für die älteren BesucherInnen zählt vor allem die Geselligkeit, die ein wirkungsvolles Mittel gegen die Vereinsamung im Alter ist. Die jüngeren, aktiveren freuen sich über das Programm und die Ausflüge. Was ich bemerke, ist eine Art „Grätzelsbildung“ in manchen Klubs: Die Leute treffen sich auch außerhalb der Öffnungszeiten und unterstützen sich gegenseitig. Unsere Klubbetreuerinnen fördern das natürlich – zum Beispiel, indem sie Besuche bei erkrankten BesucherInnen organisieren. Außerdem fällt auf, wenn regelmäßige BesucherInnen plötzlich nicht mehr kommen. Dann wird nachgefragt, ob auch alles in Ordnung ist.

*Was macht die Pensionistenklubs so besonders?*

Vor allem, dass sie kostenlos von allen Wiener PensionistInnen besucht werden können. Damit verschwinden soziale Hemmschwellen, das Angebot steht allen offen.

*Die Pensionistenklubs gibt es jetzt seit 68 Jahren. Was hat sich verändert?*

Als die Klubs im Jahr 1946 gegründet wurden, waren die Menschen froh, wenn sie einen warmen Raum zum Aufwärmen und einen heißen Kaffee hatten. Seitdem ist der allgemeine Lebensstandard natürlich gestiegen, und mit ihm auch die Ansprüche. Heute stehen das Miteinander und die sinnvolle Freizeitgestaltung in den Klubs im Vordergrund.

*Auch die ältere Generation ist inzwischen online, also in sozialen Netzwerken unterwegs. Die Menschen werden immer älter und bleiben länger aktiv. Trotzdem ist Vereinsamung noch immer ein Thema. Warum?*

Früher waren die älteren Menschen in eine Familie eingebettet, heute gibt es viel mehr Singles. Oft



Für Judith Ries-Burger ist auch im Zeitalter von Social Media der Kontakt zu „realen“ Menschen unverzichtbar.

war der Beruf wichtiger und auf die Gründung einer Familie wurde ganz „vergessen“. Ein PC kann die Einsamkeit im Alter nicht abmildern. Facebook und Co. mögen zwar recht unterhaltsam sein, aber den Kontakt mit realen Menschen ersetzen sie nicht. Was die Klubs betrifft, sind bei uns die Älteren deutlich besser motivierbar, bei Veranstaltungen mitzumachen. Die Jüngeren kommen gezielt, die Älteren lassen sich vom Programm ein bisschen überraschen. Aber eines haben beide Gruppen gemeinsam: Getanzt wird oft und gern!



## Ehrenamtliches Engagement bringt Freude und Freundschaften

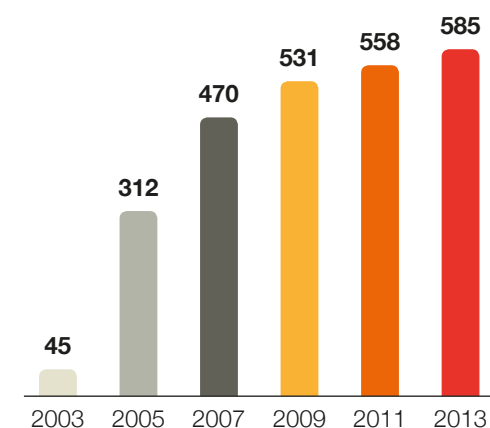


Wer sich für andere einsetzt, der bekommt viel zurück: Ehrenamt bringt Freude und Freundschaften. Im KWP engagierten sich im vergangenen Jahr 585 ehrenamtliche MitarbeiterInnen im Projekt „Solidarität mit SeniorInnen“ (SmS) – Tendenz steigend. Zurückzuführen ist diese positive Entwicklung unter anderem auf den professionellen Umgang mit ehrenamtlichen MitarbeiterInnen im KWP. Die Ehrenamtlichen loben die Führungskompetenz der KoordinatorInnen und die im KWP angebotenen Fortbildungsmöglichkeiten.

### Anzahl ehrenamtlicher KWP-MitarbeiterInnen

in Prozent

Die Anzahl ehrenamtlicher KWP-MitarbeiterInnen ist in den letzten zehn Jahren kontinuierlich gestiegen.



Ein Beispiel für die zahlreichen Initiativen im Rahmen des Ehrenamts: Als Teil der Aktion „Fasten-Teilen-Helfen“ besuchten muslimische Jugendliche während des Ramadans vom 9. Juli bis 8. August ehrenamtlich die BewohnerInnen in mehreren Häusern.

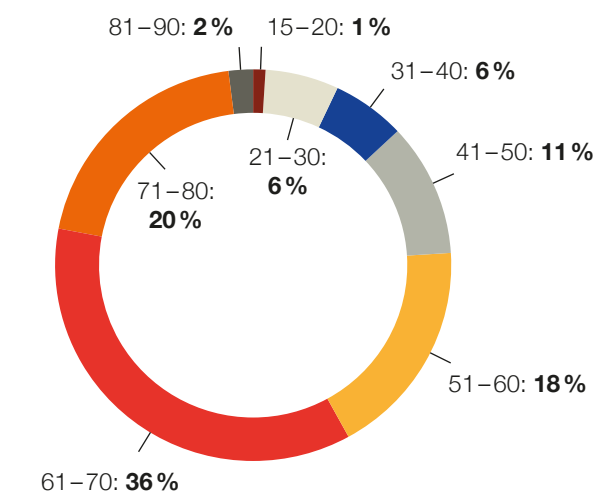
Für die professionelle Qualität von SmS spricht auch, dass sich im letzten Jahr vermehrt junge Menschen von der Möglichkeit des Ehrenamts im KWP angesprochen fühlten.

*„Mit interkulturellen und interkonfessionellen Begegnungen ist Diversität im KWP gelebte Normalität. Das Projekt der Muslimischen Jugend Österreich ist gewinnbringend – sowohl für die Jugendlichen als auch für unsere Bewohnerinnen und Bewohner. Dieser Austausch ist ein Ausdruck von Solidarität, Wertschätzung und Respekt.“*

Ursula Frey,  
Fachexpertin Ehrenamt

### Verteilung der Ehrenamtlichen nach Alter (Stand: Oktober 2013)

in Prozent



## Zivildienst im KWP – sozialer Einsatz mit viel Menschlichkeit

Den Zivildienst den SeniorInnen in den Häusern zum Leben zu widmen, zeugt nicht nur von sozialem Engagement, sondern auch von Interesse an einer Zukunftsbranche. Viele Zivildienstler konnten im KWP wertvolle Erfahrungen sammeln, manche von ihnen haben ihren Traumberuf entdeckt und später eine entsprechende Ausbildung absolviert.

Um den Zivildienst im KWP noch attraktiver zu gestalten und gezielt zu bewerben, wurde 2013 das Angebot des KWP an die Zivildienstler weiterentwickelt. Die Basis dafür bildeten die Empfehlungen des Kontrollamts sowie die gesetzlichen Neuerungen im Vorjahr. So wurden die Rahmenbedingungen für Zivildienstleistende überarbeitet und neue Maßnahmen und Instrumente geschaffen.

Diese Maßnahmen zielen darauf ab, für beide Seiten das Optimum aus der Zusammenarbeit herauszuholen. Auf Basis des Zivildienst-Zyklus, den Zivildienstleistende durchlaufen, wurden geeignete Schritte gesetzt, um die jungen Männer gut und strukturiert zu begleiten:



Nicht nur im stationären Bereich, sondern auch in der Hausbetreuung finden die Zivildienstleistenden ein breites Betätigungsfeld.

Von der Welcome-Veranstaltung am ersten Tag des Dienstantritts, bei der sie Grundlegendes zum Unternehmen und zu ihren Aufgabenbereichen erfahren, über fachliche Schulungen und strukturierte Feedback-Gespräche bis hin zur offiziellen Verabschiedung, bei der auch der Dank für die geleistete Arbeit vermittelt wird.

Zudem wurden im Sinne der Vernetzung und gemeinsamen Nutzung von Synergien einige der KWP-Schulungen auch für Zivildienstleistende anderer Einrichtungen geöffnet. Ab 2014 übernimmt die Aus- und Weiterbildungszentrum Soziales Wien GmbH (AWZ) die Organisation und Durchführung dieser Schulungen.



Die 2013 neu erstellte Informationsbroschüre für Zivildienstler.





Gemeinschaftswerk  
der BewohnerInnen  
des stationären Bereichs  
Haus Döbling

5

KNOW-HOW UND VERNETZUNG





# KWP-Expertise in Fachkreisen anerkannt

Der Wissensaustausch und -transfer sind wichtige Anliegen des KWP. Die Vernetzungen basieren auf Langfristigkeit und Nachhaltigkeit.

Durch die Teilnahme an Kongressen und Fachmessen sowie mit zahlreichen wissenschaftlichen Publikationen teilen die KWP-MitarbeiterInnen ihre Expertise mit der Fachöffentlichkeit. Damit kommt das KWP auch seiner gesellschaftlichen Verantwortung nach, ExpertInnenwissen zu bündeln, zu teilen und auf breiter Basis verfügbar zu machen.

## Zehn Jahre Erfahrung in Ehrenamt

Die unverzichtbare Freiwilligenarbeit im KWP feierte 2013 den zehnten Geburtstag. Anfang 2003 wurde Solidarität mit SeniorInnen (SmS) in drei Pilothäusern gestartet und bis 2006 auf alle 31 Häuser ausgeweitet. Durch Dauer und Umfang des Projekts erwarb das KWP ein tiefgreifendes Verständnis für die Arbeit mit Freiwilligen. Diesen Reichtum an Erfahrungen teilte das Unternehmen zum Beispiel am 11. Wiener Dialogforum im Oktober 2013. Hier diskutierten EntscheidungsträgerInnen aus ganz Europa zum Thema „Aktives Altern in einer modernen Großstadt“.



Hohe Kompetenz in Sachen Ehrenamt: Der KWP-Stand auf der Wiener Freiwilligenmesse im MAK Wien im Oktober 2013 erfreute auch prominente BesucherInnen.

