



Betriebs- und Leistungsbeschreibung

des Kuratoriums Wiener Pensionisten-Wohnhäuser (KWP)
gemäß § 7 Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetz (WWPG)

1. Heimträger

Träger ist das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser, ein gemeinnütziger nicht gewinnorientierter Fonds mit Rechtspersönlichkeit, gegründet von der Stadt Wien.

Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser (Zentrale)

Seegasse 9, 1090 Wien

Telefon: +43 (0)1 313 99-0

Mail: post@kwp.at

Internet: www.kwp.at

Geschäftsführerin: Mag.^a Gabriele Graumann

2. Art und Zweckwidmung des Heims

Das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser betreibt in Wien 30 Häuser für in Wien wohnhafte PensionistInnen mit Betreuungsbedarf gemäß § 2 Abs. 1 Z 1 WWPG.

Es bietet Menschen mit somatischen und/oder kognitiven und/oder psychosozialen Beeinträchtigungen die Möglichkeit, in einem betreuten Umfeld zu leben. Das Leistungsangebot orientiert sich am persönlichen Bedarf sowie am Normalitätsprinzip. Es umfasst Hilfestellungen bei alltäglichen Tätigkeiten, die dadurch leichter bewältigt werden können. Das ermöglicht eine weitgehend autonome Alltagsbewältigung, wodurch die Zufriedenheit und Lebensfreude der BewohnerInnen gesteigert wird. Bei Bedarf werden auch Pflege- und Betreuungsleistungen (gemäß Bundespflegegeldgesetz – BPGG) entsprechend der Pflegegeldstufe der BewohnerInnen erbracht.

Zur Sicherung von sozialen Kontakten und Förderung von kulturellen Interessen werden vielfältige Aktivitäten und Veranstaltungen geboten.

In jedem Pensionisten-Wohnhaus ist ein „*Gepflegt. Wohnen stationärer Bereich*“ integriert, in dem BewohnerInnen, die rund um die Uhr intensive pflegerische Betreuung benötigen, von qualifizierten Fachkräften betreut und gepflegt werden (gemäß § 2 Abs. 1 Z 3 WWPG).

Eine Stationsärztin bzw. ein Stationsarzt ist von Montag bis Freitag, stundenweise anwesend.



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

Die Aufnahme in ein Haus ist abhängig von

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

Aufgenommen werden können:

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

Personen, die aufgrund ihres Krankheitsbildes rund um die Uhr medizinische Betreuung benötigen, können nicht in die Pensionisten-Wohnhäuser aufgenommen werden.

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

Das Case-Management des Fonds Soziales Wien stellt vor Einzug den individuellen Betreuungs- und/oder Pflegebedarf fest. Bei Einzug ins Pensionisten-Wohnhaus wird der aktuelle Bedarf durch das ICCM¹-Team des Hauses festgestellt.

Benötigt die Kundin bzw. der Kunde rund um die Uhr pflegerische Leistungen, die in der Wohnung nicht erbracht werden können, ist die Aufnahme in „*Gepflegt. Wohnen stationärer Bereich*“ möglich.

5. Standards der Betreuung und Pflege sowie der medizinischen Betreuung

Der theoretische Bezugsrahmen für die Pflegepraxis im KWP basiert vor allem auf dem **Pflegemodell** nach Dorothea Orem (et al.).

In der interdisziplinären Betreuungspraxis kommen u. a. folgende ganzheitlich orientierte Betreuungs- und Pflegekonzepte zur Anwendung:

- Validation
- Basale Stimulation®
- Kinästhetik
- Bobath
- Biographiearbeit

Die Pflege und Betreuung unterstützt bei der Prävention, Problemlösung und Handhabung von Einschränkungen der Lebensaktivitäten. In die persönliche Lebensgestaltung greift die Pflege nur ein, wenn dies aufgrund gesundheitlicher Probleme unvermeidbar ist.

¹ ICCM = Internes Case- und Care-Management



Die **Pflegediagnostik** basiert auf dem Klassifikationssystem nach "POP® (Praxis Orientierte Pflegediagnostik, Version 2). Mit dem Instrument POP® kommt ein System zum Einsatz, das nicht nur die Probleme bzw. Defizite der BewohnerInnen berücksichtigt, sondern in besonderer Weise auf die bei ihnen noch vorhandenen Fähigkeiten und Ressourcen eingeht.

