

# GEMEINWOHL-BERICHT

## UNTERNEHMEN

### ALLGEMEINE INFOS

- Name: Sterntalerhof - Verein für ganzheitliche Lebensbegleitung
- Branche: Gesundheit und Soziales
- Anzahl der MitarbeiterInnen (Vollzeitäquivalent): 19 (= 12 VZÄ)
- Umsatz: € 1,2 Mio.
- Gewinn: € 0
- Tochtergesellschaften / verbundene Unternehmen: keine
- Sitz + Homepage: 7411 Loipersdorf-Kitzladen, Kitzladen 139, [www.sterntalerhof.at](http://www.sterntalerhof.at)
- Berichtszeitraum: 2013

### TÄTIGKEITSBEREICH

#### **Das Konzept STERNTALERHOF**

Der Sterntalerhof existiert seit 1999 als unabhängiger gemeinnütziger Verein und wird vom ersten Tag an ausschließlich über Spenden finanziert. Gegründet wurde das Sozialprojekt vom Seelsorger und Diakon Peter Kai und der Voltigier- und Psychotherapeutin Regina Heimhilcher.

In seiner 20-jährigen Tätigkeit als Seelsorger im St. Anna Kinderspital und der AKH Kinderklinik Wien wurde Peter Kai permanent damit konfrontiert, dass Familien während eines und nach einem langwierigen Krankheitsprozess im Alltag überfordert sind. Aus der praktischen Not-Wendigkeit, etwas tun zu müssen, hat sich im Laufe eines Jahrzehnts eine Organisation entwickelt, in welcher ein professionelles interdisziplinäres Team im Ganzjahresbetrieb Familien mit lebensbedrohlich oder lebenslimitierend erkrankten Kindern aus ganz Österreich und darüber hinaus stationär, mobil und ambulant betreut.

#### **Vision**

Jede Familie, die aufgrund einer lebensbedrohlichen oder lebenslimitierenden Erkrankung ihres Kindes in eine psychosoziale Ausnahmesituation gerät, wird aufgefangen, gestützt und auf dem Weg zurück in einen normalen Alltag begleitet.

## **Mission**

Das Gefühl von Unbeschwertheit und Glück, Zuversicht und Lebensfreude für Kinder und deren Familien, die nicht wissen, wie lange es noch ein gemeinsames Morgen gibt.

## **Ziele**

Pro Jahr und Standort sollen mindestens 100 Kinder mit ihren Familienangehörigen stationär betreut und umfassend mobil versorgt werden. Ergänzend sollen 1.000 Kinder kontinuierlich ambulant begleitet werden können.

## **Credo**

Da betroffene Familien oft einen langen Leidensweg hinter sich haben, der zumeist viel Zeit und Geld gekostet hat, wird eine Familie nie abgewiesen, nur weil sie sich die Betreuung nicht leisten kann. Jede Familie zahlt so viel sie kann, den Rest bringt der Sterntalerhof über Partner, Paten und Spender auf.

*“Wenn wir es schaffen, den Familien, die so schwer zu tragen haben, ein bisschen Entlastung zu schenken, dann ist es für mich das Schönste, was es gibt.”*

*(Lisa Graschopf)*

## **Arbeit**

### **Stationäre Betreuung**

1) Die ganzheitliche Lebensbegleitung mit Familien am Sterntalerhof umfasst die Bereiche Klinische- und Gesundheitspsychologie, Heilpädagogik, Therapeutisches Reiten und tiergestützte Interventionen, Kunst- und Musiktherapie, Ausdrucks- und Tanzpädagogik, Seelsorge und Sozialarbeit; erforderlichenfalls selbstverständlich im Rahmen palliativmedizinischer Betreuung. Es stehen drei barrierefreie Wohneinheiten zur Verfügung, die von Familien jeweils zwischen einer und drei Wochen genutzt werden können (im Bedarfsfall auch darüber hinaus). Dabei gehen wir liebevoll und professionell unter Achtung der persönlichen Würde auf die körperlichen, seelischen und spirituellen Bedürfnisse sowohl des kranken Kindes als auch seiner Eltern und Geschwister ein.

2) Ergänzend finden Geschwisterwochen statt, in denen nur die Geschwister von schwer-, chronisch kranken oder verstorbenen Kindern im Mittelpunkt stehen und in der Gruppe eine Woche am Sterntalerhof verbringen.

### **Mobile Versorgung**

Als komplementäre Ergänzung zur stationären Betreuung am Sterntalerhof erfolgt die mobile Versorgung betroffener Familien zuhause. Die Aufgabe besteht in der unmittelbaren Erbringung direkter Versorgungsleistungen durch eine diplomierte Sozialarbeiterin je nach individuellem Bedarf. Parallel entsteht ein Partner-Netzwerk mit sozialen Diensten, Familien-BegleiterInnen und ambulanten TherapeutInnen, die für unsere Familien im Einsatz sind.

### **Ambulante Begleitung**

1) In der ambulanten Arbeit kommt das Kind ein Mal pro Woche für eine Einheit auf den Sterntalerhof, um über einen längeren Zeitraum therapeutisch begleitet zu werden; konzentriert ambulant eine Woche lang täglich für Familien von außerhalb der Region.

2) "Sterntalerhof begleitet verwaiste Familien": hier können Familien mit minderjährigem/n Kind/ern, in denen ein Elternteil oder Kind verstorben ist, mithilfe bestehender Angebote interdisziplinär begleitet, unterstützt und stabilisiert werden. Alle zwei Wochen findet ein Gruppensetting statt.

<b>Produkte/Dienstleistungen</b>	<b>Anteil am Umsatz</b>
Stationäre Betreuung	60 %
Mobile Versorgung	20 %
Ambulante Begleitung	20 %

### **Zusammenfassung**

#### **Der Sterntalerhof**

- ★ kümmert sich um Familien mit Kindern, die von einer lebensbedrohlichen oder lebenslimitierenden Erkrankung oder Behinderung betroffen sind.
- ★ bietet ganzheitliche und familienorientierte Lebens-, Sterbe- und Trauerbegleitung.
- ★ versteht sich als Herberge (=ursprüngliche Bedeutung von Hospiz).
- ★ verfolgt einen interdisziplinären Ansatz aus Therapie und Pädagogik, Psychologie und Seelsorge, kombiniert mit Therapeutischem Reiten und erforderlichenfalls ergänzt um medizinisch-pflegerische Unterstützung.
- ★ wird als unabhängiger gemeinnütziger Verein seit 1999 im Burgenland geführt.
- ★ finanziert seine Arbeit ausschließlich über Spenden und kann daher nur mit Unterstützung von freiwilligen Helfern bestehen.
- ★ betreut jährlich mindestens 100 Kinder mit ihren Familienangehörigen stationär, ergänzt um deren mobile Versorgung, und begleitet zahlreiche Kinder ambulant.

**In natürlicher Atmosphäre Kraft tanken, Ruhe finden und Zuversicht gewinnen.**

## DAS UNTERNEHMEN UND GEMEINWOHL

Der Sterntalerhof hat es sich als unabhängiger, gemeinnütziger mildtätiger Verein zur Aufgabe gemacht, Familien mit schwerkranken Kindern psychosozial umfassend und ganzheitlich zu stützen und zurück in einen normalen Alltag zu begleiten. Für eine Gesellschaft ist es ein relevanter und entscheidender Unterschied, ob betroffene Familien in eine Krise schlittern und zu zerbrechen drohen oder als stabiles Familiensystem in einen geregelten sozialen Alltag zurückfinden.

Aus der Zivilgesellschaft heraus wird der Sterntalerhof von einem Netzwerk engagierter Menschen und Unternehmen getragen. Deren einmaliger oder kontinuierlicher Einsatz von zeitlichen, finanziellen, materiellen und Knowhow-Ressourcen ermöglicht es mittlerweile, einen professionellen Betrieb mit 19 hauptamtlichen MitarbeiterInnen zu führen. Darüber hinaus gewährleisten 20 nebenamtliche und 20 ehrenamtliche "MitarbeiterInnen" die Aufrechterhaltung der Infrastruktur und damit die operative Arbeit. Weitere 100 Menschen garantieren mit ihrer projektbezogenen wiederkehrenden Unterstützung die nachhaltige Etablierung der ganzheitlichen Lebensbegleitung. Der Sterntalerhof findet sich auf der Liste der steuerlich begünstigten Organisationen (BMF-Reg.: SO 1157) und ist Träger des Österreichischen Spendengütesiegels.

Der Sterntalerhof hat sich in einem Jahrzehnt Aufbauarbeit von einer idealistischen Idee zu einer professionellen Organisation entwickelt. Nach Schaffung der ökonomischen und fachlichen Basis ist mit 2008 aktiv die Entwicklung gemeinwohlokonomischer Standards in allen Bereichen in Angriff genommen worden. Auf Basis der Werte "Vertrauen" und "Kooperation" und unter Berücksichtigung sozialer und ökologischer Aspekte wird dieser Weg konsequent weiter beschritten, um entsprechend nachhaltige Strukturen zu schaffen.

Da einerseits die Leistungen für betroffene Familien grundsätzlich unentgeltlich verfügbar sind und andererseits die gesamte Arbeit zu 100 % über Spenden finanziert wird, entspricht das Konzept STERNHALERHOF im Prinzip dem nächsten gemeinwohlokonomischen Meilenstein, nämlich dem Weg in eine Geschenk-Ökonomie.