## Mangelernährung rechtzeitig erkennen

In den stationären Bereichen sind viele BewohnerInnen hochbetagt, zuweilen leiden sie an Demenz. Hier zählt neben intensiver Betreuung auch das Wissen über Ernährungsprobleme und die Beratung durch Diätologinnen. Denn unab-



Mangelernährung – die MitarbeiterInnen der Häuser zum Leben wissen, wie damit umzugehen ist.

hängig vom Alter bedeutet Essen nicht nur Genuss, sondern auch die Zufuhr lebensnotwendiger Stoffe. Um diese sicherzustellen, beschäftigen sich die MitarbeiterInnen der Pflege und Betreuung laufend mit dem Thema (Mangel-)Ernährung. Anhand des Ernährungsscreenings und aufgrund ihrer Kompetenz wissen die PflegemitarbeiterInnen, welche Ernährungsprobleme es gibt, wie sie diese erkennen und welche Maßnahmen sie setzen müssen.

Um sichtbar zu machen, wie viel Fachwissen im Ernährungsbereich im KWP vorhanden ist, beteiligt sich das Unternehmen regelmäßig an Studien und Befragungen. Die letzte erfolgte 2013 durch die Medizinische Universität Graz und zeigte, dass die Häuser zum Leben den Vergleich mit weiteren 68 befragten Wohn- und Pflegeeinrichtungen in ganz Österreich nicht zu scheuen brauchen.

## Einige Ergebnisse im Detail:

**93 %** der TeilnehmerInnen wissen, dass eine diätologische Betreuung Teil der Therapie ist.

**76 %** der MitarbeiterInnen des KWP erkennen eine Mangelernährung anhand eines relevanten Gewichtsverlusts.

**97 %** der TeilnehmerInnen wussten über den erhöhten Eiweißbedarf bei Dekubitus Bescheid.

## Krisenintervention zur Entlastung der BewohnerInnen

Studien und die langjährige Erfahrung des KWP in der SeniorInnenbetreuung zeigen, dass es im hohen Alter bei Menschen häufig zu Verlust-, Lebensveränderungs-, traumatischen sowie suicidalen Krisen kommen kann. Hier setzt die Arbeit der ExpertInnen des internen „Psychologischen Kompetenz Zentrums“ (PKZ) an.

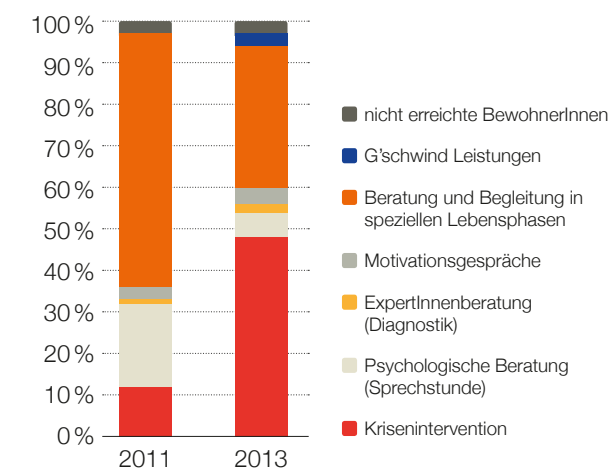
Hauptauslöser für die Einleitung einer psychologischen Krisenintervention sind Krankheitsschübe von BewohnerInnen mit somatischen Diagnosen und psychiatrischen Störungsbildern sowie suicidalen Krisen von BewohnerInnen. Psychologische Krisenintervention fördert die emotionale Entlastung der BewohnerInnen sowie die Entwicklung von Bewältigungsstrategien.

Das PKZ kann in Krisensituationen aufgrund seiner Organisationsstruktur – etwa der direkten Einbindung der PsychologInnen in den Häusern – effizient die notwendigen Schritte setzen. Das ermöglicht vor allem bei suicidalen Krisen eine rasche Organisation von psychologischen Interventionen.

Aufgrund des Anstiegs an psychischen Erkrankungen im Alter ist der Bedarf an psychologischem Fachwissen in der Betreuung im Laufe der Jahre gestiegen. Ihr Know-how in diesem Bereich vermitteln die MitarbeiterInnen des KWP regelmäßig bei Kongressen und Fachtagungen.

## Verteilung der psychologischen Leistungen im Jahresvergleich

Auswertungszeitraum = Nov. 2011 vs. Sept. 2013



Interner Wissensaustausch ist ein wesentlicher Teil der Unternehmenskultur des KWP.

## Beste medizinische Versorgung

Das KWP setzt in der Betreuung der BewohnerInnen auf beste medizinische Versorgung. So wurde 2013 die Kommunikation zwischen den ÄrztInnen im intra- und extramuralen Bereich optimiert. Die Dokumentation der diagnostischen und therapeutischen Schritte bei den BewohnerInnen der Wohnbereiche wurde durch die direkte Einbindung mit den versorgenden HausärztInnen verbessert.

Weiterentwickelt wurde die Zusammenarbeit des KWP mit dem Ärztekundendienst durch das Angebot einer erweiterten geriatrischen Expertise bei medizinischen Notfällen von BewohnerInnen in den Häusern des KWP. Außerdem kann im Bedarfsfall auf ein vor Ort gelagertes Depot an Notfallmedikamenten zurückgegriffen werden. Die BewohnerInnen können dadurch noch besser vor Ort betreut werden.

25 der 32 im KWP tätigen StationsärztInnen diplomierten 2013 zu „FachärztInnen für Geriatrie“. Einem Stationsarzt wurde die palliativmedizinische Ausbildung an der „Paracelsus Medizinische Privatuniversität“ in Salzburg ermöglicht. Inzwischen ist das KWP – entsprechend den Vorgaben der Österreichischen Ärztekammer – anerkannter Fortbildungsanbieter für Geriatrie und geriatriverwandte Themen.



## Wissensaustausch – Bestandteil der Unternehmenskultur



Wichtige Vernetzungs- und Kommunikationsplattform: der KWP-Jahrestag für Führungskräfte

Die Basis für den nachhaltigen Erfolg von Wissenstransfer sowie interner und externer Vernetzung im KWP ist deren Einbettung in die Unternehmensstrategie. Unter dem Leitgedanken eines konstruktiven Miteinanders hat das KWP eine Unternehmenskultur etabliert, in der sich das Teilen von Wissen für alle Beteiligten lohnt. Wissens- und Informationsaustausch findet vielfältig statt, folgend einige Beispiele.

Im Zuge der Weiterbildungsmaßnahme Führungskräfte-Entwicklungsprogramm (FEP) haben KWP-Führungskräfte die Möglichkeit, sich in „Peergroups“ bereichs- und fachübergreifend zu vernetzen. Diese Maßnahme fördert die Erweiterung des persönlichen Gestaltungsspielraums in Bezug auf kreative und lösungsorientierte Arbeits- und Führungstechniken. Zusätzlich bieten „Kaminabende“ im Rahmen des FEP eine gute Gelegenheit, sich gemeinsam mit der Geschäftsführerin über unternehmensrelevante Fragen zu zeitgemäßer Führung auseinanderzusetzen.

*„Peergroup bedeutet für mich, das Arbeitsgebiet der Kolleginnen und Kollegen besser kennenzulernen, von ihnen zu lernen, gemeinsam zu reflektieren und dabei auch noch Spaß zu haben.“*

Johannes Herbst,  
Direktor Haus Föhrenhof und Haus Trazerberg



Auch bietet der „KWP-Jahrestag“ eine wichtige Vernetzungs- und Kommunikationsmöglichkeit für alle KWP-Führungskräfte. 2013 fand dieser bereits zum dritten Mal statt. Die Auseinandersetzung mit den eigenen Führungsaufgaben stand dabei im Mittelpunkt.

### Externer Wissensaustausch

Auch mit externen PartnerInnen, Institutionen und Organisationen kam es 2013 zu regelmäßigem Austausch und Kooperationen. Einen großen Stellenwert hat dabei die Zusammenarbeit mit Einrichtungen der Stadt Wien. Beispielsweise lud das Team des Bereichs Kundenmanagement 2013 die MitarbeiterInnen des Kontaktbesuchsdienstes der Stadt Wien ein, die Häuser und das Leistungsangebot näher kennenzulernen. Der Kontaktbesuchsdienst ist ein kostenloser Service für alle WienerInnen ab dem 65. Lebensjahr. Ihm kommt eine große Bedeutung zu, da er SeniorInnen in persönlichen Gesprächen kompetent über die vielfältigen Angebote der Stadt Wien und ihre Einrichtungen – wie dem KWP mit seinen *Häusern zum Leben* und den *Pensionistenklubs der Stadt Wien* – informiert.

Mit der Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenrechtsanwaltschaft wurden in laufender Zusammenarbeit fallbezogene Anfragen bearbeitet. Auf Einladung der Wiener Heimkommission nahmen MitarbeiterInnen der Stabsstelle Bewohnerservice (BWS) an den halbjährlich

stattfindenden Informationstreffen der LeiterInnen der Bewohnerservicestellen unterschiedlicher SeniorInneninstitutionen in Wien teil.

Zudem nahm das KWP an den Sitzungen des Gremiums „Senior 21“ teil. Diese vom SeniorInnenbüro der Stadt Wien organisierten Treffen ermöglichen einen intensiven Austausch unterschiedlicher Wiener Institutionen und Unternehmen. Dabei diskutieren und informieren die VertreterInnen über aktuelle Projekte mit SeniorInnenbezug.



Mit dem Fonds Soziales Wien gibt es einen sehr engen Austausch. Ein Ergebnis dieser Zusammenarbeit stellt der 2013 gemeinsam erarbeitete Folder „*Häuser zum Leben – Ihr neues Zuhause*“ dar, der den Anmeldeprozess beschreibt.