Die Feststellung des Betreuungs- und Pflegebedarfs einer Bewohnerin/eines Bewohners vor bzw. beim Einzug erfolgt gemeinsam mit der/dem BewohnerIn und den **zuständigen TeamleiterInnen** des KWP. Darauf aufbauend wird eine Leistungsplanung erstellt, bei der Art und Ausmaß der Betreuungs- und Pflegeleistungen festgelegt werden. Bedarfsänderungen lösen eine neuerliche Bedarfserhebung aus, bei der der neue Bedarf festgestellt wird und die aktuelle Leistungsplanung erfolgt.

6. **Pflegerisches, medizinisches, therapeutisches, psychologisches und betreuerisches Leistungsangebot**

LEISTUNGSANGEBOT IM WOHNBEREICH

a) Allgemeine Leistungen

Pflege- und Betreuungsleistungen

Leistungen, auf die alle BewohnerInnen Anspruch haben, umfassen:

- hauswirtschaftliche Leistungen
- Einzel- und Gruppenbetreuungsleistungen (kognitiver, psychosozialer, kreativ-gestalterischer, sozio-kultureller, motorischer und musischer Bereich)
- Sozialberatung (fixe Sprechstunde oder Einzeltermine) und Begleitung in speziellen Lebensphasen
- Pflege-, Betreuungs- und Hilfeleistungen

Die BewohnerInnen erhalten aus diesem Leistungsportfolio ein auf sie individuell abgestimmtes Pflege- und Betreuungsprogramm.

Die Einzel- und Gruppenbetreuungsleistungen werden von folgenden Berufsgruppen erbracht:

- SozialarbeiterInnen
- PsychologInnen
- BetreuerInnen (AnimatorInnen, FachsozialbetreuerInnen, HeimhelferInnen)
- ErgotherapeutInnen

Die Pflege- und Betreuungsleistungen werden erbracht von

- Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen
- PflegehelferInnen
- HeimhelferInnen

Die Tätigkeiten der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen werden von angestellten KoordinatorInnen organisiert.

Tag.Betreuung

Die Aufnahme in die Tag.Betreuung erfolgt ab der Pflegegeldstufe 3 nach Feststellung des Bedarfs durch das ICCM-Team des Hauses.

Das Leistungsangebot Tag.Betreuung umfasst tagesstrukturierende, soziokulturelle Gruppenangebote nach dem Prinzip der Alltagsnormalität.



Ziel dieses Angebots ist der Erhalt und die Förderung der körperlichen und seelischen Gesundheit für ein eigenständiges Wohnen.

Medizinische Versorgung

Die/der BewohnerIn kann jede Ärztin/jeden Arzt ihrer/seiner Wahl mit der Erbringung ärztlicher Leistungen betrauen. Darüber hinaus verfügen die Pensionisten-Wohnhäuser über einen ärztlichen Behandlungsraum, in dem sowohl AllgemeinmedizinerInnen als auch FachärztInnen in regelmäßigen zeitlichen Abständen ordinieren.

Bei gesundheitlichen Notfällen kann die/der BewohnerIn rund um die Uhr Hilfestellung durch das Pflegepersonal des stationären Bereichs anfordern, das notwendige Maßnahmen, wie beispielsweise ärztliche Diagnostik und Therapie, veranlasst. Ein Notfallprogramm für den Wohnbereich liegt in jedem Haus auf.