### Ansprechperson:

Mag. Harald Jankovits

7411 Loipersdorf-Kitzladen, Kitzladen 139

+43 664 545 79 89

harald.jankovits@sterntalerhof.at

ERGEBNIS DER PEER-EVALUATION

**TESTAT : PEER EVALUIERUNG**

**GEMEINWOHL-  
BILANZ** 2013

für Sterntalerhof - Ver. für ganzheitliche Lebensbegleitung  
BegleiterIn Ana Moreno

**GEMEINWOHL  
ÖKONOMIE** Ein Wirtschaftsmodell mit Zukunft

WERT BERÜHRUNGSGRUPPE	Menschenwürde	Solidarität	Ökologische Nachhaltigkeit	Soziale Gerechtigkeit	Demokratische Mitbestimmung & Transparenz
<b>A) LieferantInnen</b>	A1: Ethisches Beschaffungsmanagement				50 %
<b>B) GeldgeberInnen</b>	B1: Ethisches Finanzmanagement				80 %
<b>C) MitarbeiterInnen inklusive EigentümerInnen</b>	C1: Arbeitsplatzqualität und Gleichstellung	C2: Gerechte Verteilung der Erwerbsarbeit	C3: Förderung ökologischen Verhaltens der MitarbeiterInnen	C4: Gerechte Verteilung des Einkommens	C5: Innerbetriebliche Demokratie und Transparenz
	90 %	100 %	30 %	90 %	60 %
<b>D) KundInnen / Produkte / Dienstleistungen / Mitunternehmer</b>	D1: Ethische Kundenbeziehung	D2: Solidarität mit Mitunternehmen	D3: Ökologische Gestaltung der Produkte und Dienstleistungen	D4: Soziale Gestaltung der Produkte und Dienstleistungen	D5: Erhöhung der sozialen und ökologischen Branchenstandards
	90 %	90 %	30 %	70 %	50 %
<b>E) Gesellschaftliches Umfeld:</b> Region, Souverän, zukünftige Generationen, Zivilgesellschaft, Mitmenschen und Natur	E1: Sinn und gesellschaftliche Wirkung der Produkte / DL	E2: Beitrag zum Gemeinwesen	E3: Reduktion ökologischer Auswirkungen	E4: Gemeinwohlorientierte Gewinnverteilung	E5: Gesellschaftliche Transparenz und Mitbestimmung
	80 %	40 %	30 %	100 %	40 %
<b>Negativ-Kriterien</b>	Verletzung der ILO-Arbeitsnormen / Menschenrechte Menschenunwürdige Produkte, z.B. Testminen, Atomstrom, GMO Beschäftigung bei / Kooperation mit Unternehmen, welche die Menschenwürde verletzen	Feindliche Übernahme Sperrpatente Dumpingpreise	Illegitime Umweltbelastungen Verstöße gegen Umweltauflagen Geplante Obsoleszenz (kurze Lebensdauer der Produkte)	Arbeitsrechtliches Fehlverhalten seitens des Unternehmens Arbeitsplatzabbau oder Standortverlagerung bei Gewinn Umgehung der Steuerpflicht	Nichtoffenlegung aller Beteiligungen und Töchter Verhinderung eines Betriebsrats Nichtoffenlegung aller Finanzflüsse an Lobbies / Eintragung in das EU-Lobbyregister Exzessive Einkommensspreizung
	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0

Mit diesem Testat wird die Peer-Evaluierung des Gemeinwohl-Berichtes bestätigt. Das Testat bezieht sich auf die Gemeinwohl-Matrix 4.1. Nähere Informationen zur Matrix den Indikatoren und dem Audit-System finden Sie auf [www.gemeinwohl-oekonomie.org](http://www.gemeinwohl-oekonomie.org)

Testat gültig bis 08.04.2016

**BILANZSUMME 669**

## NEGATIVKRITERIEN

<b>Negativkriterium</b>	<b>Kann ich bestätigen</b>	<b>Kann ich nicht bestätigen</b>
Keine Verletzung der ILO-Arbeitsrechtenormen/ Menschenrechte	x	
Keine Menschenunwürdige Produkte	x	
Keine Beschaffung bzw. Kooperation mit Unternehmen, welche die Menschenwürde verletzen	x	
Keine feindliche Übernahme	x	
Keine Sperrpatente	x	
Keine Dumpingpreise	x	
Keine illegitimen Umweltbelastungen	x	
Keine Verstöße gegen Umweltauflagen	x	
Keine geplante Obsoleszenz	x	
Kein arbeitsrechtliches Fehlverhalten seitens des Unternehmens	x	
Kein Arbeitsplatzabbau oder Standortverlagerung trotz Gewinn	x	
Keine Umgehung der Steuerpflicht	x	
Keine unangemessene Verzinsung für nicht mitarbeitende Gesellschafter	x	
Offenlegung alle Beteiligungen und Tochterunternehmen	x	
Keine Verhinderung eines Betriebsrates	x	
Offenlegung aller Finanzflüsse an Lobbyisten und Lobby-Organisationen / Eintragung ins Lobbyregister der EU	x	
Keine Exzessive Einkommensspreizung	x	

## GENAUE BESCHREIBUNG DER EINZELNEN KRITERIEN

### A1 ETHISCHES BESCHAFFUNGSMANAGEMENT

#### **Berücksichtigung regionaler, ökologischer und sozialer Aspekte bzw. höherwertiger Alternativen (Relevanz: hoch)**

##### Auflistung aller Ausgabenposten

<b>Ausgabenposten + % der Ausgaben</b>	<b>Erläuterung und (soziale, ökologische, regionale) Bewertung</b>
Grundstück	100-jähriger Pachtvertrag mit Diözese Eisenstadt
Gebäudeinfrastruktur	Errichtung erfolgte 2009/10 in Massivholz- und -ziegelbauweise
Instandhaltung / Reparaturen / Anpassungen (10 %)	Netzwerk mit regionalen Professionisten, zum Großteil kleinstrukturierten lokalen Unternehmern, wurde aufgebaut
Heizung (5 %)	Zentrale Hackschnitzel-Heizung, Hackgut aus der Region
Strom (5 %)	PV-Anlage + Einspeisung ins Netz der Energie Burgenland
Mobilität (5 %)	Keine Flüge, nach Möglichkeit öffentliche Verkehrsmittel, 2 Toyota-gesponserte Fahrzeuge, Treibstoff über OMV-Card
Partner-Netzwerk <sup>1)</sup> (10 %)	Partner für die therapeutisch-pädagogische Arbeit
Lebensmittel <sup>2)</sup> (10 %)	C+C Pfeiffer, lokale/regionale Versorger
Futtermittel+Einstreu (10 %)	Regionaler Bezug, zum Großteil über Bio-Bauern
Spenderkommunikation <sup>3)</sup> (20 %)	Netzwerk mit regionalen Professionisten, zum Großteil kleinstrukturierten Unternehmern, wurde aufgebaut
Aktion "Schenken hilft." (5 %)	Logistik und Bezug der Produkte wurde als Netzwerk mit regionalen Professionisten, zum Großteil kleinstrukturierten Unternehmern, aufgebaut
Bürobedarf <sup>4)</sup> (10 %)	Bestellung über Viking
IKT-Ausstattung <sup>5)</sup> (10 %)	Ausstattung erfolgte Marken-unabhängig nach Preis-Leistungsverhältnis und über Sponsoring

<sup>1)</sup> Partner für Partner wurde und wird auf persönlicher Ebene ein fachliches Netzwerk aufgebaut. Die Basis bildet ein formale Rahmenvereinbarung, die gegenseitige Qualitätssicherung erfolgt über laufenden Erfahrungsaustausch, im Bereich der Pferdetherapie ergänzt um definierte Qualitätsstandards.

<sup>2)</sup> Im Rahmen des Konzepts "Küchenwerkstatt" ist ab 2013 das Thema "Gesunde Ernährung" ein Schwerpunkt. In diesem Zuge erfolgt eine Schwerpunktverlagerung der Lebensmittelversorgung hin zu lokalen und regionalen Partnern, von denen der Sterntalerhof bereits bisher immer mehr, allerdings passiv und punktuell, geschenkt bekommt.

3) Die Basis bildet eine formale Rahmenvereinbarung, die Arbeit erfolgt über laufenden persönlichen Austausch. Eine Aufgabe wird noch die Nachvollziehung der Wertschöpfungskette bei den verwendeten Materialien sein.

4) und 5) Eine Aufgabe wird noch die Nachvollziehung der Wertschöpfungskette bei den verwendeten Materialien sein.

Im Laufe weniger Jahre hat sich der Sterntalerhof zu einem Sozialprojekt entwickelt, das zur Existenzsicherung lokaler wie auch regionaler Professionisten beiträgt.

### **Aktive Auseinandersetzung mit den Risiken zugekaufter P/D und Prozesse zur Sicherstellung (Relevanz: mittel)**

Ausgehend von internen Auseinandersetzungen mit den Leistungserbringern gibt es mit jedem ein Vertrauens- und Kooperationsverhältnis, das bei gemeinsamen Treffen immer wieder aufs Neue reflektiert und zumeist vertieft wird. Diese werden in Jour fixe- und Intervisionsterminen für sich und auf Alternativen hin reflektiert. Darüber hinaus hat jede/r MitarbeiterIn die Möglichkeit, im Rahmen von 10 % seiner/ihrer Arbeitszeit im jeweiligen Verantwortungsbereich aktiv zu sein und innovative Ansätze zu entwickeln.