*„Zusammenarbeit immer im Sinne der älteren Wienerinnen und Wiener – so könnte man treffend und in aller Kürze die Berührungspunkte zwischen dem KWP und dem Wiener SeniorInnenbüro beschreiben. SeniorInnen ein sozial aktives, bewegungsreiches und erfülltes Leben zu ermöglichen, das ihren zahlreichen verschiedenen Interessen gerecht wird – dieses Anliegen haben wir gemeinsam. Dazu gehört die Information der WienerInnen, etwa auf Veranstaltungen im Rahmen des ‚Monats der SeniorInnen‘, an dem sich das KWP immer mit wertvollen Beiträgen beteiligt. Dazu gehört auch, Anliegen, Wünsche und Beschwerden anzuhören und ihnen nach Möglichkeit zu entsprechen. Die Häuser zum Leben und die Pensionistenklubs des KWP sind perfekt auf die KundInnenbedürfnisse zugeschnittene Angebote, die sich ständig weiterentwickeln. Diese Entwicklung wird nicht zuletzt dadurch möglich, dass die Verantwortlichen stets ein offenes Ohr für ihre KundInnen haben.“*

Dr.<sup>in</sup> Angelika Rosenberger-Spitz,  
SeniorInnenbeauftragte der Stadt Wien

## KOOPERATION



### Betreutes Wohnen für Menschen mit Behinderung – eine gemeinsame Weiterentwicklung

In Kooperation mit dem Fonds Soziales Wien wurde im Mai 2010 damit begonnen, ein neues Leistungsangebot für ältere Menschen mit Behinderung im Haus Mariahilf zu entwickeln. Die erste Evaluierung dieses Projekts zeigte, dass das Angebot zudem von Personen mit psychiatrischen Erkrankungen, die im Alltag Betreuung benötigen, angenommen wird. Eine weitere Erkenntnis: Es ist kaum möglich, demente SeniorInnen und Menschen mit psychiatrischen Diagnosen oder geistiger Behinderung ge-

meinsam in einer Gruppe zu betreuen. Zu verschiedenen sind die Bedarfe und Bedürfnisse.

Aus diesem Grund wurde 2013 das Konzept adaptiert: Ab Jänner 2014 wird die zweite Tag.Familie für Menschen mit psychiatrischen Erkrankungen sowie Menschen mit Intelligenzminderung geöffnet. Dem Personal stehen ein Psychiater und ein/e diplomierte/r psychiatrische/r Gesundheits- und Krankenschwester/-pfleger beratend zur Seite.



## Häuser zum Leben – Orte des mit.einanders

In den 31 *Häusern zum Leben* werden Toleranz und Respekt gelebt. Sie erwachsen aus gemeinsamen Aktivitäten, Begegnungen und Gesprächen.

### mit.einander reden

Mehrere hundert Menschen, BewohnerInnen, Angehörige und MitarbeiterInnen bewohnen, besuchen, versorgen, benützen ein Haus und reden mehrmals täglich in unterschiedlicher Zusammensetzung mit.einander. Die Gesprächskultur aller Beteiligten prägt die Stimmung und Atmosphäre eines Hauses. In den Häusern wird beispielsweise einmal monatlich ein Küchen-Stammtisch abgehalten, bei dem die Qualität des Essens, die Zufriedenheit mit dem Service und andere gastronomische Themen mit der/dem KüchenchefIn besprochen werden. Auf höherer Ebene findet einmal jährlich eine Informations- und Diskussionsveranstaltung mit der KWP-Geschäftsführung und den BewohnerbeirätInnen statt.

### mit.einander feiern

Feste zu begehen hat nicht nur eine lange Tradition im KWP, es erfüllt auch eine wichtige soziale Funktion: sich schön machen, dem Alltag entfliehen, miteinander etwas erleben. Beispielsweise besuchten im Dezember 2013 25 Kinder der Volksschule Vorgartenstraße 208 das Haus

Prater. Im Dialog zwischen den Generationen versuchten die Kinder, ein Verständnis für die Bedeutung von Weihnachten in vergangenen Zeiten zu bekommen und im Gegenzug auch ihre Vorstellungen an die ältere Generation zu vermitteln.



Vom generationenübergreifenden Dialog profitieren Alt wie Jung.

### mit.einander lernen

In sechs KWP-Häusern sind Kindergruppen untergebracht. Vom täglichen generationenübergreifenden Austausch profitieren BewohnerInnen, Kinder und deren Eltern gleichermaßen. Aber nicht nur mit Kindern, sondern auch mit Jugendlichen gibt es in den Häusern lebendigen Austausch. Beispielsweise 2013 im Haus Wieden.

15 junge MigrantInnen – hauptsächlich aus krisengeschüttelten Ländern wie Afghanistan, Syrien und den Philippinen – besuchten monatlich BewohnerInnen. Organisiert wurde das Projekt gemeinsam mit dem gemeinnützigen Verein Interface Wien GmbH, der sich um die Integration und Ausbildung von Menschen mit Migrationshintergrund bemüht.

Viele der SeniorInnen haben selbst Erfahrungen mit Krieg und Migration gemacht und kamen deshalb rasch mit den Jugendlichen ins Gespräch. So entstand im Lauf der Zeit großer Respekt vor den einschneidenden Erlebnissen der Jugendlichen und – umgekehrt – auch vor der Vergangenheit und den Schicksalen der SeniorInnen: ein beispielhafter gemeinsamer Weg zwischen unterschiedlichen Menschen und Lebenszugängen.



Weihnachten im Haus Prater: Im Mittelpunkt standen weihnachtliche Träume und Traditionen – früher und heute.



Begegnung zwischen Jung und Alt braucht Konzepte und einen Plan. Darin sind sich Direktor Karl Pichler-Bittner und Kindergartenleiterin Brigitte Barton einig.

### INTERVIEW

## So etwas wie Ersatz-Großeltern

Im neuen Pensionisten-Wohnhaus Döbling befindet sich seit Herbst 2012 ein Kindergarten der Kinderfreunde Wien. Wie das Zusammenleben von Jung und Alt funktioniert, erzählen Hausdirektor Karl Dir. Pichler-Bittner und die Kindergartenleiterin Brigitte Barton.

*Ein Kindergarten in einem Pensionisten-Wohnhaus ist nicht selbstverständlich. Was haben die Kinder davon, was die BewohnerInnen?*

**Brigitte Barton:** Für mich ist das Ziel die Sensibilisierung für ein gutes Miteinander. Aber in erster Linie soll es allen Beteiligten Freude bereiten – gemeinsam singen, basteln, Geschichten erzählen. Berührungsängste und Vorurteile werden abgebaut, das gegenseitige Verständnis wird gefördert.

**Karl Pichler:** Interessant ist, dass unsere BewohnerInnen durch die Kinder auf jeden Fall ein besseres Verständnis für neue Medien bekommen. Wir sprechen von einer Generation, für die ein Handy oft noch ein Buch mit sieben Siegeln ist. Was mich besonders freut, ist, dass Kinder und BewohnerInnen auch die Zeit und Muße finden, miteinander zu kochen und zu backen. Den Kindern schmeckt's, und für die BewohnerInnen ist die Tätigkeit sehr sinnstiftend.

*Welche Chancen und Herausforderungen ergeben sich bei so einem engen Zusammenleben?*

**Pichler:** Anfangs gab es sicherlich Ängste unter unseren BewohnerInnen – wo werden die Kinder hingreifen, werden sie mir vor die Füße laufen und Ähnliches. Außerdem ist der Tagesablauf in Haus und Kindergarten vollkommen verschieden. Inzwischen sehen sich viele BewohnerInnen allerdings als Ersatz-Opa oder -Uroma. Die Ängste sind gewichen, alle zwei Wochen gibt es gegenseitige Besuche und gemeinsame Aktivitäten.

**Barton:** Hinter allen Begegnungen steht ein Konzept. Erfahrungsgemäß sind zwei bis drei Jahre notwendig, um ein Pensionisten-Wohnhaus mit einem Kindergarten zu synchronisieren. Was vor allem verbindet, sind gemeinsame Aktivitäten. Einen besonderen Stellenwert hat das Singen und Musizieren – hier finden die Generationen wirklich zusammen!

*Warum geben Eltern ihre Kinder in einen Kindergarten in einem Pensionisten-Wohnhaus?*

**Barton:** Das ist meist eine sehr bewusste Entscheidung. In diesen Familien gibt es zu Hause oft keine älteren Familienmitglieder mehr. Hier werden die BewohnerInnen zu so etwas wie Ersatz-Großeltern.



## Zahlen, Fakten und sorgfältige Wirtschaftsplanung

Für gemeinnützige Unternehmen wie das KWP ist es ebenso wie für gewinnorientierte Unternehmen erfolgskritisch, das ökonomische Handeln professionell zu planen, zu steuern und zu evaluieren.

Aus diesem Grund entwickelte das KWP seine Budgetplanung in den letzten Jahren weiter. Planung, Analyse und Reporting erfolgt nun mit Hilfe der Software Jedox Web. Das Instrument ermöglicht es, Erlöse, Kosten und Sachaufwand pro Belagstag darzustellen. Die Daten für die Berichte kommen aus sieben verschiedenen EDV-Systemen im KWP. Die Planung und Verantwortung für das Budget tragen 126 Budgetverantwortliche.

Dem KWP ist es mit Jedox Web gelungen, die Planungsstrukturen aufzubrechen und eine treiberbasierte Planungslösung zu erstellen. Dadurch ist der komplexe Finanzplanungsprozess einfacher, schneller und transparenter geworden.

*„In Zeiten, in denen sich der Bedarf rasch ändert, bedarf es kurzer und rascher Entscheidungswege, die sich auf solide und belastbare Zahlen stützen.“*

Wolfgang Krb,  
Bereichsleiter Wirtschaft & Finanzen

Nach der erfolgreichen Umstellung des Budgetprozesses wurde das Berichtswesen in Jedox umgesetzt. Umfassende Benchmark-Berichte machten den Anfang. Die Budgetverantwortlichen werden nun mit tagesaktuellen Berichten und Analysen versorgt und können somit besser steuern.

Mit seinem Berichtswesen und seiner Finanzplanung nimmt das KWP als Unternehmen im SeniorInnenbereich eine führende Rolle in Österreich ein. Besuche von Delegationen anderer Sozialunternehmen bei den KWP-FinanzexpertInnen bestätigen das. Ihr Interesse richtet sich dabei auf den Umstieg auf das neue System sowie die erlösorientierte Budgetplanung.