Therapeutische Leistungen

Im Bedarfsfall kann von den BewohnerInnen eine ergotherapeutische Beratung und/oder präventive Maßnahmen zu folgenden Fragestellungen in Anspruch genommen werden:

- Gestaltung von risikoarmen Umwelten
- geeignete Hilfsmittel
- Reduktion des Sturzrisikos

Im Bedarfsfall kann zu folgenden Fragestellungen die Diätologin in Anspruch genommen werden:

- Ernährungstherapie und Beratung der BewohnerInnen bei diversen Erkrankungen
- Beauftragung einer speziellen Kostform (Spezialdiät)

Psychologische Leistungen

Bei Bedarf steht allen BewohnerInnen psychologische Krisenintervention zur Verfügung, darüber hinaus je nach individuellem Betreuungsbedarf psychologische Betreuung in speziellen Lebenssituationen sowie psychologische ExpertInnenberatung, psychologische Motivationsgespräche und eine Sprechstunde.

b) Spezielle Leistungen

Tag.Familie für Menschen mit demenziellen Erkrankungen

Die Tag.Familie ist ein ganztägig durchgängiges Leistungsangebot für eine Gruppe von maximal 14 Personen. Ziel ist die Betreuung von BewohnerInnen des Wohnbereichs, die - im Unterschied zur Tag.Betreuung - selbst nicht mehr in der Lage sind, ihren Tagesablauf zu organisieren bzw. zu strukturieren.

Durch einen strukturierten begleiteten Tagesablauf wird die Aufnahme in den „Gepflegt. Wohnen stationären Bereich“ hinausgezögert oder vermieden.

Derzeit wird die Leistung Tag.Familie in den Häusern Alseile, Augarten, Brigittenau, Föhrenhof, Gustav Klimt, Haidehof, Hetzendorf, Hohe Warte, Jedlersdorf, Laaerberg, Leopoldau, Liebhartstal, Margareten, Maria Jacobi, Am Mühlengrund, Prater, Rosenberg, Rossau, Rudolfsheim, Schmelz, Tamariske, Trazerberg, An der Türkenschanze, Wieden und Wienerberg angeboten. Weitere Räumlichkeiten für dieses Leistungsangebot befinden sich in Bau und werden nach Fertigstellung in Betrieb genommen.

Tag.Familie für Menschen mit Behinderung (MmB)

Diese Leistung wird ausschließlich im Haus Mariahilf und Haus Neubau angeboten. Das Haus Mariahilf bietet ein ganztägig durchgängiges Leistungsangebot für MmB für maximal 28 Personen, im Haus Neubau stehen 14 Plätze zur Verfügung.



Ziel ist es, BewohnerInnen mit Behinderungen, die selbst nicht (mehr) in der Lage sind, ihren Tagesablauf zu organisieren bzw. zu strukturieren, zu unterstützen. Durch das Umfeld mit spezifischen und abwechslungsreichen Angeboten wird das Leben nach dem Inklusionsprinzip in einem weitestgehend normalen Alltag gestaltet.

LEISTUNGSANGEBOT IM STATIONÄREN BEREICH

a) *Allgemeine Leistungen*

Jedem Pensionisten-Wohnhaus ist ein stationärer Bereich angeschlossen, in denen die BewohnerInnen rund um die Uhr die notwendigen pflegerischen Leistungen durch qualifiziertes Fachpersonal erhalten.

Betreuungsleistungen werden durch Betreuungs- und Pflegepersonal erbracht und durch Angebote der KlubbetreuerInnen, ehrenamtliche MitarbeiterInnen und Zivildienstleistende ergänzt. Zudem stehen den BewohnerInnen der stationären Bereiche auch Beratung durch die Sozialarbeit sowie Einzelberatungsleistungen in speziellen Lebensphasen zur Verfügung.

Medizinische Versorgung

Zu bestimmten Zeiten steht täglich von Montag bis Freitag eine Stationsärztin/ein Stationsarzt für die medizinische Betreuung der BewohnerInnen zur Verfügung, wobei auch hier die freie Arztwahl besteht.

An Wochenenden und Feiertagen, wenn die Stationsärztin/der Stationsarzt nicht im Dienst ist, gibt es die Möglichkeit den Ärztesdienst mit Geriatrie erfahrenen ÄrztInnen des KWP zu rufen, um von den PatientInnen nicht gewollte Hospitalisierungen zu vermeiden.

