

# **Temporäres Wohnen aus der Perspektive des Facility Managements**

Master Thesis zur Erlangung des akademischen Grades  
„Master of Business Administration“

eingereicht bei  
Univ. Ass. Dipl.- Ing. Dr. techn. Iva Kovacic

Ing. Karin Căcilia Stöger  
9556139

Wien, April 2012

## Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Ing. Karin Cäcilia Stöger**, versichere hiermit

1. Dass ich die vorliegende Master These, „**Temporäres Wohnen aus der Perspektive des Facility Managements**“, 133 Seiten, gebunden, selbstständig verfasst, andere als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel nicht benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe, und
2. dass ich diese Master These bisher weder im Inland noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

Wien, 8. April 2012

---

Unterschrift

## **Dankesworte**

An dieser Stelle bedanke ich mich bei allen, die zum Gelingen dieser Arbeit beigetragen haben.

Mein besonderer Dank gilt Frau Univ. Ass. Dipl.-Ing. Dr. techn. Iva Kovacic für die wissenschaftliche Betreuung und die wichtigen Empfehlungen für diese Arbeit.

Herrn Mag. Günther Jedliczka, Geschäftsführer der OeAD-Wohnraumverwaltung für die grundsätzliche Unterstützung und die zur Verfügung gestellten Materialien.

Frau Brigitte Tajnikar, OeAD-Wohnraumverwaltung Haustechnikerin und Leiterin Reinigungsservice für die wertvollen Informationen vor Ort.

Herrn Dr. Johann Schalk, MPM, Direktor und Geschäftsführer der Seniorenzentren Linz für die grundsätzliche Unterstützung und die zur Verfügung gestellten Materialien.

Mein ganz besonderer Dank gilt Herrn Ing. Werner Schneider, Leiter des Facility Managements der Seniorenzentren Linz, für die vielen freundlichen Gespräche, Anregungen und Diskussionen, für die Organisation der Unterlagen und auch die Begehungen im Seniorenzentrum Spallerhof.

## **Vorwort**

Meine jahrelange Tätigkeit in der Verwaltung und Bewirtschaftung eines Studentenheimes war der Anlass mich mit „temporären Wohnen aus der Sicht des Facility Managements“ auseinander zu setzen. In dieser Zeit stellte ich fest, dass „Wohnen auf Zeit“ hinsichtlich den Anforderungen, den Bedürfnissen der Bewohner und der Bewirtschaftung sich ganz wesentlich vom klassischen Wohnbau unterscheidet. Dennoch werden die üblichen Abläufe in der Bewirtschaftung nahezu unverändert, bestenfalls geringfügig adaptiert, vom klassischen Wohnbau auf das „Temporäre Wohnen“ umgelegt.

Die vorliegende Masterthese soll die Unterschiede darlegen, welche Herangehensweisen an die Gebäudebewirtschaftung am besten sind, um den notwendigen hohen Servicegrad möglichst effizient zu gewährleisten, ohne die Lebensführung und die Privatsphäre der Bewohner zu beeinträchtigen.

Die Arbeit sollte auch, die mit den verschiedenen Wohnformen befassten Personen, vom Bauherren, Architekten, Verwalter, Facility Manager bis hin zu den Lieferanten und sonstigen Dienstleistern, sensibilisieren und zum Nachdenken anregen, ob die von ihnen erbrachten Leistungen mit den Nutzerbedürfnissen konform sind. Bei den operativen Leistungen gilt das insbesondere für den zeitlichen Ablauf. Es genügt ein kurzer Vergleich, ob die für den temporären Nutzer vorgesehenen Einrichtungen, Abläufe und Möglichkeiten, auch in der eigenen Lebensführung wünschenswert erscheinen würden?

Je differenzierter man sich mit dieser Frage auseinander setzt, umso schwieriger wird die Antwort. Ich selbst habe Jahre meines Lebens in Einrichtungen und Wohnformen mit zeitlicher begrenzter Dauer gelebt, auch parallele Wohnsitze und Aufenthalte sind mir bekannt und doch hat mir meine berufliche Tätigkeit in der Gebäudebewirtschaftung Einblicke gewährt und scheinbare Normalitäten aufgezeigt, die meinen persönlichen Lebensstil nicht zuträglich wären. Mit anderen Worten: Verbesserungspotential besteht.

Hinweis: Es wird um Verständnis gebeten, dass auf eine beide Geschlechter berücksichtigende Schreibweise auf Grund der besseren Lesbarkeit verzichtet wurde. Es ist aber ausdrücklich darauf hingewiesen, dass alle Aussagen dieser Arbeit sowohl für Frauen als auch für Männer gelten.

## Inhaltsverzeichnis

|                                                                     |     |
|---------------------------------------------------------------------|-----|
| Vorwort .....                                                       | I   |
| Inhaltsverzeichnis .....                                            | II  |
| Abkürzungsverzeichnis .....                                         | IV  |
| Abbildungsverzeichnis .....                                         | VI  |
| Tabellenverzeichnis .....                                           | VII |
| 1. Einleitung .....                                                 | 1   |
| 1.1 Ausgangslage .....                                              | 1   |
| 1.2 Zentrale Fragestellung und Zielsetzung .....                    | 3   |
| 1.3 Methodik .....                                                  | 4   |
| 1.4 Aufbau der Arbeit .....                                         | 5   |
| 2 Hintergründe und Entwicklung .....                                | 6   |
| 2.1 Grundsätzliche Überlegungen .....                               | 6   |
| 2.2 Historische Entwicklung .....                                   | 7   |
| 2.2.1 Altenheime .....                                              | 7   |
| 2.2.2 Studentenheime .....                                          | 9   |
| 2.3 Wohn- und Betreuungsformen im Alter .....                       | 11  |
| 2.3.1 Wohnformen im Alter .....                                     | 11  |
| 2.4 Anforderungen an die Architektur .....                          | 14  |
| 2.5 Schnittstellen - Interessensgruppen .....                       | 16  |
| 3 Gesetzliche und normative Grundlagen .....                        | 20  |
| 3.1 Allgemein .....                                                 | 20  |
| 3.2 Speziell .....                                                  | 22  |
| 3.2.1 Alten- und Pflegeheime .....                                  | 22  |
| 3.2.2 Studentenheime .....                                          | 23  |
| 4 Vorstellung der einzelnen Objekte und deren Bewirtschaftung ..... | 25  |
| 4.1 Seniorenzentren der Stadt Linz .....                            | 25  |
| 4.1.1 Seniorenzentrum Spallerhof .....                              | 28  |
| 4.1.2 Facility Management im SZL .....                              | 49  |
| 4.1.2.1 Allgemeines .....                                           | 49  |
| 4.1.2.2 Personalstruktur .....                                      | 50  |
| 4.1.2.3 Technisches Facility Management .....                       | 50  |
| 4.1.2.3.1 Technische Anlagen .....                                  | 51  |

## Inhaltsverzeichnis

|         |                                                                  |     |
|---------|------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1.2.4 | Besonderheiten im Betrieb .....                                  | 52  |
| 4.1.2.5 | Brandschutz .....                                                | 53  |
| 4.1.2.6 | Umbauten – größere Adaptierungen .....                           | 54  |
| 4.1.2.7 | Reinigung.....                                                   | 55  |
| 4.1.2.8 | Winterdienst.....                                                | 57  |
| 4.1.2.9 | Sonstige Dienstleistungen.....                                   | 57  |
| 4.2     | Studentenheime des Österreichischen Austauschdienstes OeAD ..... | 58  |
| 4.2.1   | Gästehaus Molkereistraße 1 .....                                 | 59  |
| 4.2.2   | Studentenheim Simmeringer Hauptstraße 141 – 143.....             | 67  |
| 4.2.3   | Bewirtschaftung der Studentenheime.....                          | 76  |
| 4.2.3.1 | Allgemeines .....                                                | 76  |
| 4.2.3.2 | Besonderheiten der Nutzung und Bewirtschaftung.....              | 76  |
| 4.2.3.3 | Instandhaltung .....                                             | 78  |
| 4.2.3.4 | Reinigung.....                                                   | 80  |
| 4.2.3.5 | Sonstige Dienstleistungen.....                                   | 82  |
| 5       | Facility Management.....                                         | 83  |
| 5.1     | Begriffe und Definitionen .....                                  | 83  |
| 5.2     | Facility Management im Wohnbau.....                              | 85  |
| 5.2.1   | FM-Leistungen im Temporären Wohnen.....                          | 86  |
| 5.3     | Analyse des Ist-Zustandes.....                                   | 86  |
| 5.3.1   | Seniorenzentrum Spallerhof .....                                 | 86  |
| 5.3.2   | Studentenheime des OeAD .....                                    | 89  |
| 5.4     | Diskussion der erhobenen Herangehensweisen .....                 | 94  |
| 5.4.1   | Seniorenzentrum Spallerhof .....                                 | 94  |
| 5.4.2   | Studentenheim und Gästehaus des OeAD .....                       | 95  |
| 6       | Verbesserungsvorschläge .....                                    | 98  |
| 6.1     | Grundlagen.....                                                  | 98  |
| 6.2     | FM-Struktur für beide Organisationen .....                       | 98  |
| 6.2.1   | Seniorenzentren der Stadt Linz .....                             | 103 |
| 6.2.2   | Studentenheime des Österreichischen Austauschdienstes OeAD ...   | 113 |
| 6.3     | Gegenüberstellung der Ergebnisse.....                            | 121 |
| 7       | Zusammenfassung .....                                            | 125 |
|         | Ausblick .....                                                   | 127 |
|         | Kurzfassung.....                                                 | 128 |
|         | Abstract .....                                                   | 129 |
|         | Literaturverzeichnis.....                                        | 130 |

## **Abkürzungsverzeichnis**

|           |                                                                                         |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Abs.      | Absatz                                                                                  |
| BGBI.     | Bundesgesetzblatt                                                                       |
| B-VG      | Bundes-Verfassungsgesetz                                                                |
| bspw.     | beispielsweise                                                                          |
| bzw.      | beziehungsweise                                                                         |
| ca.       | circa                                                                                   |
| DECT      | Digital Enhanced Cordless Telecommunications, digitale verbesserte schnurlose Telefonie |
| d. h.     | das heißt                                                                               |
| DIN       | Deutsches Institut für Normung                                                          |
| etc.      | et cetera                                                                               |
| f         | und folgende Seite                                                                      |
| ff        | und folgende Seiten                                                                     |
| FM        | Facility Management                                                                     |
| FTE       | Full Time Equivalent, Vollzeitäquivalent                                                |
| GEFMA     | German Facility Management Association – Deutscher Verband für Facility Management      |
| GM        | Gebäudemanagement                                                                       |
| GmbH      | Gesellschaft mit beschränkter Haftung                                                   |
| Hrsg.     | Herausgeber                                                                             |
| i.d.g.F.  | in der geltenden Fassung                                                                |
| LGBl.     | Landesgesetzblatt                                                                       |
| MRG       | Mietrechtsgesetz                                                                        |
| ÖAD, OeAD | Österreichischer Austauschdienst                                                        |
| o. J.     | ohne Jahresangabe                                                                       |
| ÖNORM     | Österreichische Norm                                                                    |
| Red.      | Redaktion                                                                               |

## Abkürzungsverzeichnis

|       |                                     |
|-------|-------------------------------------|
| PVC   | Polyvinylchlorid                    |
| SZL   | Seniorenzentrum Linz                |
| u. a. | unter anderem / und andere          |
| USV   | Unterbrechungsfreie Stromversorgung |
| usw.  | und so weiter                       |
| VDI   | Verein Deutscher Ingenieure         |
| vgl.  | vergleiche                          |
| VO    | Verordnung                          |
| z. B. | zum Beispiel                        |



## Abbildungsverzeichnis

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Abbildung 1: Kostenzusammenhang im Temporären Wohnen.....                          | 2  |
| Abbildung 2: Altersheim historische Aufnahmen ca. 1912, heute: Haus 4 SZL .....    | 8  |
| Abbildung 3: Zimmer im Altersheim - historische Ansicht ca. 1912, heute: Haus 4 .. | 9  |
| Abbildung 4: Studentenwohnheim Amsterdam Holland 1966.....                         | 10 |
| Abbildung 5: Studentenküche mit Essplatz (1963).....                               | 10 |
| Abbildung 6: Studentenheimzimmer ca. 1960er Jahre .....                            | 11 |
| Abbildung 7: Seniorenzentrum Spallerhof .....                                      | 28 |
| Abbildung 8: Ehemaliges Armenversorgungshaus (1895), heute: Haus 3 SZL .....       | 29 |
| Abbildung 9: Haus 3 Aula .....                                                     | 29 |
| Abbildung 10: Haus 3 Stiegenaufgang .....                                          | 30 |
| Abbildung 11: Historische Ansicht (1912) heute: Haus 4.....                        | 31 |
| Abbildung 12: SZL Haus 1 .....                                                     | 32 |
| Abbildung 13: Brandschutzplan Übersicht.....                                       | 33 |
| Abbildung 14: Brandschutzplan Haus 1 Erdgeschoß – Plan 6 .....                     | 34 |
| Abbildung 15: Brandschutzplan Haus 1 Erdgeschoß – Plan 7 .....                     | 35 |
| Abbildung 16: Brandschutzplan Haus 1 1.Obergeschoß – Plan 8 .....                  | 36 |
| Abbildung 17: Brandschutzplan Haus 2 Erdgeschoß – Plan 4 .....                     | 37 |
| Abbildung 18: Brandschutzplan Haus 2 Erdgeschoß – Plan 5 .....                     | 38 |
| Abbildung 19: Brandschutzplan Haus 1.Obergeschoß – Plan 6 .....                    | 39 |
| Abbildung 20: SZL Haus 3 .....                                                     | 40 |
| Abbildung 21: Brandschutzplan Haus 3 Erdgeschoß – Plan 14 .....                    | 42 |
| Abbildung 22: Brandschutzplan Haus 3 1.Obergeschoß – Plan 15. ....                 | 43 |
| Abbildung 23: SZL Haus 4 .....                                                     | 44 |
| Abbildung 24: Haus 4 Stiegenaufgang.....                                           | 45 |
| Abbildung 25: Haus 4 Essbereich .....                                              | 46 |
| Abbildung 26: Haus 4 Bewohnerzimmer .....                                          | 46 |
| Abbildung 27: Brandschutzplan Haus 4 Erdgeschoß – Plan 3 .....                     | 47 |
| Abbildung 28: Brandschutzplan Haus 4 1.Obergeschoß – Plan 5 .....                  | 48 |
| Abbildung 29: Gästehaus Molkereistraße 1 .....                                     | 59 |
| Abbildung 30: Belichtungs- und Beleuchtungskonzept (C) Eberle P.ARC ZT.....        | 60 |
| Abbildung 31: Lichtschächte und zentraler Mittelgang .....                         | 60 |
| Abbildung 32: Eingangsfoyer .....                                                  | 61 |
| Abbildung 33: Küche einer Studentenwohnung .....                                   | 62 |
| Abbildung 34: Küche mit Belichtung zum Mittelgang.....                             | 63 |
| Abbildung 35: Studentenwohnung Küche .....                                         | 63 |

## Tabellenverzeichnis

|                                                                                                            |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Abbildung 36: Grundriss Erdgeschoß (C) <i>Eberle P.ARC ZT</i> .....                                        | 65  |
| Abbildung 37: Grundriss 2.Obergeschoß (C) <i>Eberle P.ARC ZT</i> .....                                     | 66  |
| Abbildung 38: Wohn- und Geschäftshaus mit StudentInnenheim Simmeringer<br>Hauptstraße 141 - 143 .....      | 67  |
| Abbildung 39: Freizeitraum .....                                                                           | 68  |
| Abbildung 40: Studentenheim Simmeringer Hauptstraße 141 - 143,<br>Stiegenaufgang .....                     | 68  |
| Abbildung 41: Bewohnerzimmer .....                                                                         | 69  |
| Abbildung 42: Hofüberbau .....                                                                             | 70  |
| Abbildung 43: Grundriss Aufteilung Wohnungen / StudentenInnenheim<br>(C) <i>atelier 4 architects</i> ..... | 72  |
| Abbildung 44: Ansicht (C) <i>atelier 4 architects</i> .....                                                | 73  |
| Abbildung 45: Schnitt (C) <i>atelier 4 architects</i> .....                                                | 74  |
| Abbildung 46: Ansicht (C) <i>atelier 4 architects</i> .....                                                | 75  |
| Abbildung 47: Lebenszyklusphasen (lineare Darstellung) mit FM-Hauptprozessen<br>.....                      | 84  |
| Abbildung 48: Leistungsebenen des FM (umfassend Management- und<br>Dienstleistungen) .....                 | 100 |
| Abbildung 49: Zeit- und Organisationshorizont .....                                                        | 101 |
| Abbildung 50: Zuordnung von Leistungen am Beispiel "Betrieb & Nutzung" .....                               | 102 |
| Abbildung 51: Objekthorizont .....                                                                         | 103 |
| Abbildung 52: Kostenzusammenhang Senioren- bzw. Studentenwohnen .....                                      | 126 |

## Tabellenverzeichnis

|                                                                                    |     |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabelle 1: Übersicht Haus 1 Zimmer / Pflegebetten / Gesamtflächen Zimmer .....     | 32  |
| Tabelle 2: Übersicht Haus 2 Zimmer / Fläche .....                                  | 37  |
| Tabelle 3: Übersicht Haus 3 Zimmer / Pflegebetten / Fläche .....                   | 41  |
| Tabelle 4: Übersicht Haus 4 Pflegebetten / Flächen .....                           | 45  |
| Tabelle 5: Übersicht Wohnungen / Zimmer / Fläche .....                             | 64  |
| Tabelle 6: Übersicht Wohnungen / Zimmer / Flächen .....                            | 71  |
| Tabelle 7: Übersicht der Optimierungsvorschläge SZL .....                          | 111 |
| Tabelle 8: Übersicht Optimierungspotentiale OeAD .....                             | 120 |
| Tabelle 9: Übersicht Gegenüberstellung der Optimierungspotentiale SZL / OeAD ..... | 123 |

## **1. Einleitung**

### **1.1 Ausgangslage**

In den vergangenen Jahren und Jahrzehnten gab und gibt es ständig steigende Anforderungen an die Mobilität der Menschen, betroffen sind weitgehend alle Altersgruppen. Zum einen gilt es für Personen die sich aus beruflichen Gründen, sei es zur Einschulung, Ausbildung oder um bestimmte Projekte abwickeln zu können, an einen anderen Dienort begeben müssen. Die vielen Wochenendpendler in ihren Zweitwohnungen oder Mannschaftsquartieren seien hier der Vollständigkeit halber erwähnt. Zum anderen sind die Studierenden eine große Gruppe, die ihren Wohnsitz nach den gegebenen Ausbildungsmöglichkeiten wählen müssen und innerhalb dieser Zeit noch die nunmehr obligatorischen Auslandsaufenthalte einzuplanen haben. Weiters trägt das Abgehen von der klassischen Familienstruktur dazu bei, dass ältere Menschen und Pflegebedürftige nicht mehr zu Hause versorgt werden können und auch eine Wohnung auf Zeit brauchen; hier steht die Betreuungs- und Pflegeleistung im Vordergrund. Aus dieser Tatsache heraus resultieren neue und veränderte Formen des Wohnens, die auf einen mehr oder weniger klar begrenzten Zeitraum ausgerichtet sind.

