

vHR Dr. Otto Huber

## Leben entfalten – Zukunft gestalten

### Die Zukunft der Pflege- und Betreuungszentren des Landes Niederösterreich



#### Der Mensch im Mittelpunkt

Schon bisher waren die NÖ Landespflegeheime Vorreiter, mitunter gar Pioniere, bei der Entwicklung neuer Pflegeangebote und offen für Impulse – diese Themenführerschaft gilt es in den kommenden Jahren zu stärken und weiter auszubauen. Nur so können wir innovativ, wettbewerbsfähig und erfolgreich sein, in einer Zeit, in der Veränderung zur Normalität geworden ist.

Für das vorliegende Projekt haben die „Praxis“, in erster Linie die Führungs- und Pflegekräfte aus unseren Häusern, und die „Wissenschaft“ eng zusammengearbeitet. Bei allen Diskussionen und Analysen wurde ein gesamthafter, nachhaltiger und wertorientierter Ansatz gewählt. Im Mittelpunkt der Ideen und Maßnahmen stand und steht immer der Mensch.

Ein großes Unternehmen mit 48 Standorten, 5770 Pflege- und Betreuungsplätzen, 5100 MitarbeiterInnen und einem Jahresumsatz von € 270 Mio, auch im Wettbewerb mit anderen Anbietern stehend, kann nur dann dauerhaft Qualität auf hohem Niveau anbieten, wenn es offen ist für laufend notwendige Veränderungen und zukünftige Trends und Entwicklungen.

Autor: vHR Dr. Otto Huber

© April 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Leben entfalten – Zukunft gestalten –  
Die Zukunft der Pflege- und Betreuungszentren des Landes Niederösterreich“

Seite 1 von 8

## Ausgangslage

Was macht gute Pflege, was moderne Pflegeeinrichtungen aus? Dieser Frage sind wir in den letzten zweieinhalb Jahren – abseits vom täglichen Pflegealltag – im Rahmen unseres Innovationsprojektes „Leben entfalten – Zukunft gestalten“ nachgegangen.

Als Land NÖ bzw. als größter Pflegeheimbetreiber in Niederösterreich haben wir hier eine besondere Verantwortung und große Verpflichtung: Einerseits müssen wir den uns vom Gesetzgeber übertragenen Versorgungsauftrag bestmöglich erfüllen. Zum anderen wollen wir als öffentlicher Träger am „Pflegemarkt“ nicht nur wettbewerbsfähig bleiben, sondern auch zukünftig eine Vorreiterrolle und Vorbildfunktion beim Erkennen von Trends und innovativen Konzepten einnehmen. Ein Unternehmen kann auf Dauer nur dann erfolgreich sein, wenn es neben dem „Tagesgeschäft“ auch Visionen für die Zukunft entwickelt.

Wir waren als Landesheime in der Vergangenheit auch deshalb so erfolgreich, weil wir Veränderungen stets wahr-, an- und vorgenommen haben. Das Ziel war dabei, die Heime zu professionellen Dienstleistungsbetrieben zu machen.

„Panta rhei“ – die Formel des griechischen Philosophen Heraklit soll uns auch in die Zukunft begleiten. Was so viel heißt wie: „Alles fließt und nichts bleibt. Es gibt nur ein ewiges Werden und Wandeln.“

## Herausforderungen

Vor zirka zweieinhalb Jahren war es uns (wieder) bewusst, dass wir uns die Zeit nehmen können und müssen, um den Blick auf zukünftige Trends und auf Best-Practice Beispiele im In- und Ausland zu richten. Auch angesichts folgender neuer Rahmenbedingungen:

- Wachsender Wettbewerb durch Ausbau der 24-Stunden-Betreuung.
- Zunahme an Demenz sowie an psychiatrischen Krankheitsbildern.
- Neue (und kommende) Generationen älterer Menschen mit individualisierten Lebens-, Partnerschafts- und Gesundheitsbiografien.
- Wachsende Ansprüche von pflegenden Angehörigen verbunden mit der Erwartung, dass auch solidarisch finanzierte Angebote höchste Qualität erfüllen müssen.
- Seit 1996 kaum Anpassungen der Führungs- und Organisationsstruktur.

**Autor: vHR Dr. Otto Huber**

© April 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Leben entfalten – Zukunft gestalten – Die Zukunft der Pflege- und Betreuungszentren des Landes Niederösterreich“

Seite 2 von 8

- Noch (immer) „Institutionscharakter“ der Einrichtungen.