Die Ärztin/der Arzt im stationären Bereich führt medizinische Diagnostik und Therapie in Eigenverantwortung durch, koordiniert die Therapien anderer ÄrztInnen (AllgemeinmedizinerInnen und FachärztInnen), verordnet Leistungen therapeutischer Dienste (Ergo- und Physiotherapie, Diätologie etc.) und gibt im mitverantwortlichen Bereich Anordnungen zur Durchführung der Therapie. KonsiliarfachärztInnen und PsychologInnen werden gegebenenfalls beigezogen.

Bei gesundheitlichen Notfällen und Nichterreichbarkeit der Ärztin/des Arztes veranlasst das Pflegepersonal die erforderlichen Notfallmaßnahmen entsprechend dem Notfallprogramm.

Therapeutische Leistungen

Im Bedarfsfall kann von den BewohnerInnen eine ergotherapeutische Beratung und/oder präventive Maßnahmen zu folgenden Fragestellungen in Anspruch genommen werden:

- Gestaltung von risikoarmen Umwelten
- geeignete Hilfsmittel
- Reduktion des Sturzrisikos

Im Bedarfsfall kann zu folgenden Fragestellungen die Diätologin in Anspruch genommen werden:

- Ernährungstherapie und Beratung der BewohnerInnen bei diversen Erkrankungen
- Beauftragung einer speziellen Kostform (Spezialdiät)
- Prävention und Therapie von Mangelernährung



Psychologische Leistungen

Bei Bedarf steht allen BewohnerInnen psychologische Krisenintervention zur Verfügung, darüber hinaus je nach individuellem Betreuungsbedarf psychologische Betreuung in speziellen Lebenssituationen sowie psychologische ExpertInnenberatung, psychologische Motivationsgespräche und eine Sprechstunde.

b) Spezielle Leistungen

Darüber hinaus werden vom KWP zwei **Schwerpunktstationen für Remobilisation** (im Haus Wieden und im Haus Atzgersdorf) geführt, die beispielsweise nach Knochenbrüchen oder Schlaganfällen das medizinische, therapeutische und pflegerische Leistungsangebot ergänzen.

Weiters steht ein **Betreuungszentrum für dementiell erkrankte BewohnerInnen** im Haus Rosenberg zur Verfügung.

7. Ausstattung des Heimes, insbesondere der Wohn- und Pflegeeinheiten

Die Pensionisten-Wohnhäuser verfügen neben den Wohn- und Pflegeeinheiten über die im jeweiligen Hausprospekt sowie auf der Internetseite des jeweiligen Hauses im Detail dargestellten Gemeinschaftsräume und Freizeiteinrichtungen sowie die erforderlichen Behandlungs-, Funktions-, Neben-, Verwaltungs- und Betriebsräume.

Die Einzelwohnungen bestehen aus einem Wohn-Schlaf-Raum, einem Vorzimmer mit Schrank und einem Sanitärbereich mit Dusche und Toilette. In den Doppelwohnungen ist ein zusätzlicher Schlafraum vorhanden.

Für den Wohn- und Schlafraum geeignete Einrichtungsgegenstände sind von den BewohnerInnen selbst vorzusehen.

In den Pflegezimmern stehen je BewohnerIn ein Pflegebett mit Notruf, ein versperrbarer Schrank und ein Nachtkästchen zur Verfügung. Die Zimmer sind mit einem Tisch und Sitzmöbeln sowie einem Sanitärbereich ausgestattet.

Im Haus Döbling sind die Wohnungen in Wohngemeinschaften angeordnet. 14 Einzelwohnungen sind rund um einen eigenen Wohnbereich gruppiert, der mit einer vollständig ausgestatteten Küche sowie zahlreichen Sitzgelegenheiten möbliert ist und gemeinschaftlich genutzt werden kann.