Wohnen auf Zeit setzt neben den nutzergerechten Services eine sofort bezugsfähige Wohneinheit voraus. Wenigstens eine instandgehaltene möblierte oder teilmöblierte und gegebenenfalls ausgestattete Unterkunft. Die Services umfassen im Allgemeinen die Gebäudebewirtschaftung für Wohnobjekte und im Speziellen die besonderen Dienstleistungen für die spezifische Nutzung.

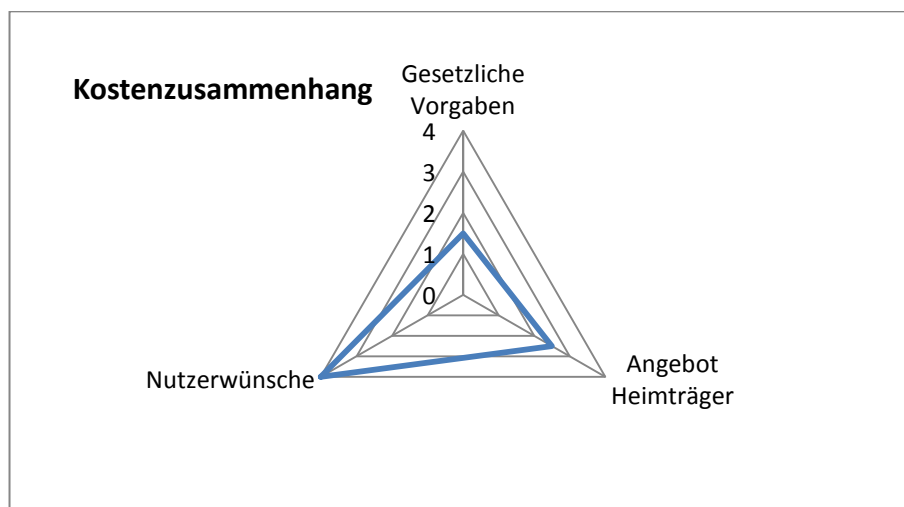
Hotellerie- und Beherbergungsunternehmen sind nicht Gegenstand dieser Betrachtung; sie stellen auf einen sehr kurzen Zeitraum der üblicherweise Tage, höchstens Wochen umfasst, ab und zeichnen sich durch einen sehr hohen Servicegrad zum Wohl der Gäste aus. Auf Grund der sehr kurzen Verweildauer der Gäste ist die Organisation und Objektbewirtschaftung hinsichtlich der Facility Management Leistungen erheblich einfacher und planbarer.

Aus der Sicht des Facility Managements entstehen primär folgende Herausforderungen: Problematisch ist zum einen die Auswahl der angebotenen Services: was ist zwingend vorgeschrieben, was ist notwendig, was wird gebraucht, was wird gewünscht und was ist finanzierbar? Und zum anderen die genaue Festlegung der notwendigen Servicegrade und insbesondere deren effiziente

## Einleitung

Abwicklung. Auch die Gegenfrage ist zu diskutieren: Wie ist damit umzugehen, wenn eine Leistung vom Nutzer nicht gewünscht, aber zwingend vorgeschrieben oder wenigstens notwendig ist?

Eine eingehende Auseinandersetzung mit diesen Fragestellungen führt unweigerlich zum finanziellen Aspekt. Konkret bilden die gesetzlichen Bestimmungen die Basis. Der Betreiber definiert für seine Zielgruppe „was gebraucht wird“, darüber hinaus hat der Nutzer zusätzliche Wünsche. Diese Punkte stellen den Rahmen für die Finanzierbarkeit dar. Die gesetzlichen Vorgaben sind kostenmäßig weitgehend stabil, das Spannungsfeld liegt zwischen Betreiber – Angebot – und Nutzer – Wünsche. Zur Verdeutlichung das Beispiel Hotel: abhängig von der Zielgruppe lassen bestimmte Hotels keine Nutzerwünsche offen. Sämtliche Services werden offeriert, solange der Gast in der Lage ist diese Services zu finanzieren. In der hier relevanten Form des *Temporären Wohnens* ist durch den Betreiber ein Servicegrad vorzusehen, der für eine größere Zielgruppe finanzierbar ist. Lediglich bestimmte Einrichtungen bedienen einen Personenkreis mit größeren ökonomischen Möglichkeiten.



**Abbildung 1: Kostenzusammenhang im Temporären Wohnen Quelle: Eigene Darstellung**

Die graphische Darstellung veranschaulicht die Zusammenhänge von: gesetzlichen Vorgaben, Angebot Betreiber und Nutzerwünsche. Die Fläche über der Kurve kann die Kosten abbilden, wobei ein höheres Angebot vermutlich geringeren zusätzlichen Wünschen gegenübersteht und umgekehrt. Die großen Einflussfaktoren sind das Betreiberangebot und die Nutzerwünsche. Hier wirken sich Veränderungen aus, positiv wie negativ, je nach Perspektive. Die Erfüllung der gesetzlichen Auflagen stellt einen einigermaßen fixen Aufwand dar.

## 1.2 Zentrale Fragestellung und Zielsetzung

Die zentrale Fragestellung der vorliegenden Arbeit ist, welche Herangehensweisen, Möglichkeiten und Zugänge aus der Perspektive des Facility Managements die besten sind, um die Herausforderungen und Anforderungen des *Temporären Wohnens* optimal bewerkstelligen zu können? Unter besonderer Rücksichtnahme der Nutzer, ihren verschiedenen Bedürfnissen und ihrem speziellen Nutzerverhalten. Zudem stellt sich die Frage wie kann ein notwendig hoher Servicegrad möglichst effizient gestaltet und gewährleistet werden, ohne die Lebensführung, die Lebensqualität und die Privatsphäre der Bewohner zu tangieren und zu beeinträchtigen?

Oft wurde die bekannte und erprobte Art der Gebäudebewirtschaftung aus dem klassischen Wohnbau, lediglich um bestimmte Notwendigkeiten und Serviceleistungen erweitert, auf das *Temporäre Wohnen* umgelegt. Beispielsweise wurde die Wartung- und Instandhaltungspflicht des Mieters (vgl. § 8 MRG) in den Aufgabenbereich des Facility Managements übertragen, gleiches gilt auch für die Ausstattung. Mit der Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen und Auflagen, die sich aus der speziellen Nutzung ergaben wurde ebenso verfahren. Arbeiten in den Wohneinheiten werden oft ohne Rücksprache mit den Nutzern durchgeführt, Privatsphäre ist sekundär. Diese Respektlosigkeit trifft jüngere Personen eher, älteren Menschen wird sensibler begegnet. Die Verwaltung und das Facility Management ist hier gefordert diese Situation zu verbessern und hat das auch gegenüber seinen nachgeordneten Dienstleistern zu vermitteln und umzusetzen.

Ziel dieser Arbeit ist, die bisherigen Services zu analysieren, die Arbeitsanforderungen und Arbeitsabläufe im Aufgabenbereich des Facility Managements zu hinterfragen und gegebenenfalls zu optimieren, um sie den Nutzerbedürfnissen besser anpassen zu können. Diese Analyse soll an zwei unterschiedlichen Einrichtungen mit der Zielsetzung „Wohnen auf Zeit“ erarbeitet werden. Zum einen wird die Objektbewirtschaftung zweier Studentenheime untersucht und zum anderen das Bewirtschaften eines Seniorenzentrums mit der primären Aufgabe der Altenpflege. Beide Einrichtungen stellen auf einen zeitlich befristeten Aufenthalt ihrer Nutzer ab, die Zeitdauer selbst ist unbestimmt. Aus der Sicht des Facility Managements ist die Betreuung dieser Einrichtungen relativ gleich, jedenfalls ähnlich; die Anforderungen der Nutzer und deren Bedürfnisse sind im Allgemeinen gleich, im speziellen aber grundverschieden.

Die Auswahl der untersuchten Objekte und Wohnformen – Studentenwohnen und Seniorenwohnen – entstand aus dem beruflichen Hintergrund der Verfasserin. Durch die langjährige Tätigkeit in der Verwaltung und Bewirtschaftung eines Studentenheimes war die Verfasserin der vorliegenden Arbeit mit den Vorgängen, Abläufen, Nutzerbedürfnissen und Potentialen im Studentischen Wohnen vertraut. Es schien daher interessant und zweckmäßig diese temporäre Wohnform mit einer anderen temporären Wohnform – den Seniorenwohnen – zu vergleichen und auch deren Anforderungen, Prioritäten und Nutzerbedürfnisse, aus Sicht des Facility Managements, zu untersuchen und gegenüber zu stellen. Zudem ist die Bewirtschaftung eines Seniorenheimes mit pflegebedürftigen Bewohnern ungleich schwieriger, insbesondere bei direktem Kontakt mit den Bewohnern. Beispielsweise ist von einer permanenten Anwesenheit der Nutzer – von Krankenhausaufenthalten abgesehen – auszugehen; beim Studentischen Wohnen existieren größer Spielräume hinsichtlich der Instandhaltung- und Reinigungsarbeiten im persönlichen Nutzerbereich.

### **1.3 Methodik**

In der vorliegenden Arbeit wurde die Methode der Fallstudie angewendet. Von den Objektbetreibern wurden verschiedene gebäudespezifischen Daten, wie z. B. Pläne, Anlagenlisten, Auslastungsdaten, Aufzeichnungen in Anlehnung an eine Bau- und Ausstattungsbeschreibung, Wartungsdaten und Aufstellungen geleisteter oder erforderlicher Services und deren planmäßige Durchführung, bereitgestellt. Die vorliegenden Unterlagen differieren nach dem jeweiligen Objekt und der Verfügbarkeit, d. h. sie sind von der Dokumentation der Objektbetreiber abhängig.

In Besprechungen mit den Verantwortlichen des Facility Managements wurden in Form eines Leitfadeninterviews jeweils spezielle Themenbereiche behandelt; mit Fokus auf die reale Bewirtschaftung, insbesondere die Abläufe im engen Umfeld der Nutzer (privater Wohnbereich). Diese Gespräche wurden zum Teil auf Datenträger aufgezeichnet und transkribiert, anderenfalls wurden Notizen angefertigt. Im Zuge dessen wurden gemeinsame Objektbegehungen durchgeführt, dabei konnten spezielle Umstände in der Objektbetreuung vor Ort diskutiert werden; eigene Beobachtungen vervollständigten die vorausgehenden Informationen.

Die in dieser Arbeit verwendeten Angaben und objektbezogenen Daten wurden, wenn keine weiteren Quelle angeführt sind, im Rahmen der Interviews mit den

Betreibern erhoben und/oder stammen aus den zur Verfügung gestellten Materialien.

Die nach der erwähnten Methode erhobenen Daten wurden analysiert und auf ihre Nutzertauglichkeit geprüft, mit dem Ziel eine Optimierungsstrategie im Facility Management zu erarbeiten. Optimierung kann und soll zum einen ein besseres Anpassen an die Nutzerbedürfnisse sein und zum anderen auch eine optimalere und zielgerichtete Durchführung der Gebäudebewirtschaftung in der speziellen Nutzungsart des *Temporären Wohnens*.

### **1.4 Aufbau der Arbeit**

Der erste Teil der Arbeit befasst sich mit dem Thema *Temporäres Wohnen* im Allgemeinen, die verschiedenen Zielgruppen, deren Bedürfnisse und die jeweiligen Voraussetzungen. Ein historischer Abriss reflektiert auf die speziell betrachteten Einrichtungen und stellt deren Entwicklung bis in die Gegenwart dar. Eine kurze Beschreibung der verschiedenen Wohn- und Betreuungsformen für Senioren soll die differenzierten Anforderungen und Bedürfnisse verdeutlichen, die folglich auch architektonisch umzusetzen sind. Zudem werden die Schnittstellenproblematik und Interessen der handelnden Personen und Organisationseinheiten, im *Temporären Wohnen* thematisiert. Das dritte Kapitel klärt die gesetzlichen Rahmenbedingungen im Allgemeinen und im Speziellen für die Beispielobjekte. Der folgende Teil behandelt die ausgewählten Objekte: Beginnend mit den Heimträgern, deren Aufgabe und Funktion; eine umfassende Darstellung der Gebäude, einschließlich Substanz und Ausstattung. Die Bewirtschaftung der Objekte wird detailliert und eingehend behandelt, mit besonderem Fokus auf die Nutzerbedürfnisse. Das fünfte Kapitel befasst sich mit dem Facility Management gemäß den Anforderungen der Richtlinien und Normen und untersucht deren Anwendbarkeit auf den Wohnbau und speziell auf das *Temporäre Wohnen*. Die Empfehlungen der Normen werden auf die Beispielobjekte übertragen und auf deren Aussagekraft und Modifizierungsbedarf überprüft. Im sechsten und letzten Kapitel wird eine FM-Struktur an Hand der Richtlinien und Normen für die jeweilige vorgestellte Nutzung im *Temporären Wohnen* erarbeitet. Dieser Vorschlag gilt für die erwähnten Organisationen und beinhaltet strukturelle, organisatorische und operative Verbesserungsvorschläge. Eine kurze Zusammenfassung und ein Ausblick rundet die Arbeit ab.

## 2 Hintergründe und Entwicklung

### 2.1 Grundsätzliche Überlegungen

*Temporäres Wohnen* bedarf per Definition immer zweier Komponenten: Eine zeitliche Befristung und einen Anlass. Ein vorübergehender Wechsel aus der eigentlichen oder bisherigen Wohnsituation, der sich - für die betroffenen Personen - aus einer bestimmten Notwendigkeit ergibt. Demzufolge ist das *Temporäre Wohnen* durch einen häufigen Bewohnerwechsel gekennzeichnet.

Aus dieser Notwendigkeit entwickelten sich verschieden Einrichtungen für spezielle Zielgruppen. Hier eine beispielhafte Aufzählung: Hotels auch in spezieller Form (Kur-, Sport-, Seminarhotel...); Ferienhäuser, Kinderheime, *besonders eingerichtete Heime für ledige oder betagte Menschen, Lehrlinge, jugendliche Arbeitnehmer, Schüler, Studenten* (vgl. § 1 MRG), Heime von karitativen oder humanitären Organisationen – Obdachlosen-, Flüchtlings-, Asylantenheime und auch Strafanstalten. Zu erwähnen ist, dass der österreichische Gesetzgeber diese Wohnformen aus dem Mietrechtsgesetz<sup>1</sup> § 1 Abs. 2 MRG ausgenommen hat.

Im allgemeinen Sprachgebrauch werden bzw. wurden diese Einrichtungen des *temporären Wohnens* unter den Begriff *Heim* subsumiert. In der jüngsten Vergangenheit und in der Gegenwart ist der Begriff *Heim* zunehmend negativ konnotiert, eine *institutionelle Anstalt* wird suggeriert. Das Standardwerk zur deutschen Sprache, der Duden<sup>2</sup> bestätigt diese Ansicht und definiert „*Heim*“, neben „*jemandes Wohnung, Zuhause (unter dem Aspekt von Geborgenheit, angenehmer Häuslichkeit)*“ auch als „*öffentliche Einrichtung, die der Unterbringung eines bestimmten Personenkreises (z. B. Alte, Kranke, schwer erziehbare Jugendliche) dient.*“ Um diese assoziativen Begleitvorstellungen los zu werden, konnten ansprechendere Bezeichnungen gefunden werden: Gästehaus für Studierende anstatt Studentenheim, im bundesdeutschen Sprachgebrauch ist Studentenwohnheim gebräuchlich; Wohnhaus für Schüler und Lehrlinge statt Schüler- und Lehrlingsheim; Seniorenwohnen, Seniorenresidenz usw. statt Altenheim, Seniorenzentrum statt Pflegeheim. Allerdings ändern die neu entstandenen Benennungen wenig am oft institutionellen Charakter vieler dieser Einrichtungen.

---

<sup>1</sup> vgl. Bundesgesetz vom 12. November 1981 über das Mietrecht (Mietrechtsgesetz – MRG StF: BGBl. Nr. 520/1981

<sup>2</sup> <http://www.duden.de/rechtschreibung/Heim#Bedeutung2a>, abgefragt 11.01.2012



Der Zweck oder Anlass der das *Temporäre Wohnen* begründet kann vielfältig sein: Ausbildung, Studium, zeitweiliger Dienstort, Hilfestellung, Rehabilitation, spezielle Versorgung, Pflegebedürftigkeit und der Gleichen mehr. Einrichtungen für das Wohnen auf Zeit müssen daher mindestens diesen Zweck fördern und unterstützen, wobei z.B. bei Pflegeeinrichtungen der Zweck selbst im Vordergrund steht, folglich sind eine Reihe von Maßnahmen zu setzen und Zusatzleistungen zu erbringen, die dieses „Zweckwohnen“ zielgruppengerecht realisiert. Die Maßnahmen, Zusatzleistungen und Rahmenbedingungen werden auf den folgenden Seiten detailliert behandelt.

Die vorliegende Arbeit fokussiert auf das Studentische Wohnen und auf das Seniorenwohnen, daher werden hier diese Wohnformen besonders betrachtet.