## Zielsetzung

Unser Projekt „Innovative Lebensräume in NÖ Landespflegeheimen“ hatte daher – von Spätherbst 2013 bis heute – zwei zentrale **Leitmotive**

- **„Von der Betreuung in der Institution zum Leben in Gemeinschaft und Privatheit“**
- Verstärkte Orientierung der Betreuung und Pflege an den individuellen Bedürfnissen der Menschen – **Individualität und Selbstbestimmtheit als Leitkultur**

und folgende konkrete **Ziele**:

- Finden von neuen innovativen Lösungen für die sozialen Herausforderungen des menschlichen Zusammenlebens im Alter auf internationalem Niveau.
- Die Entwicklung einer neuen „sozialen Architektur“ mit innovativen Wohnmodellen (Wohngruppen).
- Eine eigenständige Wohngruppen-Typologie für Demenzbetreuung.
- Eine empathische und wertschätzende Sprache und zeitgemäße Begrifflichkeiten.
- Eine neue Führungs- und Organisationsstruktur (mit „flacheren“ Führungsebenen).
- Die Abkehr vom „Stationsprinzip“ hin zum „Wohngruppenmodell“ verbunden mit einer neuen fachlichen Drehscheibe in der Pflegeorganisation.
- Die Einbeziehung von wissenschaftlicher Expertise (Kooperation mit Instituten der Universität Wien).

**Autor: vHR Dr. Otto Huber**

© April 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Leben entfalten – Zukunft gestalten – Die Zukunft der Pflege- und Betreuungszentren des Landes Niederösterreich“

## Ergebnisse

Zu allen beschriebenen Zielen liegen dankenswerter Weise konkrete Ergebnisse vor. Wir können stolz sein, dass ein großer Teil der neuen Konzepte überwiegend aus dem Erfahrungsschatz und den Ideen unserer MitarbeiterInnen entwickelt wurde. Ergänzt um nationale und internationale Erfahrungswerte und die Expertise namhafter WissenschaftlerInnen – allen voran Univ.-Prof. Dr. Franz Kolland (Gerontologie und Soziologie) und Univ.-Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Hanna Mayer (Pflegerwissenschaft).

Es liegen vor:

- Ein zukunftsweisendes „Rahmenkonzept für Pflege und Betreuung.

Daraus hat sich auch eine wissenschaftliche Begleitstudie in fünf Pilotheimen entwickelt. In dieser Forschungsarbeit wollen wir bis 2019 – erstmalig in Österreich und auch wegweisend für den gesamten deutschsprachigen Raum Europas – anhand wissenschaftlich hinterlegter Indikatoren und auf Basis einer Erhebung über die Arbeitszufriedenheit der MitarbeiterInnen bzw. die Zufriedenheit der Angehörigen, die Auswirkungen von Maßnahmen auf die Lebensqualität der BewohnerInnen evaluieren und Verbesserungen messbarer und sichtbarer machen.

- Eine neue Pflegeorganisation mit neuen und modernen Organisationsstrukturen

- Neue Begriffe und ein neues Selbstverständnis und

- Ein neues Architekturkonzept mit neuen Wohnmodellen

### Innovationstag am 8.2.2016 in St. Pölten

#### Hochkarätige ExpertInnen blickten in die Zukunft der Pflege

Der international bekannte **Trendforscher** und Geschäftsführer der Internationale Gesellschaft für Zukunfts- und Trendberatung, Frankfurt und Wien, **Harry Gatterer**, sprach zu „The new Silvergeneration – Altern im 21. Jahrhundert“. Seine Kernbotschaft war es dem Älterwerden positiv zu begegnen und wir einen neuen „innovativen“ Umgang mit dem Prozess des Altwerdens brauchen.

Dem „doppelten Generationenwandel“ als „Anstoß für ein Mehr an Lebensqualität und Innovation“ widmete sich der renommierte österreichische Altersforscher **Univ.-Prof. Dr. Franz Kolland**, Universität Wien. „Doppelter Generationenwandel bedeutet, dass einerseits neue Generationen mit individualisierten Lebens-, Partnerschafts- und Gesundheitsbiografien ins Alter nachkommen und andererseits die nächsten Generationen von pflegenden Töchtern und Söhnen höhere Ansprüche an professionelle

Autor: vHR Dr. Otto Huber

© April 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Leben entfalten – Zukunft gestalten – Die Zukunft der Pflege- und Betreuungszentren des Landes Niederösterreich“

Seite 4 von 8

Pflegeangebote haben“, so der Soziologe. Die Erwartungen gingen deutlich über ein „Versorgtsein“ hinaus und gehen in Richtung Selbstbestimmung und Autonomie. „Für diese neuen Generationen liegt nunmehr seitens des Landes NÖ ein gesamthaftes Pflege- und Betreuungskonzept vor, welches auf Lebensqualität gerichtet ist und damit auch für jene eine Verbesserung bringen wird, die tagtäglich mit pflegebedürftigen Menschen arbeiten“, ist der Experte überzeugt. Der „neue Spirit“ zeige sich darin, dass Menschen im (hohen) Alter auch dann, wenn sie mehrere Erkrankungen und Einschränkungen aufweisen, nicht mehr primär durch eine bio-medizinische Brille gesehen werden, sondern in einem bio-psycho-sozialen Zusammenhang, der „Lebensentfaltung“ ermöglicht.

Für den Direktor des Hollabrunner Pflegeheimes, **Markus Mattersberger MMSc, MBA**, auch Präsident des Bundesverbandes der Alten- und Pflegeheime Österreichs, sind Pflegeeinrichtungen „komplexe Organisationen“, welche zu „lernenden“ werden müssten. Er skizzierte die Grundzüge der neuen Pflege- und Betreuungsstruktur, welche das Bezugspflegesystem fachlich und das Wohngruppenprinzip organisatorisch umsetzt: Auf der Managementebene die Pflege- und Betreuungsleitung (vormals: Pflegedienstleitung) und das Management Pflege und Betreuung (vormals: Stationsleitung), gefolgt vom Diplombdienst als wichtiger Nahtstelle zur operativen Ebene und als „pflegefachliche Drehscheibe“ zwischen den Wohngruppen. Den Wohngruppen zugeordnet sind die Hilfs- und Unterstützungsdienste (Pflegehilfe, Heimhilfe). Als „räumliche Verortung“ wurde für die Pflegeberufe das „Pflege- und Betreuungsoffice“ als zentrale Informations-, Wissens- und Service-Drehscheibe konzipiert.

Diese ist ein Baustein in dem von **Architekt Ing. Mag. Andreas Wörndl**, Abteilung Landeshochbau beim Amt der NÖ Landesregierung, federführend entwickelten „blaugelben“ Architekturkonzept. Das Ziel: „Innovative Lebensräume im Alter“. Neuartiges Wohnen und Leben in einem Heim soll das „4-Sphären-Modell“ bringen: Das „private“ Bewohnerzimmer (Sphäre 1) bietet die Möglichkeit des individuellen, ganz persönlichen Rückzuges. Der gemeinsame Wohn-, Ess- und Aufenthaltsbereich (Sphäre 2) mit Teeküche und eigenem Garten mit Terrasse oder Loggia lädt zu sozialem und aktivem Alltagsleben ein. Zimmer und Wohnbereich bilden gemeinsam die „Wohngruppe“ für bis zu 14 Personen. Absolut neu ist die „halböffentliche Raumzone“, der „Point of Interest“ (Sphäre 3). Im „öffentlichen“ Bereich (Sphäre 4) finden sich schließlich der Empfang (bei der Direktion), öffentliches Kaffeehaus, Friseur etc., die neue Raumzone „Health & Care“ (Ärztliche Versorgung, Therapieräume etc.) und das „Pflege- und Betreuungsoffice“.

**Autor: vHR Dr. Otto Huber**

© April 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Leben entfalten – Zukunft gestalten – Die Zukunft der Pflege- und Betreuungszentren des Landes Niederösterreich“

Seite 5 von 8

Die Markt- und Meinungsforscherin **Prokuristin Birgit Starmayr** vom market-Institut Linz sprach über „Zukünftige Ansprüche und Potenziale aus dem Blickwinkel der Marktforschung“. Sie unterstrich die Bedeutung von regelmäßigen Kunden- und Mitarbeiterbefragungen, wie sie in den Landesheimen üblich sind, als „wichtige Gradmesser und Stimmungsbarometer.“

Zum neuen Rahmenkonzept für Pflege und Betreuung führte **Univ.-Prof. Dr. Hanna Mayer**, Vorständin des Instituts für Pflegewissenschaft der Universität Wien, aus: „Das neue Rahmenkonzept verbindet Theorie mit Praxis. Erfahrungen der Pflegekräfte werden mit Fachexpertisen und der Pflegeforschung verknüpft.“ In Bezug auf die Bewohnerinnen und Bewohner sagte Mayer: „Es geht um Leben, nicht um Versorgung. Der Mensch ist Mittelpunkt“. Ziele seien Lebensqualität und Wohlbefinden. Es gehe darum Pflegeheime so zu gestalten, dass die betreuten Menschen eine vertraut-häusliche und bewohnergerechte Umgebung vorfinden, frei seien in ihren Entscheidungen, Identität und Selbstwert erhalten bzw. leben können, angemessen an Gesellschaft und Zeitgeschehen teilhaben können sowie bedeutsame Beziehungen individuell gestalten können.