Komplexe Finanzplanung: Die MitarbeiterInnen des BWF kümmern sich um 1.088 Kostenstellen.

### DIE WICHTIGSTEN ZAHLEN FÜR 2013 IM ÜBERBLICK

Wie schon im Vorjahr stagnierte 2013 die Konjunktur in Österreich. Umso mehr gewinnen Unternehmen an Bedeutung, welche die österreichische Wirtschaft stärken, indem sie Arbeitsplätze schaffen und in heimische Produkte investieren. Das KWP als größter heimischer Anbieter in der SeniorInnenbetreuung konnte 2013 trotz schwacher Konjunktur Arbeitsplätze aufbauen und einen positiven Beitrag zur Belebung der österreichischen Wirtschaft leisten.

AUSGABEN	in Mio. Euro
Aufwendungen für Personal	138
Investitionsvolumen in Baumaßnahmen/Ersatzinvestitionen	61
Aufwendungen für Instandhaltung und Infrastruktur	15
Aufwendungen für Lebensmittel	13
Aufwendungen für Dienstleistungen	12



Anzahl BewohnerInnen nach Pflegestufe (PGS) im Wohnbereich

per 31.12.2013

	Neu-Vertrag ab 1.1.2012		Alt-Vertrag vor 1.1.2012		Gesamt	
	Anzahl BewohnerInnen		Anzahl BewohnerInnen		Anzahl BewohnerInnen	
UNTERSTÜTZTES WOHNEN						
	389	22,9 %	1.152	23,1 %	1.541	23,0 %
BETREUTES WOHNEN						
PGS 1	336	25,7 %	1.050	27,3 %	1.386	26,8 %
PGS 2	512	39,1 %	1.582	41,2 %	2.094	40,7 %
PGS 3	323	24,7 %	773	20,1 %	1.096	21,3 %
PGS 4	118	9,0 %	364	9,5 %	482	9,4 %
PGS 5	17	1,3 %	66	1,7 %	83	1,6 %
PGS 6	2	0,2 %	7	0,2 %	9	0,2 %
PGS 7	–	0,0 %	–	0,0 %	0	0,0 %
SUMME PGS 1–7	1.308	100,0 %	3.842	100,0 %	5.150	100,0 %
Durchschnittliche PGS	2,40		1,67		3,12	
SUMME BEWOHNERINNEN	1.697		4.994		6.691	

21 BewohnerInnen mit Reservierungsgebühr sind nicht enthalten.

BewohnerInnen nach Alter

per 31.12.2013

Altersgruppe	Frauen		Männer		Gesamt
BEWOHNERINNEN NACH ALTER IM WOHNBEREICH					
bis 69	140	2,6 %	82	6,1 %	222
70–79	853	15,9 %	270	20,1 %	1.123
80–89	2.978	55,5 %	714	53,1 %	3.692
90–99	1.364	25,4 %	274	20,3 %	1.638
100 und darüber	32	0,6 %	5	0,4 %	37
GESAMT	5.367	100,0 %	1.345	100,0 %	6.712
BEWOHNERINNEN NACH ALTER IM GEPFLEGT.WOHNEN STAT. BEREICH					
bis 69	9	0,6 %	4	2,2 %	13
70–79	82	5,9 %	36	19,4 %	118
80–89	569	40,8 %	81	43,4 %	650
90–99	679	48,8 %	63	33,9 %	742
100 und darüber	55	3,9 %	2	1,1 %	57
GESAMT	1.394	100,0 %	186	100,0 %	1.580
BEWOHNERINNEN NACH ALTER GESAMT					
bis 69	149	2,2 %	86	5,6 %	235
70–79	935	13,8 %	306	20,0 %	1.241
80–89	3.547	52,5 %	795	51,9 %	4.342
90–99	2.043	30,2 %	337	22,0 %	2.380
100 und darüber	87	1,3 %	7	0,5 %	94
GESAMT	6.761	100,0 %	1.531	100,0 %	8.292

BewohnerInnen nach Unterkunftsart

gesamt per 31.12.2013

Unterkunftsart	Anzahl	Verteilung
Wohnen im Altsystem	4.994	60,23 %
Betreutes und Unterstütztes Wohnen	1.697	20,47 %
Betreutes Wohnen Reservierung	21	0,25 %
Pflege im Altsystem	1.305	15,74 %
Pflege FSW-Altsystem	80	0,96 %
Pflege FSW-Vollkostentarif	188	2,27 %
Pflege Auswärtige	7	0,08 %
GESAMT	8.292	100,00 %

Kapazitäten und Platzangebot

per 31.12.2013

UNTERKUNFTSART	Plätze
Einzelwohnung	6.151
Doppelwohnung	968
Stationärer Bereich	1.705
Schwerpunktstation: Remobilisationsstationen	66
Schwerpunktstation: Betreuungszentrum Rosenberg	34
SUMME 2013	8.924

Übersicht Kapazitäten

per 31.12.2013

HAUS	Wohnbereich				Stationärer Bereich				Schwerpunktstation			
	EINZEL-WHG.	DOPPEL-WHG.	BEFRISTET WOHNEN	SUMME	1-BETT-ZIMMER	2-BETT-ZIMMER	3-BETT-ZIMMER	SUMME	1-BETT-ZIMMER	2-BETT-ZIMMER	SUMME	PLÄTZE GESAMT
Alszeile	204	44	–	248	–	36	–	36	–	–	–	284
Atzgersdorf	182	46	–	228	2	30	–	32	2	30	32	292
Augarten	105	34	–	139	–	52	–	52	–	–	–	191
Brigittenau	240	24	–	264	2	28	30	60	–	–	–	324
Döbling Neu	154	–	–	154	98	–	–	98	–	–	–	252
Föhrenhof	83	6	–	89	3	26	15	44	–	–	–	133
Gustav Klimt	256	28	–	284	–	6	36	42	–	–	–	326
Haidehof	182	60	–	242	2	46	3	51	–	–	–	293
Hetzendorf	227	48	–	275	–	58	–	58	–	–	–	333
Hohe Warte	208	26	–	234	16	14	36	66	–	–	–	300
Jedlersdorf	217	20	1	238	–	68	–	68	–	–	–	306
Laaerberg	101	36	–	137	–	38	30	68	–	–	–	205
Leopoldau	221	70	–	291	18	56	–	74	–	–	–	365
Liebhartstal	164	32	–	196	–	50	3	53	–	–	–	249
Maria Jacobi	220	68	–	288	–	38	24	62	–	–	–	350
Margareten	245	20	–	265	–	42	30	72	–	–	–	337
Mariahilf	155	36	1	192	–	72	–	72	–	–	–	264
Am Mühlengrund	295	42	1	338	–	44	–	44	–	–	–	382
Neubau	197	34	1	232	1	40	21	62	–	–	–	294
Penzing	195	38	–	233	–	4	51	55	–	–	–	288
Prater	279	30	–	309	–	72	–	72	–	–	–	381
Rossau	204	16	1	221	1	4	21	26	–	–	–	247
Rosenberg	209	–	–	209	79	–	–	79	10	24	34	322
Rudolfsheim	192	24	1	217	6	74	–	80	–	–	–	297
Schmelz	201	46	–	247	5	8	51	64	–	–	–	311
Tamariske	237	34	–	271	1	22	39	62	–	–	–	333
Trazerberg	224	32	–	256	2	34	–	36	–	–	–	292
An der Türkenschanze	291	38	–	329	–	36	–	36	–	–	–	365
Wieden	181	24	–	205	–	24	21	45	–	34	34	284
Wienerberg	275	12	1	288	2	28	6	36	–	–	–	324
SUMME	6.144	968	7	7.119	238	1.050	417	1.705	12	88	100	8.924

Einzelwohnungen  
inkl. 7 Plätze in  
Probewohnungen

Rosenberg im Dezember  
2013 plus 99 Plätze  
im Wohnen und 54 Plätze  
im Stationären Bereich