## 2.2 Historische Entwicklung

### 2.2.1 Altenheime

Die Geschichte der Altenbetreuung begann im Mittelalter, Träger waren Kirchen und Orden die sich um Alte und Kranke annahmen. Infolge der Kreuzzüge waren Pest und Lepra verbreitet, die Kranken wurden in sogenannten Siechhäusern untergebracht. Das Siechhaus St. Lazerus, durch den Lazerusorden gegründet befand sich im 3. Wiener Gemeindebezirk. Das Alte Wiener Allgemeine Krankenhaus, war primär ein Soldatenspital, ab 1693 wurde hier unter Leopold I ein Großarmen- und Invalidenhaus errichtet, auch Zivilarme wurden hier versorgt. *„Durch die Umwidmung und Adaptierung des Großarmenhauses in der Alser Straße entstand 1784 unter Joseph II. der riesige Komplex des Allgemeinen Krankenhauses“.*<sup>3</sup>

Die historische Situation in Oberösterreich schildert *Christian Rohr*<sup>4</sup> folgendermaßen:

*„Die Versorgung alter und kranker Menschen erfolgte im Mittelalter und in der Frühen Neuzeit in Hospitälern (Spitälern), die es in jeder Stadt gab und die von der Bürgerschaft durch Stiftungen erhalten wurden. Träger der*

---

<sup>3</sup> Regal / Nanaut 2003; In: Springermedizin.de Kaiser Josephs Gughupf (Altes Medizinisches Wien 29) 20. Dez. 2005; [www.springermedizin.at/artikel/6279-kaiser-josephs-gughupf](http://www.springermedizin.at/artikel/6279-kaiser-josephs-gughupf), abgefragt 13.01.2012

<sup>4</sup> Rohr, Christian 2010, Alltag und Arbeit in den mittelalterlichen Städten Oberösterreichs <http://www.ooegeschichte.at/Staedtisches-Leben.1433.0.html>, abgefragt 13.01.2012

*Hospitäler waren in der Regel Mönche und Nonnen. Das Bürgerspital von Steyr (heute Michaelerplatz 2) wurde schon 1170, angeblich von den Johannitern – einem Ritterorden – gegründet. [...] Das Linzer Bürgerspital befand sich beim heutigen Winkler-Haus (Landstraße 15) und wurde um die Wende vom 13. Auf das 14. Jahrhundert ebenfalls durch Elisabeth von Görz-Tirol mit Zuwendungen ausgestattet. Das Welser Bürgerspital wurde 1324 gegründet und stand auch unter der Verwaltung der Bürgerschaft.“*

*„Zuwendungen an die „Bürgerspitäler“ der Städte waren aus christlicher Sicht ein „Werk der Barmherzigkeit“ und damit die Pflicht eines jeden Gläubigen. Die Bürgerspitäler erhielten auf diese Weise wirtschaftlich nutzbare Güter – etwa Felder oder Weingärten – geschenkt, aber auch die Einkünfte aus Bürgerhäusern und regelmäßige Zuwendungen in Geld. Man konnte sich auch als so genannter Pfründner in ein Hospital einkaufen und sich so seine Altersversorgung vorab sichern.“*

*„Eine Sonderform der Hospitäler waren die Leprosenhäuser, in denen außerhalb der Stadt Leprakranke und Personen mit anderen ansteckenden Krankheiten versorgt wurden. In Linz beispielsweise lag das seit dem 13. Jahrhundert nachweisbare Siechenhaus an der oberen Kapuzinerstraße und nahm unter anderem an Lepra erkrankte Teilnehmer der Kreuzzüge auf“.*

*„Auch verarmte Menschen fanden in den Hospitälern eine Bleibe, sofern nicht eine Zunft sich für sie verantwortlich zeigte. Ebenso wurden Pilger zur Übernachtung und Verköstigung in den Hospitälern aufgenommen“.*



**Abbildung 2: Altersheim historische Aufnahmen ca. 1912, heute: Haus 4 SZL,  
Quelle: SZL (o.J.)**

Die Altenbetreuung wandelte sich in dieser Zeit und war ursprünglich den Krankenhäusern angegliedert. War man körperlich oder geistig nicht mehr in der



**Abbildung 3: Zimmer im Altersheim - historische Ansicht ca. 1912, heute: Haus 4 SZL**  
Quelle: SZL (o.J.)

Lage seinen Lebensunterhalt zu erwirtschaften und verfügte nicht über ein entsprechend soziales Umfeld - meist Familie, war eine stationäre Unterbringung unumgänglich. Bis in die 1960er war das Krankenhaus Vorbild für die Altenpflegeeinrichtungen, alte Menschen wurden als „Kranke“

behandelt und die Unterbringung in Schlafsälen war die Regel. Erst in den 1970er Jahren wurde von

dieser Art der „Verwahranstalten“ abgesehen, begünstigt durch die verbesserten Therapie- und Pflegeeinrichtungen. Wohnlichkeit und individuelle Bedürfnisse waren nicht im Zentrum der damaligen Überlegungen, jedenfalls setzte sich das Zwei- und Dreibettzimmer durch. Erst in den vergangenen Jahrzehnten wurden neue Wohn- und Betreuungsformen für die ältere Bevölkerung entwickelt, unter dem starken Einfluss der prognostizierten demographischen Entwicklung. Die Etablierung der Pflegewissenschaften als anwendungsorientierte Fachrichtung der Gesundheits-, Kranken-, Alten und Heilerziehungspflege förderten diesen Prozess.

### 2.2.2 Studentenheime

Universitäten sind Institutionen zur Pflege und Entwicklung der Wissenschaften in Forschung und Lehre. Sie vermitteln ihren Studenten eine wissenschaftlich bezogenen Berufsqualifikation. Die ersten und ältesten Universitäten in Europa sind Bologna (gegründet um 1088), im 12. Jahrhundert Paris (1150 und 1170), Oxford (1167) und später Cambridge (1209). Im deutschsprachigen Raum wurde erst die Karls-Universität Prag (1348) und später die Universität Wien (1365) gegründet. In den Universitätskollegien, eines der ersten war die Pariser Sorbonne, die ursprünglich kirchliche Anstalten waren, hatten die Studenten freien Unterhalt, Lehre und Beaufsichtigung. Die Kollegien waren in England weit verbreitet. In Deutschland entstanden die den Kollegien ähnliche Einrichtungen - die Bursen - die meist privat waren. Diese Einrichtungen sind als Vorläufer der heutigen Studentenheime zu sehen.



**Abbildung 4: Studentenwohnheim Amsterdam Holland 1966 Quelle: Allen/Mullins:S. 133**

Nach dem 2. Weltkrieg und dem wirtschaftlichen Aufschwung und den späteren Reformen im Bildungssektor fanden auch alle gesellschaftlichen Schichten Zugang zu den Universitäten. In den 1960er Jahren wurden neue Hochschulen, heute Universitäten, gegründet z.B. Salzburg (1962) und Linz (1966). Wohnraum für Studierende wurde knapp und günstiger Wohnraum für Studenten war dringend notwendig, Heimbauten wurden realisiert.



**Abbildung 5: Studentenküche mit Essplatz (1963) Quelle: Allen/Mullins: S. 159**



**Abbildung 6: Studentenheimzimmer ca. 1960er Jahre Quelle: Allen/Mullins: S. 244**

Die Heimbauten dieser Zeit zielten in erster Linie auf die Unterbringung möglichst vieler Studenten ab, Mehrbettzimmer, Gemeinschafts- oder Stockwerksküchen und gemeinschaftliche Sanitärräume waren üblich. Später wurden kleinere Einheiten realisiert. Gegenwärtig werden vermehrt Einzelzimmer im Wohnungsverbund, also Wohngemeinschaften mit jeweils Einzelzimmer, ein oder mehrere Badezimmer und eine gemeinsame Küche, angeboten. Kleinwohnungen für Einzelpersonen und Paare werden zunehmend nachgefragt.

## **2.3 Wohn- und Betreuungsformen im Alter**

Die heute existierenden Wohn- und Betreuungsformen im Alter haben sich aus dem Bedarf entwickelt. Das Altern und die damit einhergehenden körperliche und auch geistigen Defizite, die meist schleichend auftreten, machen es vielen Menschen unmöglich - ohne fremde Hilfe - in ihren gewohnten Lebensbereich zu leben. Anfangs ist es die Verminderung der Seh- oder Hörleistung oder mitunter auch eine geringe Einschränkung der Mobilität die eine gewohnte Lebensführung nicht mehr zulässt und zunehmend müssen Dienstleistungen zugekauft werden, wie z.B. die Haus- oder Wohnungsreinigung, kleinere Reparaturarbeiten, oder Besorgungen. Dies ist oft der Anlass für ältere Menschen sich über geeignete Wohnformen Gedanken zu machen.

### **2.3.1 Wohnformen im Alter**

Altengerechte Wohnungen: Hier gilt es die bestehende Wohnung möglichst altengerecht zu adaptieren, damit die Bewohner länger in ihren bisherigen Wohnungen verbleiben können. Mögliche Adaptierungsmaßnahmen sind z.B. Einbau von Aufzügen in ältere Wohnbauten, hohe Stufen vermeiden, besonders häufig ist der Einstieg in die Badewanne problematisch; Einbau von Duschen mit niedrigem

Einstieg anstatt der Badewanne, Haltgriffe anbringen, rutschfeste Bodenbeläge in den Sanitärräumen.

Betreutes Wohnen ist eine Wohnform zwischen dem selbständigen Wohnen und einem Pflegeheim. Grundsätzlich ist es auch in der eigenen bisherigen Wohnung möglich, jedoch sind meist baulichen Adaptierungen notwendig. Eine Notrufschaltung ist von Vorteil. Zusätzlichen Dienstleistungen und Services die mobil angeboten werden, bieten Unterstützungen bei der Körperpflege, bei der Haushaltsführung, bei Kleinreparaturen oder auch die Zustellung der Mahlzeiten wie z.B. Essen auf Rädern.

Die bislang häufigste Form des betreuten Wohnens findet aber im Wohnungsverbund statt. Hier werden spezielle altengerechte Wohnungen errichtet und auch seniorengerecht ausgestattet und möbliert. Üblicherweise werden diese Seniorenwohnungen in unmittelbarer Nachbarschaft zu bestehenden Alten- oder Pflegeheimen errichtet, um die bereits bestehenden Ressourcen nutzen zu können. In diesem Fall spricht man von mehrgliedrigen Häusern. Beginnend bei den Hilfs- und Pflegeleistungen bis zur Wohnungsbetreuung, also Reinigung und Instandhaltung; zudem können die Bewohner ihre Mahlzeiten im benachbarten Haus einnehmen, im Bedarfsfall wird geliefert. Die exakten Leistungen sind vertraglich zu vereinbaren, oft mit der Option auf individuelle Zusatzleistungen im Bedarfsfall.

Eine andere Organisationsform sind die sogenannten Hausgemeinschaften. Hier wohnen verschiedene Personen in einer Wohnung oder in einem Haus, jede Person hat ihre Wohnung oder ein Zimmer und darüber hinaus gibt es Gemeinschaftseinrichtungen. Pflege- und sonstige Dienstleistungen werden zugekauft. Hausgemeinschaften werden oft schon von Trägerorganisationen angeboten die über die nötige Infrastruktur verfügen.

Unter Seniorenresidenzen ist eine gehoben ausgestattete und betreute Einrichtung zu verstehen. Die gebotenen Leistungen und der zusätzliche Komfort richten sich vor allem an Personen, die über ausreichende ökonomische Ressourcen verfügen. Seniorenresidenzen werden hauptsächlich von privaten Organisationen getragen.

Ein Alters- oder Seniorenheim war bislang die häufigste Einrichtung die angeboten und nachgefragt wurde. Das Angebot richtet sich an Personen die selbständig und mobil sind, aber die alltäglichen Tätigkeiten und Verrichtungen nicht mehr im

erforderlichen Ausmaß bewältigen können oder wollen, aber dennoch einen geringen Bedarf an Hilfe haben. Diese Form des klassischen Wohnheims bietet Barrierefreiheit, altersgerechte und funktionale Ausstattung in Ein- oder Zweibettzimmer und gemeinschaftliche Räume und Einrichtungen. Die Bewohner werden umfassend betreut und versorgt: Verköstigung, Obsorge und Pflege im Krankheitsfall, Hilfestellung bei der Körperpflege, Wäscheservice, Betreuung der Wohneinheiten und Gemeinschaftseinrichtungen, Organisation von Freizeitaktivitäten und kollektiven Unternehmungen, mitunter Hilfestellung bei offiziellen oder behördlichen Angelegenheiten.

In der jüngsten Vergangenheit und in der Gegenwart wird zunehmend vom klassischen Altenheim, vom Seniorenwohnen, Abstand genommen. Diese Entwicklung wurde vom steigenden Bedarf an Pflegeplätzen bestimmt, und hat aber auch einen wirtschaftlichen Hintergrund. Für den Betreiber ist ein Pflegeplatz profitabler als ein klassischer Platz im Betreuten Wohnen, ein wichtiger Aspekt sind die Kosten für das Pflegepersonal. Lediglich in den Landgemeinden wird das Altenheim noch angeboten, im städtischen Gebiet dominieren die Pflegezentren.

Das Pflegeheim gewinnt auf Grund der demographischen Entwicklung zunehmend an Bedeutung. Das Altenpflegeheim richtet sich an Personen, die sich nicht mehr selbst versorgen können und einen echten dauerhaften Pflegebedarf haben, also eine Langzeitpflege. Oft ist eine bestimmte Bettenanzahl für die Kurzzeitpflege (befristet auf einige Wochen) reserviert, dieses Angebot richtet sich an Personen, die im Normalfall zu Hause gepflegt werden oder wenn nach einem stationären Krankenhausaufenthalt noch Pflegebedarf bis zur Genesung besteht. Die Einrichtung und Ausstattung ist analog dem Seniorenwohnheim, aber mit eindeutigen Fokus auf die Pflege. Auch bei der Möblierung der Wohneinheiten steht die Altenpflege im Vordergrund, so verfügen alle Zimmer über Pflegebetten; in jeder Station ist ein Pflegebad eingerichtet. Die Betreuungsstützpunkte des Personals sind daher krankenhaussähnlich. Die Zusatzangebote eines Pflegeheims sind weitgehend bedarfsorientiert, da die Mobilität der Bewohner nur mehr sehr eingeschränkt vorhanden ist, werden bspw. therapeutische Angebote wie Ergo- und Physiotherapie, aber auch Friseur, Maniküre, Pediküre zusätzlich vereinbart.

Zunehmend entstehen sogenannte mehrgliedrige Alteinrichtungen, das ist eine Kombination von Seniorenheim und Pflegeheim. Das bietet für den Träger eine optimale Nutzung der Infrastruktur und der Ressourcen.



Die Begriffe Pflegeheim und Geriatriezentrum werden oft synonym verwendet. Geriatriezentren zeichnen sich jedoch durch die ständige medizinische Versorgung aus, Pflege ist Voraussetzung; Im Pflegeheim liegt der Schwerpunkt auf der Pflege, medizinische Betreuung wird im Bedarfsfall organisiert. Die korrekte Differenzierung liegt jedoch in der legislatorischen Zuständigkeit: Geriatriezentren sind dem Krankenhauswesen zugeordnet, Grundsatz- und Ausführungsgesetzgeber ist der Bund. Alten- und Pflegeheime sind der Sozialgesetzgebung zugeordnet, Grundsatzgesetzgeber ist der Bund, Ausführungsgesetzgeber die Länder.

Träger dieser Einrichtungen sind meist die Länder, Kommunen, Kirchen und kirchennahe Organisationen z.B. Orden, vermehrt auch Private.

### **2.4 Anforderungen an die Architektur**

*„Es ist die Aufgabe der Heime, eine Lebensform für besondere Umstände zu ermöglichen und zwar für Einzelpersonen und Gruppen, die außer ihren eigenen Mitteln keine Hilfsquellen besitzen, für Menschen jeden Typus, jeder Altersklasse und jeder sozialen und kulturellen Herkunft. Erforderlich sind viele verschiedene Heimtypen. Innerhalb jedes Einzeltyps sollen die Bewohner die Gelegenheit haben, individuell oder in Gruppen zu leben, wann und wie sie wollen. Die Menschen haben nicht zu allen Zeiten die gleichen Bedürfnisse, auch gilt es, für unterschiedliche Menschen verschiedenen Forderungen zu berücksichtigen“.<sup>5</sup>*

Aufgabe der Architektur ist es Räume und Gebäude zu entwickeln und zu planen, die optimal auf die Nutzerbedürfnisse abgestimmt sind. Wie etwa ein ausgewogenes Verhältnis von Privatheit und Gemeinschaft: einsam und gemeinsam. Es gilt Räume der Begegnung und Räume zum Wohnen zu schaffen die den Bewohnern die bestmöglichen Voraussetzungen für den jeweiligen Wohnzweck bieten. Die Anforderungen sind vielfältig.

Beim Studentischen Wohnen soll eine ideale Lern- und Studieratmosphäre geschaffen werden; zum einen im persönlichen Wohnbereich und zum andern die passenden Gemeinschaftseinrichtungen, die auch zum Lernen nutzbar sein sollen. Zudem sind Einrichtungen für Freizeitaktivitäten wichtig, Begegnungen der Bewohner und seien sie nur zufällig, müssen möglich sein. Andere Menschen kennenlernen ist ein wichtiges Kriterium zum Einleben und Wohlfühlen. Gemeinschaftseinrichtungen fördernd dieses Zusammentreffen, freiwillig und auch

---

<sup>5</sup> Allen / Mullins 1975:1



zufällig. Wo und wie sind diese Räume angelegt? Geleitet die Architektur, schon durch die Erschließung des Hauses, die Bewohner wie durch unsichtbare Hand zu den Treffpunkten und Gemeinschaftsräumen und begünstigt unbewusst das Kennenlernen und die Integration aller jener die neu angekommen sind? Auch nur das Sehen und Gesehen werden, am Weg zu den Wohnungen, beim Postfach, in der Waschküche, bietet Möglichkeiten um ins Gespräch zu kommen und Kontakte zu knüpfen. Ein wichtiger Aspekt den die Architektur „planen“ kann und soll.

Zum Wohlfühlen und Leben spielt die Ausstattung eine wesentliche Rolle. Die Gemeinschaftsräume brauchen eine möglichst flexible Ausstattung, sodass alle Nutzungsvarianten, z.B. studieren, plaudern, feiern, Vergnügen, Zeitvertreib usw. gut realisierbar sind. Die Ausstattung und Möblierung muss solide, haltbar, zweckdienlich, funktional, bequem, einladend und optisch ansprechend sein; die Einhaltung der technischen Bestimmungen ist obligatorisch.

Im Wohnbereich soll zudem noch die Alternative zur individuellen Gestaltung durch den temporären Nutzer gegeben sein. Die Funktionalität der Ausstattung steht zwar im Vordergrund, dennoch ist ein passendes Ambiente zu schaffen, dass den Nutzer den Aufenthalt möglichst angenehm macht und ihn beim eigentlichen Wohnzweck – dem Studium – fördert und unterstützt.

Beim Senioren Wohnen steht die Wohnatmosphäre im Vordergrund, die Gemeinschaftseinrichtungen unterstützen das gemeinschaftliche Umfeld und haben eine eindeutige Zweckbestimmung wie z.B. das Einnehmen der gemeinsamen Mahlzeiten, diverse Veranstaltungen, Feste usw. Ein oftmals geordneter Tagesablauf legt die zeitliche Nutzung fest. Eine besondere Herausforderung für die Architektur sind die Alten- und Pflegeheime hinsichtlich der Nutzerbedürfnisse: Die körperliche und geistige Verfassung der Bewohner stellt besondere Anforderungen. Uneingeschränkte Barrierefreiheit und pflegerische Einrichtungen sind Voraussetzung, einfache Orientierung im Gebäude, altengerechte Ausstattung, Möblierung, Beleuchtung, Farb- und Materialauswahl, also altersangepasste Gestaltung. Für schwer dementiell erkrankte Bewohner<sup>6</sup> gibt es besondere Notwendigkeiten hinsichtlich der Raumgestaltung, den baulichen Maßnahmen und der Ausstattung. Zudem muss auch auf die Abläufe in der Pflege Rücksicht genommen werden: ein funktionales Konzept ist grundlegend, abgestimmt auf den

---

<sup>6</sup> vgl. Duesmann / Feldmann 2009: 143 - 172

pflegerischen Ablauf und möglichst kompakt, um die Wege zu optimieren. Die hier beispielhaft aufgezählten Aspekte lassen erkennen, dass die Planung eines Alten- und/oder Pflegeheimes ein sehr komplexe Aufgabe darstellt; Räume zu planen, die unter den Bedingungen eine hohe Lebensqualität bieten und letztlich auch ein würdevolles Sterben zulassen.

### **2.5 Schnittstellen - Interessensgruppen**

Um sich dem *Temporären Wohnen*, auch aus der Sicht des Facility Managements annähern zu können, ist es unumgänglich die Schnittstellen zu klären. Das betrifft die handelnden Personen und Organisationseinheiten mit ihrem jeweiligen Aufgabengebiet und den Zuständigkeiten. Genau an diesen Schnittstellen treffen die verschiedenen Interessen aufeinander, hier liegt das Konfliktpotential das *Temporäres Wohnen* mehr oder eben weniger beeinflusst.

Beim Studentischen Wohnen gibt es im Wesentlichen drei Beteiligte: Bewohner, Verwaltung und Facility Management: Der/die Bewohner wollen möglichst ungestört nach seinen/ihren Bedürfnissen und Lebensgewohnheiten wohnen, die vorhandenen Ressourcen nutzen, alles soll bestens instandgehalten sein, keine Störungen und keinen zusätzlichen Aufwand. Die Verwaltung will einen hohen Auslastungsgrad des Objektes, keine Mietausfälle, angenehme und anspruchsvolle Nutzer, wenig Aufwand, optimale Bewirtschaftung durch das Facility Management. Das Facility Management will ein solide und nachhaltig errichtetes Gebäude mit wenigen Störungen sowie eine umgängliche und rasche Verwaltung, dass wechselseitige Anliegen ohne unnötigen Zeitverzug bearbeitet werden. Das FM will auch optimale Bewohner, die auftretende Störungen sofort melden, eine ressourcenschonende Nutzung, keinen Vandalismus und uneingeschränkten Zutritt zu den Räumen innerhalb eines gewissen Zeitspektrums das meist die gesamte Arbeitszeit erfasst.

Alle unvorhergesehenen Geschehnisse sind mit Aufwand verbunden, egal für welchen Beteiligten; das lästige Ersetzen eines Leuchtmittels genau so, wie das zu spät eingegangene Benützungsentgelt, oder auch Unstimmigkeiten und Querelen zwischen den Bewohnern, die es zu schlichten gilt, hier ist die Verwaltung gefordert. Größere Maßnahmen wie z.B. Sanierungen oder Adaptierungen werden systematisch vorbereitet und geplant und sind oft weniger konfliktbeladen, auch wenn es den unmittelbaren Wohnbereich der Nutzer betrifft; hier scheint mehr gegenseitiges Verständnis vorhanden zu sein.

Als klassisches Beispiel der Schnittstellenproblematik, das auch in der Literatur Eingang gefunden hat, ist die Nutzung und Verwaltung der Gemeinschaftsräume. Höfler und Kandel<sup>7</sup> beschreiben treffend:

*„Wenn die Benutzung von Gemeinschaftsräumen ein mögliches Maß für den Gemeinschaftswert eines Studentenwohnheimes ist, so kann der Gemeinschaftswert vieler Studentenwohnanlagen der letzten Jahre als gering angesetzt werden, geringer jedenfalls als der gestiegene Wohnwert der Individualbereiche.*

*Gründe für die „nicht – erfolgreiche“ Nutzung der Gemeinschaftsräume sind sehr unterschiedlich und auf unterschiedliche Beteiligte bezogen.*

*Vom baulichen Aspekt mag es daran liegen, daß diese Flächen häufig*

- falsch dimensioniert*
- falsch angeordnet*
- falsch ausgestattet sind.*

*Vom Organisatorischen her kann noch ein restriktives, auf verwaltungstechnische Vereinfachung drängendes Heimmanagement verschlimmernd wirken:*

- die Schlüsselgewalt ist unklar,*
- die Diebstahlsicherung kann schlecht gewährleistet werden,*
- die Hausmeisterdienstzeiten und die Hauptbenutzungszeiten dieser Bereiche stimmen nicht überein*
- Betrieb-, Bau- und Geräteunterhalt verursachen vergleichsweise hohe Kosten*
- die Lärmentwicklung schafft Probleme*
- die Anwesenheit und Überwachung heimgfremder Personen ist problematisch.*

*All diese Probleme werden normaler- und verständlicherweise von der Heimverwaltung verwaltungstechnisch gelöst, d. h. die spontane Benutzung dieser Gemeinschaftsräume wird durch Zusperrern und Diebstahlsicherung erschwert. Es entsteht ein sog. „Hausmeister-Syndrom“.*

Schon bei der Zimmervergabe sollte die Studentenheimverwaltung über die notwendige Sensibilität verfügen, um den Studierenden in einen – für ihn –

---

<sup>7</sup> Höfler / Kandel 1980: 9f

angenehmen Umfeld unterzubringen. Alter, kulturelle Herkunft, Studienrichtung und –fortschritt, alles Kriterien auf die, nach Möglichkeit, Bedacht genommen werden kann: Junge Studienanfänger unterscheiden sich in ihrer Lebensführung wesentlich von Doktoranden. Für jeden die passenden Wohn- und Lebensbedingungen minimieren Konflikte und erhöhen die Verweildauer.

Beim Senioren Wohnen also im Alten- und Pflegeheim sind die primär Beteiligten die Bewohner, das Pflegepersonal und das Facility Management; sekundär sind die administrative Verwaltung und die Küche. Die Obliegenheiten der Verwaltung treffen den Bewohner nicht unmittelbar im täglichen Lebensbereich, aus der persönlichen Nutzerwahrnehmung; die Verwaltung wird in der Anfangsphase - beim Einzug – als direkter Ansprechpartner registriert, später verliert sie aus Sicht der Bewohner an Bedeutung. Die Küche und das Küchenpersonal haben keinen direkten Kontakt zu den Bewohnern, jedoch ihre Produkte und Erzeugnisse und auf diesen Weg tragen sie erheblich zum Wohlbefinden und zur Lebensqualität der Bewohner bei.

Einen direkten Bezug zu den Bewohnern haben somit das Pflegepersonal und das Personal des Facility Managements. Hier sind die verschiedenen Zugänge und Interessen der Beteiligten zu klären: Das Betreuungspersonal (Pflege) hat die Betreuung der Bewohner, der individuellen Person, im Fokus, das FM-Personal hat primär die Betreuung des Objektes als vordergründige Leistung, das letztlich dem Wohl der Bewohner dient. An dieser Stelle ist die Schaffung eines optimalen Raumklimas für ältere Menschen zu nennen, ein Mehr an Wärme, höhere Luftfeuchtigkeit usw., dafür ist das Facility Management verantwortlich. Beide, Pflege und FM haben für eine hohe Lebensqualität der Bewohner zu sorgen, jeder in seinem Aufgabengebiet und auf seine Weise.

Alleine durch die eingeschränkte Mobilität der Bewohner, insbesondere bei Personen mit erhöhtem Pflegebedarf, ist von einer beinahe lückenlosen Anwesenheit auszugehen. Demzufolge können auch FM-Leistungen nur im Beisein der Bewohner abgewickelt werden. Der Tagesablauf in Alten- und Pflegeheimen ist ein weitgehend strukturierter und in der Realität ein Ergebnis der Dienstpläne des Pflegepersonals. Personalkosten gelten allgemein als hoher Kostenfaktor, was dazu führt, dass der Einsatz des Pflegepersonals in den Tagesstunden Platz finden muss; Nachtstunden sind mit weiteren Zuschlägen beaufschlagt und werden daher nur auf das unbedingt notwendige Ausmaß beschränkt. Diese finanztechnisch getriebene Situation erlaubt in der Folge keinen individuellen Tagesablauf der Bewohner, auf

persönliche Befindlichkeiten oder auch nur Gewohnheiten kann nicht eingegangen werden; beispielsweise ist ein veränderter oder auch nur verschobener Tag/Nachtrhythmus eines Bewohners schon problematisch und nicht im strukturierten Tagesprogramm unterzubringen. Die Tagesstunden sind zu nutzen, das gilt für das Pflege- als auch für das FM-Personal gleichermaßen, eventuell konträren Bewohnerwünschen kann nicht oder nur ganz bedingt entsprochen werden.

Zweifellos ist dieser straff gestaltete Tagesablauf für die Bewohner nicht nur nachteilig, viele wollen diese Struktur und brauchen sie auch, ein gegliederter und regelmäßiger Plan ohne Veränderung gibt Sicherheit und ein Ruhegefühl. Auch das Reinigungspersonal, das täglich zu relativ bestimmten Zeiten die Wohneinheiten und Gemeinschaftseinrichtungen betreut, ist ein Teil dieser Regelmäßigkeit. Veränderungen und ein Abgehen vom gewohnten Tagesgeschehen, sei es auch nur für eine kurze Zeit, verursacht mitunter Unsicherheit und Ängste bei den Bewohnern. Auslöser ist meist das Facility Management mit allfälligen Adaptierungen oder auch Grundreinigungen, größere Maßnahmen wirken störend, kleinere Reparaturen und Instandsetzungen – auch im privaten Wohnbereich – werden von den Bewohnern eher als willkommene Abwechslung wahrgenommen. Hier hat das Facility Management einen sehr hohen Abstimmungsbedarf mit der Pflege! Bei notwendigen FM-Leistungen die im Wohn- oder Gemeinschaftsbereich erbracht werden, hat die Pflege den höheren Koordinationsaufwand. Zum einen ist der eigene, pflegerische Ablauf beeinträchtigt und zum anderen soll das Pflegepersonal auf verunsicherte Bewohner beruhigend einwirken.

Die Schnittstelle zwischen den Organisationseinheiten Pflege und Facility Management soll also reibungslos und optimal funktionieren, um das Wohlergehen der Bewohner zu gewährleisten.

### **3 Gesetzliche und normative Grundlagen**

#### **3.1 Allgemein**

Neben den gesetzlichen und normativen Grundlagen die für die Gebäudeerrichtung und den Gebäudebetrieb gelten, wie die folgende demonstrative Aufzählung zeigt, existieren darüber hinaus spezielle legistische Regelwerke und Richtlinien die auf die jeweilige Nutzung abstellen.

Für den Technischer Arbeitsschutz gilt:

1) Allgemeines

- ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (AschG)
- VO über Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente (DOK-VO)
- Allgemeine Arbeitnehmerschutzverordnung (AAV)
- Betriebsbewilligungsverordnung
- Gewerbeordnung (GewO)
- Objektspezifische Behördenauflagen

2) Arbeitsstätte

- Arbeitsstättenverordnung (AStV)
- Kennzeichenverordnung (KennV)
- Druckgaspackungslagerungsverordnung 2002 (DGPLV 2002)
- Trinkwasserverordnung (TWV)
- Technische Richtlinien zum Vorbeugenden Brandschutz (TRVB)
- Abfallwirtschaftsgesetz 2002 (AWG 2002)

3) Arbeitsmittel und Anlagen

- Elektrotechnikgesetz 1992 (ETG 1992)
- Elektrotechnikverordnung 2002 (ETV 2002) mit verbindlichen Bestimmungen und Normen (SNT-Vorschriften) im Anhang (gemäß §2 ETV 2002)
- Elektroschutzverordnung 2003 (ESV 2003)
- Arbeitsmittelverordnung (AM-VO)
- Aufzugsgesetz (Bundesländermaterie)  
Für Wien: Wiener Aufzugsgesetz 2006 (WAZG 2006)  
Für Oberösterreich: OÖ Aufzugsgesetz 1998
- Druckgeräteverordnung (DGVO)

## Gesetzliche und normative Grundlagen

- Druckgeräteüberwachungsverordnung (DGÜW-V)
  - Verordnung über brennbare Flüssigkeiten (VbF)
- 4) Arbeitsstoffe
- Verordnung biologische Arbeitsstoffe (VbA)
  - Verordnung explosionsfähige Atmosphären (VEXAT)
- 5) Gesundheitsüberwachung
- VO über die Gesundheitsüberwachung am Arbeitsplatz (VGÜ 2008)
- 6) Arbeitsvorgänge und Arbeitsplätze
- Bildschirmarbeitsverordnung (BS-V)
  - Bühnen-Fachkenntnisse-Verordnung (Bühnen-FK-V)
  - Fachkenntnisnachweis-Verordnung (FK-V)
  - Verordnung Lärm und Vibrationen (VOLV)
  - Verordnung optische Strahlung (VOPST)
- 7) Präventivdienste und Sicherheitsdienste
- VO über die Fachausbildung der Sicherheitsfachkräfte (SFK-VO)
  - VO über die Sicherheitsvertrauensperson (SVP-VO)
  - VO über arbeitsmedizinische Zentren (AMZ-VO)
  - VO über sicherheitstechnische Zentren (STZ-VO)
- 8) Baustellen
- Bauarbeitenkoordinationsgesetz (BauKG)
  - Bauarbeiterschutverordnung (BauV)

Normen die primär nicht gesetzlich vorgeschrieben sind:

- ÖNORM H 6021 - Lüftungstechnische Anlagen - Reinhaltung und Reinigung
- VDI 6022: „Hygienische Anforderungen an Raumluftechnische Anlagen und Geräte“
- ÖNORM H6020 Teil 1- - Lüftungstechnische Anlagen in Krankenanstalten; Projektierung, Errichtung und Kontrolle
- ÖNORM H6020 Teil 2 - Lüftungstechnische Anlagen in Krankenanstalten - Betrieb, Instandhaltung, technische und hygienische Kontrollen

- VDI 6023: „Hygienische Anforderungen an Trinkwasseranlagen“
- ÖNORM B 5019 - Hygienerelevante Planung, Ausführung, Betrieb, Wartung, Überwachung und Sanierung von zentralen Trinkwasser-Erwärmungsanlagen
- ÖNORM H 6031 - Lüftungstechnische Anlagen - Einbau und Kontrollprüfung von Brandschutzklappen und Brandrauch-Steuerklappen
- ÖNORM EN 795 – Persönliche Absturzschutzausrüstung – Anschlagseinrichtungen
- ÖNORM F 3070 – Instandhaltung von Brandmeldeanlagen und Brandfallsteuerungen
- ÖNORM M 9419 - Kontinuierliche Überwachung der Kohlenstoffmonoxid-Konzentration in Garagen
- ÖNORM F 3032 - Bestandteile automatischer Brandmeldeanlagen - Feuerwehr-Schlüsselsafe (Unterputzausführung) einschließlich Steuerungs-Zentralgerät - Anforderungen, Prüfbestimmungen und Normkennzeichnung
- ÖNORM F 1053 - Überprüfung, Instandhaltung und Kennzeichnung tragbarer Feuerlöscher sowie Überprüfungsplakette

Stand: Februar 2012

Darüber hinaus gelten für den Gebäudebetrieb eine Vielzahl an Normen und Richtlinien, die auf bestimmten Anlagen bezogen sind. Auch wenn es sich primär um Empfehlungen handelt, können sie im Extremfall subsidiär als rechtsgültig und somit verbindlich betrachtet und erklärt werden. Insbesondere ist auf den *Stand der Technik* und die *Anerkannte Regeln der Technik* zu verweisen.

Das, für das bestimmte Objekt, gültige Gesetz, die Verordnung oder Norm richtet sich nach dem Zeitpunkt der Errichtung oder der Zeitpunkt einer wesentlichen Änderung z.B. Sanierung.

## **3.2 Speziell**

### **3.2.1 Alten- und Pflegeheime**

Hinsichtlich der Gesetzgebung fallen Alten- und Pflegeeinrichtungen in die Materie des Art. 12 (1) B-VG<sup>8</sup>, „*Bundessache ist die Gesetzgebung über die Grundsätze, Landessache die Erlassung von Ausführungsgesetzen und die Vollziehung in folgenden Angelegenheiten: 1. Armenwesen, [...].*“ Die grundsätzlichen Regelungen

---

<sup>8</sup> Bundes-Verfassungsgesetz (B-VG) StF: BGBl. Nr. 1/1930 (WV) zuletzt ändert BGBl. I Nr. 12/2012



hat der Oberösterreichische Landesgesetzgeber im OÖ Sozialhilfegesetz 1998 (OÖ SHG 1998)<sup>9</sup> erlassen. Unter anderem sind im 6. Hauptstück die „*Träger sozialer Hilfe: Organisation, Aufgaben, Kostentragung*“ behandelt und im 10. Hauptstück sind die „*Stationären Einrichtungen*“ (Heime) dargelegt.

Die OÖ Alten- und Pflegeheimverordnung<sup>10</sup> definiert Absicht und Zweck schon im Langtitel: „*Verordnung der OÖ. Landesregierung vom 11. März 1996 über die Errichtung, den Betrieb sowie über die zur Sicherung einer fachgerechten Sozialhilfe in Alten- und Pflegeheimen erforderlichen sonstigen Voraussetzungen (OÖ. Alten- und Pflegeheimverordnung)*“. Die Verordnung regelt unter anderem die Aufgaben der Heime, die Standortwahl, bauliche Gestaltung und Einrichtung, Heimstruktur und –größe, Wohneinheiten und Raumgrößen bis zum Ausbildungsstand des Pflegepersonals und vieles mehr.

Neben einer Vielzahl an Gesetzten, Verordnungen, Richtlinien und Normen die Pflege, Sanität, Hygiene und den Küchenbetrieb (Lebensmittel) betreffen, ist das Medizinproduktegesetz<sup>11</sup> zu erwähnen. Die Organisation und Abwicklung zur Überprüfung der Medizinprodukte fällt in den Aufgabenbereich des Facility Managements. Der Anwendungsbereich des Gesetzes ist in §1 bestimmt:

*„Dieses Bundesgesetz regelt die Funktionstüchtigkeit, Leistungsfähigkeit, Sicherheit und Qualität, die Herstellung, das Inverkehrbringen, den Vertrieb, das Errichten, die Inbetriebnahme, die Instandhaltung, den Betrieb, die Anwendung, die klinische Bewertung und Prüfung, die Überwachung und die Sterilisation, Desinfektion und Reinigung von Medizinprodukten und ihres Zubehörs sowie die Abwehr von Risiken und das Qualitätsmanagement beim Umgang mit Medizinprodukten und ihrem Zubehör.“*

### **3.2.2 Studentenheime**

Beim Studentischen Wohnen regelt der Bundesgesetzgeber lediglich das Rechtsverhältnis zwischen Heimträger und Bewohner. Das Studentenheimgesetz<sup>12</sup> definiert in §1 (1) den Anwendungsbereich wie folgt: „*Dieses Bundesgesetz regelt*

---

<sup>9</sup> Landesgesetz über die soziale Hilfe in Oberösterreich (OÖ. Sozialhilfegesetz 1998 - OÖ. SHG 1998) LGBl.Nr. 82/1998 zuletzt geändert LGBl.Nr. 74/2011

<sup>10</sup> OÖ Alten- und Pflegeheimverordnung LGBl.Nr.29/1996 zuletzt geändert LGBl. Nr. 49/2010

<sup>11</sup> Bundesgesetz betreffend Medizinprodukte (Medizinproduktegesetz - MPG) BGBl. Nr. 657/1996 zuletzt geändert BGBl. I Nr. 143/2009

<sup>12</sup> Bundesgesetz vom 15. Mai 1986 über das Wohnen in Studentenheimen (Studentenheimgesetz) BGBl. Nr. 291/1986 zuletzt geändert BGBl. I Nr. 24/1999

## Gesetzliche und normative Grundlagen

*die Rechtsverhältnisse, die sich aus der Vergabe von Heimplätzen durch die Studentenheimträger an Studierende (Heimbewohner) ergeben“.* Konkret regelt es die verpflichtenden Inhalte des Benützungsvertrages, des Heimstatutes, der Heimordnung, Kündigungsfristen und –gründe usw.

## **4 Vorstellung der einzelnen Objekte und deren Bewirtschaftung**

### **4.1 Seniorenzentren der Stadt Linz**

In der oberösterreichischen Landeshauptstadt leben ca. 2150 Personen (Stand Juli 2011) in Seniorenwohn- und Pflegeheimen, davon betreibt die Stadt Linz ca. 1330 Wohn- und Pflegeplätze; die restlichen Plätze werden von konfessionellen oder privaten Betreibern getragen. Die SZL Seniorenzentren Linz GmbH<sup>13</sup> steht im alleinigen Eigentum der Stadt Linz und ist eine Einrichtung für pflegebedürftige Bürgerinnen und Bürger. Über das gesamte Stadtgebiet verteilt verfügt die Stadt Linz über derzeit 9 Seniorenzentren, in drei davon werden zusätzlich 110 Plätze als die sogenannten Tageszentren geführt, diese bieten umfangreiche Pflege an Wochentagen. Zudem gibt es 18 betreubare Wohnungen und spezielle Plätze für die Kurzzeitpflege.

- Seniorenzentrum Spallerhof: 516 Plätze Pflege/Wohnen verteilt auf 3 Häuser
- Seniorenzentrum Franz-Hillinger: 132 Pflegeplätze (124 Einzelzimmer, 4 Doppelzimmer); eröffnet 8/2008
- Seniorenzentrum Kleinmünchen: 131 Pflegeplätze (115 Einzelzimmer, 8 Doppelzimmer), Tageszentrum
- Seniorenzentrum Franckviertel: 127 Pflegeplätze (105 Einzelzimmer, 11 Doppelzimmer); Tageszentrum
- Seniorenzentrum Dornach-Auhof: 126 Pflegeplätze (110 Einzelzimmer, 8 Doppelzimmer), Tageszentrum; eröffnet 1999
- Seniorenzentrum Neue Heimat: 128 Pflegeplätze (110 Einzelzimmer, 7 Doppelzimmer), 18 betreubare Wohnungen; eröffnet 5/2000
- Seniorenzentrum Ebelsberg: 30 Pflegeplätze (26 Einzelzimmer, 2 Doppelzimmer) eröffnet 12/2000
- Seniorenzentrum Keferfeld/Oed: 87 Pflegeplätze (Einzelzimmer); eröffnet 1/2003
- Seniorenzentrum Pichling: 64 Pflegeplätze (Einzelzimmer); eröffnet 4/2010

Der Gebäudebestand der Linzer Seniorenzentren ist, abgesehen vom Seniorenzentrum Spallerhof (das in der vorliegenden Arbeit detailliert betrachtet wird), in den vergangenen 20 Jahren entstanden. Die jüngeren Objekte wurden in

---

<sup>13</sup> vgl. <http://www.linz.at/szl/seniorenzentren.asp> abgefragt: 24.01.2012

Niedrigenergiebauweise errichtet, sie verfügen über eine moderne Haustechnik und eine zeitgemäße Architektur.

Voraussetzung zur Aufnahme in eine stationäre Einrichtung gemäß dem OÖ Sozialhilfegesetz 1998 (§ 63f) ist unter anderem die Einstufung in die Pflegestufe 3 bis Pflegestufe 7. Das Bundespflegegeldgesetz<sup>14</sup> definiert in § 4 die Anspruchsvoraussetzungen nach dem monatlich durchschnittlichen Pflegebedarf in Stunden: *„Stufe 3: für Personen, deren Pflegebedarf nach Abs. 1 durchschnittlich mehr als 120 Stunden monatlich beträgt; [...] Stufe 7: für Personen, deren Pflegebedarf nach Abs. 1 durchschnittlich mehr als 180 Stunden monatlich beträgt, wenn 1. Keine zielgerichtete Bewegung der vier Extremitäten mit funktioneller Umsetzung möglich ist oder 2. Ein gleichzuachtender Zustand vorliegt.“*

Die Grundlagen zur Einstufung hat der Bundesgesetzgeber in der Einstufungsverordnung zum Bundespflegegeldgesetz – EinstV<sup>15</sup> geregelt und definiert gleichzeitig die Begriffe. Betreuung im Sinne der Verordnung heißt gemäß §1 (1) EinstV *„Unter Betreuung sind alle in relativ kurzer Folge notwendigen Verrichtungen anderer Personen zu verstehen, die vornehmlich den persönlichen Lebensbereich betreffen und ohne die der pflegebedürftige Mensch der Verwahrlosung ausgesetzt wäre.“* Der Begriff Hilfe wird in §2 (1) EinstV definiert: *„Unter Hilfe sind aufschiebbare Verrichtungen anderer Personen zu verstehen, die den sachlichen Lebensbereich betreffen und zur Sicherung der Existenz erforderlich sind.“*

Der Leistungskatalog der Seniorenzentren Linz GmbH<sup>16</sup> umfasst, analog zu OÖ Alten- und Pflegeheimverordnung § 2 Aufgaben der Heime, folgendes Leistungsangebot.

- *Vorbereitung und Durchführung der Aufnahme*
- *Administrative Tätigkeiten der Verwaltung*
- *Abwicklung der Pflegegeldverfahren*

---

<sup>14</sup> Bundesgesetz, mit dem ein Pflegegeld eingeführt wird (Bundespflegegeldgesetz — BPGG) StF: BGBl. Nr. 110/1993

<sup>15</sup> Verordnung der Bundesministerin für Arbeit, Gesundheit und Soziales über die Beurteilung des Pflegebedarfes nach dem Bundespflegegeldgesetz (Einstufungsverordnung zum Bundespflegegeldgesetz - EinstV)

StF: BGBl. II Nr. 37/1999 zuletzt geändert BGBl. II Nr. 453/2011

<sup>16</sup> <http://www.linz.at/szl/5371.asp>, abgefragt 24.01.2012

## Vorstellung der einzelnen Objekte und deren Bewirtschaftung

- *Bereitstellung der Kurzzeitpflege*
- *Verpflegungen gem. der OÖ Heimverordnung*
- *Reinigung der Wohneinheiten und allgemeinen Flächen*
- *Wäscheservice*
- *Reparaturen und Instandhaltung des Gebäudes und der zugehörigen Außenflächen*
- *Gewährleistung medizinischer und therapeutischer Versorgung*
- *Beschaffung von Medikamenten und Heilbehelfen*
- *Angemessene Pflege und Betreuung nach dem Modell "Nancy Roper" einschließlich Biographie*
- *Bereitstellung seelsorgerischer Angebote*
- *Gewährleistung psychosozialer Betreuung (z.B. Krisengespräch, Sterbebegleitung, etc.)*
- *Feste im Jahreskreis*
- *Beschwerdemanagement*
- *Beschäftigungstherapeutische Gruppenaktivitäten*

Die Organisation der Seniorenzentren Linz stellt sich wie folgt dar: *„Die einzelnen Einrichtungen verfügen jeweils über eine für den Heimbetrieb gesamtverantwortliche Heimleitung sowie eine Pflegedienstleitung. Zudem sorgen Bereichsleitungen in den Wohn- und Pflegegruppen für den geregelten Dienstbetrieb und die Einhaltung der Pflegestandards.*

*Die Dienst- und Fachaufsicht über alle Einrichtungen obliegt der Direktion der Seniorenzentren. Sie besteht aus zwei Direktoren (Geschäftsführer) mit jeweils zugeteilten Geschäftsbereichen sowie einer für die Pflegefachaufsicht zuständigen Pflegedirektorin. Die in der Direktion angesiedelten Zentralaufgaben sind u.a. die strategische Ausrichtung der Einrichtung, die grundsätzlichen Angelegenheiten der Personalverwaltung und -entwicklung, der Finanzen, des Controllings und des zentralen Einkaufs sowie alle Rechtsangelegenheiten<sup>17</sup>. Das Facility Management gehört zu den Zentralaufgaben und ist der Direktion direkt unterstellt.*

Gegenwärtig entschließen sich die älteren und pflegebedürftigen Menschen immer später eine stationäre Einrichtung in Anspruch zu nehmen; erst wenn eine häusliche Pflege oder mobile Hilfsdienste nicht mehr ausreichen, wird der Umzug in das Pflegeheim erwogen und ist dann meist akut notwendig. Die fortgeschrittene

---

<sup>17</sup> <http://www.linz.at/szl/5353.asp>, abgefragt 24.01.2012

Pflegebedürftigkeit der Bewohner beim Einzug zeichnet sich auch in der rückläufigen Verweildauer ab. Die Bewohner bleiben bis zu ihrem Lebensende im Seniorenzentrum, nur ganz wenige Einzelpersonen wechseln den Wohnsitz vor ihrem Ableben nochmals. Die durchschnittliche Verweildauer der im Jahr 2009 verstorbenen Personen betrug 1400 Tage (3,8 Jahre), im Jahr 2010 1142 Tage (3,1 Jahre) und im Jahr 2011 1075 Tage das entspricht 2,9 Jahre.

Es ist besonders festzuhalten, dass es sich bei dem Betrieb der vorgestellten Pflegeeinrichtungen um einen absoluten Dauerbetrieb handelt; 365/24 ist zu realisieren. Es gibt keine Zeitintervalle mit schwacher Auslastung! Zudem sind die Bewohner völlig von der funktionierenden Infrastruktur abhängig! Das Versagen von Sicherheitseinrichtungen könnte daher fatale Folgen haben. Dieser Aspekt ist stets zu berücksichtigen.

#### 4.1.1 Seniorenzentrum Spallerhof



Abbildung 7: Seniorenzentrum Spallerhof Quelle: Stadt Linz<sup>18</sup>

Das Seniorenzentrum Spallerhof war das erste Altersheim der Stadt Linz. Die Anlage ist historisch gewachsen, eingebettet in einer Parkanlage im Stadtteil Linz-

<sup>18</sup> [http://www.linz.at/zahlen/010\\_Stadtgebiet/\\_data/STB11\\_03.html](http://www.linz.at/zahlen/010_Stadtgebiet/_data/STB11_03.html), abgefragt 10.03.2012

## Vorstellung der einzelnen Objekte und deren Bewirtschaftung

Spallerhof, zwischen den Straßenzügen Glimpfingerstraße und Muldenstraße. Das Seniorenzentrum umfasst heute vier Häuser: Der Altbau / Erstbau (heute Haus 3) wurde 1895 eröffnet, Haus 4 folgte 1912, Haus 2 wurde 1960 bis 1963 erbaut und Haus 1 konnte 1996 eröffnet werden.



**Abbildung 8: Ehemaliges Armenversorgungshaus (1895), heute: Haus 3 SZL**  
Quelle: Historisches Jahrbuch der Stadt Linz 2001<sup>19</sup> S. 222

Die vom Bundesdenkmalamt herausgegebene „Österreichische Kunsttopographie“ beschreibt in „Die profanen Bau- und Kunstdenkmäler der Stadt Linz“<sup>20</sup> die Liegenschaft wie folgt:



**Abbildung 9: Haus 3 Aula** Quelle: Österreichische Kunsttopographie S. 94

*„Die ausgedehnte Baugruppe liegt auf einer Anhöhe zwischen der Geländesenke der Muldenstraße und der Ebene im Süden und besteht aus drei untereinander nicht verbundenen Bauten aus den drei Phasen der Baugeschichte: Der Erstbau von 1892 – 1895 mit repräsentativ entwickelter Schaufront gegen*

<sup>19</sup> [http://www.oögeschichte.at/uploads/tx\\_iafbibliografiedb/hjstl\\_2001\\_0099-0289\\_c.pdf](http://www.oögeschichte.at/uploads/tx_iafbibliografiedb/hjstl_2001_0099-0289_c.pdf), abgefragt 07.03.2012

<sup>20</sup> Steiner U. u.a. 1999: 94

*Nordosten, auf den damaligen Umfang der Stadt hin ausgerichtet (der Bau lag urspr. in rein ländlicher Umgebung), das Zusatzgebäude von 1911/12 mit Ausrichtung der Hauptseite gegen Süden, am Abhang inmitten der Parkanlage situiert und der Neubau von 1960 -1963 an der Hügelkante gegen Nordwesten, auf den Verlauf der Muldenstraße orientiert, aus hohem Mitteltrakt mit seitlich anschließenden, niedrigeren Flügeln bestehend.“*

Zur Geschichte der Altbauten führt das Bundesdenkmalamt<sup>21</sup> weiter aus:

*„1885 Beschluß des Gemeinderates zur Errichtung eines Versorgungshauses für alte Menschen als Ersatz für das seit 1849 bestehende Altenasyl im Posthof. Da in der Folgezeit nur geringe Mittel bereitgestellt wurden, entschloß sich die Allgemeine Sparkasse zum Ankauf des Niederspallergutes in Linz-Waldegg und zur Errichtung des Versorgungshauses an dieser Stelle aus eigenen Mitteln. Ab 1885 Sammlung für einen Baufonds und 1889 beschränkter Wettbewerb unter Linzer Architekten und Baumeistern zum Projekt eines Versorgungshauses für ca. 300 Pfleglinge, den Hermann Krackowizer gewann. 1892 – 1895 Errichtung des Erstbaues nach den Plänen Krackowizers durch die OÖ. Bauges., Architekt Ignaz Scheck. Einweihung 26. 10. 1895. [...] Der dreigeschoßige Erstbau besteht aus Haupttrakt und südwestlich anschließenden drei kürzeren Flügeln, die einen quadratischen Innenhof einschließen. Eine urspr. geplante Erweiterung um einen weiteren, ehrenhofartig gegen den Park geöffneten Trakt, sowie das Hauptgebäude begleitenden Pavillons an der Nord- und Südseite kamen nicht zur Ausführung. Der Außenbau mit bescheidenem Dekor in historischen Formen, der an der Hauptfront gegen Nordwesten gesteigert wird. [...] Der Zubau von 1911/12 durch die Hanglage drei- bzw. viergeschossiger Baukörper mit auf beiden Seiten vorspringende Mittel- und Seitenrisaliten, in Form und in manchen Details noch dem Historismus verpflichtenden Sezessionismus.*



**Abbildung 10: Haus 3  
Stiegenaufgang Quelle:  
Österreichische  
Kunsttopographie S. 94**

<sup>21</sup> Steiner U. u.a. 1999: 93f



*Hauptfassade gegen Süden mit gebändertem Erdgeschoß durch Kolossalisenen zusammengefaßte Obergeschosse. Darüber weiteres, attikaartiges Geschoß und hohes Zeltdach. Das ehemalige Waschhaus des Armenversorgungshauses, erbaut 1899 von Hermann Krackowizer“ existiert heute nicht mehr. „1960 -1963 Neubau des Altenwohnheimes gegen die Muldenstraße nach Plänen des städtischen Entwurfsamtes (Fritz Fanta und Alfred Harringer). 1982 – 1984 Restaurierung der Kapelle im Erstbau.“*



**Abbildung 11: Historische Ansicht (1912) heute: Haus 4**  
**Quelle: SZL (o.J.)**

Dem historische Altersheim und Versorgungshaus war ein Bauernhaus, zur Versorgung der Bewohner angeschlossen. Die landwirtschaftlich genutzten Flächen und Äcker befanden sich in unmittelbarer Nachbarschaft; die Außenmauern des ehemaligen Bauernhauses wurden Foyer des heutigen Neubaus (Haus 1) im Bodenbelag deutlich dargestellt.



Abbildung 12: SZL Haus 1 Quelle: Stadt Linz<sup>22</sup>

Der heutige Neubau (Haus 1) wurde in den Jahren 1994 – 1997 in zwei Bauetappen errichtet. Zur Planung schloss sich ein Architektenteam (Werthgarner, Frohnwieser, Karrer, Diessl) in eine Arbeitsgemeinschaft zusammen. Der insgesamt sechsgeschossige Bau (UG, EG, OG1–OG4) beherbergt neben 256 zeitgemäßen Pflegeplätzen (Einzel- und Doppelzimmer), Räume zur medizinischen Versorgung, Physio- und Ergotherapie, Gymnastik, ein Veranstaltungssaal, auch die Verwaltung, eine Kapelle und Räume für weitere Dienstleister wie z.B. Friseur, Fußpflege, Buffet. Im Westtrakt ist die Küche untergebracht, die die Bewohner und darüber hinaus auch einige städtische Kindergärten versorgt.

| Haus 1        |               |               |               |              |                             |                                                                                                   |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Geschoß       | Anzahl Zimmer | Einzel-zimmer | Doppel-Zimmer | Pflegebetten | Gesamtfläche Zimmer         | Kommentar                                                                                         |
| EG            | 16            |               |               |              | 343,54m <sup>2</sup>        | Die genaue Anordnung der verschiedenen Zimmerarten, je Geschoß konnte nicht exakt eruiert werden. |
| 1.OG          | 45            |               |               |              | 1226,26m <sup>2</sup>       |                                                                                                   |
| 2.OG          | 51            |               |               |              | 1421,46m <sup>2</sup>       |                                                                                                   |
| 3.OG          | 51            |               |               |              | 1383,42m <sup>2</sup>       |                                                                                                   |
| 4.OG          | 40            |               |               |              | 881,06m <sup>2</sup>        |                                                                                                   |
| <b>gesamt</b> | <b>203</b>    | <b>191</b>    | <b>12</b>     | <b>215</b>   | <b>5255,40m<sup>2</sup></b> |                                                                                                   |

Tabelle 1: Übersicht Haus 1 Zimmer / Pflegebetten / Gesamtflächen Zimmer  
Quelle: Eigene Darstellung

<sup>22</sup> <http://www.linz.at/szl/5437.asp>, abgefragt 10.03.2012



Abbildung 13: Brandschutzplan Übersicht Quelle: SZL (o.J.)



Abbildung 14: Brandschutzplan Haus 1 Erdgeschoß – Plan 6 Quelle: SZL (o.J.)



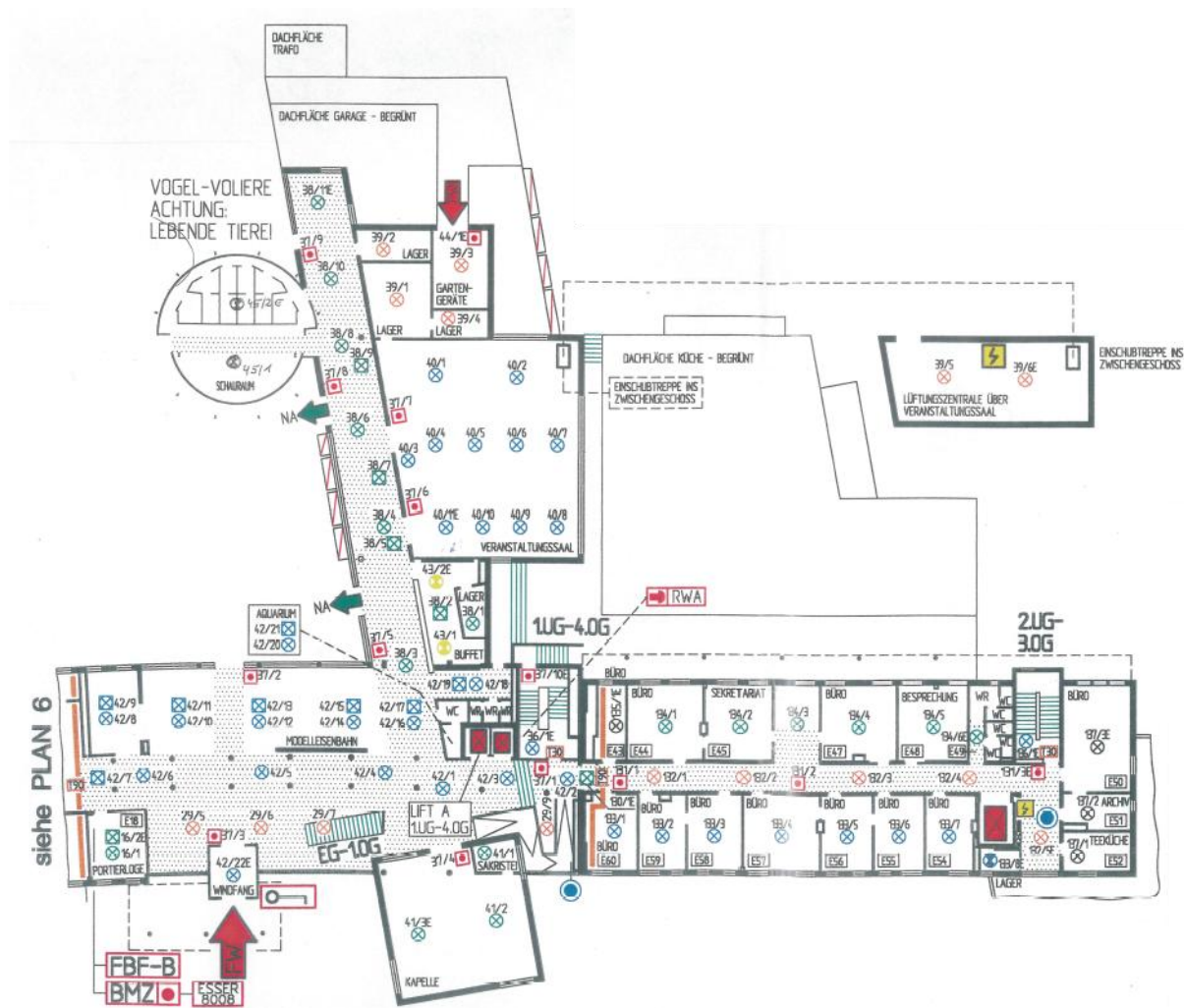


Abbildung 15: Brandschutzplan Haus 1 Erdgeschoß – Plan 7 Quelle: SZL (o.J.)

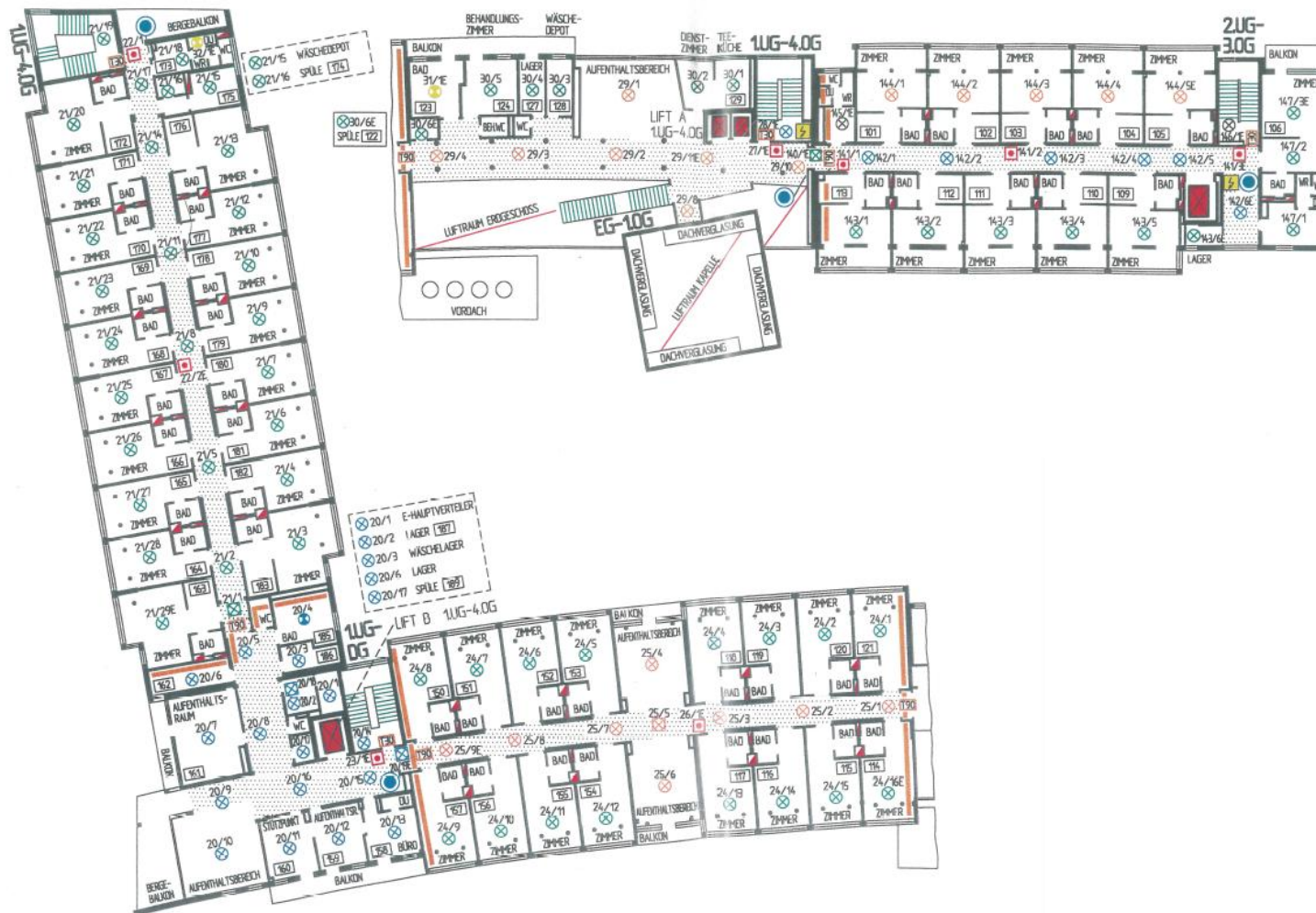


Abbildung 16: Brandschutzplan Haus 1 1.Obergeschoß – Plan 8 Quelle: SZL (o.J.)

## Vorstellung der einzelnen Objekte und deren Bewirtschaftung

Das Haus 2, errichtet 1960 – 1963, bietet 68 Wohnheimplätze (Einzelzimmer) und ist nicht zur Altenpflege konzipiert. Dieses Gebäude wird zur Zeit nicht vom Seniorenzentrum selbst genutzt, es dient einer konfessionellen Organisation als befristetes Ausweichquartier während der Generalsanierung des eigenen Objektes. Die zukünftige Nutzung und der Fortbestand des Hauses 2 ist auf Grund der desolaten Bausubstanz unklar, möglich erscheint auch die völlige Stilllegung und der Abriss.

| Haus 2      |               |              |              |              |                       |                     |
|-------------|---------------|--------------|--------------|--------------|-----------------------|---------------------|
| Geschoß     | Anzahl Zimmer | Einzelzimmer | Doppelzimmer | Pflegebetten | Gesamtfläche Zimmer   | Kommentar           |
| 1.OG – 7.OG | Je 17         |              |              |              | 223,67m <sup>2</sup>  | Keine Eigennutzung! |
| gesamt      | 119           | 119          | 0            | 0            | 1565,70m <sup>2</sup> |                     |

Tabelle 2: Übersicht Haus 2 Zimmer / Fläche Quelle: Eigene Darstellung

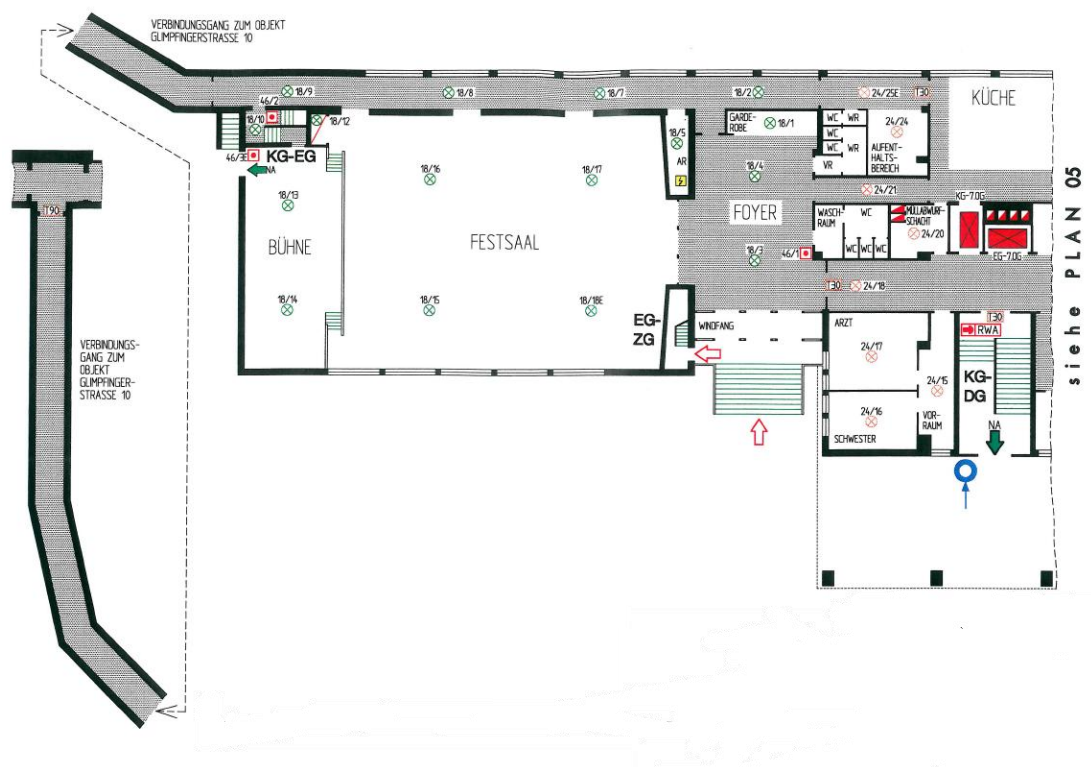


Abbildung 17: Brandschutzplan Haus 2 Erdgeschoß – Plan 4 Quelle: SZL (o.J.)

## Vorstellung der einzelnen Objekte und deren Bewirtschaftung

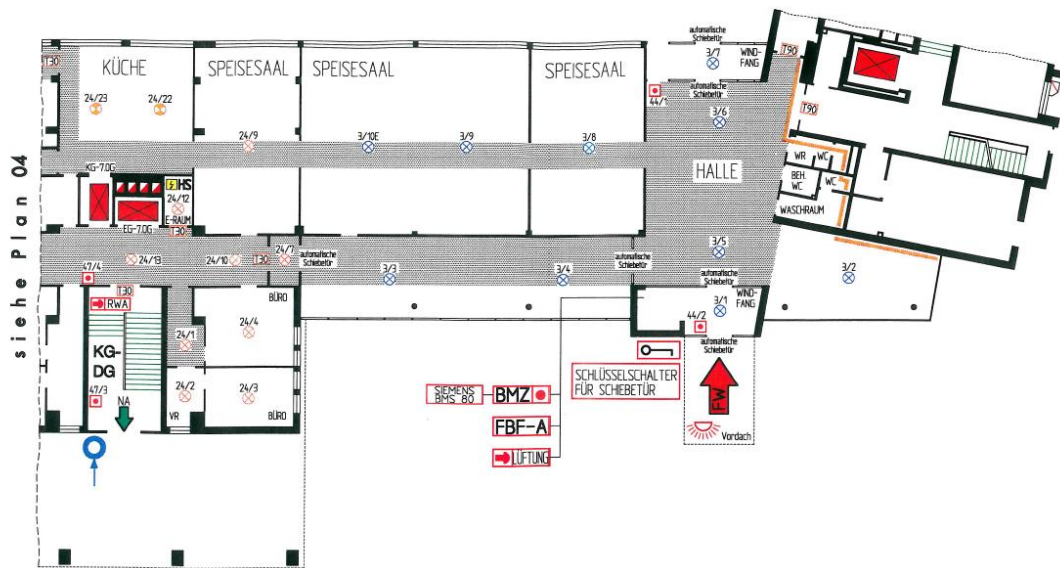


Abbildung 18: Brandschutzplan Haus 2 Erdgeschoß – Plan 5 Quelle: SZL (o.J.)







**Abbildung 20: SZL Haus 3 Quelle: Stadt Linz<sup>23</sup>**

Haus 3, der historische Erstbau aus 1895, wurde mehrmals umgebaut und revitalisiert, um eine zeitgemäße Altenpflege zu ermöglichen. Der eigentliche Haupteingang befand sich auf der Ostseite des Gebäudes, auf der Westseite war die Hauptküche untergebracht, nach dem Absiedeln der Küche wurde das Objekt von der Westseite erschlossen. Die Zimmer der Bewohner konnten verkleinert werden und die ursprüngliche Bettenzahl wurde von sechs auf drei halbiert. Jedes Dreibettzimmer verfügt über eine eigene Nasszelle, Dusche, Waschtisch, Toilette und über einen kleinen Eingangsbereich, der mittels Möbel realisiert ist. Das Gebäude konnte behinderten- und altengerecht adaptiert werden. So wurde beispielsweise ein Pflege- und Stationsbades in jeder Abteilung eingebaut. Zug um Zug wurden die pflegerischen Einrichtungen einem modernen Standard angeglichen. Obligatorisch war der Einbau von Aufzügen und auch die Haustechnik wurde entsprechend angepasst. Für die noch mobilen und gehfähigen Bewohner diente in dieser Zeit der Gang als Gemeinschaftsraum. Um diese suboptimale Situation zu verbessern, richtete man ein sogenanntes Wohnzimmer ein; ein Gemeinschaftsraum der den Bewohnern aus ihrer früheren Wohnsituation bekannt

---

<sup>23</sup> <http://www.linz.at/archiv/denkmal/Default.asp?action=denkmaldetail&id=2261>, abgefragt 10.03.2012

## Vorstellung der einzelnen Objekte und deren Bewirtschaftung

war, eine Wohnküche mit Küchenzeile, Esstisch, Sofa und Diwan. Hier werden heute die Mahlzeiten eingenommen und die Gemeinschaft gepflegt, wenn der Wunsch besteht, eine Alternative zum Aufenthalt im Zimmer oder am Gang. Nach dieser Sanierung finden im Haus 3 156 pflegebedürftige Bewohner Platz.

Die gegenwärtige Umplanung sieht künftig 110 Pflegeplätze vor. Zielsetzung ist die gesetzlich vorgeschriebene Einzelzimmerunterbringung zu erreichen, Doppelzimmer sind nur mit Nachsicht und für die Kurzzeitpflege zulässig<sup>24</sup>.

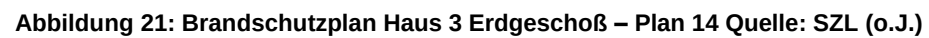
| Haus 3  |               |              |              |                |              |                       |                                                                                            |
|---------|---------------|--------------|--------------|----------------|--------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Geschoß | Anzahl Zimmer | Einzelzimmer | Doppelzimmer | Dreibettzimmer | Pflegebetten | Gesamtfläche Zimmer   | Kommentar                                                                                  |
| EG      | 16            |              |              |                |              | 625,75m <sup>2</sup>  | Die geschoßweise Anordnung der verschiedenen Zimmerarten konnte nicht exakt eruiert werden |
| 1.OG    | 22            |              |              |                |              | 879,11m <sup>2</sup>  |                                                                                            |
| 2.OG    | 21            |              |              |                |              | 784,80m <sup>2</sup>  |                                                                                            |
| gesamt  | 59            | 4            | 8            | 42             | 144          | 2289,66m <sup>2</sup> |                                                                                            |

**Tabelle 3: Übersicht Haus 3 Zimmer / Pflegebetten / Fläche Quelle: Eigene Darstellung**

Aufgrund der zur Zeit durchgeführten Umbauten in Haus 3 ändern sich die Anzahl der Pflegebetten und die Anzahl der Zimmerbelegung laufend, im Endausbau sind 110 Pflegebetten in Einzel- und Doppelzimmer geplant.

---

<sup>24</sup> vgl. § 7 OÖ Alten- und Pflegeheimverordnung





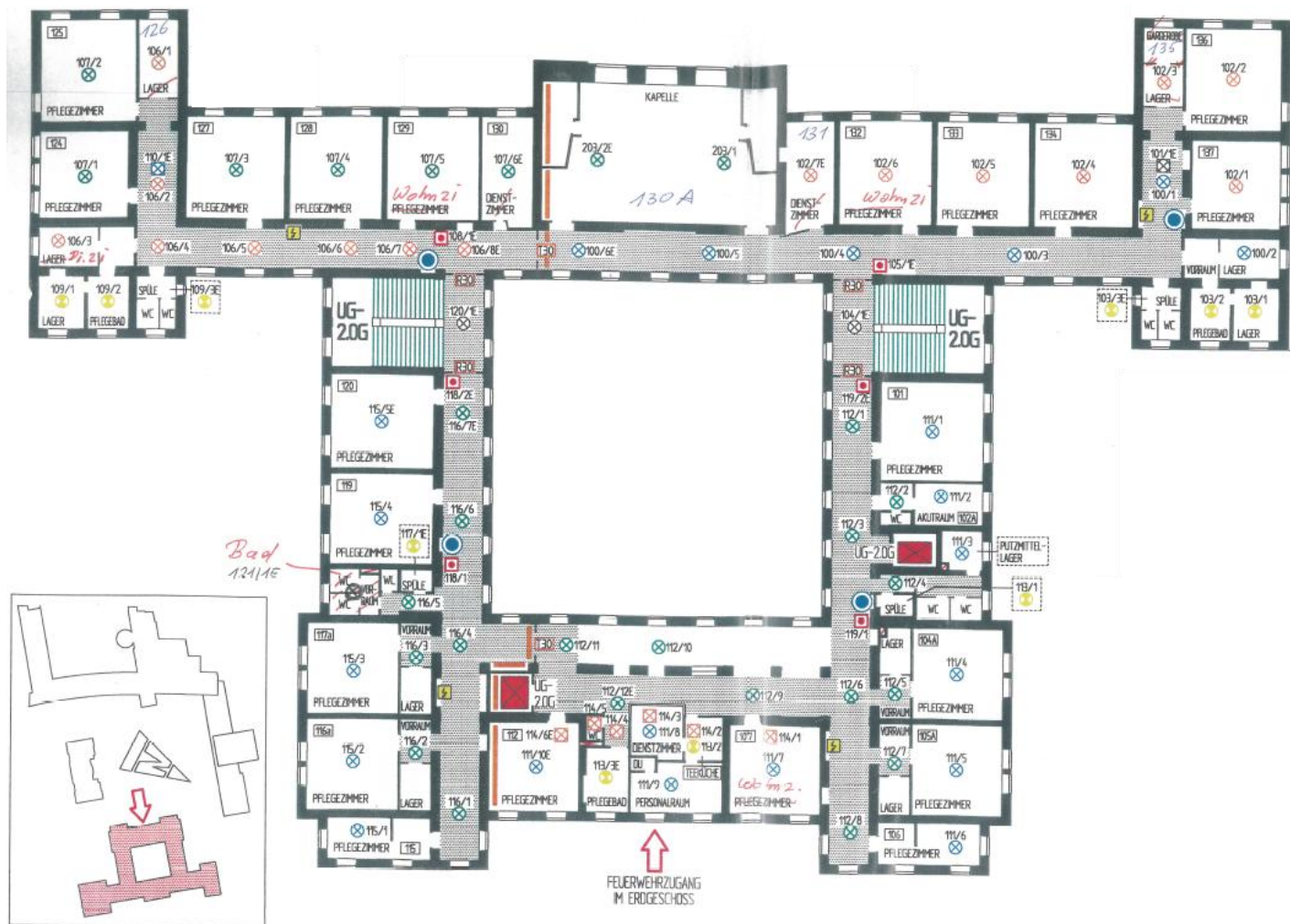


Abbildung 22: Brandschutzplan Haus 3 1.Obergeschoß – Plan 15 Quelle: SZL (o.J.)



**Abbildung 23: SZL Haus 4 Quelle: SZL (2006)**

Haus 4 ging 1912 in Betrieb und war als „Ehepaartrakt“ geplant und daher für primäre Unterbringung in Doppelzimmern. Als Novum seiner Zeit war das Gebäude mit einem Speisenaufzug ausgestattet. Abgesehen von geringfügigen Adaptierungen und den Einbau einer Zentralheizung wurde das Objekt wenig verändert. Jedoch war der Aufenthalt für die Bewohner erschwert, weil das Gebäude nicht behindertentauglich war. Die Generalsanierung war im Jahr 2006 abgeschlossen und beinhaltete eine vollkommene Modernisierung der Räume, der pflegerischen Einrichtungen und der Gebäudetechnik, insbesondere die Adaptierung auf Behindertentauglichkeit. Konkret wurden die bisherigen Zimmerzonen weitgehend entkernt, die Zwischenwände neu gesetzt, die Bodenaufbauten erneuert und abgehängte Decken eingezogen. Im Zuge der Revitalisierung konnte auch einiges wieder freigelegt werden, wie z. B. die Rundfenster am Gang und in den Stiegenhäusern, was für eine erheblich bessere natürliche Belichtung sorgte. Um einen behindertengerechten Zugang zum Gebäude zu erreichen wurde der gesamte Bereich vor den Haupteingängen angehoben, dadurch entstand auch eine attraktive Terrasse. Das Haus 4 verfügt nunmehr über 33 Pflegeplätze in 25 großzügigen (bis zu 50m<sup>2</sup>) Einzelzimmern und weiteren 4 Doppelzimmern die für die Kurzzeitpflege bestimmt sind.

| Haus 4  |               |              |              |              |                       |                                                                                            |
|---------|---------------|--------------|--------------|--------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Geschoß | Anzahl Zimmer | Einzelzimmer | Doppelzimmer | Pflegebetten | Gesamtfläche Zimmer   | Kommentar                                                                                  |
| EG      | 9             |              |              |              | 185,11m <sup>2</sup>  | Die geschoßweise Anordnung der verschiedenen Zimmerarten konnte nicht exakt eruiert werden |
| 1.OG    | 10            |              |              |              | 217,37m <sup>2</sup>  |                                                                                            |
| 2.OG    | 10            |              |              |              | 206,78m <sup>2</sup>  |                                                                                            |
| gesamt  | 29            | 25           | 4            | 33           | 2289,66m <sup>2</sup> |                                                                                            |

**Tabelle 4: Übersicht Haus 4 Pflegebetten / Flächen Quelle: Eigene Darstellung**



**Abbildung 24: Haus 4 Stiegenaufgang Quelle: SZL (2006)**



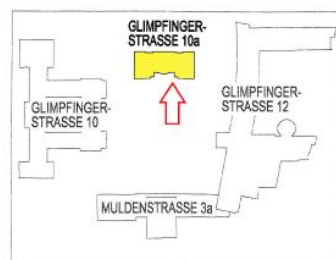


**Abbildung 25: Haus 4 Essbereich** Quelle: SZL (2006)



**Abbildung 26: Haus 4 Bewohnerzimmer** Quelle: SZL (2006)





47

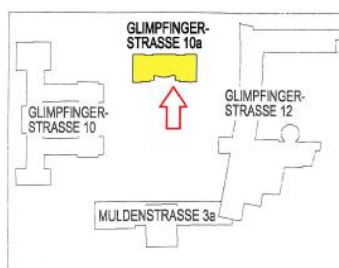
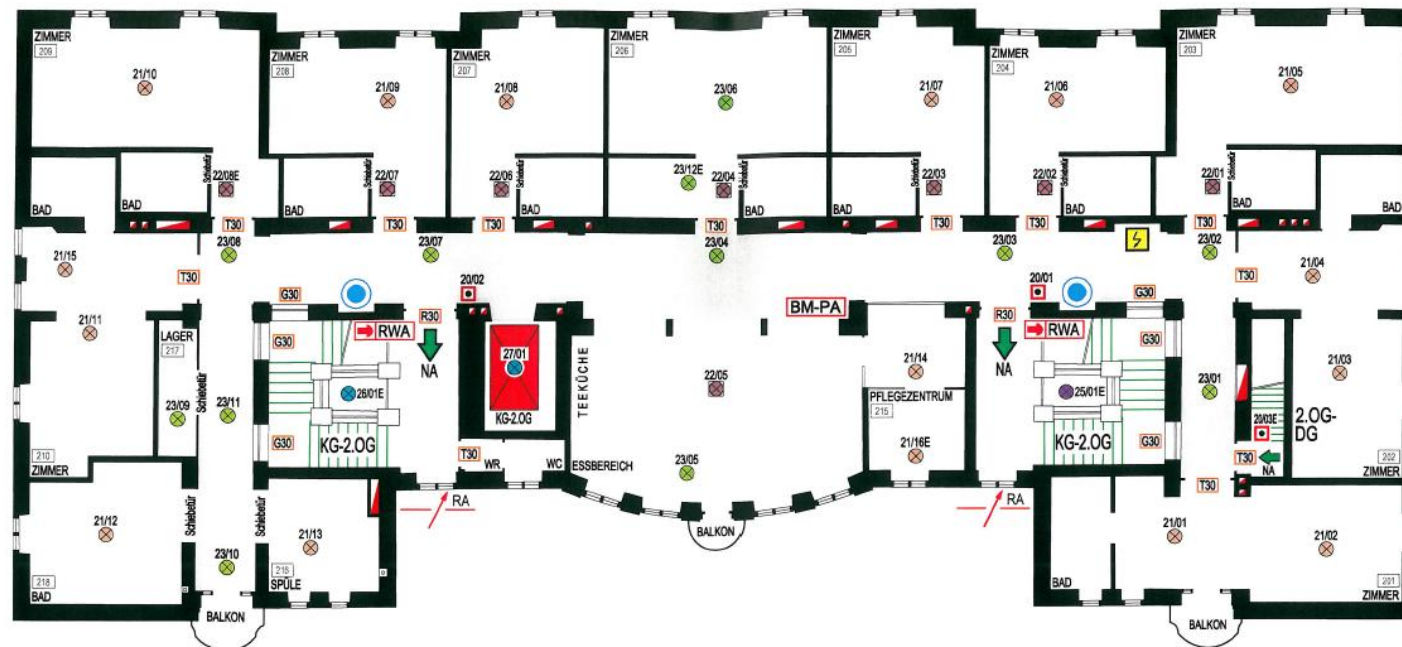


Abbildung 28: Brandschutzplan Haus 4 1.Obergeschoß – Plan 5 Quelle: SZL (o.J.)

## Vorstellung der einzelnen Objekte und deren Bewirtschaftung

Zur Dokumentation der Größenordnungen eine kurze Übersicht der zu bewirtschaftenden Innenflächen der einzelnen Häuser. Aufgrund der mehrheitlich historischen Bauten sind keine weiteren bzw. klar definierten Flächenangaben verfügbar. Die folgende Aufstellung ist dem Raumbuch entnommen und ist die Summe der zu reinigenden Bodenflächen im gesamten Objekt.

|        |                         |
|--------|-------------------------|
| Haus 1 | 16.324,70m <sup>2</sup> |
| Haus 2 | 5.380,89m <sup>2</sup>  |
| Haus 3 | 8.683,37m <sup>2</sup>  |
| Haus 4 | 2.263,55m <sup>2</sup>  |
| Summe  | 32.658,61m <sup>2</sup> |

Die vier Gebäude sind durch einen Versorgungsgang im Untergeschoß barrierefrei verbunden. Dies ermöglicht auch eine optimale Bewirtschaftung und auch einen sicheren Transport der Verpflegung aus dem Küchenbereich, unabhängig von der Witterung.

Das heutige Seniorenzentrum Spallerhof bietet zur Zeit 425 Plätze für ältere pflegebedürftige Menschen, verteilt auf 3 Häuser.

Die Erschließung der Liegenschaft des Seniorenzentrums erfolgt primär über die Zufahrt Glimpfingerstraße, die Belieferung der Küche wird über die Zufahrt Muldenstraße abgewickelt. Am gesamten Areal, innerhalb der Schrankenanlagen, gilt Fahrverbot und ist als Feuerwehrzone ausgewiesen, ausgenommen sind nur die Einsatzfahrzeuge wie Notarzt oder Krankentransporte und auch Lieferanten. Für das Personal stehen Parkplätze außerhalb und weiter Stellplätze in der Tiefgarage zur Verfügung. Das Fahrverbot wird rigoros exekutiert.

### **4.1.2 Facility Management im SZL**

#### **4.1.2.1 Allgemeines**

Die Gebäudebewirtschaftung im Seniorenzentrum Spallerhof wird mit eigenem Personal und den Zukauf von Fremddienstleistungen bewerkstelligt. Bei Beschaffungsvorgängen im Seniorenzentrum ist das Bundesvergabegesetz 2006 i.d.g.F anzuwenden. Bei bestimmten Gewerken wird auf die Infrastruktur der Stadt Linz abgestellt, beispielsweise wird der Park und die Grünanlagen vom Stadtgartenamt betreut. Das Aufgabengebiet des Facility Management ist im

Wesentlichen klar definiert. Überschneidungen bzw. Schnittstellen mit der Pflegedienstleitung gibt es vornehmlich bei Hygienethemen. Die Zuständigkeit für den Arbeitnehmerschutz liegt bei der Heimleitung.

Die Räumlichkeiten sind im Seniorenzentrum Spallerhof als „nicht medizinisch genutzte Räume“ definiert.

#### **4.1.2.2 Personalstruktur**

Das Eigenpersonal, mehrheitlich technisches Personal, im Facility Management wird entsprechend der Auslastung einen oder mehreren Standorten zugeteilt. Die Leitung ist primär im Seniorenzentrum Spallerhof und betreut auch die weiteren Zentren in bestimmten Angelegenheiten und auf Anforderung. Ein Haustechniker ist immer an einen bestimmten Standort; abhängig vom Objekt (Gebäudetechnik) und von der Anzahl der Pflegeplätze, wird mit 1,5 FTE bei 130 bis 150 Bewohner kalkuliert. Ausgenommen kleinere Einrichtungen, beispielsweise werden mit 1,5 FTE die beiden Objekte Pichling und Ebelsberg mit insgesamt 94 Bewohner, gemeinsam haustechnisch betreut. Ein Maler mit Lehrlingen und ein Gärtner sind zudem in allen Seniorenzentren der Stadt Linz eingesetzt.

Dieser Personaleinsatz gewährleistet sehr gute Objekt- und Anlagenkenntnisse, sowie eine optimale Auslastung. Konkret beschäftigt das Seniorenzentrum Spallerhof zur Zeit einen Elektriker, einen Schlosser und einen Tischler in Vollzeit und einen Haustechniker mit je 0,5 FTE, die restlichen 0,5 FTE ist er in den anderen Zentren eingesetzt.

#### **4.1.2.3 Technisches Facility Management**

Im Seniorenzentrum Spallerhof gehen jährlich ca. 700 Störungsmeldungen und Anforderungen für Kleinreparaturen ein. Dies geschieht meist per email, früher per Hauspost. Diese Arbeiten werden hauptsächlich durch das eigene Personal bearbeitet, Aufzeichnungen über die geleistete Arbeitszeit und den Materialaufwand sind existent, eine eventuelle Weiterverrechnung findet gegenwärtig nicht statt.

Inspektionen, Wartungen und Instandsetzungen werden als Eigen- und Fremdleistung ausgeführt. Wartungspläne liegen auf. Grundwartungen wie allgemeine Funktionskontrollen, bei Lüftungsanlagen, Filter- und Keilriementausch und kleine Instandsetzungen werden vom Eigenpersonal getätigt. Bei der Heizung erfolgt eine gemischte Überprüfung, Regelung und Ventile, hier wird je nach Bedarf Fremd- und Eigenleistung unterschieden. Grundsätzlich werden prüfpflichtige

Anlagen fremd vergeben. Betroffen sind z.B. jährliche Überprüfung der Aufzüge, Türen, Tore, Schrankenanlagen, Brandmeldeanlage, Brandrauchentlüftung, Rauch- und Wärmeabzüge, Notstrom- und USV-Anlagen, Sicherheitsbeleuchtung, Fluchtwegorientierung, Lichtruf und Überprüfungen nach dem Medizinproduktegesetz. Gleiches gilt für die jährliche Inspektion der Dächer, insbesondere der Lüftungshauben, als präventive Maßnahme. Für die prüfpflichtigen Anlagen bestehen mehrheitlich aktive Wartungsverträge. Alle weiteren gesetzlichen Prüfungen werden vom Facility Management veranlasst und organisiert.

#### **4.1.2.3.1 Technische Anlagen**

Folgende technische Anlagen und Betriebsmittel sind im Seniorenzentrum Spallerhof zu bewirtschaften d. h. vom verantwortlichen Facility Management zu warten, instandzuhalten und zu betreiben. Die Aufzählung ist demonstrativ und stellt die damit verbundenen Prüfpflichten in den Vordergrund.

- Elektrotechnische Anlagen und Betriebsmittel
- Lüftungsanlagen
- Heizung, Warmwasser (fernwärmeversorgt)
- Trinkwasserversorgung
- Aufzüge
- Brandmeldeanlage – ist als Vollschutz ausgeführt
- Notstromaggregat
- USV – Anlagen (wichtige Steckdosen – eine pro Pflegeplatz zur Versorgung lebenswichtiger Geräte, wichtige EDV-Server), Betriebsdauer 3 Stunden
- Sicherheitsbeleuchtung
- Fluchtwegorientierungsbeleuchtung
- Angesteuerte Brandschutztüren mit integriertem Schließmechanismus
- Lichtrufanlage (als Bildschirmanzeige ausgeführt)
- Desorientierten Fürsorgesystem
- DECT-Telefonie – alle Alarmeinrichtungen sind auf die Telefone (stationär und mobil) der Verantwortlichen aufgeschaltet
- Blitzschutz
- Feuerlöschgeräte
- Schrankenanlagen, Automatiktüren
- ...