8. Bettenanzahl und deren Aufteilung auf die einzelnen Wohn- und Pflegeeinheiten

Haus	Plätze				Bemerkungen
	Einzel-Whg.	Doppel-Whg.	Pflege	spez. Pflege	
Augarten	192	42	72	0	14 Plätze Tag.Familie ³
Prater	279	30	72	0	14 Plätze Tag.Familie ³
Maria Jacobi	219	66	62	0	14 Plätze Tag.Familie ³
Wieden	123	16	45	34 ²	14 Plätze Tag.Familie ³
Margareten	190	16	69	0	14 Plätze Tag.Familie ³
Mariahilf	155	36	72	0	28 Plätze Tag.Familie für Menschen mit Behinderung 1 möblierte Wohnung für befristeten Aufenthalt ⁴
Neubau	166	28	36	0	14 Plätze Tag.Familie für Menschen mit Behinderung 1 möblierte Wohnung für befristeten Aufenthalt ⁴
Rossau	205	16	26	0	14 Plätze Tag.Familie ³ 1 möblierte Wohnung für befristeten Aufenthalt ⁴
Laaerberg	167	54	72	0	14 Plätze Tag.Familie ³
Wienerberg	275	12	36	0	14 Plätze Tag.Familie ³ 1 möblierte Wohnung für befristeten Aufenthalt ⁴
Haidehof	182	60	51	0	14 Plätze Tag.Familie ³
Hetzendorf	235	50	58	0	14 Plätze Tag.Familie ³
Föhrenhof	178	26	80	0	14 Plätze Tag.Familie ³
Rosenberg	214	0	81	34 ⁵	28 Plätze Tag.Familie ³ Betreuungszentrum für dementiell Erkrankte ⁵
Trazerberg	224	32	36	0	14 Plätze Tag.Familie ³
Penzing	0	0	0	0	Generalsanierung
Gustav Klimt	248	22	42	0	14 Plätze Tag.Familie ³
Schmelz	201	46	64	0	14 Plätze Tag.Familie ³
Rudolfsheim	153	22	80	0	14 Plätze Tag.Familie ³ 1 möblierte Wohnung für befristeten Aufenthalt ⁴
Liebhartstal	198	20	72	0	14 Plätze Tag.Familie ³
Alszeile	204	44	36	0	14 Plätze Tag.Familie ³
An der Türkenschanze	291	38	36	0	14 Plätze Tag.Familie ³
Döbling	70	0	182	0	
Hohe Warte	208	26	64	0	14 Plätze Tag.Familie ³
Brigittenau	240	24	60	0	14 Plätze Tag.Familie ³
Leopoldau	243	70	46	0	42 Plätze Tag.Familie ³
Jedlersdorf	221	20	72	0	14 Plätze Tag.Familie ³ 1 möblierte Wohnung für befristeten Aufenthalt ⁴
Tamariske – Sonnenhof	237	34	62	0	14 Plätze Tag.Familie ³
Atzgersdorf	182	46	32	32 ²	
Am Mühlengrund	295	42	44	0	28 Plätze Tag.Familie ³ 1 möblierte Wohnung für befristeten Aufenthalt ⁴

Stand: 20. März 2017

²Kurzzeitpflege – Leistung Remobilisation

³Betreutes Wohnen – Leistung Demenz (Tag.Familie)

⁴Betreutes Wohnen mit Betreuung- und Pflege – befristete Aufnahme

⁵Pflegeplatz – Leistung Demenz (Betreuungszentrum Rosenberg)



9. Qualitätssicherung in der Pflege und Betreuung

Pflege

Die Pflegequalität in den Bereichen „*Gepflegt. Wohnen stationärer Bereich*“ (GWSB) und „*Gepflegt. Wohnen ambulanter Bereich*“ (GWAB) wird primär durch die/den jeweilige/n LeiterIn gesichert. Im Rahmen ihrer Führungsaufgaben führt sie regelmäßig Pflegevisiten, geplante und situative Mitarbeitergespräche, laufende Qualitätskontrollen in der direkten Pflege und BewohnerInnendokumentation durch.

MitarbeiterInnen der Pflegedienstleitung unterstützen die LeiterInnen in ihrer Arbeit. Weiters ist die Abteilung Pflegedienstleitung für die Sicherung der Pflegequalität durch Qualitätschecks und die Leitung von und Teilnahme an Projekten und Arbeitsgruppen verantwortlich.

Die tägliche pflegerische Arbeit wird durch qualitätssichernde Instrumente wie beispielsweise Richtlinien, Leitlinien und Standards, Risikoeinschätzungsskalen und Hygienestandards unterstützt.