Alszeile im Oktober 2013  
plus 58 Plätze  
im Wohnen

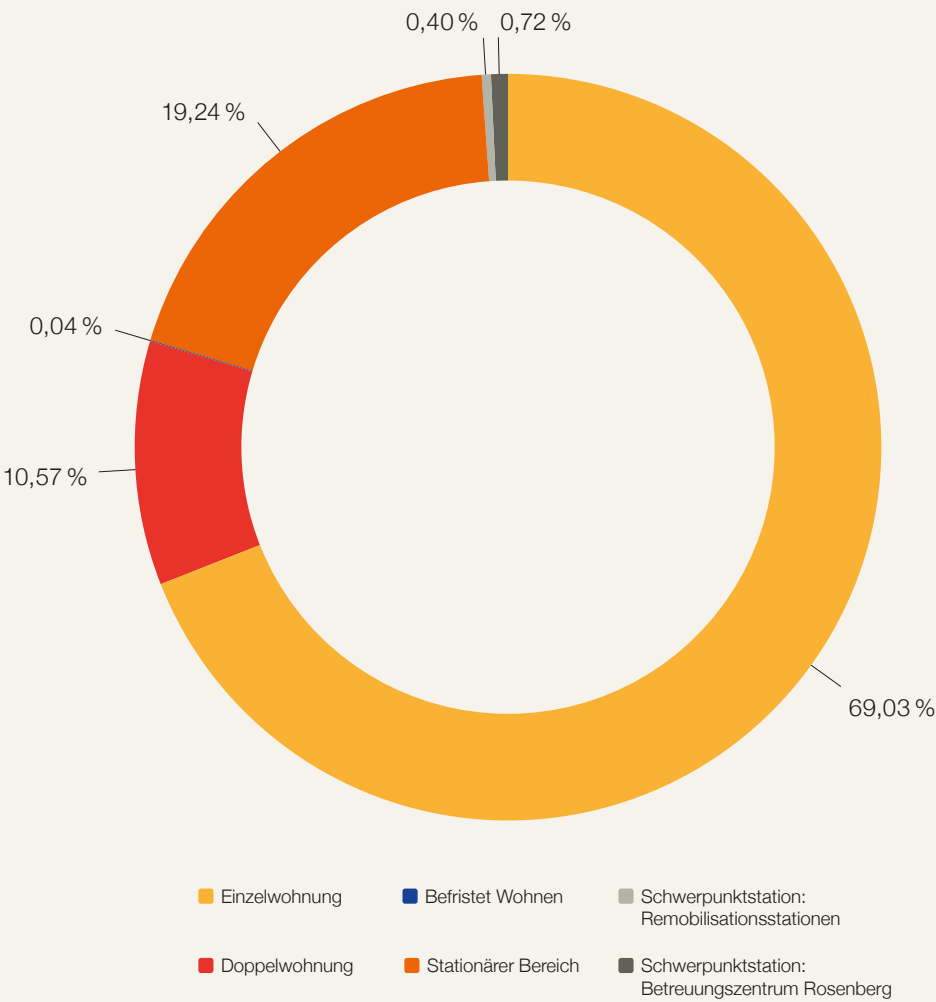


Auslastung im KWP

UNTERKUNFTSART	2012			2013		
	Kapazität in Belagstagen	Ist-Belagstage	Auslastungsgrad	Kapazität in Belagstagen	Ist-Belagstage	Auslastungsgrad
Einzelwohnung	2.201.281	2.169.590	98,6 %	2.194.754	2.137.549	97,39 %
Doppelwohnung	365.304	347.559	95,1 %	348.888	327.451	93,86 %
Befristet Wohnen	8.686	3.095	35,6 %	2.871	1.369	47,68 %
Stationärer Bereich	615.568	603.423	98,0 %	611.960	595.801	97,36 %
Schwerpunktstation: Remobilisationsstationen	24.156	21.821	90,3 %	24.090	22.410	93,03 %
Schwerpunktstation: Betreuungszentrum Rosenberg	11.060	10.740	97,1 %	12.410	12.275	98,91 %

Rosenberg im Dezember 2013 plus 99 Plätze im Wohnen und 54 Plätze im Stationären Bereich  
Alszeile im Oktober 2013 plus 58 Plätze im Wohnen

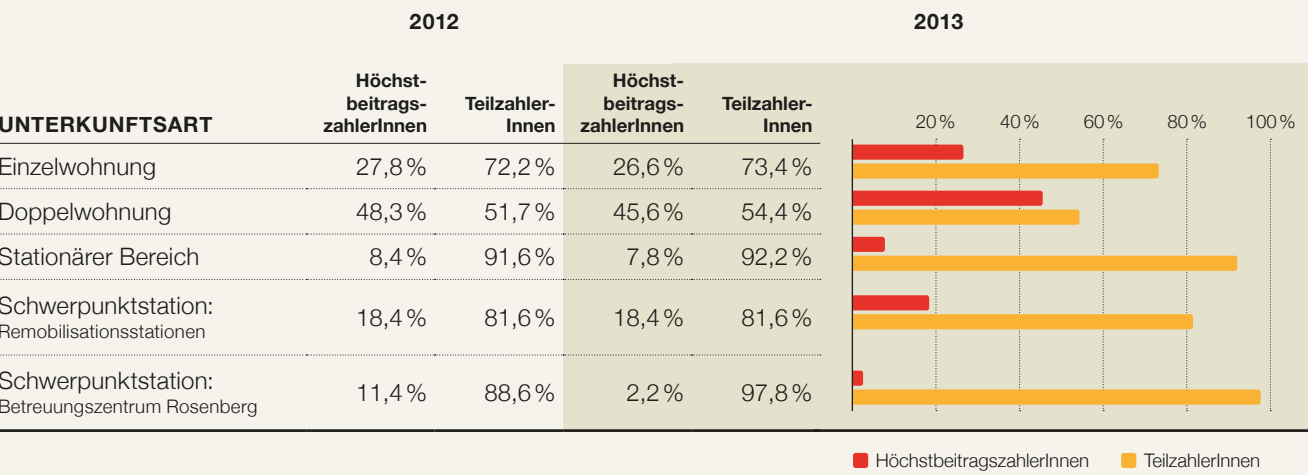
Verteilung nach Belagstagen



Finanzierung und Zuschüsse

BewohnerInnen, welche die Tarife nicht in vollem Umfang bezahlen können, erhalten von der Stadt Wien Zuschüsse (Subjektförderungen).

Verteilung der KWP-BewohnerInnen (mit Altvertrag vor 1.1.2012) nach Höchstbeitrags- und TeilzahlerInnen 2013



Erlöse 2013

UNTERKUNFTSART	Umsatz brutto	in %	Subjektförderungs brutto	in %	Direktzahlungen an das KWP	in %
KWP-ALTSYSTEM						
Wohnen	94.694.933	42,0 %	23.457.597	35,8 %	71.237.337	44,6 %
Stationärer Bereich	72.698.432	32,3 %	40.472.336	61,7 %	32.226.096	20,2 %
BuHL	7.977.368	3,5 %	2.321.988	3,5 %	5.655.381	3,5 %
Abrechnung an Auswärtige	6.315.349	2,8 %	–	–	6.315.349	4,0 %
Aufrollung Subjektförderung			–678.267	–1,0 %	678.267	0,4 %
SUMME KWP-ALTSYSTEM	181.686.083	80,6 %	65.573.654	100,0 %	116.112.428	72,7 %
FSW-NEUSYSTEM						
Wohnen	32.854.085	14,6 %	–	–	32.854.085	20,5 %
Stationärer Bereich	10.308.879	4,6 %	–	–	10.308.879	6,5 %
SUMME FSW-NEUSYSTEM	43.162.964	19,2 %	–	–	43.162.964	27,0 %
SELBSTZAHLERIN	514.337	0,2 %	–	–	514.337	0,3 %
GESAMT	225.363.383	100,0 %	65.573.654	100,0 %	159.789.729	100,0 %



## Die Entwicklung der Betreuungs- und Hilfeleistungen 2008–2013

In den vergangenen Jahren war ein deutlicher Anstieg der Betreuungs- und Hilfeleistungen im KWP zu verzeichnen. Unter Betreuungs- und Hilfeleistungen ist beispielsweise die Verabreichung von Medikamenten, Hilfestellung bei der Körperpflege sowie An- und Auskleiden zu verstehen.

Aufgrund der Entwicklungen der letzten Jahre hat das KWP mit 1. 1. 2012 „Betreutes Wohnen“ eingeführt. Bei betreutem Wohnen sind die bedarfsgerechten Betreuungs- und Hilfeleistungen bereits im Tarifpaket enthalten und müssen von den BewohnerInnen nicht

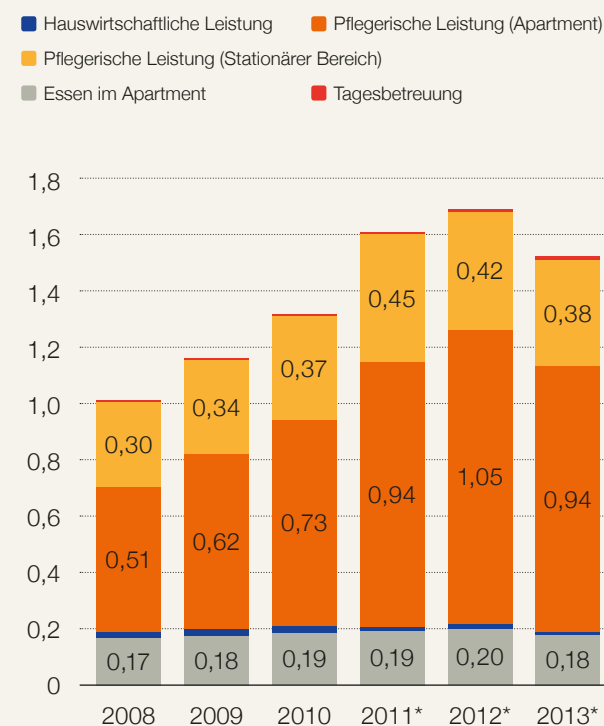
mehr gesondert beauftragt und vom KWP gesondert verrechnet werden.

Die angefügten Grafiken zeigen die Entwicklung der Betreuungs- und Hilfeleistungen für BewohnerInnen mit Abschluss eines Betreuungsvertrags vor dem 1. 1. 2012.

Im Dezember 2013 waren bereits 25,28 % der BewohnerInnen im neuen Leistungsangebot „Betreutes Wohnen“. Das erklärt den Rückgang der gesondert verrechneten BHL-Leistungen im Jahr 2013.