### **Strukturelle Rahmenbedingungen zur fairen Preisbildung (Relevanz: niedrig)**

Langfristige vertrauensbasierte Kooperationsverhältnisse, Rahmenvereinbarungen in wichtigen Bereichen, permanenter persönlicher Austausch, Unterstützung ländlicher Initiativen

### **2-3 weitere Aussagen über die jeweiligen Subindikatoren hinaus**

Unserem Credo folgend, dass eine Familie nie abgewiesen wird, nur weil sie sich die Betreuung nicht leisten kann, laden wir Menschen ein, uns im Rahmen ihrer Möglichkeiten die für unsere Arbeit erforderlichen Produkte und Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen. Diese Unterstützung erfolgt in Form von Material, Zeit (Knowhow) oder Geld bzw. einer Kombination davon. Daraus ist ein Netzwerk aus haupt-, neben- und ehrenamtlichen Mit- und Zuarbeitern erwachsen, mit denen wir im permanenten Austausch sind. Die große und gleichzeitig schöne Herausforderung besteht darin, dieses Netz kontinuierlich weiter zu entwickeln und gleichzeitig die Balance aus gegenseitig ausgewogenem Geben und Nehmen zu halten.

Aufgrund der Tatsache, dass das Beschaffungsmanagement von Anfang an auf Basis der Werte "Vertrauen" und "Kooperation" und nicht gewinn- und konkurrenzorientiert erfolgte und permanent auf persönlicher Ebene reflektiert wird, ist das Hinterfragen der Wertschöpfungskette ein schmaler Grat zwischen Vertrauen und Misstrauen. In diesem Bewusstsein agiert der Sterntalerhof diesbezüglich sehr sorgsam.

B1 ETHISCHES FINANZMANAGEMENT

**Institutionalisierung (Relevanz: trifft nicht zu)**

Der Sterntalerhof finanziert seine Arbeit zu 100 % über Spenden. Ethisches Finanzmanagement "reduziert" sich auf die professionelle Verfügbarkeit der erforderlichen Bankkonten.

**Ethisch-nachhaltige Qualität des Finanzdienstleisters (Relevanz: niedrig)**

Auflistung der Finanzdienstleister

In % vom Umsatz	Abwicklung über folgende/n Finanzdienstleister
90 %	Bank für Ärzte und Freie Berufe AG
10 %	Erste Bank Oberwart

Die Hauptbank ist die Bank für Ärzte und Freie Berufe AG. Aufgrund persönlicher Sensibilisierung und regionalen Bezugs ist 2008 vom damaligen und nach wie vor aktuellen Vorstand auf Basis mehrerer persönlicher Gespräche dem Sterntalerhof die erforderliche Finanzinfrastruktur, sprich: die notwendigen Bankkonten, als CSR-Projekt zur Verfügung gestellt worden. Dabei handelt es sich um ein Verrechnungskonto sowie 4 Spendenkonten für den operativen Betrieb, 2 Projektkonten für die mittelfristige Planung sowie 1 Sparkonto für die strategische Entwicklung. Auch diese Unterstützung basiert auf den Werten "Vertrauen" und "Kooperation", ist jedoch ad personam mit dem Vorstandsvorsitzenden verknüpft.

Bei der Erste Bank Oberwart gibt es ein Sparkonto, um Vorort Barspenden einzahlen zu können.

**Gemeinwohlorientierte Veranlagung (Relevanz: trifft nicht zu)**

Auflistung der Kapitalanlagen

In % der Veranlagung	Abwicklung über folgende/n Finanzdienstleister
keine	

Es gibt keine Kapitalveranlagung im eigentlichen Sinne, die verfügbaren Finanzmittel werden ausschließlich zur Erfüllung des Vereinszwecks verwendet; d. h. operativ zur umfassenden Betreuung betroffenen Familien und strategisch zur Weiterentwicklung der fachlichen Arbeit im Rahmen des Konzepts Sterntalerhof.

## Gemeinwohlorientierte Finanzierung (Relevanz: hoch)

### Auflistung Eigen- und Fremdkapital-Anteil

Eigenkapital	100 %
--------------	-------

### Auflistung Aufteilung der Finanzierungsformen / des Fremdkapitals

In % der Finanzierung	Abwicklung über folgende/n Finanzdienstleister
100 %	Berührungsgruppen

Da sich der Sterntalerhof von Anfang an ausschließlich über Spenden finanziert, ohne jegliche öffentliche oder sonstige Basisfinanzierung, galten 2 Prämissen als Selbstverpflichtung auf dem Weg, diese idealistische Idee zu einer nachhaltigen Organisation zu entwickeln:

1. Der Aufbau von Strukturen (Mitarbeiter, Anlage, Partner etc.) erfolgt Schritt für Schritt, so wie es die finanziellen Möglichkeiten zulassen.
2. Die ökonomische Stabilität soll durch ein möglichst dichtes Netzwerk aus der Zivilgesellschaft gewährleistet sein.

Beide Prämissen haben nach wie vor Gültigkeit: Der kontinuierliche Aufbau von Strukturen erfolgt strategisch über die Gremien (Generalversammlung, Vorstand und Beirat) und operativ im Austausch mit den MitarbeiterInnen, federführend die fachliche Koordination. Die ökonomische Stabilität wird von 3 Quellen gespeist, welche ein tragfähiges miteinander verknüpftes Netzwerk bilden:

Zum ersten sind es ca. 30.000 Menschen aus ganz Österreich, die mit ihrer Spende die Bedeckung der laufenden Kosten und damit die tägliche Familien-Arbeit ermöglichen. Zum zweiten sind es ca. 300 Partner-Unternehmen, die mit ihrer Zurverfügungstellung von Material, Zeit (Knowhow) oder Geld bzw. einer Kombination davon Instandhaltung und weiteren Ausbau der Infrastruktur ermöglichen. Zum dritten sind es Benefize, also Initiativen einzelner oder Gruppen in verschiedenster Art und Weise, deren Beiträge sowohl zur Bedeckung der laufenden Kosten und Instandhaltung der Infrastruktur als auch der Weiterentwicklung der fachlichen Arbeit beitragen.

2013 hat der Sterntalerhof erstmals darüber hinaus eine Art "Finanzierungsinitiative" mit dem Verein Herzkinder sowie den 5 österreichischen moki-Vereinen mit aufgebaut, indem gemeinsam eine Aussendung konzipiert und umgesetzt wurde, um neue Spender für die Finanzierung der gemeinsamen Arbeit zu gewinnen.

## 2-3 weitere Aussagen über die jeweiligen Subindikatoren hinaus

Der Sterntalerhof ist von Anfang an ein unabhängiger mildtätiger Verein nach dem österreichischen Vereinsgesetz. Jedes Vereinsorgan ist im Rahmen seiner Kompetenz ausschließlich und nur für die Dauer seiner Bestellung zur Erfüllung des in den Statuten definierten gemeinnützigen Vereinszwecks verpflichtet. Es werden weder individuelles Vermögen noch Eigentum aufgebaut, sondern ausschließlich im und für den Verein als Rechtspersönlichkeit. Diese dienen auch ausschließlich dem Vereinszweck.

### C1 ARBEITSPLATZQUALITÄT UND GLEICHSTELLUNG

#### Allgemeines

- 19 MitarbeiterInnen (= 12 Vollzeitäquivalente)
  - 15 Frauen und 4 Männer
  - 16 unselbständig Beschäftigte, 3 selbständig Tätige
  - 10 in der Lebensbegleitung, 4 in der Organisation, 5 in der Infrastruktur
- Fehlzeiten gibt es zum einen im LB-Team aufgrund von Erkältungen, weil der permanente Wechsel zwischen Innen- und Außenbereich belastend ist; zum anderen individuelle Fehlzeiten, z.B. nach geplanten Operationen oder aufgrund akut aufgetretener Erkrankungen.
- Das Leitungsorgan ist gemäß Vereinsgesetz der von der Generalversammlung gewählte Vorstand. Die operative Leitung erfolgt durch den Vorstandsvorsitzenden, der zum hauptamtlichen Geschäftsführer bestellt ist. Zur Umsetzung des Vereinszwecks ist eine Organisationsstruktur entwickelt worden, die auf strategischer wie operativer Ebene Bereiche vorsieht, in denen die einzelnen Aufgaben von jeweils einem/r MitarbeiterIn eigenverantwortlich betreut und weiterentwickelt werden, permanent im Austausch mit den anderen Aufgaben/Bereichen sowie der Geschäftsführung.

Der Vereinszweck am Sterntalerhof ist eine ganzheitliche, familienorientierte Lebensbegleitung von Menschen in Krisensituationen. Dieser Zweck steht und fällt mit dem Wohlbefinden aller im Verein Arbeitenden. Daher ist das Bestreben, den Bedürfnissen aller MitarbeiterInnen in größtmöglichem Ausmaß gerecht zu werden, existenzielles Selbstverständnis der Vereinsverantwortlichen.

