

Eva More-Hollerweger, Selma Sprajcer, Katharina Weberberger, Katrin Hora

# Evaluierung des Projekts HPC Mobil

Kurzfassung

16. August 2018

**WU**  
WIRTSCHAFTS  
UNIVERSITÄT  
WIEN VIENNA  
UNIVERSITY OF  
ECONOMICS  
AND BUSINESS





Gefördert aus den Mitteln des Fonds Gesundes Österreich

# Executive Summary

---

Hospiz Österreich hat ein Interventionsprojekt zur Integration von Hospizkultur und Palliative Care im Rahmen der Hauskrankenpflege initiiert, welches in den vergangenen drei Jahren (Laufzeit: Juni 2015 bis Mai 2018) durchgeführt wurde. Durch den demografischen Wandel ist dieses Thema wichtig und wird in Zukunft an Bedeutung gewinnen. Im Rahmen des Projekts „**HPC Mobil – Integration von Hospizkultur und Palliative Care in der Hauskrankenpflege**“ (kurz: HPC Mobil) wurden umfassende Maßnahmen gesetzt, um Hospizkultur und Palliative Care in den teilnehmenden Trägerorganisationen der Hauskrankenpflege nachhaltig zu verankern mit dem Ziel, die Mitarbeiter/innen (Heimhelfer/innen und Mitarbeiter/innen der Hauskrankenpflege) in ihrer Arbeit mit schwerkranken und sterbenden Menschen zu unterstützen. Das Projekt wurde im Rahmen einer Evaluierungsstudie vom Kompetenzzentrum für Nonprofit Organisationen und Social Entrepreneurship der Wirtschaftsuniversität Wien begleitet. Das Evaluierungsdesign umfasste quantitative (schriftliche Fragebögen) und qualitative (leitfadengestützte Interviews und Fokusgruppen) Erhebungstools.

Die Betreuung von schwerkranken und sterbenden Menschen stellt für die Mitarbeiter/innen der Hauskrankenpflege immer wieder eine Belastung dar, allen voran die Sorge, in die Wohnung von Klient/innen zu kommen, bei denen das Sterben absehbar ist. Im Rahmen des Projekts wurde deutlich, wie stark tabuisiert das Thema Sterben ist. Klient/innen sowie An- und Zugehörige setzen sich nicht gerne damit auseinander. Auch in den Trägerorganisationen der mobilen Pflege und Betreuung wurde das Thema bislang nur wenig besprochen. Eine wichtige Maßnahme von HPC Mobil war es, die Mitarbeiter/innen weiterzubilden und sie im Umgang mit schwerkranken und sterbenden Klient/innen zu stärken und zu unterstützen. Die beteiligten Träger haben sich daher verpflichtet, mindestens 80 Prozent ihrer Mitarbeiter/innen aller Organisationsebenen im Rahmen eines dreitägigen Workshops zu schulen, die Hälfte davon (40 Prozent der Mitarbeiter/innen) innerhalb der dreijährigen Projektlaufzeit. Dafür wurde im Rahmen von HPC Mobil zunächst ein Curriculum entwickelt und dann von jeder Organisation Trainer/innen ausgebildet. Diese haben im Projektzeitraum 95 Schulungen mit mehr als 1.500 Teilnehmer/innen durchgeführt und damit die vorgegebene 40 Prozent-Marke weit überschritten. Die Schulungsrate lag zu Projektende zwischen 60 und 80 Prozent.

Auch inhaltlich sind die Workshops äußerst erfolgreich gewesen. Unter Anwendung der Story-Line-Methode wurde von den Workshopteilnehmer/innen ein Fallbeispiel kreiert, anhand dessen wichtige Themen und Abläufe der Pflege und Betreuung schwer kranker und sterbender Menschen bearbeitet wurden. Die Ausbildung der Trainer/innen hat sehr gut funktioniert, wie die Feedbackbögen der Trainer/innen selbst sowie das Feedback der Workshopteilnehmer/innen aufzeigen, die den Trainer/innen Bestnoten ausstellten. Jeweils 99 Prozent der Teilnehmer/innen beurteilten die Trainer/innen als gut ausgebildet sowie gut vorbereitet und motiviert. In den Fokusgruppengesprächen und Projekttreffen war die Begeisterung für die angewandte Methode und die Ergebnisse der Workshops ebenfalls spürbar.

Atmosphärisch wahrnehmbar war auch eine Erleichterung darüber, für die Themen Sterben und Tod eine gemeinsame Sprache zu finden. Bestätigt wurde dies durch die Ergebnisse der Befragung der Mitarbeiter/innen, die zu zwei Zeitpunkten durchgeführt wurde, um Veränderungen aufzeigen zu können. So sind etwa der Tod und das Sterben von Klient/innen verstärkt ein Thema, die Mitarbeiter/innen können besser einschätzen, wann bei Klient/innen das Sterben absehbar ist und die Dokumentation hat sich dahingehend verbessert, die Wünsche und Bedürfnisse der Klient/innen zu kennen. Außerdem haben Mitarbeiter/innen eher die Möglichkeit, sich von Verstorbenen und deren Angehörigen (z.B. durch einen Begräbnisbesuch) zu

verabschieden. Bei manchen Zielen konnte noch keine signifikante Verbesserung erzielt werden, beispielsweise bei der Durchführung von Runden Tischen mit allen am Pflege- und Betreuungsprozess Beteiligten. Hier fehlt allerdings auch die Honorierung, dies liegt demnach außerhalb des unmittelbaren Einflussbereichs des Projektes. Verschlechtert hat sich die Beurteilung der Zusammenarbeit mit den Hausärzt/innen in der zweiten Erhebung, was als zunehmendes Bewusstsein darüber interpretiert werden kann, wie wichtig die Zusammenarbeit mit den Hausärzt/innen eingeschätzt und wie sehr sie von den Mitarbeiter/innen gewünscht wird. Sinnvoll wäre eine erneute Evaluierung zu einem späteren Zeitpunkt, da manche Maßnahmen durch HPC Mobil initiiert wurden, zu Projektende jedoch noch nicht vollständig umgesetzt waren.

Trotz der schwierigen Rahmenbedingungen, die in der mobilen Pflege und Betreuung gegeben sind, konnte HPC Mobil in dem dreijährigen Projektzeitraum immens viel bewegen, wie die Ergebnisse aller eingesetzten Erhebungsinstrumente der Evaluierung widerspiegeln. Das Projekt setzte an vielen verschiedenen Stellen an, um Veränderungen zu bewirken. Wichtig war dabei die Unterstützung der obersten Führungsebene, die im Rahmen der Steuergruppe regelmäßig eingebunden war. Der Vertrag und die Verschriftlichung der Ziele, Leistungen und Indikatoren waren wirksame Instrumente, um ein gemeinsames Verständnis und Commitment zu erzeugen. Die Entwicklungsgruppe, bestehend aus den Projektleiterduos der Trägerorganisationen sowie der HPC Mobil Projektleitung, Projektkoordination und dem Organisationsentwicklungsberater spielten eine tragende Rolle in der Entwicklung der verschiedenen Maßnahmen und darin, diese in die Organisationen zu tragen. Unterstützt wurden sie dabei von den neu etablierten Funktionen der Palliativbeauftragten und -gruppen. Gemeinsam wurde erarbeitet, wie Hospiz und Palliative Care den über 2.000 Mitarbeiter/innen der vier Trägerorganisationen nähergebracht und in den Arbeitsalltag integriert werden können, sodass die Mitarbeiter/innen in ihrer Arbeit mit schwerkranken Klient/innen unterstützt werden und die Wünsche der Klient/innen für ihre letzte Lebensphase besser erfüllt werden können.

Als besonders hilfreich wurde von den Beteiligten der trägerübergreifende Austausch gesehen, der in Wien im Bereich der mobilen Pflege und Betreuung in dieser Form ein Novum darstellte. HPC Mobil eröffnete außerdem Räume für einen Austausch zwischen den Berufsgruppen, der in der mobilen Pflege nicht häufig gegeben ist, was ebenfalls positiv erwähnt wurde. Ein Punkt, der im Nachhinein betrachtet, noch stärker forciert werden hätte können bzw. sollen, war die Einbindung der operativen Führungskräfte. Das ist jene Gruppe, die die Leistungen, Ziele und Indikatoren ganz wesentlich mittragen sowie für deren Umsetzung sorgen muss. Gleichzeitig hat sie nicht direkt an der Entwicklung mitgearbeitet.

Im Rahmen des Projekts wurden Handlungsbereiche deutlich, die nur schwer beeinflussbar sind. Das betrifft insbesondere die Kooperation mit den Hausärzt/innen. Hier wurde seitens HPC Mobil auf Information gesetzt, um jene Ärzt/innen zu erreichen, die ein besonderes Interesse an dem Thema haben. Die erfolgten Maßnahmen sind auf positive Resonanz gestoßen. Um nachhaltigen Erfolg erzielen zu können, benötigt es jedoch auch entsprechende finanzielle Rahmenbedingungen sowohl für die Ärzt/innen als auch für die Trägerorganisationen der mobilen Pflege und Betreuung. Verbesserungen sind insbesondere bei der Bezahlung von Leistungen der vorausschauenden Planung sowie der Begleitung der An- und Zugehörigen anzustreben, wie im Rahmen eines Policy Papers ausgearbeitet wurde. Die Nachhaltigkeit war vielen im Rahmen der Evaluierung Befragten ein besonderes Anliegen. Neben finanziellen Ressourcen und strukturellen Veränderungen (Betreuungskontinuität, flexible Zeiten, schnellere Bewilligungen...) durch den Fördergeber, wurden hier vor allem die Fortführung der (Trainer/innen-) Workshops, die Weiterführung der Palliativbeauftragten und der Palliativgruppe sowie des trägerübergreifenden Austausches auf verschiedenen Ebenen als wichtige Maßnahmen genannt.



## Infos und Kontakt

Kompetenzzentrum für Nonprofit-Organisationen und Social Entrepreneurship

**WU**

Wirtschaftsuniversität Wien

*Vienna University of Economics and Business*

Gebäude D2, Eingang E, 3. OG

Welthandelsplatz 1, 1020 Wien

Tel: + 43 1 313 36 / 5878

Fax: + 43 1 313 36 / 5824

[npo-kompetenz@wu.ac.at](mailto:npo-kompetenz@wu.ac.at)

**[www.npo.or.at](http://www.npo.or.at)**