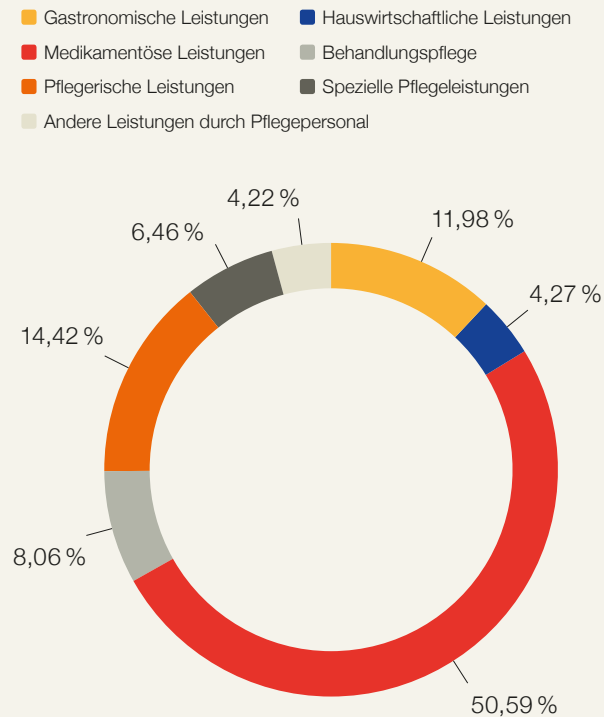
### Anzahl der verrechneten Betreuungs- und Hilfeleistungen 2008–2013

Anzahl verrechneter Leistungen, in Mio. Euro



\* Wegen Vergleichbarkeit zu Vorjahren ohne Wegzeiten, gesonderte Verrechnung der Wegzeiten erfolgte ab 2011  
Basis: BHL-Berichtswesen

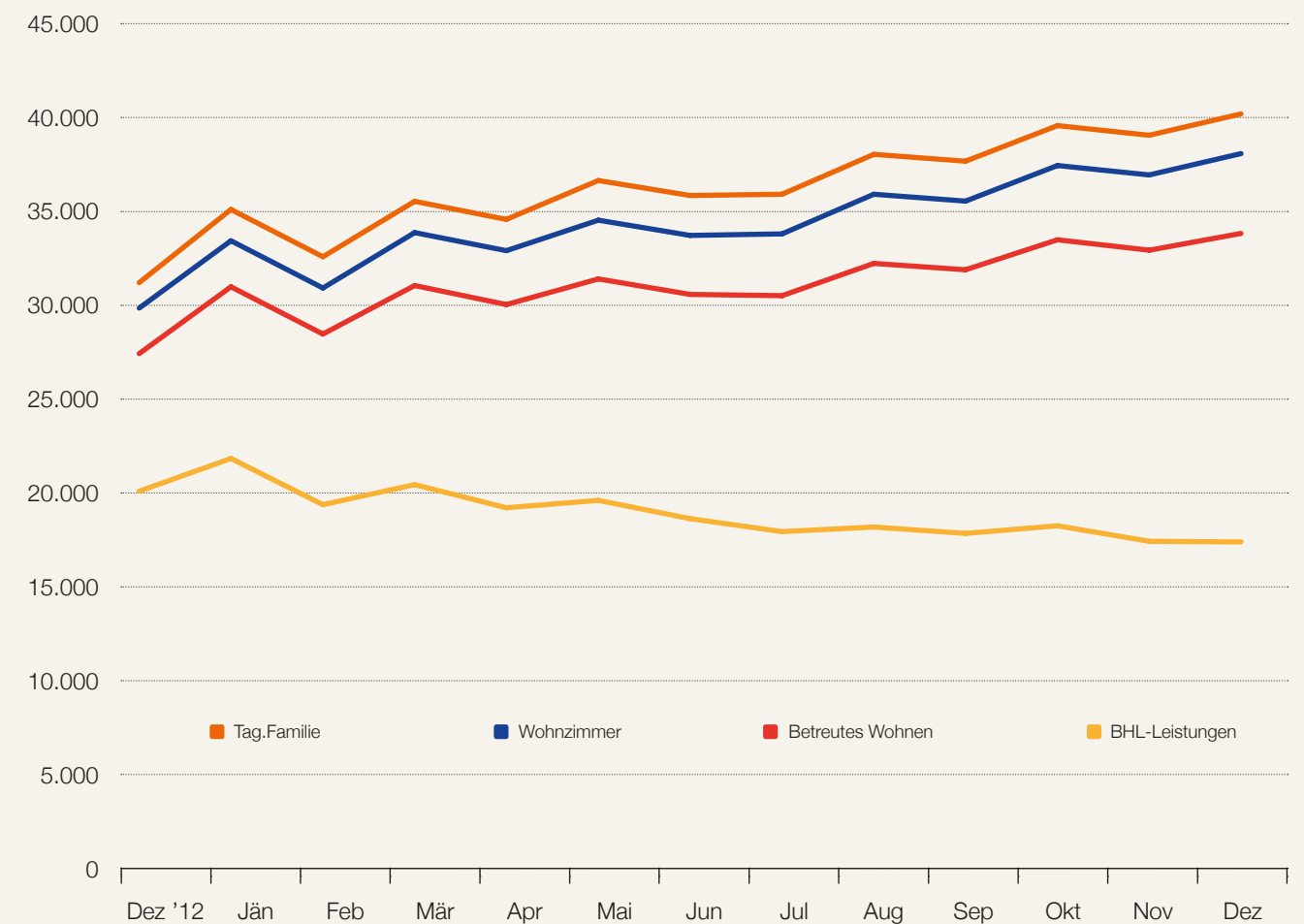
### Darstellung der verrechneten Betreuungs- und Hilfeleistungen 2013 nach Leistungsgruppen



Die nachstehende Grafik zeigt die erbrachten Leistungsstunden im Bereich Pflege und Betreuung im KWP im Wohnbereich. Im Jahr 2013 wurden 440.700 Leistungsstunden an BewohnerInnen erbracht.

### Kumulierte Leistungszeiten für Pflege und Betreuung pro Monat im Wohnbereich im Jahr 2013

in Stunden





Kosten- und Informationsmanagement

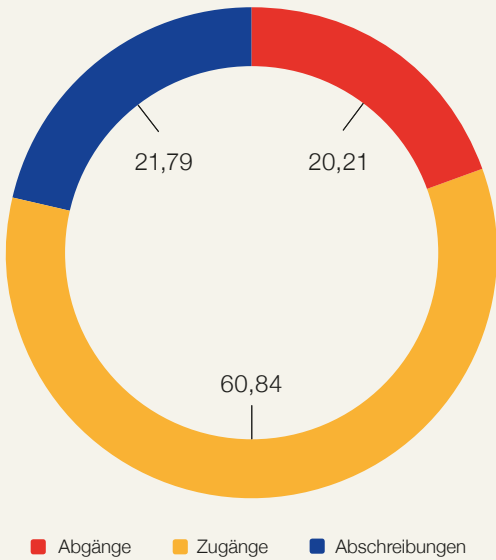
Im Geschäftsjahr 2013 belaufen sich die Investitionen auf 60,84 Millionen Euro. Die größten Teile entfallen auf das Haus Rosenberg mit 14,37 Mio. Euro sowie Liebhartstal mit 16,64 Mio. Euro. Auf Generalsanierungen entfallen Investitionen in Höhe von 16,85 Mio. Euro. Auf Umbauten der Stationären Bereiche in den Häusern entfallen 7,99 Mio. Euro.

Die restlichen Investitionen betreffen den normalen Geschäftsbetrieb sowie Einrichtungen bzw. Ausstattungen für die errichteten Küchen bzw. Markt.Plätze.

In den Anlagenabgängen sind die historischen Anschaffungskosten der ausgeschiedenen Anlagengüter enthalten, welche durch Ersatzinvestitionen ausgetauscht wurden, und die ursprünglichen Herstellkosten des Althauses Rosenberg (10,58 Mio. Euro).

Die jährliche Abschreibung entspricht der Abnutzung gemäß der festgelegten Nutzungsdauer der Anlagen.

Anlagenbewegung 2013  
in Millionen Euro



Projekte 2013

Neben den Generalsanierungen wurden nachstehend angeführte Maßnahmen mittels Projektverwaltung umgesetzt:

Laufende Investitionen

- Ersatzinvestitionen im geringen Ausmaß

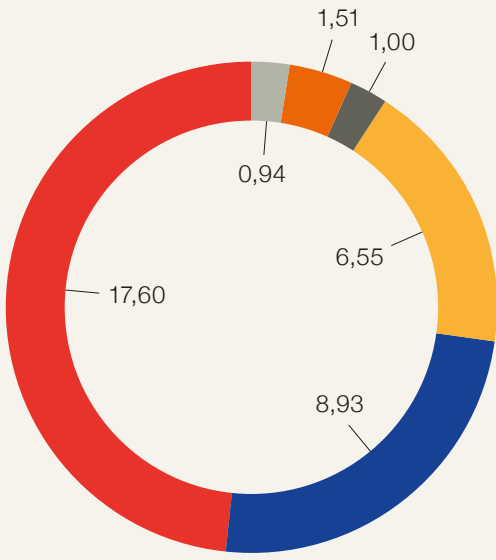
Kleinprojekte

- Wohnungen  
*Instandsetzung und Standardanhebung in den frei gewordenen Wohnungen vor der Neuvergabe*
- Gastronomie  
*Ersatzinvestitionen und Instandsetzungsarbeiten im Bereich der Küchen sowie Ausstattung der Küchen nach Generalsanierung*
- Infrastruktur  
*Ersatzinvestitionen und Instandhaltungsarbeiten in den Wohnhäusern wie Umbauarbeiten für die Markt.Plätze bzw. im Bereich HKLS wie z. B. die Heizungs- und Lüftungsregelung, Reinigung der Küchenlüftungen, Legionellenüberwachung sowie ein Probetrieb für ein LED-Beleuchtungskonzept.*

Großprojekte

- Gepflegt.Wohnen Stationäre Bereiche  
*Umbauten in den Häusern Alszeile, Hetzendorf, Jedlersdorf und Hohe Warte*

Projekte 2013 – Ist-Kosten  
nach Projektart  
in Millionen Euro\*



\* Beträge enthalten Investitionen und Aufwandsbuchungen

- Laufende Investitionen
- Kleinprojekte Wohnungen
- Kleinprojekte Gastronomie
- Kleinprojekte Infrastruktur
- Großprojekte Stat. Bereich
- Großprojekte Generalsanierungen

Ausgaben für Betriebskosten 2013

Im Berichtsjahr fielen im KWP folgende Betriebskosten (aufgeteilt nach Einsatzbereichen) exkl. Pensionistenklubs an:

EINSATZBEREICH	Ausgaben	Verteilung
Flächenreinigung Dritte	€ 9.974.090	34,3 %
Energie	€ 10.180.112	35,0 %
Personal, Dienstleistung Dritte	€ 2.225.057	7,7 %
Verbrauchsmaterial, Geschirr	€ 2.243.409	7,7 %
Betriebsaufwand	€ 1.319.056	4,5 %
Instandhaltung, Instandhaltungsmaterial	€ 1.216.369	4,2 %
Müll, Entsorgung, Reinigung	€ 1.031.780	3,6 %
Versicherung, Abgaben	€ 872.611	3,0 %
GESAMT	€ 29.062.484	100 %

Ausgaben für Lebensmittel 2013

LEBENSMITTEL	Ausgaben	Verteilung
Fleisch und Wurstwaren	€ 3.564.303	27,3 %
Molkereiprodukte	€ 1.890.027	14,5 %
Brot- und Backwaren	€ 2.082.481	16,0 %
Obst und Gemüse	€ 2.422.390	18,5 %
Getränke	€ 960.383	7,4 %
Zusatz- und Ergänzungsnahrung	€ 218.022	1,7 %
Sonstige Lebensmittel	€ 1.901.998	14,5 %
Wareneinsatz Sonstige	€ 6.943	0,1 %
GESAMT	€ 13.046.547	100 %



Personalstand Häuser 2013

HAUS.BÜRO	VZÄ			Kopfzahl		
	ANG gesamt	davon GMD	ARB	ANG gesamt	davon GMD	ARB
DirektorIn	24,00	1,00	—	24	1	—
TeamleiterIn Haus.Büro	29,32	—	—	30	—	—
Büroangestellte/r	97,81	—	—	141	—	—
KlubleiterIn	13,00	1,00	—	13	1	—
Bürokauffrau/-mann	4,42	—	—	6	—	—
SMS-KoordinatorIn**	2,75	—	—	5	—	—
Lehrling Bürokauffrau	27,00	—	—	27	—	—
HAUS.WIRTSCHAFT						
Waschküchenkraft	—	—	68,18	—	—	87
Reinigungsaufsicht/-kraft	—	—	35,38	—	—	38
Techn. HausbetreuerIn	—	—	129,73	—	—	133
VERPFLEGUNG						
BetriebsleiterIn	15,00	—	—	15	—	—
KüchenleiterIn	0,63	—	—	1	—	—
Küchenbüroangestellte/r	27,57	—	—	30	—	—
KüchenchefIn	—	—	31,59	—	—	32
Koch/Köchin	—	—	112,72	—	—	114
Küchenhilfe	—	—	382,65	—	—	410
Service Verantwortliche/r	—	—	26,84	—	—	27
ServicemitarbeiterIn	6,00	—	68,37	6	—	78
Kochlehrling	—	—	32,00	—	—	32
GEPFLEGT.WOHNEN						
Stationsarzt/-ärztin	20,46	—	—	33	—	—
LeiterIn Gepflegt.Wohnen stat. Bereich*	50,79	—	—	51	—	—
LeiterIn Gepflegt.Wohnen stat. Bereich/Vertretung*	2,30	—	—	3	—	—
LeiterIn Gepflegt.Wohnen amb. Bereich*	28,98	—	—	30	—	—
Stationsangestellte/r	32,67	—	—	49	—	—
PraxisanleiterIn*	12,50	—	—	13	—	—
DGKS/DGKP*	415,28	—	—	461	—	—
PflegehelferIn*	545,51	—	—	600	—	—
AbteilungshelferIn	—	—	209,86	—	—	233
HeimhelferIn	—	—	82,09	—	—	97
WG-BetreuerIn	3,92	—	—	5	—	—
HAUS.BETREUUNG						
Teamleitung Remob. Therapie	1,71	—	—	2	—	—
Teamleitung Haus.Betreuung	26,81	—	—	31	—	—
PhysiotherapeutIn/HeilmasseurIn	9,67	—	—	13	—	—
AnimatorIn	32,44	—	—	45	—	—
FachsozialbetreuerIn	2,29	—	—	3	—	—
Dipl. SozialbetreuerIn	0,79	—	—	1	—	—
ErgotherapeutIn	33,52	—	—	50	—	—
PsychologIn	8,81	—	—	14	—	—
SozialarbeiterIn	18,35	2,00	—	27	2	—
HeimhelferIn	30,64	—	—	39	—	—
WohnbegleiterIn	2,23	—	—	3	—	—
TagesbetreuerIn	2,64	—	—	4	—	—
PraktikantIn	2,90	—	—	5	—	—
Hilfskraft	—	—	3,32	—	—	4
KLUB						
KlubbetreuerIn	—	—	223,24	—	—	334
Zwischensumme	1.532,71	4,00	1.405,97	1.780	4	1.619
GESAMTSUMME	2.938,68			3.399		

Personalstand Zentrale 2013

	VZÄ			Kopfzahl		
	ANG gesamt	davon GMD	ARB	ANG gesamt	davon GMD	ARB
GESCHÄFTSFÜHRUNG (GESCHÄFTSFÜHRERIN)	1,00	—	—	1	—	—
Sekretariat/Assistenz	4,00	1,00	—	4	1	—
REGIONALBEREICHSLEITUNG	3,00	—	—	3	—	—
Sekretariat/Assistenz	3,00	—	—	3	—	—
Regionalbereichsleitung – Pflege	24,45	—	—	25	—	—
STABSSTELLE INTERNE REVISION (REV)	3,00	—	—	3	—	—
STABSSTELLE BEWOHNERSERVICE (BWS)	3,53	2,00	—	4	2	—
STABSSTELLE MARKETING & KOMMUNIKATION (MK)	4,79	1,00	—	5	1	—
BEREICH GASTRONOMISCHES MANAGEMENT (BGM)	14,93	1,00	—	15	1	—
BEREICH HR & QUALITÄTSMANAGEMENT (HRQM)	5,66	—	—	6	—	—
Personalmanagement	15,18	—	—	16	—	—
Personalentwicklung	9,25	—	—	10	—	—
Fachspezifisches Qualitätsmanagement	9,11	—	—	10	—	—
BEREICH INFRASTRUKTUR & TECHNIK (BIT)	3,00	—	—	3	—	—
Sicherheit & Prävention	2,00	—	—	2	—	—
Neue Wohn- und Pflegehäuser	3,00	—	—	3	—	—
Bau und Instandsetzung	5,53	—	—	6	—	—
Großprojekte Bau	2,79	—	—	3	—	—
Gebäudesanierung	2,00	—	—	2	—	—
Gebäude und Energie	4,00	—	—	4	—	—
Informations- u. Kommunikationstechnologie	25,00	—	—	25	—	—
BEREICH KUNDENMANAGEMENT (BKM)	2,00	—	—	2	—	—
Allgem. und rechtl. Angelegenheiten	1,00	—	—	1	—	—
Diversität	0,79	—	—	1	—	—
Kundenservice	9,16	3,00	—	10	3	—
Casemanagement	6,58	—	—	7	—	—
Pensionistenklubs	4,00	—	—	4	—	—
BEREICH WIRTSCHAFT & FINANZEN (BWF)	2,00	—	—	2	—	—
Beschaffung	7,00	—	—	7	—	—
Kundenadministration	9,06	—	—	10	—	—
Kosten- und Informationsmanagement	6,00	—	—	6	—	—
Rechnungswesen	18,85	—	—	20	—	—
BÜROLEHRLING	1,00	—	—	1	—	—
IT-LEHRLING	2,00	—	—	2	—	—
BH-LEHRLING	1,00	—	—	1	—	—
ZENTRALBETRIEBSRAT/ANGESTELLTE	1,00	—	—	1	—	—
ZENTRALBETRIEBSRAT/ARBEITER	—	—	1,00	—	—	1
BETRIEBSRAT ZENTRALE	1,00	—	—	1	—	—
Zwischensumme	220,66	8,00	1,00	229	8	1
GESAMTSUMME	221,66			230		

\* Vollzeitäquivalent (VZÄ) auf Basis 40,0 Stunden/Woche

\*\* Beinhaltet nur jene MitarbeiterInnen, die ausschließlich als KlubleiterIn oder als SmS-KoordinatorIn tätig sind.



**Haus Augarten**  
1020 Wien  
Rauscherstraße 16  
T: 332 36 82  
M: haus.augarten@kwp.at

191 Plätze

**Haus Wieden**  
1040 Wien  
Ziegelofengasse 6a  
T: 589 03  
M: haus.wieden@kwp.at

284 Plätze, Remobilisationsstation

**Haus Neubau**  
1070 Wien  
Schottenfeldgasse 25–27  
T: 523 37 40  
M: haus.neubau@kwp.at

294 Plätze

**Haus Laaerberg**  
1100 Wien  
Ada-Christen-Gasse 3  
T: 688 13 14  
M: haus.laaerberg@kwp.at

205 Plätze

**Haus Föhrenhof**  
1130 Wien  
Dr.-Schober-Straße 3  
T: 804 23 38  
M: haus.foehrenhof@kwp.at

133 Plätze

**Haus Penzing**  
1140 Wien  
Dreyhausenstraße 29  
T: 914 51 16  
M: haus.penzing@kwp.at

288 Plätze

**Haus Schmelz**  
1150 Wien  
Ibsenstraße 1  
T: 982 12 66  
M: haus.schmelz@kwp.at

311 Plätze

**Haus Prater**  
1020 Wien  
Engerthstraße 255  
T: 729 41 50  
M: haus.prater@kwp.at

381 Plätze

**Haus Margareten**  
1050 Wien  
Arbeitergasse 45  
T: 545 42 11  
M: haus.margareten@kwp.at

337 Plätze

**Haus Rossau**  
1090 Wien  
Seegasse 11  
T: 319 63 41  
M: haus.rossau@kwp.at

247 Plätze

**Haus Haidehof**  
1110 Wien  
Rzehakgasse 4  
T: 767 31 03  
M: haus.haidehof@kwp.at

293 Plätze

**Haus Rosenberg**  
1130 Wien  
Rosenhügelstraße 192  
T: 313 99-1130  
M: haus.rosenberg@kwp.at

322 Plätze, Betreuungszentrum für demenziell Erkrankte

**Haus Gustav Klimt**  
1140 Wien  
Felbigergasse 81  
T: 914 90 84  
M: haus.gustav.klimt@kwp.at

326 Plätze

**Haus Liebhartstal**  
1160 Wien  
Thaliastraße 157  
T: 494 36 60  
M: haus.liebhartstal.1@kwp.at

249 Plätze

**Haus Maria Jacobi**  
1030 Wien  
Würtzlerstraße 25  
T: 798 82 44  
M: haus.maria.jacobi@kwp.at

350 Plätze

**Haus Mariahilf**  
1060 Wien  
Loquaipplatz 5  
T: 597 85 70  
M: haus.mariahilf@kwp.at

264 Plätze, Betreutes Wohnen für Menschen mit Behinderung

**Haus Wienerberg**  
1100 Wien  
Neilreichgasse 120  
T: 616 54 14  
M: haus.wienerberg@kwp.at

324 Plätze

**Haus Hetzendorf**  
1120 Wien  
Hermann-Broch-Gasse 3  
T: 804 93 85  
M: haus.hetzendorf@kwp.at

333 Plätze

**Haus Trazerberg**  
1130 Wien  
Schrutkagasse 63  
T: 877 86 26  
M: haus.trazerberg@kwp.at

292 Plätze

**Haus Rudolfsheim**  
1150 Wien  
Oelweingasse 9  
T: 892 07 70  
M: haus.rudolfsheim@kwp.at

297 Plätze

**Haus Liebhartstal II**  
1160 Wien  
Ottakringer Straße 264

Geplante Fertigstellung: 2014

**Haus Alszeile**  
1170 Wien  
Alszeile 73  
T: 485 46 11  
M: haus.alszeile@kwp.at

284 Plätze

**Haus Hohe Warte**  
1190 Wien  
Hohe Warte 8  
T: 368 47 72  
M: haus.hohe.warte@kwp.at

300 Plätze

**Haus Leopoldau**  
1210 Wien  
Kürschnergasse 10  
T: 259 84 40  
M: haus.leopoldau@kwp.at

365 Plätze

**Haus Am Mühlengrund**  
1230 Wien  
Breitenfurter Straße 269–279  
T: 865 18 53  
M: haus.muehlengrund@kwp.at

382 Plätze

**Haus An der Türkenschanze**  
1180 Wien  
Türkenschanzplatz 2  
T: 479 15 26  
M: haus.tuerkenschanze@kwp.at

365 Plätze

**Haus Brigittenau**  
1200 Wien  
Brigittaplatz 19  
T: 330 79 92  
M: haus.brigittenau@kwp.at

324 Plätze

**Haus Tamariske-Sonnenhof**  
1220 Wien  
Zschokkegasse 89  
T: 280 94 54  
M: haus.tamariske@kwp.at

333 Plätze

**Haus Döbling**  
1190 Wien  
Grinzinger Allee 26  
T: 313 99-1350  
M: haus.doebling@kwp.at

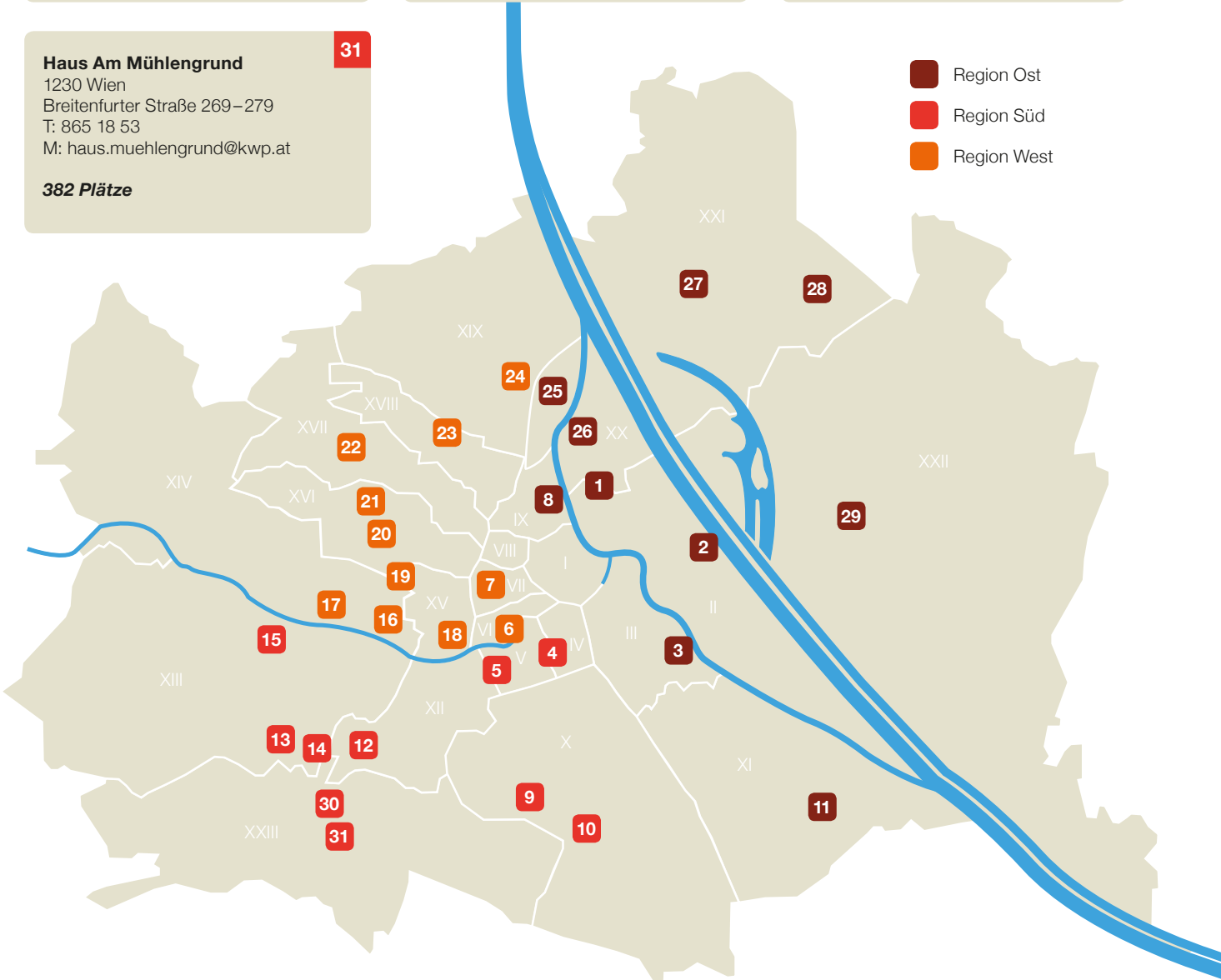
252 Plätze, ab Pflegestufe 3

**Haus Jedlersdorf**  
1210 Wien  
Jedlersdorfer Straße 98  
T: 292 61 63  
M: haus.jedlersdorf@kwp.at

306 Plätze

**Haus Atzgersdorf**  
1230 Wien  
Gatterederstraße 12  
T: 888 25 20  
M: haus.atzgersdorf@kwp.at

292 Plätze, Remobilisationsstation



- Region Ost
- Region Süd
- Region West

27

28

29

2

3

11

10

9

30

14

13

31

12

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

- Region Ost
- Region Süd
- Region West



**IMPRESSUM**

**Medieninhaber und Herausgeber:** Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser,  
1090 Wien, Seegasse 9 | Telefon: +43 1 313 99-0 | Fax: +43 1 310 95 46  
E-Mail: [gf@kwp.at](mailto:gf@kwp.at) | [www.haeuser-zum-leben.com](http://www.haeuser-zum-leben.com)

**Konzeption:** Mag.<sup>a</sup> Heike Warmuth, Stabsstelle Marketing & Kommunikation

**Redaktions- und Projektteam:** Mag.<sup>a</sup> Heike Warmuth, Mag.<sup>a</sup> Herta Heisler,  
Brigitte Hasenauer, Paul Frühauf, Stabsstelle Marketing & Kommunikation

**Für die Inhalte verantwortlich (in alphabetischer Reihenfolge):**

Mag.<sup>a</sup> Eva Bader, Mag.<sup>a</sup> Gabriele Graumann, Norbert Koblinger, Wolfgang Krb,  
Ing. Werner Nutz, Thomas Redolfi, Adelheid Scheidl, Heinz Stieb, Mag.<sup>a</sup> Heike Warmuth

**Grafische Gestaltung:** René Andritsch, ROIDINGER MAJEWSKI

**Fotos:** Ludwig Schedl und weitere

**Hersteller:** AV+ASTORIA Druckzentrum GmbH, Faradaygasse 6, 1030 Wien

**UMWELTHINWEIS**

Dieses Produkt stammt aus nachhaltig bewirtschafteten Wäldern und kontrollierten Quellen.



**GENDERHINWEIS**

**Wir legen großen Wert auf Gleichbehandlung.**

Die Formulierungen im vorliegenden Geschäftsbericht orientieren sich an den Empfehlungen des Leitfadens für geschlechtergerechtes Formulieren und eine diskriminierungsfreie Bildsprache der Stadt Wien.

**RECHTLICHER HINWEIS**

Copyright für Inhalt und Gestaltung liegen beim Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser. Sämtliche Angaben dieses Geschäftsberichts sind mit Sorgfalt erarbeitet und erfolgen nach bestem Wissen. Eine Garantie für Richtigkeit und jede Haftung sind ausgeschlossen.





# Häuser zum Leben

StoDt:Wien

1090 Wien, Seegasse 9

**Telefon:** +43 1 313 99-0 | **Fax:** +43 1 310 95 46

**E-Mail:** [gf@kwp.at](mailto:gf@kwp.at)

**UID-Nr.** ATU 37455703 | **DVR** 0409383



Anerkannte Einrichtung nach den  
Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien,  
gefördert aus Mitteln der Stadt Wien.





# mit.einander

In den Wiener Pensionisten-Wohnhäusern wohnen,  
arbeiten und leben wir **mit.einander**.

Dies spiegelt sich auch im vorliegenden Geschäftsbericht wider. Die Inhalte wurden in Zusammenarbeit aller Bereiche und Abteilungen des KWP erarbeitet und die BewohnerInnen dazu eingeladen, den Geschäftsbericht mit ihren Werken künstlerisch mitzugestalten. Aus Platzgründen konnte nur eine kleine Auswahl berücksichtigt werden. Unser Dank gilt allen KünstlerInnen, die unser Projekt unterstützt haben.

## COVER

Franz Inhauser  
Bewohner im Haus An der Türkenschanze