## **Konkrete Umsetzungsschritte**

Nicht nur der Innovationstag sondern auch die ersten Umsetzungsschritte geben Mut, dass wir als Gesamtunternehmen mit unseren 48 Standorten in NÖ die hoch gesteckten Ziele auch erreichen werden.

Das neue Rahmenkonzept für Pflege und Betreuung wird derzeit in fünf Pilotheimen erprobt und soll auch in den anderen Häusern, in einem permanenten Erfahrungsaustausch und unter wissenschaftlicher Begleitung, bis 2019 umgesetzt werden.

Für die Einführung der neuen Pflegeorganisation ist ein Zeitraum bis längstens 2020 vorgesehen, elf Häuser sind bereits im Projekt.

Das Wohngruppenmodell wurde bereits bei den Neubauten für das Haus in Wolkersdorf und im Psychosozialen Betreuungszentrum Mauer, die beide heuer noch in Betrieb gehen, größtenteils berücksichtigt. Für laufende wie künftige Bauvorhaben wie zum Beispiel in Türnitz, Hainfeld, Melk, Korneuburg oder Hollabrunn gilt es zur Gänze.

**Autor: vHR Dr. Otto Huber**

© April 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Leben entfalten – Zukunft gestalten – Die Zukunft der Pflege- und Betreuungszentren des Landes Niederösterreich“

Seite 6 von 8

Ich bin überzeugt, dass wir durch eine innovative Kombination unserer Kernkompetenzen mit neuen Ansätzen und wissenschaftlichen Erkenntnissen unter Berücksichtigung der Wünsche und Interessen unserer Kundinnen und Kunden ein großes Innovationspotenzial erschließen können. Vielleicht gelingt es uns sogar, nicht nur wie bisher ‚am Puls der Zeit‘, sondern ‚Impuls der Zeit‘ zu sein.

Dr. Otto Huber

Leiter der Gruppe Gesundheit und Soziales und  
der Abteilung Landeskrankenanstalten und Landesheime  
Amt der NÖ Landesregierung  
3109 St. Pölten

**Autor: vHR Dr. Otto Huber**

© April 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Leben entfalten – Zukunft gestalten –  
Die Zukunft der Pflege- und Betreuungszentren des Landes Niederösterreich“

Seite 7 von 8

## Über den Autor:

### **vHR Dr. Otto Huber**

geboren 1956

Leiter der Gruppe Gesundheit und Soziales und der Abteilung  
Landeskrankenanstalten und Landesheime beim Amt der NÖ Landesregierung

#### Ausbildung/Berufserfahrung:

JUS Studium an der UNI Wien.

1986 bis 1994 Leiter des Büros von Frau Landeshauptmannstellvertreterin Liese Prokop.

Seit 1995 Leiter der Abteilung Landekrankenanstalten und Landesheime, dabei verantwortlich für die Betriebsführung von 48 Landespflegeheimen mit 5770 Pflege- und Betreuungsplätzen, 5100 MitarbeiterInnen und einem Jahresumsatz von € 270 Mio.

Seit 1996 auch Leiter der Gruppe Gesundheit und Soziales beim Amt der NÖ Landesregierung.

#### Zusätzliche Funktionen:

Mitglied und Experte in den Gremien der NÖ Landeskliniken-Holding, des NÖGUS, der Gesundheitsplattform und der Zielsteuerungskommission.

### **Impressum**

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Expertinnen und Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig seit Juli 2001 und findet sich auf [www.patientenanwalt.com](http://www.patientenanwalt.com) zum kostenlosen Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-Mail: [post.ppa@noel.gv.at](mailto:post.ppa@noel.gv.at)

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

**Autor: vHR Dr. Otto Huber**

© April 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Leben entfalten – Zukunft gestalten –  
Die Zukunft der Pflege- und Betreuungszentren des Landes Niederösterreich“