## **Mitarbeiterorientierte Organisationskultur und -strukturen<sup>1</sup> (Relevanz: mittel)**

- Im Jahr 2013 sind 336 Stunden an Aus- und Weiterbildung in Anspruch genommen worden, zum überwiegenden Teil von den MitarbeiterInnen im Bereich Lebensbegleitung.

Eine ausgearbeitete Organisationsstruktur mit definierten Bereichen und Aufgaben stellt den Rahmen zur Erfüllung des Vereinszwecks dar, in diesem kann und soll jede/r MitarbeiterIn eigenverantwortlich tätig sein. Diese Aufgaben werden in den Teams Lebensbegleitung, Organisation und Infrastruktur noch operativ detailliert und regelmäßig mit den anderen Organisationseinheiten abgestimmt.

Damit soll zum einen Klarheit bezüglich der Aufgaben und Schnittstellen/Überschneidungen herrschen, zum anderen soll sich jede/r MitarbeiterIn im Rahmen seiner/ihrer Kompetenz eigenverantwortlich weiterentwickeln können.

Die operative Leitung obliegt dem geschäftsführenden Vorstandsvorsitzenden. Es gibt wöchentliche Jour fixe mit dem Team Organisation sowie den Verantwortlichen für LB und Infrastruktur. Darüber hinaus gibt es einen permanenten fließenden Austausch mit allen MitarbeiterInnen. Alle MitarbeiterInnen und Geschäftsführer sind per Du, das tägliche Miteinander wird von persönlicher Wertschätzung getragen.

Das LB-Team hat wöchentlich eine Team-Besprechung und regelmäßige Intervisionen, ein Mal im Monat gibt es eine 3-stündige Supervision. Die einzelnen Aufgaben-Teams strukturieren ihre Aufgabenbereiche eigenverantwortlich.

Darüber hinaus gibt es eine Vertrauensperson, die für jede/n MitarbeiterIn bei persönlichen Themen zur Verfügung steht. Diese führt 1-2 Mal jährlich ein Mitarbeitergespräch mit jedem/r LB-MitarbeiterIn, in dem die eigene Situation und Entwicklungsmöglichkeit reflektiert werden. 1-2 Mal im Jahr gibt es eine Klausur mit allen MitarbeiterInnen, um gemeinsam die Organisationsstruktur zu reflektieren und weiter zu entwickeln.

Dem wichtigen Bereich Aus- und Weiterbildung liegt eine gemeinsam ausgearbeitete Vereinbarung zugrunde. Die individuelle Aus- und Weiterbildung wird aus obigen Prozessen in Abstimmung zwischen Vertrauensperson und Bereichs-Verantwortlichem/r entwickelt, mit der Geschäftsführung besprochen und vom Vorstand beschlossen.

---

<sup>1</sup> Konkret in den Dimensionen: Klarheit über Aufgaben und Verantwortlichkeiten (und ihre Grenzen), Wertschätzungskultur, Führungskultur, konstruktiver Umgang mit Problemen, Kommunikationskultur inkl. MA-Befragungen und Aus- und Weiterbildung.

### **Faire Beschäftigungs- und Entgeltpolitik (Relevanz: mittel)**

Grundsätzlich wird anhand der Kriterien Lebens- und Berufserfahrung, Leistung und Verantwortung sowie Risiko und Bedarf ein ausgewogenes Verhältnis angestrebt. Den formalen Rahmen für die individuelle Einstufung bildet der Kollektivvertrag BAGS.

MitarbeiterInnen im LB-Team erhalten für ambulante Einheiten erhöhte Stundensätze.

Die "strategische Entwicklung" der Organisationsstruktur bildet den Rahmen, in dem sich jede/r MitarbeiterIn entwickeln und entfalten kann und soll.

Freiwillige Sozialleistungen sind Arbeitsbekleidung, gesunde Verpflegung (Mittagessen und Getränke), zeitlich unbefristete Pflegefreizeiten, Betriebsausflug für alle.

Es gibt ausschließlich unbefristete Beschäftigungsverhältnisse mit aktiver Personalentwicklung für jede/n.

### **Arbeitsschutz und Gesundheitsförderung einschließlich Work-Life-Balance / flexible Arbeitszeiten (Relevanz: mittel)**

- Es gab einen Arbeitsunfall der diplomierten Pferdewirtin im Rahmen des Trainings der Therapie-Pferde und einen langen Krankenstand aufgrund einer akuten Erkrankung.

Im Rahmen der Organisationsstruktur entscheidet jede/r, wieviel er/sie arbeiten will. Die Verteilung der Arbeitszeit erfolgt innerhalb der Bereiche und Aufgaben autonom. Das Stundenausmaß wird kontinuierlich an sich ändernde private Lebenssituationen der MitarbeiterInnen angepasst.

MitarbeiterInnen mit minderjährigem/n Kind/ern können erforderlichenfalls jederzeit und zeitlich unlimitiert Pflegezeiten bzw. -tage in Anspruch nehmen.

Die gesamte Anlage ist barrierefrei, es gibt einen eigenen Rückzugs- / Entspannungsraum für die MitarbeiterInnen.

2 Mal pro Jahr (Frühjahr und Herbst) gibt es eine AUVA-Beratung, eine Mitarbeiterin ist ausgebildete Sicherheitsvertrauensperson auf Basis eines ausgearbeiteten Konzepts (Evaluierung, Einzel- und Gruppenunterweisungen).

Die Pausengestaltung erfolgt eigenverantwortlich, quer über Bereichs- und Aufgabengrenzen hinweg, sodass eine fließende Kommunikation gewährleistet ist.

MitarbeiterInnen in allen Bereichen werden mit qualitativ hochwertigen Arbeitsmitteln ausgestattet (Computer, Handy, Pferde-Infrastruktur, Werkzeuge etc.).

### **Gleichstellung und Diversität (Relevanz: mittel)**

- Keine Fluktuation
- Keine Rückkehrquote
- Die Verantwortung für die einzelnen Aufgabenbereiche wird unabhängig von Alter und Geschlecht wahrgenommen, die meisten in der Tat durch Frauen im gebärfähigen Alter.

So wie jede/r KlientIn in der fachlichen Betreuung wird jede/r MitarbeiterIn als einzigartiges Wesen in seiner körperlich, geistig, seelischen Gesamtheit begriffen, das seine besonderen Qualitäten entfalten soll.

Es gibt keinerlei Unterscheidung zwischen Männern und Frauen oder nach sonstigen Kategorien.

Aufgrund des Vereinszwecks wird permanent mit Menschen mit besonderen Bedürfnissen als KlientInnen gearbeitet, sodass diesbezügliche Sensibilität omnipräsent ist.

### **2-3 weitere Aussagen über die jeweiligen Subindikatoren hinaus**

Begründer Peter Kai meinte einmal: "Von dem, was die Familien mitnehmen, sind 90 % Atmosphäre." Arbeitsplatzqualität und Gleichstellung in all ihren Facetten sind Prämisse und daher Selbstverpflichtung der Vereinsverantwortlichen, um eine entsprechende Atmosphäre des wertschätzenden Miteinanders zu ermöglichen.

## **C2 GERECHTE VERTEILUNG DER ERWERBSARBEIT**

### **Senkung der Normalarbeitszeit (Relevanz: hoch)**

- Die durchschnittliche Arbeitszeit je Beschäftigten beträgt 24 Wochenstunden.
- Es gibt grundsätzlich keine Überstunden.

Im Rahmen der bestehenden Organisationsstruktur entscheidet jede/r MitarbeiterIn, wieviele Wochenstunden er/sie arbeiten möchte. Grundsätzlich sind in der Gesamtjahresbetrachtung keine Überstunden vorgesehen, zwischenzeitlich geleistete werden durch Zeitausgleich bzw. finanziell abgegolten.

### **Erhöhung des Anteils der Teilzeit-Arbeitsmodelle und Einsatz von Zeitarbeit (bei adäquater Bezahlung) ( Relevanz: hoch)**

- Es gibt keine Zeitarbeit.
- 75 % der MitarbeiterInnen arbeiten in Teilzeit, allesamt wunschgemäß.
- Neueinstellungen werden immer mit dem/der Bereichs-Verantwortlichen sowie den betroffenen Aufgaben-Teams besprochen.

Es gibt grundsätzlich keine Zeitarbeit, sondern ausschließlich unbefristete Beschäftigungsverhältnisse.

**Bewusster Umgang mit (Lebens-)Arbeitszeit (Relevanz: mittel)**

Die Organisation von Quantität und Verteilung der Arbeitszeit erfolgt eigenverantwortlich im Rahmen der Bereichs- und Aufgabenverantwortung. Die Zeiterfassung bei den MitarbeiterInnen im LB-Team dient dem Berichtswesen.

**2-3 weitere Aussagen über die jeweiligen Subindikatoren hinaus**

PraktikantInnen erhalten Kost und Logie, ab 2014 auch ein Entgelt im Rahmen eines befristeten Dienstverhältnisses.

Ein ehrenamtliches Netzwerk dient der Aufrechterhaltung der Infrastruktur.