Das Berichtswesen der Abteilung Pflegedienstleitung beinhaltet eine regelmäßige, standardisierte Überprüfung fachspezifischer Leistungen für die Bereiche Pflegedienst.

Betreuung

Für die Qualitätssicherung der fachspezifischen Leistungen der in der Betreuung tätigen Berufsgruppen sind die jeweiligen Fachabteilungen verantwortlich. Es werden nach einem standardisierten Ablauf regelmäßig Fachaudits durchgeführt und daraus resultierende Fach- und Qualitätsberichte erstellt.

Ziele der Fach- und Qualitätsberichte sind

- Regelmäßige Überprüfung der fachspezifischen Leistungen der Berufsgruppe nach definierten Qualitätskriterien
- Vereinbarung von verbindlichen Zielen für die folgende Überprüfungsperiode für die Berufsgruppe
- Entwicklung von Verbesserungsmaßnahmen durch Maßnahmenpläne gemeinsam mit den MitarbeiterInnen der Berufsgruppe
- Gewährleistung eines gleich bleibend hohen Qualitätsniveaus der Leistungen der Berufsgruppen in allen Häusern

Medizinischer und therapeutischer Dienst

Die von der Ärztekammer verpflichtend vorgeschriebene ärztliche Fortbildung von 50 Stunden pro Jahr wird von der ärztlichen Leitung des KWP unterstützt. Jährliche Fachaudits sowie Vor-Ort-Besuche der ärztlichen Leitung dienen zur Qualitätssicherung und Unterstützung der KollegInnen, um eine geriatriefreundliche und patientInnenorientierte medizinische Vor-Ort-Versorgung in den stationären Bereichen zu ermöglichen.

Im therapeutischen Bereich wird die Leistungserbringung durch regelmäßige, standardisierte Fachaudits überprüft. Ziel dieser Vor-Ort-Besuche durch die Fachexpertin Ergo- und Physiotherapie und der daraus abgeleiteten Maßnahmen ist die kontinuierliche Qualitätssicherung und -weiterentwicklung.

Die berufsgruppen-interne Qualitätssicherung erfolgt nach den Berufsgesetzen.
Die Fachabteilung Diätologie unterstützt im Rahmen der Qualitätssicherung mit ihrer Fachexpertise andere Abteilungen und Bereiche (z.B. Pflege und Gastronomisches Management).

Psychologischer Dienst

In zweijährigem Abstand werden Fachaudits mit den MitarbeiterInnen geführt. Diese dienen der Reflexion der eigenen Tätigkeit und Sicherung eines einheitlichen Qualitätsstandards des Psychologischen Dienstes. Diese werden an Hand eigens dafür erarbeiteter Unterlagen durchgeführt.

Kommunikation

Weitere qualitätssichernde Maßnahmen sind die gemäß interner Kommunikationsrichtlinie stattfindenden Kommunikationsforen sowie die in regelmäßigen Intervallen geführten Mitarbeitergespräche.

Aufnahme, Einschulung und Fortbildungen

Eine optimale Einführung von neuen MitarbeiterInnen ist durch einen standardisierten Prozess gesichert. Nachwuchsführungskräfte werden über das interne Entwicklungsprogramm bzw. durch laufende Unterstützung auf ihre Aufgaben vorbereitet.

Für alle MitarbeiterInnen steht ein umfangreiches internes Fort- und Weiterbildungsprogramm zur Verfügung, in dem sowohl fachspezifische als auch persönlichkeitsbildende Maßnahmen angeboten werden.

Bewohnerservice

Das Bewohnerservice stellt einen wichtigen Teil der Qualitätssicherung dar. Wünsche, Anregungen und Beschwerden von KundInnen werden hier entgegen genommen, mit einem EDV unterstützten System standardisiert erfasst, bearbeitet und dokumentiert.

Die MitarbeiterInnen unterstützen die BewohnerInnen bei der Wahrung ihrer Interessen, sorgen für die Durchsetzung ihrer berechtigten Anliegen und die Sicherung der ihnen gesetzlich bzw. vertraglich zustehenden Rechte.

Die rechtliche Basis für eine objektive Hilfestellung und vertrauliche Behandlung der Anliegen bildet das Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetz.