

LEITFADEN FÜR PFLEGEWOHNHEIME



Erstellung eines Konzepts zur Krisenvorsorge gemäß StPBG

Medieninhaber und Herausgeber:

Amt der Steiermärkischen Landesregierung
Abteilung 8 - Gesundheit und Pflege
Fachteam Krisenvorsorge
8010 Graz, Friedrichgasse 9
AUSTRIA
Telefon: +43 (0) 316 877 4660
E-Mail: krisenvorsorge@stmk.gv.at
Fachteamleitung:
DI Dr. Gerald Lichtenegger

Redaktion:

Mathias Heschl, BSc MDMA
DI Dr. Gerald Lichtenegger

Mitarbeit:

Mathias Heschl, BSc MDMA
Martin Janderka
DI Dr. Gerald Lichtenegger
Bernhard Pekari, MA MPA
Philipp Ritschko
Christian Schwarz

Den folgenden Personen wird für die wertvollen Anregungen und Ergänzungen gedankt:

Mag. Michaela Knauder und Richard Santner, BSc MA MPH; Amt der Steiermärkischen Landesregierung, Abteilung 8 - Gesundheit und Pflege, Referat Pflegemanagement

Herta Großschedl, MA und Gabriele Unger; Amt der Steiermärkischen Landesregierung, Abteilung 8 - Gesundheit und Pflege, Referat Pflegeaufsicht

Mag. Gundula Dengg, Bakk., Martin Kaufmann, Bakk. MA und Mag. Maximilian Schützenberger; Amt der Steiermärkischen Landesregierung, Abteilung 11 - Soziales, Arbeit und Integration, FA Soziales und Arbeit, Referat Behindertenhilfe

Dipl.-Ing. Robert Jansche, MPA; Amt der Steiermärkischen Landesregierung, Abteilung 15 - Energie, Wohnbau, Technik, FA Energie und Wohnbau, Referat Bautechnik und Gestaltung

Ursula Gungl; Amt der Steiermärkischen Landesregierung, Abteilung 14 - Wasserwirtschaft, Ressourcen und Nachhaltigkeit, Referat Abfall- und Ressourcenwirtschaft

Josef Trattner, BSc MSc; SeneCura Pflegeheim Graz-Lend gemeinnützige GmbH

Mag. Gerlinde Kohlroser und Mag. Gerhard Kotzegger; Lebenshilfe Bruck - Kapfenberg Gemeinnützige GmbH

Armin Lorenz und Monika Freissling; Lebenshilfe Fürstenfeld gemeinnützige GmbH

PhDr. Klaus Peter Sauseng, BSc MBA;
Allgemein beeideter und gerichtlich zertifizierter Sachverständiger für Gesundheit-Sanitätsdienste

Der vorliegende Leitfaden wurde sorgfältig recherchiert und abgestimmt, erhebt aber keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

1. Auflage

© Land Steiermark, Graz, 2025

Der Leitfaden für Pflegewohnheime zur Erstellung eines Konzepts zur Krisenvorsorge gemäß StPBG ist unter www.gesundheit.steiermark.at als Download im PDF-Format verfügbar.

ABSCHNITT I

Vorwort	4
Begriffsbestimmungen	5
Rechtsgrundlagen	7
Ablaufschema	8
Hilfsmittel im Leitfaden	9

ABSCHNITT II

Krisenorganisation	11
Kernleistungen	13
Situationsanalyse	14
Krisenvorsorgeplanung	18
Personal	21
Kooperationen	22
Verlegung	23
Schulung/Übung	23

ABSCHNITT III

Checkliste KRITISCHER RESSOURCENBEDARF	25
Checkliste RESSOURCENDECKUNG	26
Weiterführende Informationen	27

ABSCHNITT I

1. Vorwort

Die steirische Landesregierung beschloss im Sommer 2023 dem Thema Blackout-Vorsorge eine verstärkte Aufmerksamkeit zukommen zu lassen. Unter der Führung der Landesamtsdirektion wurde das Projekt Gesamtsteirischer Blackout-Plan gestartet. Im Rahmen dieses Projekts wurden bereits erste Erhebungen zum Stand der Krisenvorsorge in den steirischen Pflegewohnheimen durchgeführt. Zeitgleich hat auch in der Abteilung 8 - Gesundheit und Pflege die Arbeit an der Neukonzeption des Pflege- und Betreuungsgesetz begonnen. In diesem sollten unter anderem die Krisenvorsorge und die Versorgung von Einrichtungen mit Notstrom erstmals gesetzlich verankert werden. Am 2. Juli 2024 hat der Landtag das neue Steiermärkische Pflege- und Betreuungsgesetz (StPBG) beschlossen. Ergänzt durch die Bestimmungen der Steiermärkischen Pflegewohnheimverordnung (StPWHVO) wurde damit die Basis dafür geschaffen, den Betrieb von Pflegewohnheimen in der Steiermark noch sicherer und resilienter zu gestalten.

Die Abteilung 8 möchte ihre Partner, die aktuellen und zukünftigen Betreiberinnen/Betreiber von Pflegewohnheimen, bei der Krisenvorsorgeplanung bestmöglich unterstützen und stellt dafür den vorliegenden Leitfaden zur Verfügung. Der Leitfaden versteht sich einerseits als Orientierung in Bezug auf die gesetzlichen Vorgaben und bietet andererseits ein strukturiertes Ablaufschema zur Erstellung eines Krisenvorsorgekonzepts.

Als Ausgangsszenario für die Krisenvorsorgeplanung im Leitfaden dient das Blackout. Dieser Krisenfall ist auch die Grundannahme auf Basis derer die Regelungen des StPBG und der StPWHVO getroffen wurden. Da ein Blackout nahezu alle Lebensbereiche in einem hohen Ausmaß betrifft, wird eine entsprechende Vorsorgeplanung in weiterer Folge auch für viele andere Szenarien Hilfestellungen und Lösungsansätze bereitstellen können.

Der Leitfaden soll die Einrichtungen dabei unterstützen, den gesetzlichen Vorgaben folgend, den eigenen Betrieb krisenfit zu gestalten. Auch im Krisenfall soll die Einrichtung für die Bewohnerinnen/Bewohner ein sicherer Hafen bleiben und den Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern ein Arbeitsumfeld bieten, das es ermöglicht weiter Sichere Pflege leisten zu können.

2. Begriffsbestimmungen

2.1. Einrichtungen

Darunter werden Pflegewohnheime¹ verstanden, die als vollstationäre Einrichtungen für Pflege und Betreuung geführt werden und in denen mehr als sechs Personen aufgenommen werden können.

2.2. Blackout

Die gesetzlichen Grundlagen und somit auch die Ausführungen in diesem Leitfaden stellen auf das Szenario Blackout als auslösendes Ereignis für einen Krisenfall ab. Für den Leitfaden gilt die Definition des gesamtsteirischen Blackout-Plans:

Unter einem Blackout versteht das Land Steiermark einen unerwarteten, großflächigen, überregionalen Stromausfall unabhängig von dessen Dauer; verbunden mit dem teilweise längerfristigen Ausfall wesentlicher Elemente der Infrastruktur.²

Relevante Folgen eines Blackouts sind:

- der rasche Zusammenbruch der Kommunikation (keine Festnetz- und Mobiltelefonie, nach wenigen Stunden auch der Ausfall des netzgestützten Behördenfunknetzes)
- kaum bzw. keine Möglichkeiten zur Nutzung von Informationstechnologien (kein Internetzugang und daher auch kein E-Mail-Verkehr)
- allseits hoher Informationsbedarf an unterschiedlichsten Informationen zur Krisenlage (Versorgung, Wetterprognosen, Verhaltensregeln etc.)
- eine stark eingeschränkte Infrastruktur und Mobilität
- Ressourcenmangel (etwa bei Trinkwasser, Lebens- und Arzneimitteln, Hygieneprodukten, Treibstoffen etc.)
- eine deutlich eingeschränkte Gesundheitsversorgung

Nach Ansicht von Expertinnen/Experten der Energie Steiermark sollte der eigentliche Stromausfall innerhalb von 48 Stunden behoben werden können. Die Wiederherstellung der Kommunikation und der übrigen Infrastruktur kann hingegen eine längere Zeitspanne in Anspruch nehmen. Erst danach wird sich das Arbeits- und Alltagsleben wieder weitgehend normalisieren.

2.3. Krisenfall

Grundsätzlich versteht man unter einer Krise eine vom Normalzustand abweichende Situation, die trotz vorbeugender Maßnahmen jederzeit eintreten kann. In diesem Fall tritt an die Stelle der normalen Aufbau- und Ablauforganisation eine Krisenorganisation. Sie stellt sicher, dass die betroffene Einrichtung den Krisenfall auf Basis ihrer Krisenvorsorgeplanung größtenteils mit Eigenmitteln und fallweise auch mit zuvor vereinbarten Kooperationen bewältigen kann.³

Im Gegensatz zur Krise zeichnet sich eine Katastrophe dadurch aus, dass die Situation aufgrund ihrer Dimension (zeitlich, räumlich, betroffene Sektoren) mit Eigenmitteln und trotz Vorsorgeplanung nicht (vollständig) bewältigt werden kann. Obwohl ein Blackout das Potential für eine Katastrophe in sich trägt ist es das erklärte Ziel, dass in der betroffenen Einrichtung durch adäquate Planung und entsprechende Vorsorge aus der Krise keine Katastrophe wird.

¹ Legaldefinition im § 20 (1) StPBG

² Gesamtsteirischer Blackout-Plan, Land Steiermark (2024)

³ BSI-Standard 100-4 Notfallmanagement, Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik, Deutschland

Die amtliche Feststellung der **Landesweiten Katastrophe** (= Krisenfall) erfolgt in der Steiermark durch die Fachabteilung Katastrophenschutz und Landesverteidigung (FAKS) beim Amt der Steiermärkischen Landesregierung. Im Fall eines Blackouts erfolgt dies nach Bestätigung des Eintritts durch die Austrian Power Grid AG (Betreiber des Stromübertragungsnetzes in Österreich) und/oder die Energienetze Steiermark GmbH. Daraufhin wird die Gesamtbevölkerung mit den Mitteln und über die Kanäle des Staatlichen Krisen- und Katastrophenschutzmanagements, Rundfunkdurchsagen und das Zivilschutzalarmsignal, über den Eintritt des Krisenfalls informiert. Die Information über die Beendigung des Krisenfalls erfolgt in gleicher Weise.

2.4. Krisenvorsorge

Unter dem Begriff Krisenvorsorge werden alle Maßnahmen zusammengefasst, die zur Vorbereitung einer Organisation auf Krisenfälle dienen. Die Krisenvorsorge hat demnach alle für einen reibungslosen Betrieb einer Einrichtung relevanten Aspekte (z.B. organisatorische, infrastrukturelle, personelle, psychosoziale) zu berücksichtigen.

Das mit Hilfe des vorliegenden Leitfadens zu erstellende Krisenvorsorgekonzept ist das zentrale Element der Krisenvorsorge. Bereits bestehenden Planungen, Detailkonzepte etc. sollen darin zusammengeführt, ergänzt und mit Blick auf eine umfassende Krisenvorsorge der Einrichtung weiterentwickelt werden.

2.5. Krisenbetrieb

Mit Eintritt des Krisenfalls geht die Einrichtung in den Krisenbetrieb über. Im Krisenbetrieb funktioniert die Einrichtung, je nach konkreter Krisenvorsorgeplanung, weitestgehend autark. Im Krisenbetrieb können Räume, Gebäudebereiche sowie Infrastruktureinrichtungen und Gerätschaften, welche nicht unbedingt benötigt werden, stillgelegt werden.

Es obliegt der Krisenorganisation der Einrichtung den Betrieb auf Basis des Krisenvorsorgekonzepts für die in den Rechtsgrundlagen genannte Dauer sicherzustellen. Der Übergang in den Krisenbetrieb ist ohne Zeitverzug allen Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern, allen Bewohnerinnen/Bewohnern und, sofern möglich, auch externen Partnern und Bedarfsträgern zu kommunizieren.

2.6. Sichere Pflege

Unter „Sicherer Pflege“ wird die Durchführung der Pflege in jenem Umfang und in jener Qualität verstanden, bei der die Bewohnerinnen/Bewohner der Einrichtung

- in der allgemeinen Pflege mit dem Nötigsten versorgt werden,
- in der speziellen Pflege die notwendigen Maßnahmen erhalten und
- ein ausreichendes Maß an sozialer Interaktion erfahren.⁴

Ein Krisenfall kann dazu führen, dass, je nach Situation, auch bei der Pflege punktuelle Anpassungen (Leistungsumfang, Frequenz der Leistungserbringung etc.) vorzunehmen sind. Potentielle Anpassungen für den Fall einer Krise sind, so weit möglich, vorzuplanen.

Ziel einer situationsangepassten Pflegeplanung ist es, mit dem vorhandenen Personal auch im Krisenbetrieb den Versorgungsgrad „Sichere Pflege“ aufrecht zu erhalten.

⁴ Stufen der Pflegequalität, Gerricus Stift, Düsseldorf (2007-2009), abgeleitet aus: Merkmale verschiedener Stufen der Pflegequalität, Kaderschule für die Krankenpflege, Zürich

2.7. Kernleistungen

Darunter werden jene Leistungsgruppen verstanden, die für die Aufrechterhaltung des Betriebs einer Einrichtung im Krisenfall wesentlich sind:

- **Pflege**
allgemeine und spezielle Pflege, medizinische Versorgung, andere körpernahe Leistungen
- **Nahrung**
Lebensmittelversorgung, -lagerung und -zubereitung
- **Wohnen**
Infrastruktur, Schlafen, Leben
- **Hygiene**
gemäß Hygienekonzept
- **Psychosoziale Betreuung**
Abdeckung psychischer und sozialer Grundbedürfnisse
- **Sicherheit**
Persönliche Sicherheit von Bewohnerinnen/Bewohnern sowie Personal, Alarm und Notruf



Abbildung 1 Kernleistungen in Einrichtungen

2.8. Versorgung

Unter dem Begriff Versorgung werden in diesem Leitfaden jene Elemente zusammengefasst, welche für den Betrieb von Einrichtungen und der dabei zu erbringenden Kernleistungen wesentlich sind:

- infrastrukturelle/technische Ressourcen
- Verbrauchsgüter
- externe Dienstleistungen

Ein weiteres wesentliches Element stellen die personellen Ressourcen dar. Diese werden im Abschnitt II gesondert adressiert.

3. Rechtsgrundlagen

Das **Steiermärkisches Pflege- und Betreuungsgesetz – StPBG⁵** normiert für Einrichtungen die Verpflichtung zur Vorlage eines Krisenvorsorgekonzepts und eines Konzepts zur Notstromversorgung. Diese Konzepte stellen notwendige Unterlagen für die Erteilung einer Errichtungsbewilligung und einer Betriebsbewilligung dar. Für den Fall einer Unterbrechung externer Versorgungsleistungen legt das StPBG für beide Konzepte einen Planungshorizont von 72 Stunden fest.

Die **Steiermärkische Pflegewohnheimverordnung – StPWHVO⁶** konkretisiert die Vorgaben des StPBG für das Krisenvorsorgekonzept und das Konzept zur Notstromversorgung.

⁵ LGBl. Nr. 90/2024

⁶ LGBl. Nr. 154/2024

4. Ablaufschema

In Abbildung 2 sind die wesentlichen Schritte auf dem Weg zum Krisenvorsorgekonzept als Ablaufschema dargestellt. Die in weiterer Folge dem Abschnitt II zugrunde liegende Struktur soll dabei helfen

- eine adäquate Krisenorganisation einzurichten,
- die Einrichtung zu analysieren,
- den konkreten Umfang der Kernleistungen im Krisenfall zu definieren,
- Versorgungslücken für den Krisenfall zu identifizieren,
- notwendigen Maßnahmen zur Schließung von Versorgungslücken abzuleiten und
- eine situationsangepasste Personalplanung zu erstellen.

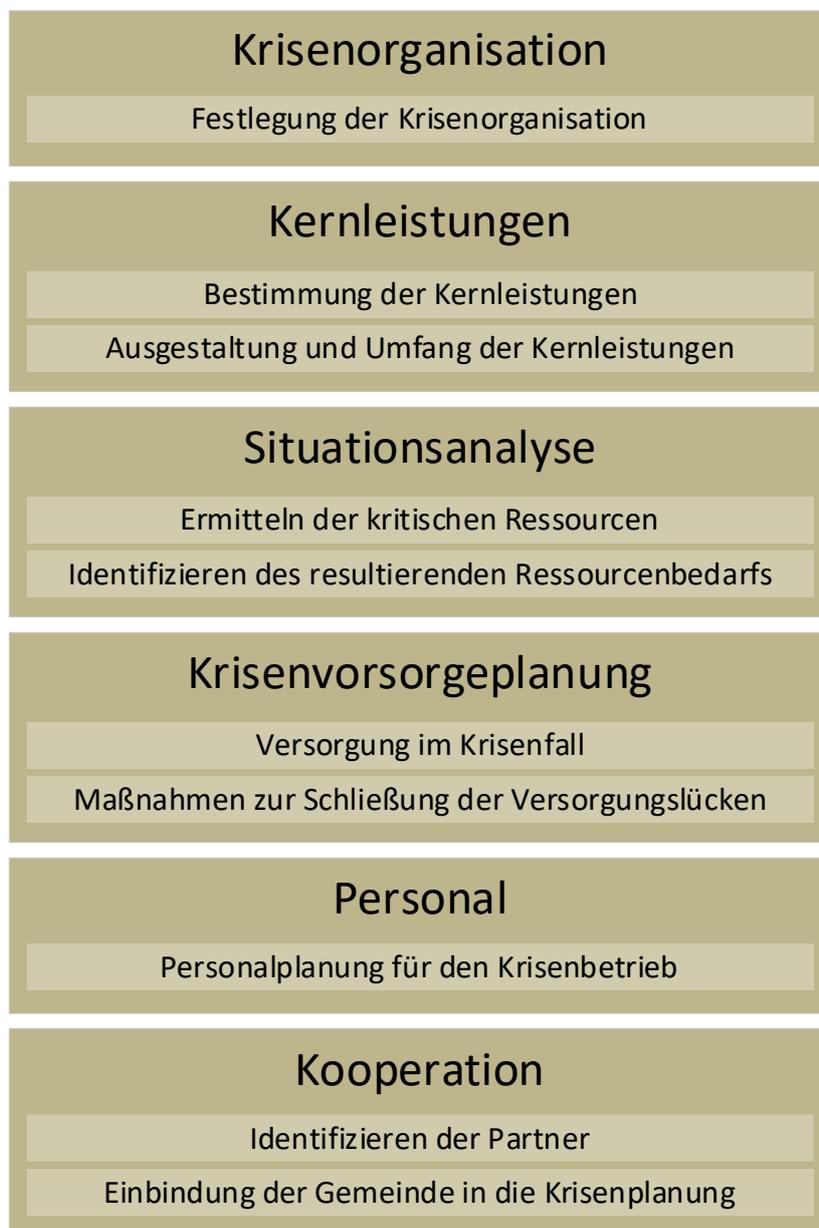
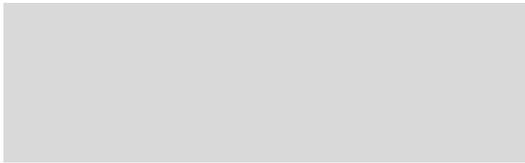


Abbildung 2 Schritte auf dem Weg zum Krisenvorsorgekonzept

5. Hilfsmittel im Leitfaden

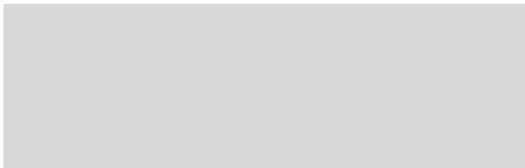
5.1. Tipps

Diese Textboxen enthalten nützliche Informationen zum jeweiligen Abschnitt oder konkrete Beispiele in Bezug auf die Krisenvorsorge. Tipps sind durch ein Glühbirnen-Symbol gekennzeichnet.



5.2. Wegweiser

Die Inhalte dieser Textboxen sollen Eingang in das Formblatt MUSTERKONZEPT finden. Wegweiser erkennt man an einem Dokument-Symbol mit Pfeil. Das Musterkonzept kann in bearbeitbarer Form an selber Stelle wie der Leitfaden abgerufen werden.



5.3. Checklisten

Zur Unterstützung bei der Situationsanalyse stehen im Abschnitt III vorformatierte und mit den entsprechenden Zeilen- und Spaltenbeschriftungen versehene Tabellen zur Verfügung. Die Checklisten können in bearbeitbarer Form an selber Stelle wie der Leitfaden abgerufen werden.

ABSCHNITT II

6. Krisenorganisation

6.1. Krisenkoordinator

Der Krisenbetrieb bedarf einer klaren Struktur und Organisation. Zu diesem Zweck ist ein Krisenkoordinator als Verantwortlicher für die Umsetzung des Krisenvorsorgekonzepts zu bestimmen. Dieser soll

- die Einrichtung,
- den Dienstbetrieb,
- die Haustechnik und
- das Krisenvorsorgekonzept

gut kennen.

Zu den wichtigsten Aufgaben des Krisenkoordinators im Krisenfall zählen:

- Eine Krise erkennen und den Krisenbetrieb auslösen
- Das Ende der Krise feststellen und die Einrichtung in den Regelbetrieb zurückzuführen
- Behörden, Einsatzorganisationen und sonstigen relevanten Einrichtungen als Ansprechperson zur Verfügung zu stehen
- Die Anwendung des Krisenvorsorgekonzepts sicher zu stellen und zu begleiten
- Hilfestellung bei der Lösung temporärer Problemlagen

Zu den wichtigsten Aufgaben des Krisenkoordinators im Regelbetrieb zählen:

- Verantwortliche Rolle bei der Erstellung des Krisenvorsorgekonzepts
- Koordiniert die Umsetzung der Maßnahmen aus dem Krisenvorsorgekonzept
- Planung und Durchführung von Schulungen und Übungen im Bereich Krisenvorsorge

Die Letztverantwortung trägt auch im Krisenbetrieb der/die Leiter/Leiterin der Einrichtung. Auch die jeweiligen Bereichsleiter/Bereichsleiterinnen im Pflegedienst, in der Haustechnik, in der Küche, für die Hygiene etc. nehmen, je nach Krisenvorsorgeplanung, ihre Verantwortungen weiter wahr.



Benennung des Krisenkoordinator

Regelung zur Stellvertretung

6.2. Krisenzentrale

Für Krisenfälle empfiehlt es sich eine Krisenzentrale einzurichten. Die Krisenzentrale ist

- ein vordefinierter Ort an dem die Krisenkoordination stattfindet,
- der Aufbewahrungsort aller (Maßnahmen-) Pläne,
- der Aufbewahrungsort der Krisendokumentation und
- die Anlaufstelle bei Fragen von Innen und Außen.



Standort der Krisenzentrale

Ausstattung der Krisenzentrale

6.3. Krisenkontakte

In der nachfolgenden Systemanalyse werden immer wieder Abhängigkeiten von externen Partnern sichtbar werden. Sei es im Bereich der Versorgungsleistungen mit Strom, Gas, Wasser, Wärme oder im Dienstleistungsbereich, bei der Versorgung mit Verbrauchsgütern oder medizinischer Versorgung. Zudem wird es in Vorbereitung auf die Krise Kontakt zu anderen Institutionen wie Behörden, Einsatzorganisationen etc. geben welche im Krisenfall mit dem Krisen- und Katastrophenmanagement betraut sind. Zur Etablierung einer krisensicheren Verbindung mit diesen Partnern sind folgende Informationen notwendig:

- Erreichbarkeiten im Regelbetrieb/im Krisenfall
- Kommunikationsmittel im Regelbetrieb/im Krisenfall

Möglicherweise gibt es in der Umgebung auch öffentliche Meldestellen, Sicherheitsinseln oder andere Anlaufstellen für den Krisenfall.



Erreichbarkeiten

Kommunikationsmittel

6.4. Krisendokumentation

Die wichtigsten (Pflege-) Dokumente müssen im Krisenfall jederzeit zur Verfügung stehen. Dazu zählen unter anderem:

- Bewohnerinnen/Bewohner-Karteien oder Stammdatenblätter
- Kontaktlisten von Angehörigen

Zur Dokumentation der Krise und des Krisenbetriebs ist ein Krisentagebuch o.ä. empfehlenswert. Wesentliche Einträge eines solchen Krisentagebuchs können sein:

- Medizinische Notfälle
- Besondere Vorfälle
- Zu- und Abgänge
- für den Krisenbetrieb wesentliche Entscheidungen aller Art
- für den Krisenbetrieb wesentliche Informationen von Extern



Um die Verfügbarkeit der Krisendokumentation bei Stromausfall auch sicher zu stellen kann diese in analoger Form (Ausdrucke) oder digitaler Form (auf einem batterieversorgten Gerät, lokal gespeichert) vorgehalten werden.



Krisendokumentation – Art der Vorhaltung und Ort der Aufbewahrung
Formatvorlage Krisentagebuch

7. Kernleistungen

Ein effizienter Krisenbetrieb ist dermaßen ausgestaltet, dass bei größtmöglicher Schonung von Ressourcen die Sichere Pflege weiter gewährleistet werden kann. Hierzu sind als erster Schritt alle Leistungen (Kernleistungen) zu bestimmen, die zur Aufrechterhaltung des Krisenbetriebs in einer Einrichtung wesentlich sind. In diesem Leitfaden sowie im bereitgestellten Musterkonzept gliedern sich die Kernleistungen in Pflege, Nahrung, Wohnen, Hygiene, Psychosoziale Betreuung und Sicherheit. Natürlich können einrichtungsspezifisch weitere Kernleistungen definiert werden.

Für jede Kernleistung gilt es folgendes zu klären:

- konkrete Ausgestaltung der Kernleistung
- Umfang der notwendigen Tätigkeiten zur Leistungserbringung
- krisenbedingte Anpassungen der Kernleistung

Die Kernleistungen dienen in weiterer Folge als Grundlage aller organisatorischen und infrastrukturellen Planungen zur Krisenvorsorge.



Kernleistungen
Leistungsumfang im Krisenbetrieb

8. Situationsanalyse

Die Situationsanalyse dient der IST-Stand-Feststellung der Krisenvorsorge in der Einrichtung. Es ist eine Betrachtung der gesamten Einrichtung mit einem nach innen gerichteten und einem auf das Umfeld gerichteten Blick, um alle für die Krisenvorsorge relevanten Punkte zu erkennen. Mitarbeiter, Behörden und andere externe Partner sollten so früh als möglich in diesen Prozess eingebunden werden. Die Situationsanalyse muss vor Ort stattfinden um die lokalen Gegebenheiten und individuellen Bedürfnisse jeder Einrichtung beurteilen zu können.

8.1. Ressourcen

In diesem Kapitel werden alle Ressourcen in einer Einrichtung mit Ausnahme des Personals analysiert (Personal wird gesondert in Kapitel 10 betrachtet). Als Ressourcen gelten:

- externe Versorgungsleistungen (Strom, Gas, Wasser, Wärme, Abwasser, etc.)
- Verbrauchsgüter jeglicher Art (Hygieneprodukte, Lebensmittel, Waschmittel, etc.)
- Dienstleistungen durch externe Partner (Medikamentenversorgung, medizinische Versorgung, Lebensmittellieferungen, Catering, etc.)

8.2. Ermitteln der kritischen Ressourcen

Unter kritischen Ressourcen werden jene Ressourcen verstanden, die auch im Krisenbetrieb zur Erbringung von Kernleistungen benötigt werden und nicht substituiert werden können.

Ressourcen, die in der Einrichtung im Krisenbetrieb nicht weiter benötigt werden (Leistungsanpassung, Substitution möglich etc.), müssen in der Krisenvorsorgeplanung nicht betrachtet werden.

Externe Versorgungsleistungen

In diesem Schritt werden alle Verbraucher ermittelt, die zur Erfüllung einer Kernleistung benötigt werden und von einer externen Versorgungsleistung abhängig sind.

Ist der Einsatz bestimmter Verbraucher unumgänglich um die Sichere Pflege zu gewährleisten, sind diese als notwendige Verbraucher zu identifizieren und für den Krisenbetrieb einzuplanen. Hierfür steht im Abschnitt III die Checkliste Kritischer Ressourcenbedarf zur Verfügung. Mit Hilfe der Matrix können alle Kernleistungen mit den entsprechenden Ressourcen in Beziehung gesetzt werden. Im Schnittpunkt Kernleistung/Ressource sind die konkreten Verbraucher als Basis für die weiteren Planungsschritte einzutragen.

In Abbildung 3 sind für die Ressource Strom beispielhaft Verbraucher angeführt welche zur Erfüllung von Kernleistungen benötigt werden.

Elektrische Verbraucher in einer Einrichtung

		Ressourcen
		Strom
Kernleistungen	Pflege	Beatmungsgeräte Pflegebetten Wechseldruckmatratzen Infusionspumpen
	Nahrung	Herd Mikrowelle Kühlschrank/Kühltruhe Ofen
	Wohnen	Aufzug Kommunikationsmittel (Telefon, etc.) Beleuchtung Smarthome Systeme
	Hygiene	
	Psychosoziale-Betreuung	Fernseher Therapiegeräte
	Sicherheit	Schließsysteme Zimmerruf Demenz Assistenzgeräte

Abbildung 3 Elektrische Verbraucher je Kernleistung

Einige elektrische Hilfsmittel können durch organisatorische Maßnahmen ersetzt werden. Zum Beispiel können Wechseldruckmatratzen durch manuelle Lagerung substituiert werden. Notrufsystem durch analoge Signalgeber (Glocken, Pfeifen, Hupen etc.) ersetzt werden. Durch organisatorische Maßnahmen kompensierte Verbraucher können in den folgenden Schritten vernachlässigt werden. Der daraus resultierende zusätzliche Personalbedarf muss jedoch im Abschnitt Personalplanung berücksichtigt werden.



Auch wenn die Einrichtung im Krisenfall nicht auf einen vollen Kochbetrieb ausgelegt ist, sollte zumindest die Zubereitung von heißen Getränken, Suppen etc. möglich sein.

Verbrauchsgüter

Alle im Krisenbetrieb zur Erfüllung einer Kernleistung benötigten Verbrauchsgüter sind in der Checkliste Kritischer Ressourcenbedarf anzuführen. Dazu zählen auch der Lebensmittelbedarf sowie der Bedarf an Trinkwasser.

Dienstleistungen durch externe Partner

Die Erbringung von Kernleistungen ist in Einrichtungen teilweise oder ganz an externe Partner ausgelagert. Diese Abhängigkeiten sind in der Checkliste Kritischer Ressourcenbedarf festzuhalten. Es ist mit den jeweiligen Partnern Kontakt aufzunehmen und zu klären, in wie weit die ausgelagerte Dienstleistung im Krisenfall weiter aufrecht bleibt. Dies können sein:

- Hausbesuche durch Hausärztin/Hausarzt
- Medikamentenversorgung
- Catering
- Lebensmittellieferungen
- Reinigungsdienst
- Animation
- Sicherheitsdienst
- Wäscheservice

Abhängigkeiten von anderen Ressourcen

Ressourcen können auch untereinander Abhängigkeiten aufweisen. So kann es durch einen Stromausfall zum Ausfall bei Gas, Wasser, Wärme etc. kommen. Im unteren Teil der Checkliste Kritischer Ressourcenbedarf sind in den Zeilen die abhängigen Ressourcen eingetragen. Im Schnittpunkt von abhängiger Ressource (Zeile) und zu betrachtender Ressource (Spalte) ist die konkrete technische Einrichtung einzutragen. In Abbildung 4 sind beispielhaft technische Einrichtungen angeführt, die für ihre Funktion auf Strom angewiesen sind.

Auf Grund externen Abhängigkeiten ist in diesem Schritt mit den Versorgungsunternehmen Kontakt auf zu nehmen und zu klären, ob die jeweilige Versorgungsleistung im Krisenfall aufrechterhalten bleibt. Diese Versorgungsunternehmen sind unter anderem:

- Stromnetzbetreiber
- Gasnetzbetreiber
- Fernwärmebetreiber
- Wasser/Abwasserverband
- Entsorgungsfirma

Technische Einrichtungen mit Abhängigkeit von Strom



		Ressourcen
		Strom
Abhängige Ressourcen	Strom	
	Gas	Gasbrenner
	Wasser	Wasserpumpe Drucksteigerungsanlage Warmwasserboiler
	Wärme	Pellets- /Holzofen Wärmepumpe Umwälzpumpen Heizkörper
	Abwasser	Hebewerk
	Müll	
	Wäsche	Waschmaschine Trockner

Abbildung 4 Stromabhängige Ressourcen

8.3. Identifizieren des resultierenden Ressourcenbedarfs

Sobald alle kritischen Ressourcen ermittelt sind, kann der Ressourcenbedarf festgestellt werden. Hier gilt es sowohl den Dauerverbrauch (Beatmungsgeräte, Kühlgeräte etc.) als auch den Spitzenverbrauch (Lift, Herd, Körperpflege etc.) zu bestimmen. Der Bedarf kann ermittelt werden durch:

- Schätzungen
- Datenblätter der Verbraucher
- Verbrauchsdaten der gesamten Einrichtung vom Versorger
- Messung durch Professionisten

Zur Ermittlung des Bedarfs an Verbrauchsgütern, insbesondere Wasser und Lebensmittel, können Ratgeber wie jene des Deutschen Roten Kreuz⁷ oder des Österreichischen Zivilschutzverband⁸ behilflich sein.

Der elektrische Energiebedarf der Einrichtung kann beispielsweise aus dem Lastprofil, das vom Netzbetreiber bereitgestellt wird, abgeleitet werden. Der elektrische Energiebedarf im Krisenbetrieb stellt in weiterer Folge die Grundlage für das Konzept zur Notstromversorgung dar.



Bei niedrigen Temperaturen können Gebäude/Gebäudeteile relativ schnell auskühlen⁹. Die Schaffung von zentralen Wärmeräumen kann helfen Ressourcen zu sparen und erleichtert gleichzeitig die Betreuung der Bewohnerinnen/Bewohner.



Elektrischer Energiebedarf der Einrichtung im Krisenbetrieb

=> Abschnitt Strom

9. Krisenvorsorgeplanung

Um die Versorgung der Einrichtung im Krisenfall zu gewährleisten müssen Maßnahmen gesetzt werden um den Ressourcenbedarf weiter decken zu können.

9.1. Versorgung im Krisenfall

In diesem Schritt gilt es festzustellen, ob der Ressourcenbedarf im Krisenfall gedeckt werden kann. Die Möglichkeiten hierbei sind:

- Eigenvorsorge
 - Leistung kann durch organisatorische Maßnahmen sichergestellt werden (z.B. manuelle Lagerung)
 - Leistung kann durch technische Maßnahmen bei einem Ausfall von externen Versorgungsleistungen weiter sichergestellt werden (z.B. Notstromaggregat)
- Sicherstellung der Leistung durch einen externen Partner
 - Aufrechterhaltung bestehender Dienstleistungen/Versorgungsleistungen
 - Neuer/alternativer Dienstleister
- Leistung kann nicht/nur teilweise bereitgestellt werden



Kann der Ressourcenbedarf weder durch Eigenvorsorge noch durch externe Dienstleister vollständig gedeckt werden besteht eine **Versorgungslücke**.

⁷ Deutsches Rotes Kreuz (2021), S. 19

⁸ Österreichischer Zivilschutzverband (2025)

⁹ Beispiel: Bei einer Außentemperatur von ca. 0°C Absinken der Wohnraumtemperatur innerhalb von 35 Stunden auf ca. 16°C, Kreitner (2022), S. 5

9.2. Maßnahmen zur Schließung von Versorgungslücken

Sollte im vorangegangenen Schritt erkannt werden, dass bestimmte Ressourcen nicht oder nur teilweise bereitgestellt werden können, gilt es Maßnahmen zu treffen um die vorhandene Versorgungslücke zu schließen. Dies kann erfolgen durch:

- Eigenvorsorge
 - Festlegen von organisatorischen Maßnahmen zur Substitution fehlender Ressourcen
 - Anschaffung von Mitteln zur Schließung von Versorgungslücken (Notstromaggregat, Lebensmittelvorrat, etc.)
- Externe Bereitstellung
 - Gemeinsame Krisenvorsorge mit externen Partnern um in weiterer Folge die Leistung weiter beziehen zu können
 - Einholen verbindlicher Zusicherung über die Aufrechterhaltung der Leistung durch einen externen Partner

Die Strategie zur Sicherstellung der Verfügbarkeit von Verbrauchsgütern im Krisenfall sollte sich, wenn möglich, an der Strategie des Regelbetriebs orientieren.



Sollten externe Partner ihre Dienstleistung nicht mehr erbringen bietet Bevorratung eine Möglichkeit zur Aufrechterhaltung der Versorgung. Ein rotlierender Lagerbestand (first-in/first-out) der gängigsten Lebensmittel, Medikamente und Verbrauchsgüter in entsprechendem Umfang ist auf alle Fälle empfehlenswert.



Grundsätzlich empfiehlt es sich die Bevorratung auch für einen über die 72 Stunden hinaus gehenden Zeitraum zu planen.

In Abbildung 5 sind beispielhaft Varianten zur Deckung des Ressourcenbedarf, entweder durch Eigenvorsorge oder durch externe Partner, angeführt.

		Eigenvorsorge	externe Bereitstellung
Ressourcen	Strom	Notstromaggregat mit Treibstoffvorrat Erneuerbare Energien mit Möglichkeit zum Inselbetrieb PV mit Speicher Kleinwindkraftanlage	Einspeismöglichkeit für Ersatzstromversorgung Vertrag für Einspeisung mittels Netzersatzanlage (NEA)
	Gas	LPG-Gastank Gasflaschen für Grillen, Herd etc.	Aufrechterhaltung des Leitungsdrucks durch Versorger
	Wasser	Eigener Hochbehälter, Quelle oder Brunnen Vorrathaltung Trinkwasser Brauchwasservorrat - Zisterne, Pool etc.	Aufrechterhaltung der Trinkwasserversorgung durch Versorger
	Wärme	Gas Heizstrahler Lagerung von Holz für Kaminöfen Brennstofflagerung - Holz, LPG, Pelletts	Aufrechterhaltung der Fernwärme Aufrechterhaltung der Nahwärme
	Abwasser	Sickergrube Alternative Möglichkeit zur Abwasserentsorgung* Lagerung von Fäkalien und Abwässern*	Aufrechterhaltung der Abwasserversorgung
	Müll	Sammelmöglichkeit	Aufrechterhaltung des Abtransport durch Entsorger Ausreichend Lagerkapazität bei Müllinseln
	Wäsche	Wäsche Besorgung im eigenen Haus	Wäsche Ver- und Entsorgungsfirma hält Lieferung weiter aufrecht
	Verbrauchsgüter	Lagerhaltung: Erhöhung der Bestände eines vorhandenen Lagers Lebensmittellager für den Krisenbetrieb**	Bezug im Geschäft weiter möglich*** Aufrechterhaltung des Caterings*** Aufrechterhaltung der Lebensmittellieferungen***
	externe Dienstleistungen	Kompensation der Dienstleistung im eigenen Bereich Lagerhaltung	Aufrechterhaltung der Dienste durch externe Partner

* Absprachen mit Gemeinde/Abwasserverband
 ** Ratgeber geben Anhalt für Mengen und Art der Lebensmittel
 *** Verbindliche Zusicherung durch externen Partner

Abbildung 5 Beispiele Ressourcendeckung

9.3. Zusammenführung der Ergebnisse

Sobald alle Maßnahmen für den Krisenbetrieb festgelegt sind, ist dies als IST-Stand der Krisenvorsorge in das Krisenvorsorgekonzept einzutragen.

Die Sicherstellung der Stromversorgung ist auf alle Fälle im Abschnitt Strom des Krisenvorsorgekonzepts zu erläutern:

- Technische Einrichtung zur Deckung des ermittelten elektrischen Energiebedarfs
- Sicherstellung des Betriebs dieser technischen Einrichtung (Betriebsmittel, Personal etc.)

Der Abschnitt Strom des Krisenvorsorgekonzepts kann bei entsprechender Ausgestaltung bereits weitestgehend dem Konzept zur Notstromversorgung entsprechen.

Sollte der Krisenbetrieb gänzlich ohne Stromversorgung erfolgen können, ist dies im Abschnitt Strom des Krisenvorsorgekonzepts zu erläutern.



Das Krisenvorsorgekonzept sowie die Maßnahmenpläne müssen so ausgestaltet sein, dass sie für alle Betroffenen gut verständlich sind. Hierbei ist auf die Einfachheit der Sprache sowie auf Fremdsprachlichkeit der Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter zu achten.



Maßnahmen zur Sicherstellung des Krisenbetriebs

Maßnahmen zur Deckung des Ressourcenbedarfs

10. Personal

Durch im Krisenbetrieb notwendige organisatorische Maßnahmen können Aufgaben für das Personal

- gleichbleiben,
- sich intensivieren,
- wegfallen oder
- hinzukommen.

Veränderte Anforderungen sowie zusätzliche physische und psychische Belastung erfordern eine situationsangepasste Personalplanung. Diese muss darauf ausgerichtet sein, im Krisenfall den Weiterbetrieb der Einrichtung für 72 Stunden sicherstellen zu können.

Der Personalschlüssel ergibt sich aus:

- Personalbedarf zur Sicherstellung der personennahen Tätigkeiten
- Personalbedarf zum Betrieb der Einrichtung und personenfernen Tätigkeiten
- Personal zur Krisenorganisation
- Schichtfähigkeit für 72 Stunden

Die Personalplanung ist von der Verfügbarkeit des Personals in der Krise abhängig. Diese ist vorab Abzufragen und als Grundlage für die Befüllung des Personalplans heran zu ziehen.



Zur Entlastung der Einrichtung kann in der Krisenvorsorge die Abholung von zu betreuenden Personen durch Angehörige eingeplant werden. Dies ist im Vorhinein mit allen Beteiligten abzusprechen, vorzubereiten und entsprechend zu dokumentieren.



Die Personalverfügbarkeit kann durch Eigenvorsorge¹⁰ (mentale Vorbereitung) beim Personal erhöht werden.

Die Möglichkeit zur Mitbetreuung von Angehörigen des Personals (z.B. Kinder) kann sich positiv auf die Personalverfügbarkeit auswirken.



Personalschlüssel
Verfügbarkeiten und Kontakte
Dienstplanung

11. Kooperationen

Gerade bei großflächigen Ereignissen empfiehlt es sich zur Bewältigung der Krise Kooperationen einzugehen und Synergien zu nutzen. Hierzu können mit externen Partnern, insbesondere mit der Standortgemeinde und lokalen Einsatzorganisationen, Konzepte entwickelt werden, um die Einrichtung in die gemeindeeigene Krisenplanung einzubinden. Eine gemeinsame Krisenplanung schont Ressourcen – zentrale Anlaufpunkte ersetzen Mehrfachinvestitionen an unterschiedlichen Örtlichkeiten, Stichwort Sicherheitsinseln/Leuchttürme¹¹. Zudem verkürzt die Zusammenarbeit im Bedarfsfall Wege und erleichtert dadurch die Kommunikation in der Krise.

Weiter ist es empfehlenswert, sich in der Krisenvorsorge mit Partnereinrichtungen abzustimmen, die ortsnahe gelegen sind und

- die ein ähnliches Aufgabenspektrum aufweisen und/oder
- vom eigenen Unternehmen betrieben werden,

um Synergien aufzuzeigen und in weiterer Folge nutzen zu können.



Art und Umfang der Kooperation

¹⁰ Ratgeber wie der Basischeck Personal KRITIS oder Ratgeber zur Eigenvorsorge des Zivilschutzverband Österreich können dabei helfen Resilienz im persönlichen Umfeld des Personals zu schaffen und so besser auf eine Krise vorbereitet zu sein.

¹¹ Land Steiermark (2024), S.165

12. Verlegung

Trotz aller Vorsorgemaßnahmen kann in einem Krisen- oder Katastrophenfall die Situation eintreten, dass ob der vorherrschenden inneren und/oder äußeren Rahmenbedingungen eine Sichere Pflege nicht mehr gewährleistet werden kann. Für solche Fälle räumt das StPBG der Landesregierung die Möglichkeit ein, dem Betreiber der Einrichtung die Verlegung¹² von Bewohnerinnen/Bewohnern aufzutragen.

Eine konkrete Krisenvorsorgeplanung für diesen Fall stellt eine Herausforderung dar. Auf jeden Fall können die nachfolgenden Überlegungen für das Krisenvorsorgekonzept angestellt und die dafür notwendigen Informationen bereit und aktuell gehalten werden:

- Übersicht zu Bewohnerinnen/Bewohnern (Anzahl, spezielle Bedürfnisse, Mobilität etc.)
- personennahe, für einen Transport unerlässlich Ausstattung (Sauerstoff, Rollstuhl etc.)
- eigener Personalbedarf für eine Verlegung
- potentielle Partner für eine Verlegung
- potentielle Ziele einer Verlegung
- notwendige Kontakte innerhalb und außerhalb der eigenen Organisation

Manche der genannten Informationen sind bereits im Zuge der vorangegangenen Schritte erhoben worden, einige sind unter Umständen noch gesondert zu erheben. Einen wichtigen Beitrag zur Vorsorgeplanung leistet hier jedenfalls die Krisendokumentation, die im Zuge der Einrichtung der Krisenorganisation angelegt wird.



Basisinformationen für den Fall einer Verlegung

13. Schulung/Übung

Um sämtliche Abläufe im Krisenfall gut verstehen und beherrschen zu können sieht die StPWHVO mindestens einmal jährlich verpflichtende Schulungen und Übungen vor¹³. Diese sollen das Personal und die Bewohnerinnen/Bewohner für das Thema Krisenvorsorge sensibilisieren. Weiter werden die Funktionalität von technischen Einrichtungen und die Maßnahmen zur Deckung des Ressourcenbedarfs überprüft. Vorräte und/oder andere Lagerbestände können bei der Übung auf Zustand und Aktualität geprüft werden. Erkannte Mängel können umgehend behoben werden und notwendige Änderungen im Krisenvorsorgekonzept vorgenommen werden.



Formatvorlage Schulungs-/Übungsdokumentation

¹² § 36 (1) StPBG

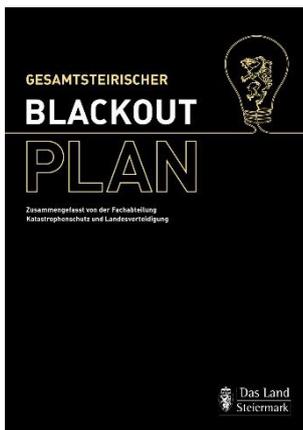
¹³ § 10 (3) StPWHVO

ABSCHNITT III

15. Checkliste RESSOURCENDECKUNG

		Eigenvorsorge	externe Bereitstellung
Ressourcen	Strom		
	Gas		
	Wasser		
	Wärme		
	Abwasser		
	Müll		
	Wäsche		
	Verbrauchsgüter		
	externe Dienstleistungen		

16. Weiterführende Informationen



https://www.katastrophenschutz.steiermark.at/cms/dokumente/12956664_180648545/b240fd56/Gesamtsteirischer%20Blackout-Plan_finV.pdf



https://www.bezreg-muenster.de/zentralablage/dokumente/ordnung_und_sicherheit/katastrophenschutz/Handlungsempfehlung-fuer-Senioren-und-Pflegeeinrichtungen-im-Krisenfall.pdf



https://jimdo-storage.global.ssl.fastly.net/file/7e172f25-a15a-48ac-8a5e-7efbf884a96d/AV%20Pflegeheim%20-%20Vorsorge%20Stromausfall_krisenfit_V5.pdf



https://www.drk-westfalen.de/fileadmin/Eigene_Bilder_und_Videos/Publikationen/Flyer_und_Brosch%C3%BCren/Handreichung_Stromausfall_in_Senioren-_und_Pflegeeinrichtungen.pdf



<https://zivilschutz.at/wp-content/uploads/2022/11/Ratgeber-Krisenfester-Haushalt.pdf>



https://jimdo-storage.global.ssl.fastly.net/file/1f2d6987-5cf2-4416-9261-2a155b240957/Check%20Personal%20Kritis-%20krisenfit_2023.pdf