C3 FÖRDERUNG ÖKOLOGISCHEN VERHALTENS DER MITARBEITERINNEN

**Ernährung während der Arbeitszeit (Relevanz: hoch)**

Kennzahlen / wichtige Daten

	Teilweise veget./vegan	Mehrheitlich veget./vegan	Überwiegend veget./vegan	Bio-Anteil (in %)
Angebote im Unternehmen (% uale Verteilung)	50 %	25 %	25 %	ca. 50 % <sup>1)</sup>
Tatsächliches Verhalten der MA (% uale Verteilung)	50 %	25 %	25 %	

Wesentlicher Mosaikstein des interdisziplinären Ansatzes ist die Küchenwerkstatt. In dieser wird seit 2013 ein Schwerpunkt auf den Bereich "Gesunde Ernährung" gelegt. Schrittweise werden Bezug und Verarbeitung der Lebensmittel ökologisch bewusst organisiert.

<sup>1)</sup> Der Bezug wird über lokale Produzenten aus der Region auf Basis persönlicher Vertrauensverhältnisse aufgebaut. Diese produzieren formal oft nicht biologisch, aufgrund der Berücksichtigung sozialer und ökologischer Aspekte in der Praxis jedoch oft "beyond organic". Bei der Verarbeitung wird auf das bestehende lokal fundierte Knowhow der MitarbeiterInnen aufgebaut, ergänzt um externe Vorträge und Schulungen.

Alle MitarbeiterInnen können das Mittagessen aus der Gemeinschaftsküche konsumieren. 4 MitarbeiterInnen ernähren sich ausschließlich vegetarisch/vegan, der Rest bewegt sich zwischen teilweise und überwiegend vegetarisch/vegan.

## Mobilität zum Arbeitsplatz (Relevanz: niedrig)

### Kennzahlen / wichtige Daten

	Gesamt KM für das Unternehmen	Durchschnittlich pro MA
Flugreisen	0	0
Auto/ PKW einzeln	50.000	2.500
Car-Sharing	5.000	250
ÖPNV	0	0
Fahrrad / Fuß	100	5

Der Sterntalerhof ist öffentlich nicht erreichbar. Die lokalen MitarbeiterInnen kommen regelmäßig per Fahrrad oder zu Fuß, alle anderen mit dem Auto. Jede/r MitarbeiterIn kann Vereins-Fahrräder nutzen.

Homeoffice und Teleworking werden infrastrukturell ermöglicht (Geräte, Cloud-Lösung, Internet-Zugang).

MitarbeiterInnen aus dem Raum Wien bilden Fahrgemeinschaften, einige haben ihren Lebensmittelpunkt in die Region verlegt.

## Organisationskultur, Sensibilisierung und unternehmensinterne Prozesse (Relevanz: mittel)

Aktives Vorleben erfolgt durch Zurverfügungstellung von Infrastruktur und Ressourcenbeschaffung über Photovoltaik-Anlage, Hackschnitzel-Heizung und Regenwasser-Zisternen, aktives Weiterbildungsangebot gibt es noch keines, außer die Planung im Bereich "Gesunde Ernährung" für 2014.

## 2-3 weitere Aussagen über die jeweiligen Subindikatoren hinaus

keine

## C4 GERECHTE VERTEILUNG DES EINKOMMENS

### Innerbetriebliche Nettoeinkommensspreizung im Unternehmen (Relevanz: hoch)

- Die Nettoeinkommensspreizung 2013 betrug 1 : 1,58, für 2014 wird diese auf 1 : 1,50 angepasst.

Da für den/die MitarbeiterIn das verfügbare Einkommen relevant ist, wird die Nettoeinkommensspreizung erhoben.

### **Mindesteinkommen (Relevanz: mittel)**

Die Entgelte basieren auf dem Kollektivvertrag BAGS. Das Mindesteinkommen liegt über dem Richtwert und ist bezogen auf die Lebenserhaltungskosten der Region auskömmlich.

### **Transparenz und Institutionalisierung (Relevanz: niedrig)**

Die maximale Nettoeinkommensspreizung ist mit 1 : 1,50 festgelegt. Aufgrund der kleinen Organisationsgröße und der diesbezüglich gelebten Kultur in Österreich sind die absoluten individuellen Entgelte vertraulich und werden nicht veröffentlicht.

### **2-3 weitere Aussagen über die jeweiligen Subindikatoren hinaus**

Grundsätzlich wird anhand der Kriterien Lebens- und Berufserfahrung, Leistung und Verantwortung sowie Risiko und Bedarf ein ausgewogenes Verhältnis angestrebt.

## C5 INNERBETRIEBLICHE DEMOKRATIE UND TRANSPARENZ

### **Grad der Transparenz (Relevanz: niedrig)**

Wesentliche kritische Daten sind transparent (Tätigkeits- und Finanzbericht, Budget, Einstellungen / Entlassungen).

### **Legitimierung der Führungskräfte (Relevanz: mittel)**

Die strategische Verantwortung liegt bei den Vereinsorganen unter der Leitung des geschäftsführenden Vorstandsmitglieds, das auch die operative Verantwortung trägt.

Der Aufbau einer hauptamtlichen MitarbeiterInnen-Struktur ist 2008 begonnen worden. Mittlerweile beraten und entscheiden die einzelnen Aufgaben-Teams im Rahmen der jeweiligen Bereichs-Verantwortung über die Einstellung neuer MitarbeiterInnen bzw. die Betrauung mit neuen Aufgaben.

### **Mitbestimmung bei Grundsatz- und Rahmenentscheidungen (Relevanz: hoch)**

Schrittweise werden die Bereichs- und Aufgabenverantwortlichen mit ihren MitarbeiterInnen auch in die strategische Verantwortung integriert: Die Organisationsstruktur wird gemeinsam reflektiert und sowohl auf Ebene der Bereiche als auch der Aufgaben weiterentwickelt. Dies erfolgt über Gesamt-, Bereichs- und Aufgaben-Team-Klausuren, regelmäßige Besprechungen und fließende Kommunikation im Arbeitsalltag.

### **Mit-Eigentum der MitarbeiterInnen (Relevanz: niedrig)**

Der Sterntalerhof als gemeinnütziger mildtätiger Verein sieht per Gesetz weder individuelles Eigentum noch Gewinnerzielung vor. Die dementsprechenden Vereinsorgane (Generalversammlung, Vorstand, Beirat) verantworten die strategische Entwicklung im Sinne des Vereinszwecks. 2 langjährigen Mitarbeiterinnen sind Mitglieder im Beirat.

### **2-3 weitere Aussagen über die jeweiligen Subindikatoren hinaus**

Auf Bereichs- und Aufgabenebene wird eine Kultur der gemeinsamen Entscheidungsfindung gelebt. Ein hoher Grad an Selbstorganisation im jeweiligen autonomen Verantwortungs- und Aufgabenbereich entwickelt sich. Eine weitere Integration der MitarbeiterInnen in die Vereinsverantwortung hin zu einer Konsent-basierten Soziokratie ist angedacht.

## D1 ETHISCHES VERKAUFEN

### **Gesamtheit der Maßnahmen für eine ethische Kundenbeziehung (ethisches Marketing + Verkauf) (Relevanz: hoch)**

Am Sterntalerhof betreute Familien sind in ihrer Notsituation aufgrund der lebenslimitierenden oder lebensbedrohlichen Erkrankung eines Kindes regelmäßig mit entwürdigenden Situationen konfrontiert (Behörden, behandelnde Experten etc.). Für die Aufgabe der psychosozialen Stabilisierung von Familiensystemen ist eine Begegnung in Augenhöhe vom ersten Moment der Beziehung an entscheidend.

Die Werte Respekt, Empathie, Transparenz, Fairness und Verantwortung sind gelebte Selbstverständlichkeit, weil ohne sie die tägliche Arbeit und damit Dienstleistung nicht möglich wären.

Die erste Phase der Beziehung ist die Erfassung der Ist-Situation, an deren Ende die gemeinsame (!) Entscheidung über eine Betreuung durch den Sterntalerhof steht. Die zweite Phase ist typischerweise ein stationärer Aufenthalt: Informelles Kennenlernen, formelles Erstgespräch, Therapie-Plan, alles basiert auf der schriftlichen Bestätigung am ersten Tag: Die Familie bleibt eigenverantwortlich, und es passiert nichts gegen deren Willen. Die therapeutisch-pädagogische Arbeit ist Beziehungsarbeit unter alltagsähnlichen Rahmenbedingungen. Phase 3: Mit dem Abschlussgespräch zum stationären Aufenthalt "übernimmt" die diplomierte Sozialarbeiterin als Versorgungskoordinatorin die Familie und organisiert gemeinsam die mobile Versorgung. Ebenso wird ambulante Begleitung immer gemeinschaftlich organisiert.

### **Produkttransparenz, fairer Preis und ethische Auswahl der KundInnen (Relevanz: hoch)**

Das Credo am Sterntalerhof vom ersten Tag an lautet: Es wird eine Familie nie abgewiesen, nur weil sie sich die Betreuung nicht leisten kann. Jede Familie zahlt nur, was für sie möglich ist. Dieser Anteil hat quantitativ zumeist eine vernachlässigbare Größenordnung, denn die Erfahrung in all den Jahren zeigt: Mit der Erkrankung eines Kindes geht regelmäßig eine finanzielle Problematik einher.

Aus dieser Not heraus, dass weder die betroffenen Familien selbst noch das Gesundheitssystem diese Form der ganzheitlichen Betreuung von Familien finanzieren, ist die Tugend entwickelt worden, die Zivilgesellschaft zur Unterstützung einzuladen und damit das Prinzip der Geschenk-Ökonomie zu realisieren.

Alle Aspekte der fachlichen Arbeit sind öffentlich verfügbar. Gleichzeitig ist in über einem Jahrzehnt Aufbauarbeit zur gewachsenen Expertise am Sterntalerhof geworden: Die Balance aus fachlich hochwertiger Arbeit im Hintergrund (Therapie-Plan für jede Familie; jede Einheit vorbereitet, dokumentiert und intervdiert; permanente Anpassung des Plans an die Bedürfnisse der Familien) und einem "alltäglichen Miteinander" in der Begegnung mit den Familien.

### **Umfang der KundInnen-Mitbestimmung / gemeinsame Produktentwicklung / Marktforschung (Relevanz: mittel)**

Im Beirat ist auch ein betroffenes Eltern-Paar. Das fachliche Angebot wird permanent an den Bedürfnissen der Familien weiterentwickelt. Familien geben Feedback während des Aufenthalts, formal beim Abschlussgespräch und regelmäßig im Rahmen der mobilen Versorgung. Apropos: Die "mobile Versorgung" als komplementäre Säule zur "stationären Betreuung" ist aufgrund des Feedbacks betroffener Familien entstanden, ebenso der Zyklus "Sterntalerhof begleitet verwaiste Familien" im Rahmen der Säule "ambulante Begleitung".

### **Service-Management (Relevanz: trifft nicht zu)**

### **2-3 weitere Aussagen über die jeweiligen Subindikatoren hinaus**

Die Rückmeldungen der Familien sind regelmäßig Bestätigung für die Sinnhaftigkeit der Arbeit am Sterntalerhof.

## D2 SOLIDARITÄT MIT MITUNTERNEHMEN

### **Offenlegung von Informationen + Weitergabe von Technologie (Relevanz: niedrig)**

Im Sinne eines Erfahrungsaustausches wird das gewachsene fachliche Knowhow mit interessierten Experten geteilt, darüber hinaus auf Anfrage auch Erfahrungen aus anderen Bereichen, z. B. Förderungen, Spenderkommunikation etc.

In Kooperation mit dem Burgenländischen Landesverband ist das Projekt "Hospiz macht Schule" aufgebaut worden, um Kinder und Jugendliche für den Hospizgedanken zu sensibilisieren und eine wertschätzende Haltung im Umgang mit Abschied, Sterben und Trauer zu vermitteln. Dabei gehen auf Wunsch der Schule und in Abstimmung mit Pädagogen und Eltern speziell ausgebildete MitarbeiterInnen in Klassen und arbeiten gemeinsam mit den SchülerInnen an diesem Thema.

Um den Bedarf betroffener Familien zuhause gut erheben und in weiterer Folge professionell decken zu können, ist mit professioneller Unterstützung die Administrations- und Dokumentationsdatenbank HOPEnet entwickelt worden. Da diese Arbeit ein SAP-gesponsertes Förderprojekt darstellt, wird die Datenbank webbasiert mobilen Betreuungseinrichtungen zur Verfügung gestellt.

### **Weitergabe von Arbeitskräften, Aufträgen und Finanzmitteln; kooperative Marktteilnahme (Relevanz: mittel)**

In der stationären Betreuung gibt es einen Pool aus ProfessionistInnen aus dem medizinisch-pflegerischen Bereich, die bei Bedarf beigezogen und beauftragt werden.

Seit 2013 ist ein Partner-Netzwerk mit Familien-Begleitern, sozialen Diensten und ambulanten TherapeutInnen für betroffene Familien im Aufbau, denen im Rahmen der mobilen Versorgung Betreuungsaufträge erteilt werden.

Als aktives Mitglied im österreichischen Hospiz-Dachverband wird versucht, grundsätzlich die Zuständigkeit des öffentlichrechtlichen Gesundheitssystems zu erwirken und konkret zu einer Verbesserung der Versorgungsstrukturen beizutragen. Diesbezüglich hat der Sterntalerhof 2012/13 am Expertenpapier des BMG "Hospiz- und Palliativversorgung für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene" mitgearbeitet.

### **Kooperatives Marketing (Relevanz: mittel)**

Die Spenderkommunikation bietet die finanzielle Grundlage für die mittlerweile umfassende Versorgung durch das "Netzwerk Sterntalerhof", 30.000 SpenderInnen Österreich-weit sind daher das sprichwörtliche Kapital. Trotzdem hat es 2013 erstmalig in Österreich und damit in der Branche Aufsehen erregend gleich 2 innovative Kooperationsprojekte in der Spenderkommunikation gegeben:

1. Gemeinsame Spender-Aussendung zur gegenseitigen Empfehlung mit dem Verein Herzkinder
2. Gemeinsame Neuspender-Aussendung mit dem Verein Herzkinder und den 5 österreichischen moki-Vereinen, wobei für letztere keine Kosten entstanden sind

### **2-3 weitere Aussagen über die jeweiligen Subindikatoren hinaus**

Die operative Erfahrung am Sterntalerhof bestätigt die konzeptionelle Annahme der Gemeinwohl-Ökonomie, dass kooperatives und solidarisches Verhalten alle Beteiligten stärkt.

## D3 ÖKOLOGISCHE GESTALTUNG DER PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN

### **Produkte / Dienstleistungen sind im ökologischen Vergleich zu P/DL von MitbewerberInnen bzw. Alternativen von gleichem Nutzen (Relevanz: hoch)**

Der Sterntalerhof bietet die im "Tätigkeitsbereich" beschriebene Dienstleistung an. Die Basisressourcen werden über Hackschnitzel-Heizung, Photovoltaik-Anlage und Regenwasser-Zisternen nachhaltig generiert. Die Zielgruppen sind fachlich (psychosozial bzw. medizinisch-pflegerisch) eindeutig definiert, sie können, sollen und dürfen nicht ökologisch selektiert werden.

### **Suffizienz (Genügsamkeit): Aktive Gestaltung für eine ökologische Nutzung und suffizienten Konsum ( Relevanz: mittel)**

Kernbereich ist die stationäre Betreuung. Eine wesentliche Ergänzung stellt die 2013 integrierte mobile Versorgung dar, um die Familien zuhause weiter zu stabilisieren.

### **Kommunikation: Aktive Kommunikation ökologischer Aspekte den KundInnen gegenüber (Relevanz: niedrig)**

Diese erfolgt grundsätzlich bei der Vermittlung des Basisressourcenverbrauchs sowie im Rahmen der fachlichen interdisziplinären Arbeit über die Küchenwerkstatt mit dem Schwerpunkt "Gesunde Ernährung".

### **2-3 weitere Aussagen über die jeweiligen Subindikatoren hinaus**

Bei der umfassenden Stabilisierung von Familien in psychosozialen Notsituation kann das Thema "Ökologisierung" nur am Rande und in einem stimmigen Ausmaß Inhalt der Dienstleistung sein, andernfalls wird eine kontraproduktive Reaktion provoziert.

## D4 SOZIALE GESTALTUNG DER PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN

### **Erleichterter Zugang zu Informationen / Produkten / Dienstleistungen für benachteiligten KundInnen-Gruppen (Relevanz: hoch)**

\*Benachteiligte KundInnen-Gruppen: beispielsweise einkommensschwache Haushalte, Menschen mit Lernschwierigkeiten, Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen, ältere Menschen, MigrantInnen, queere Menschen. Und auch: NGOs, gemeinnützige Einrichtungen, zivilgesellschaftliche Projekte und Initiativen. Und auch: nichtkommerzielle Einrichtungen aus den Bereichen Bildung, Gesundheits- und Sozialwesen

Im B2C-Bereich handelt es sich bei der Zielgruppe im Prinzip ausschließlich um eine benachteiligte KundInnen-Gruppe, weil es Familien sind, die in eine psychosoziale Notsituation geraten sind und zumeist daraus resultierend mit einer finanziellen Problematik zu kämpfen haben.

Online (Homepage, Social Communities etc.) und offline (Folder, Magazin etc.) sind Informationen über die Dienstleistung am Sterntalerhof verfügbar, die meisten Familien jedoch erfahren mittlerweile über Empfehlungs-Marketing davon: entweder von anderen Familien, die einander aus Krankenhaus, Selbsthilfegruppe etc. kennen, oder von professionellen Partnern aus unserem Netzwerk Österreich-weit.

Eine eigens angestellte diplomierte Sozialarbeiterin kümmert sich um Information über und Organisation der Therapie-Aufenthalte wie auch weiteren Versorgung, sodass nach Möglichkeit alle in Frage kommenden Benachteiligungen kompensiert werden können. Die gesamte Anlage ist barrierefrei, bei sprachlichen Schwierigkeiten werden Dolmetscher beigezogen etc.

Der prinzipielle Zugang "Geschenk-Ökonomie" und die daraus resultierende Irrelevanz der KundInnen-Liquidität für die Inanspruchnahme der Dienstleistung wurden bereits behandelt.

### **Förderungswürdige Strukturen werden durch Vertriebspolitik unterstützt (Relevanz: mittel)**

\*\*Förderungswürdige Strukturen: kleine und mittelständische Unternehmen (KMU), regionale Unternehmen und Unternehmen, die sich besonders für das Gemeinwohl engagieren

Im B2B-Bereich, d. h. am Sterntalerhof bei Aufbau und Beauftragung des Partner-Netzwerks, wird de facto ausschließlich mit förderungswürdigen Marktstrukturen zusammengearbeitet, weil in diesem Tätigkeitsbereich praktisch nur NGOs bzw. KMUs aktiv sind. Nichtsdestotrotz erfolgt vor einer ersten Beauftragung eine persönliche Abstimmung, gefolgt vom Abschluss einer formalen Rahmenvereinbarung. Nach jeder konkreten Beauftragung folgt ein Abschlussbericht. In unregelmäßigen Abständen gibt es weitere persönliche Besprechungen, um eine gesunde Vertrauensbasis für die Kooperation zu entwickeln.

## **2-3 weitere Aussagen über die jeweiligen Subindikatoren hinaus**

Die soziale Gestaltung der Dienstleistung am Sterntalerhof ist aufgrund der Zielgruppe integrierter Bestandteil der Dienstleistung.

### D5 ERHÖHUNG DES SOZIALEN UND ÖKOLOGISCHEN BRANCHENSTANDARDS

#### **Kooperation mit MitbewerberInnen und Partnern der Wertschöpfungskette (Relevanz: hoch)**

Der Sterntalerhof hat in über einem Jahrzehnt Aufbauarbeit ein fachliches wie betriebswirtschaftliches Modellprojekt aus stationärer Betreuung, mobiler Versorgung und ambulanter Begleitung entwickelt. Der betriebswirtschaftliche Modellcharakter besteht in der Fokussierung auf die therapeutisch-pädagogische Kernaufgabe, während ergänzende Leistungen von lokalen bzw. regionalen Anbietern zugekauft werden. Operativ arbeitet das hauptamtliche Team - je nach Bedarf - mit moki Burgenland, Hauskrankenpflege, Kinderambulanz, Jugendwohlfahrt, Physiotherapeut, Masseur, Hippotherapeut, Seelsorger etc. zusammen. Ergänzend wird 2014 in Kooperation mit dem Burgenländischen Hospizdachverband ein erster Weiterbildungslehrgang zum "Ehrenamtlichen Kinderhospiz-Begleiter" durchgeführt.

Damit wird demonstriert, dass unter Nutzung bestehender Synergien umfassende Kinderhospizarbeit effektiv möglich ist.

Zum ökologischen Branchenstandard seien die beschriebene nachhaltige Nutzung der Basisressourcen sowie die Versorgung mit regionalen Lebensmitteln erwähnt.

#### **Aktiver Beitrag zur Erhöhung legislativer Standards (Relevanz: mittel)**

Der erste Schritt ist die Existenz an und für sich, die 2011 zur Nennung als Modellprojekt in der Kinder-Gesundheitsstrategie des BMG führte. Als Mitglied beim Dachverband Hospiz wird versucht, das Verständnis für den umfassenden Betreuungsbedarf betroffener Familien zu fördern.

2012/13 wurde in einer vom BMG eingerichteten Österreich-weiten Arbeitsgruppe an einem Expertenpapier zur erstmaligen Definition erforderlicher Versorgungsstrukturen mitgearbeitet. Das Ergebnis ist das seit Oktober 2013 vorliegende Papier "Hospiz- und Palliativversorgung für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene". Der darin festgehaltene Bedarf an Versorgungsstrukturen wird in seiner Gesamtheit ab 2014 ausschließlich vom Sterntalerhof angeboten.

### **Reichweite, inhaltliche Breite und Tiefe (Relevanz: hoch)**

Die Ermöglichung der Versorgung betroffener Familien in einem flexiblen und individuell abgestimmten Netzwerk ist permanentes Bemühen in der Organisation.

### **2-3 weitere Aussagen über die jeweiligen Subindikatoren hinaus**

Der Sterntalerhof versucht einerseits in der Sensibilisierung von Verantwortungsträgern den Fokus vom Patienten auf die gesamte Familie zu lenken und gleichzeitig aufzuzeigen, dass moderne Kinderhospizarbeit in der vernetzten Nutzung vorhandener Synergien sowohl fachlich als auch betriebswirtschaftlich effektiv und effizient möglich ist.

## E1 SINN UND GESELLSCHAFTLICHE WIRKUNG DER PRODUKTE / DIENSTLEISTUNGEN

### **Produkte / Dienstleistungen decken den Grundbedarf oder dienen der Entwicklung der Menschen / der Gemeinschaft / der Erde und generieren positiven Nutzen (Relevanz: hoch)**

*Beschreibung des erfüllten Grundbedürfnisses je P/D und deren Erfüllung auf welcher Stufe (von einfach bis Luxus)*

Sterntalerhof-Mitbegründer Peter Kai hat es als Seelsorger in Spitälern wie St. Anna und AKH 20 Jahre lang immer wieder erlebt: Die schwere Erkrankung eines Kindes erschüttert die gesamte Familie. Das kranke Kind für Wochen bzw. Monate im Spital, Mutter und Vater an den Grenzen ihrer Belastbarkeit, für die gesunden Geschwisterkinder hat niemand Zeit. Und irgendwann droht die Familie auseinander zu brechen. Oder mit den Worten unseres Hospizarztes Dr. Gustav Herincs: "Wenn ein Kind erkrankt, erkrankt die gesamte Familie!"

Im ersten Schritt ist es wichtig, nach Möglichkeit das Überleben des Kindes medizinisch zu gewährleisten. Aus gesellschaftlicher Sicht von ebensolcher Bedeutung ist, dass danach der zweite Schritt folgt, nämlich die Gesundung - das Heil werden - des Familiensystems.

Primär geht es um das Grundbedürfnis nach Schutz und Sicherheit, ohne Betreuung jedoch schlittern betroffene Familien regelmäßig in finanzielle Krisen und drohen zu zerfallen, sodass als Folge oftmals die Grundbedürfnisse nach Beziehung und Lebensgrundlage, Menschenwürde und Spiritualität gefährdet sind. Die Dienstleistung am Sterntalerhof versucht, diese Grundbedürfnisse einfach zu erfüllen.

*Bewertung des Grundbedarfs in Relation zu möglichen/tatsächlichen Folgewirkungen des P/D*

keine negativen Folgewirkungen

*Beschreibung der Wirkung des P/D auf die Entwicklung des Menschen / der Gemeinschaft bzw. auf die Regeneration/Schonung der Erde/Natur (falls relevant)*

Der Sterntalerhof versucht ein modellartiger Mosaikstein in einem preiswerten und qualitätsvollen Gesundheitswesen zu sein.

**Ökologischer und sozialer Vergleich der Produkte / Dienstleistungen mit Alternativen mit ähnlichem Endnutzen ( Relevanz: niedrig)**

Am Sterntalerhof arbeitet ein professionelles interdisziplinäres Team. Gleichzeitig bieten wir unseren Gästen "nur" das, was ihnen zusteht, nämlich ein Leben in Würde! Am Sterntalerhof finden sie Zeit und Raum für ihre Themen wie Angst, Verzweiflung, Wut, Erschöpfung, Hilflosigkeit, Tod, Abschied nehmen, in Würde Zeit miteinander verbringen etc.

**2-3 weitere Aussagen über die jeweiligen Subindikatoren hinaus**

Es ist für uns als Gesellschaft ein relevanter Unterschied, ob Familien aufgrund der lebenslimitierenden oder lebensbedrohlichen Erkrankung eines Kindes in eine psychosoziale Notsituation schlittern und zu zerbrechen drohen oder auf dem Weg zurück in einen normalen Alltag begleitet werden.

E2 BEITRAG ZUM GEMEINWESEN

**Leistungen (Relevanz: hoch)**

Der Sterntalerhof finanziert seine gesamte Arbeit über Spenden und ist daher verpflichtet, grundsätzlich alle Ressourcen ausschließlich für den Vereinszweck zu verwenden. Darüber hinausgehende Aktivitäten im Sinne eines Beitrags zum Gemeinwesen sind nur möglich, wenn es einen Konnex zum Vereinszweck gibt, z. B.:

In Kooperation mit dem Burgenländischen Landesverband ist das Projekt "Hospiz macht Schule" aufgebaut worden, um Kinder und Jugendliche für den Hospizgedanken zu sensibilisieren und eine wertschätzende Haltung im Umgang mit Abschied, Sterben und Trauer zu vermitteln. Dabei gehen auf Wunsch der Schule und in Abstimmung mit Pädagogen und Eltern speziell ausgebildete MitarbeiterInnen in Klassen und arbeiten gemeinsam mit den Schülerinnen und Schülern an diesem Thema.

Um den Bedarf betroffener Familien zuhause gut erheben und in weiterer Folge professionell decken zu können, ist mit professioneller Unterstützung die Administrations- und Dokumentationsdatenbank HOPEnet entwickelt worden. Diese wird webbasiert mobilen Betreuungseinrichtungen zur Verfügung gestellt.

Der Sterntalerhof bietet seit vielen Jahren die Möglichkeit, ein fachliches Praktikum zu absolvieren. Jedes Jahr verbringen ca. 20 PraktikantInnen einige Wochen im Rahmen ihrer Aus- oder Weiterbildung unter professioneller Begleitung am Sterntalerhof.

Bei den "Schülertagen am Sterntalerhof" erleben jedes Jahr einige Hundert Kinder und Jugendliche den interdisziplinären Ansatz ganzheitlicher Familien-Arbeit, indem sie in 9 Stationen in die verschiedenen Ansätze "hineinschnuppern" können.

Seitens der Geschäftsführung erfolgt die Beratung sozialer Organisationen in den Bereichen PR und strategische Planung, Controlling und Finanzierung sowie IKT.

### **Wirkungen (Relevanz: niedrig)**

Wesentlicher Aspekt ist die Sensibilisierung der lokalen Bevölkerung. Einerseits durch die regelmäßige Beauftragung regionaler Professionisten im Rahmen der Instandhaltung der Anlage und andererseits durch Angebote an die Menschen in der Region ist es gelungen, eine sehr stabile regionale Verankerung zu etablieren.

### **Intensität (Relevanz: niedrig)**

Keine Messung

### **2-3 weitere Aussagen über die jeweiligen Subindikatoren hinaus**

Die Möglichkeiten in diesem Bereich sollen weiter entwickelt werden.

E3 REDUKTION ÖKOLOGISCHER AUSWIRKUNGEN

**Absolute Auswirkungen (Relevanz: mittel)**

Kennzahlen: Auflistung aller Emissionen / möglichen negativen ökologischen Auswirkungen

Aspekt	Gesamt	Pro MA	Vergleich Branche
Strom / Energieverbrauch in KWh	38.000	2.000	
CO 2 Ausstoß aufgrund von Heizung / Wärme / Sonstiges			
CO 2 Ausstoß aufgrund von Transport			
Wasserverbrauch in m3	563	30	
Müll unterteilt in Schadstoffklassen in t	*)		
Weitere Emissionen in entsprechender Maßeinheit	-		

Der Sterntalerhof erbringt eine personalintensive Dienstleistung ohne direkte Umweltauswirkungen. Die nachhaltige Sicherstellung der Basisressourcen und damit kontinuierliche Reduktion der negativen indirekten Auswirkungen erfolgt über Hackschnitzel-Heizung mit Biomasse aus der Region, Photovoltaik-Anlage mit Überschuss-Einspeisung in das Netz der Energie Burgenland sowie Regenwasser-Zisternen mit einem Fassungsvermögen von 30.000 l.

\*) In Verwendung sind 2 Restmülltonnen à 240l, 1 Biomülltonne à 80l, 1 Papiercontainer à 1.100l, 1 Leichtverpackungscontainer à 1.100l.

**Relative Auswirkungen (Relevanz: mittel)**

Durch Standortverlegung und Neuerrichtung der Anlage 2009/10 konnte umfassend dem ökologischen Quartett der Nachhaltigkeit gefolgt werden:

**Konsistenz:** Natürliche Kreisläufe werden unter Nutzung moderner Infrastruktur berücksichtigt.

**Effizienz:** Aufgrund der Erfahrungen vom alten Standort sowie einer 2-jährigen Planungsphase sind Anzahl und Anordnung der Gebäude und Räumlichkeiten, die Verteilung der Wege, Nutzung der Therapie-Reithalle etc. möglichst effizient gestaltet.

**Suffizienz:** Hier gibt es das permanente Bestreben, die Güternachfrage möglichst gering zu halten (möglichst umfassende Online-Administration und -Dokumentation, Auskommen mit Sachspenden).

Resilienz: Permanente betriebswirtschaftliche Herausforderung

### **Management und Strategie (Relevanz: mittel)**

Der Verein hat seinem Vereinszweck folgend und seinen Möglichkeiten entsprechende Vorkehrungen getroffen. Seitens der Geschäftsführung wird die Einführung eines angepassten Umweltmanagementsystems angedacht.

### **2-3 weitere Aussagen über die jeweiligen Subindikatoren hinaus**

Die Energieträger sind ausschließlich erneuerbar, sonstige Emissionen in Luft, Wasser und Boden gibt es keine, die anfallenden Abfälle werden über den Umweltdienst Burgenland entsorgt.

## E4 GEMEINWOHLORIENTIERTE GEWINNVERTEILUNG

### **Außenausschüttung (Relevanz: hoch)**

- Gewinnausschüttung an externe EigentümerInnen: 0 %

Der Sterntalerhof als gemeinnütziger Verein erwirtschaftet keinen Gewinn.

### **Gemeinwohlorientierte Gewinnverwendung (Relevanz: hoch)**

Der Jahresüberschuss dient der Rücklagenbildung für gemeinnützige Projekte gemäß Vereinszweck.

### **2-3 weitere Aussagen über die jeweiligen Subindikatoren hinaus**

Es werden weder individuelles Vermögen noch Eigentum aufgebaut, sondern ausschließlich im und für den Verein als Rechtspersönlichkeit. Diese dienen auch ausschließlich dem Vereinszweck.

## E5 GESELLSCHAFTLICHE TRANSPARENZ UND MITBESTIMMUNG

### **Transparenz (Relevanz: hoch)**

Grundsätzlich ist jedermann/-frau eingeladen, sich persönlich einen Eindruck von der Arbeit am Sterntalerhof zu machen. Die einzige Bedingung: Eine Besichtigung ist nur gegen Voranmeldung möglich, denn die Würde und schützenswerte Intimsphäre jedes einzelnen Klienten verdient es, geachtet und sensibel behandelt zu werden.

Darüber hinaus erfolgen jährlich 3 Prüfungen durch einen externen Wirtschaftsprüfer, nämlich die Abschlussprüfung nach dem Vereinsgesetz sowie Prüfungen zur

steuerlichen Absetzbarkeit und zum Österreichischen Spendengütesiegel. Daneben gibt es noch projektbezogene Prüfungen durch Licht ins Dunkel, Förderstellen etc.

Ein umfassender Tätigkeitsbericht befindet sich auf der Homepage bzw. kann jederzeit angefordert werden. Hinzu kommt ab sofort der gegenständliche GWÖ-Bericht.

### **Mitbestimmung (Relevanz: mittel)**

Die Vereinsorgane (Generalversammlung, Vorstand, Beirat) verantworten die strategische Entwicklung im Sinne des Vereinszwecks.

Die Einbindung der relevanten Zivilgesellschaft erfolgte über die Installierung des Beirats, in dem sich involvierte Ärzte, Mitbegründer, Therapeutinnen und betroffene Eltern als lebendiges Wissensnetzwerk einbringen und in permanentem Austausch mit Vorstand und Geschäftsführung stehen.

Zu den regionalen Berührungsgruppen:

Mit den Anrainern gibt es einen regelmäßigen Austausch über die regionalen MitarbeiterInnen und beauftragten Professionisten sowie über Sach-, Zeit- und Geldspenden. Ein Mal im Jahr erfolgt eine Einladung zum "Advent am Sterntalerhof" mit dem Ziel eines ungezwungenen Gedankenaustausches mit dem gesamten Team.

Mit der Gemeinde, im besonderen Bürgermeister, Amtmann und Ortsvorsteher, gibt es laufend Anlass-bezogene Besprechungen sowie obiges Treffen beim "Advent".

Mit dem Land Burgenland gibt es regelmäßig Kontakt bezüglich projektbezogener Förderungen und mit Bundesdienststellen im Rahmen gewünschter fachlicher Mitarbeit.

## AUSBLICK

### KURZFRISTIGE ZIELE

1. Soziokratische Integration der MitarbeiterInnen in die operative Organisationsverantwortung
  - 1.1. Information über GWÖ-Matrix und -Bericht am 17.02.2014
  - 1.2. Reflexion am 26.06.2014
  - 1.3. Klausur am 22.12.2014
2. Leitbild/Konzept aktualisieren
  - 2.1. Aufnahme von GWÖ -A1, -B1, -D1 (Marketing-Werte + Leitfragen S.102+106), -E1
3. Wertschöpfungskette nachvollziehen
  - 3.1. Lebensmittel
  - 3.2. Futtermittel
  - 3.3. Büromaterial
  - 3.4. Spenderkommunikation-Material
  - 3.5. IKT-Ausstattung

### MITTELFRISTIGE ZIELE

1. Reduktion ökologischer Auswirkungen
  - 1.1. Angepasstes Umweltmanagementsystem

### LANGFRISTIGE ZIELE

1. Schrittweise Entwicklung der einzelnen Indikatoren
2. Verankerung der GWÖ-Philosophie bei Vereinsverantwortlichen und MitarbeiterInnen
3. Soziokratische Integration der MitarbeiterInnen in die formale Vereinsverantwortung

## BESCHREIBUNG DES PROZESSES DER ERSTELLUNG DER GEMEINWOHL-BILANZ

### **Wer war bei der Erstellung von GWÖ-Bilanz und -Bericht involviert?**

Mag. Harald Jankovits, geschäftsführender Vorstand, mit regelmäßiger Information der Vereinsverantwortlichen und MitarbeiterInnen

### **Über welchen Zeitraum wurde beides erstellt?**

Die Erstellung erfolgte im Zeitraum Jänner - März 2014, die Beschäftigung mit dem Konzept Gemeinwohl-Ökonomie hatte im Jänner 2013 begonnen, unabhängig davon wurde die Umsetzung der entsprechenden Werte 2008 mit dem Aufbau professioneller Strukturen in Angriff genommen.

### **Wieviele Frau/Mann-Arbeitsstunden wurden dafür verwendet?**

66

### **Wie wurden Bilanz und Bericht intern kommuniziert?**

Information der Vereinsverantwortlichen im Rahmen von Generalversammlung und Vorstandssitzung, Präsentation und Besprechung mit MitarbeiterInnen am 18.12.2013 und 17.02.2014

Datum: 22. April 2014