#### **4.1.2.4 Besonderheiten im Betrieb**

Der laufende und gewöhnliche Betrieb im FM des Seniorenzentrums weist einige Besonderheiten auf die objekt- und/oder nutzerspezifisch sind. An dieser Stelle ist die absolute Zielsetzung der Seniorenzentren zu wiederholen: die Steigerung und mindestens die Beibehaltung der derzeitigen Lebensqualität der Bewohner! Das Facility Management kann einerseits direkt dazu beitragen z.B. die Sicherstellung eines perfekten Raumklimas für die pflegebedürftigen Bewohner oder indirekt, indem es, im Rahmen seines Aufgabengebiets für die Pflege bestmögliche Voraussetzungen schafft.

Die Raumtemperatur wird mit einer Mindesttemperatur von 22°C betrieben, ältere Menschen frieren leichter; die Luftfeuchtigkeit ist etwas erhöht, um einer Dehydrierung vorzubeugen. Diese Maßnahmen sind zum subjektiven Wohlfühlen wichtig. Weiters wird die Lüftungsanlage im Gangbereich mit leichtem Überdruck betrieben. Die Abluft wird im Vorzimmerbereich der Bewohnerzimmer abgesaugt. Das verhindert den typischen Krankenhausgeruch und sonstige olfaktorische Beeinträchtigungen im Gemeinschaftsbereich. Im eigenen Lebensbereich der Bewohner, im privaten Zimmer, können die eigenen Wünsche und Bedürfnisse gelebt und natürlich belüftet werden d.h. der individuelle Geruch bleibt im Zimmer. Diese Maßnahme findet bis Raumhöhen von 3,0m Anwendung, in den Altbauten (Haus 3 und 4) mit Raumhöhen von 4,5m ist eine natürliche Belüftung ausreichend, mechanisch belüftet sind hier lediglich die speziellen Nassräume in den Stationen (Pflegebädern). Einrichtungen die den Trinkwasserverbrauch minimieren, sogenannte Perlatoren, wirken sich im Pflegeheim kontraproduktiv aus und werden daher nicht eingesetzt. Die Bewohner sind auf Grund der körperlichen Konstitution mehrheitlich nicht mehr in der Lage selbständig zu baden oder zu duschen, sie werden vom Pflegepersonal gebadet und gewaschen. Bei einzelnen Bewohnern die im Anlassfall geduscht werden, ist der Wasserverbrauch vernachlässigbar gering. Praktisch heißt das: Badewanne oder Waschschüssel füllen bis der Füllstand erreicht ist, der Einsatz von Perlatoren würde hier zu einer zeitlichen Verzögerung führen! Im Einzelnen wird das Pflegepersonal diesen Zeitverlust lediglich als lästig empfinden, im Gesamten ist er beträchtlich.

Durchgesetzt hat sich auch, dass alle infrastrukturellen Versorgungseinrichtungen z.B. Abzweigdosen usw. außerhalb der Bewohnerzimmer installiert sind. Dadurch muss bei einer eventuellen Störung und/oder Fehlersuche das private Zimmer nicht mehr betreten werden, die Senioren werden nicht mehr belästigt. Diese

Vorgehensweise hat sich auch aus gesundheitlichen Gründen entwickelt, Infektionskrankheiten waren dafür Anlass und Beweggrund.

#### **4.1.2.5 Brandschutz**

Der Gebäudebestand der Seniorenzentren Linz ist als öffentliches Gebäude klassifiziert und es gilt daher generelles Rauchverbot, ausgenommen sind gekennzeichnete Räume und die Bewohnerzimmer als privater Lebensbereich. Hier gilt als Kriterium die gesundheitliche, also die körperliche und geistige Verfassung der betroffenen Bewohner. Diese Zimmer werden laufend evaluiert, es fällt in den Aufgabenbereich der Heimleitung. Bei Personen mit guter körperlicher und geistiger Verfassung genügt ein Sicherheitsaschenbecher, bei weniger aktiven Bewohnern wirkt der Brandschutz in den privaten Räumen bis hin zu geeigneter Bettwäsche. Schwellbrände sind die größte Gefahr!

Das gesamte Seniorenzentrum Spallerhof ist mit einer automatischen Brandmeldeanlage ausgestattet, die als Vollschutz realisiert ist. Brandschutztüren, die die Brandabschnitte trennen sind mit integriertem Brandmelder im Schließmechanismus ausgeführt; d.h. im Brandfall schließen nur die entsprechenden Türen, nicht alle. Hintergrund dieser Steuerung ist, dass ältere Menschen die schweren Brandschutztüren nicht mehr öffnen können, problematisch ist das im Ernstfall, aber auch bei Täuschungsalarmen. Die Entscheidung über eine eventuelle Evakuierung der Bewohner im Akutfall trifft ausschließlich die Berufsfeuerwehr Linz. Der Notfallplan sieht eine Verlegung in einen anderen Brandabschnitt vor, das gilt auch stockwerksübergreifend. Die Reaktionszeit der Linzer Berufsfeuerwehr beträgt ab Ruf bis zum Eintreffen drei Minuten, diese kurze Reaktionszeit ist auch durch die unmittelbare Nähe begünstigt.

Technischer Brandschutz ist primär Aufgabe des Facility Managements, üblicherweise bedienen die Haustechniker die Brandmeldeanlage. Aus dieser Situation heraus fällt ihnen oftmals die Funktion des Brandschutzbeauftragten zu. Die Rolle des Brandschutzbeauftragten in der Person des Haustechnikers entwickelt sich gegenüber dem Kerngeschäft recht häufig schwierig, gilt es doch Maßnahmen umzusetzen die nicht immer den gewohnten Ablauf zuträglich sind und in den Arbeitsbereich anderer eingreifen; es fehlt an der Akzeptanz. Um dem vorzubeugen hat sich das SZL entschlossen, sogenannte Brandschutzteams zu bilden. Das Team wird aus allen Berufssparten beschickt, Pflege, FM, Verwaltung, Küche usw. Diese Gruppierung wirkt sich sehr positiv aus, da alle Interessenslagen eingebunden



werden, die jeweiligen internen Arbeitsabläufe bekannt sind und im eigenen Kollegenkreis sind die sonst unpopulären Maßnahmen differenzierter und fachspezifischer zu argumentieren und treffen daher letztlich auf mehr Verständnis. In der Regel sind es die üblichen Unstimmigkeiten wie z.B. Fluchtwege freihalten, Fluchtwegleuchten werden oft mit Dekoration verdeckt, Brandschutztüren offengehalten usw. Das gegenwärtige Brandschutzteam zählt zehn Personen, stellt den Brandschutzbeauftragten, Stellvertreter und die Brandschutzwarte, alle Mitglieder sind ausgebildet, jedoch auf unterschiedlichem Niveau. Das Team ist unter anderem für die Brandschutzordnung, die wiederkehrenden Feuerlöschübungen für das Personal und auch für die Eigenkontrollen verantwortlich. Auf die Brandschutzunterweisungen und wiederkehrenden Feuerlöschübungen des Personals wird im Seniorenzentrum besonderer Wert gelegt. Ein permanentes Thema ist das Offenhalten der Brandschutztüren, dazu finden immer wiederkehrende Unterweisungen, auch im Zuge von Teambesprechungen, in den einzelnen Abteilungen und Organisationseinheiten statt. Die praktische Feuerlöschübung ist ein verpflichtendes Training im Umgang mit dem Handfeuerlöscher und der Löschdecke, jeder einzelner Mitarbeiter muss aktiv tätig werden und selbst üben, um im Ernstfall ohne Scheu reagieren zu können.

### **4.1.2.6 Umbauten – größere Adaptierungen**

Die Abwicklung von größeren Adaptierungen und Umbauten im Wohn- und Aufenthaltsbereich der Senioren erfordern schon im Vorfeld eine sorgfältige Planung und Koordination. Die Abstimmung mit der Pflege und die zeitliche Steuerung mit den ausführenden Unternehmen sind wesentlich und enorm wichtig. Auf die Interessen und Bedürfnisse der Bewohner ist immer Bedacht zu nehmen; Lärmentwicklungen jeglicher Art sind zu vermeiden und größte Aufmerksamkeit ist auf die Baustellenabsicherung zu richten.

Werden beispielsweise die Bodenbeläge in einer Abteilung großflächig erneuert, erfordert das die Verlegung der Bewohner in eine andere Abteilung. Schon bei der Materialauswahl gilt es Materialien zu bestimmen, die keine weiteren Bearbeitungszeiten brauchen wie z.B. Einpflege; hauptsächlich werden Linolbeläge und Kautschukbeläge verlegt. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass die Bodenbelagsarbeiten innerhalb von 24 Stunden abgeschlossen sind. Die Bewohner können wieder in ihr gewohntes Umfeld zurückkehren. Instandsetzungsarbeiten in diesem Ausmaß stellen eine erhebliche Störung des Tagesablaufes dar, ganz

besonders trifft es Personen mit beeinträchtigtem Orientierungssinn, das Pflegepersonal ist enorm gefordert.

Im Gegensatz dazu wird ein Fenstertausch recht klaglos abgewickelt, auch im Winter und im Vollbetrieb. Das Verlassen der Wohneinheiten für einen längeren Zeitraum ist nicht erforderlich. Die vorherige Abstimmung mit der Pflege und den Professionisten ist obligatorisch.

Adaptierungen, wie sie zur Zeit im Haus 3 durchgeführt werden, also der Umbau eines Dreibettzimmers auf zwei Einzelzimmer mit gemeinsamer Nasszelle, erfordern ebenso eine sorgfältig geplante Durchführung. Rüstige Bewohner werden während der Umbauarbeiten in anderen Zimmern oder auch Stationen untergebracht und kehren nach Fertigstellung in den sanierten Wohnbereich zurück. Manchmal ist es aber dem Bewohner nicht mehr zuzumuten die Sanierung seines Wohnraumes zuzulassen, meist sind es Personen mit entsprechendem Krankheitsbild und absehbarer Perspektive, in diesen Fällen wird von einer Sanierung Abstand genommen und die Arbeiten zurückgestellt.

Eine zügige Sanierung oder Revitalisierung frei gewordener Wohneinheiten ist vorausgesetzt, hinsichtlich einer Neuvergabe und auch den entgangenen Mietertrag.

#### **4.1.2.7 Reinigung**

Die Objektreinigung wird im Seniorenzentrum Linz zur Gänze von einer beauftragten Fremdfirma durchgeführt. Die öffentliche Ausschreibung ist noch eine funktionsorientierte; zunehmend gibt es Überlegungen Richtung ergebnisorientierte Vergabe. Die Leistungen umfassen die Unterhaltsreinigung, die Grundreinigung und die Fensterreinigung. Bei der Unterhaltsreinigung sind die Frequenzen klar geregelt, Grundreinigungen sind einmal jährlich vorgesehen, der Zeitpunkt wird jedoch auf den Bedarf abgestimmt. Die Fensterreinigung erfolgt zweimal jährlich komplett, also Glas mit Stock und Rahmen.

Zur Darstellung der Größenordnung, der zu reinigenden Flächen, ein kurzer Auszug aus dem Raumbuch:

- Ca. 22.720 m<sup>2</sup> zu reinigende Bodenfläche, davon
- Ca. 9.200 m<sup>2</sup> Kautschuk
- Ca. 5.640 m<sup>2</sup> Linol
- Ca. 4.300 m<sup>2</sup> Natur- oder Kunststein

## Vorstellung der einzelnen Objekte und deren Bewirtschaftung

- Die restlichen Bodenflächen sind Parkett, PVC-Sicherheitsbeläge, Beton (versiegelt / unversiegelt), Asphalt
- Weiters ca. 1.270 m<sup>2</sup> Wandfliesen und ca. 5.000 m<sup>2</sup> Glasflächen

Hygienevorschriften werden von der Pflegeleitung vorgegeben! Das Reinigungspersonal wird von der Pflege unterwiesen, dies ist eine wichtige Maßnahme hinsichtlich der Infektionsgefahren.

Hauptsächlich ist die Unterhaltsreinigung als 5-Tage Woche organisiert; samstags Journaldienst, sonntags frei. Wobei es in den Wohn- und Pflegebereichen auch die 7-Tage Woche gibt; jedoch ist an den Wochenenden besonders sonntags nur Sichtreinigung. Diese Regelung resultiert aus Kostengründen, Sonntagstunden sind teuer. Die Bewohnerzimmer werden jeden zweiten Tag gereinigt, die Essbereiche zweimal täglich (morgens und mittags); die Stationsbäder werden dreimal täglich und Samstag, Sonntag je einmal gereinigt. Der Arbeitsaufwand hängt stark von Krankheitsbild der Bewohner ab; dementiell erkrankte orientierungslose Person versus voll pflegebedürftiger bettlägeriger Bewohner.

Vom sozialen Standpunkt betrachtet ist das Reinigungspersonal, ähnlich dem Pflegepersonal, für die Bewohner auch ein sozialer Kontakt. Die Reinigung erfolgt regelmäßig und ist daher eine Abwechslung im Tagesablauf, manche Bewohner warten auf die Reinigungsdamen und freuen sich auf eine Gesprächspartnerin. Für das Reinigungspersonal kann sich mitunter die heikle Situation ergeben, dass sie doch die Kommunikation schätzen, andererseits sollten es dennoch möglichen sein ihre Arbeit in der vorgesehenen Zeit abzuwickeln. Auch der gegenteilige Effekt ist bekannt. Gelegentlich und vereinzelt werden Mitarbeiterinnen der Reinigung von Bewohnern zur Gänze abgelehnt. Die Vermutung liegt nahe, dass dies in der Geschichte der Bewohner, in dem ihnen in ihren Jugendjahren vermittelten Weltbild zu begründen ist.

Bodengrundreinigungen werden analog zu den Bodenbelagsarbeiten abgewickelt. Grundsätzlich wird über die echte Notwendigkeit entschieden die Intervalle möglichst gestreckt. Grundreinigungen sind ein erheblicher Eingriff in den Tagesablauf und lösen Unruhe und Ängste bei vielen Bewohnern aus. Es gilt wieder eine konkrete zeitliche Planung, Abstimmung mit der Pflege. Hier werden die Hälfte der Bewohner verlegt und die Arbeiten durchgeführt. Die verwendeten Materialien werden mit einem Durchgang gereinigt und es ist kein weiterer Arbeitsgang mehr nötig. Die Bewohner können sofort in ihre Wohneinheiten zurückkehren.

Vorstellung der einzelnen Objekte und deren Bewirtschaftung

Fensterreinigungen werden nach Absprache durchgeführt. Das Verlassen der Wohneinheiten ist nicht unbedingt erforderlich.

#### **4.1.2.8 Winterdienst**

Der Winterdienst ist im Seniorenzentrum Spallerhof fremd vergeben und somit ist auch die Haftungsfrage geklärt. Exponierte Gehwege und Stiegen werden in den Wintermonaten gesperrt, die Hauptverbindungswege und Zufahrtstrassen werden schnee- und eisfrei gehalten.

#### **4.1.2.9 Sonstige Dienstleistungen**

Hausmeisterdienste, Schlüsselverwaltung, Sommerdienst usw. werden vom eigenen Personal bedient. Die Bewirtschaftung des Parks und der Grünflächen wird mit dem Stadtgartenamt abgestimmt. Gebäudetechnische und Aufgaben die vorwiegend den Küchenbereich betreffen, beispielsweise Energiemanagement, sind auf Anforderung zu bearbeiten.

Ein wichtiger Punkt im Aufgabenbereich des Facility Managements ist die Erstellung und Verteilung von sogenannten Notfalllisten. Was ist zu tun, wenn was passiert? Gemeint ist eine Aufstellung mit Namen und Telefonnummern von Personen die mit den Anlagen vertraut sind. Das Angebot richtet sich an das Pflegepersonal und soll außerhalb der regulären Dienstzeiten des FM, eine gewisse Sicherheit bieten. Wenigstens, dass bei unvorhergesehenen Ereignissen Rat eingeholt werden kann oder zu erfragen, wie weiter zu verfahren ist. An Wochenenden und besonders im Nachtdienst wenn nur eine Person anwesend ist, löst ein technisches Gebrechen Stress aus, eine Ausnahmesituation. In der Praxis hat sich auch gezeigt, dass die richtigen Notfallmaßnahmen durch das Pflegepersonal gesetzt wurden und die Mitteilung an das Facility Management ist nur die Rückversicherung, dass die angewandte Vorgehensweise korrekt war. Die Verfügbarkeit der Notfalllisten ist überaus wichtig und hat daher nicht nur eine technische Funktion sondern auch eine psychologische.

## **4.2 Studentenheime des Österreichischen Austauschdienstes OeAD**

*„Der 1961 gegründete Verein ÖAD wurde per 1. Jänner 2009 zur OeAD-GmbH. Ziel ist die Durchführung von Maßnahmen der europäischen und internationalen Kooperation im Bereich der Wissenschaft und Forschung sowie der Erschließung der Künste, der Hochschulbildung, der Bildung und der Ausbildung. Sämtliche Geschäftsanteile der OeAD-GmbH stehen im Eigentum des Bundes. Zur Ausübung der Gesellschafterrechte an der OeAD-GmbH ist die Bundesministerin/der Bundesminister für Wissenschaft und Forschung berufen“<sup>25</sup>.*

*„Die OeAD-GmbH ist die österreichische Agentur für internationale Mobilität und Kooperation in Bildung, Wissenschaft und Forschung. Das Kerngeschäft ist der Austausch von Personen aller Alters- und Bildungsstufen“.<sup>26</sup> Damit diesen Personen auch der notwendigen Wohnraum zur Verfügung gestellt werden kann, unterhält die OeAD-GmbH im 100% Eigentum die OeAD-WohnraumverwaltungsGmbH. Regional ist die OeAD-Wohnraumverwaltung in den österreichischen Universitätsstädten tätig, mit Schwerpunkt Wien. Allein in Wien verfügen sie über 100 Wohnungen und über ca. 2100 Wohnheimplätze in Einzel- und Doppelzimmer. In Wien bewirtschaftet die OeAD-Wohnraumverwaltung 16 Objekte eigenständig (Stand Juli 2011).*

Bei der Errichtung der Gebäude kooperiert die OeAD-Wohnraumverwaltung mit den Bauträgern und übernimmt das Objekt als Generalmieter; im Betrieb, also in der Bewirtschaftung wird weitgehend auf die Instandhaltungs- bzw. Betreiberpflichten des Eigentümers und die des Mieters Bezug genommen. Dieses Modell überwiegt.

Die Dienstleistungen der OeAD-WohnraumverwaltungGmbH zielen ausnahmslos auf ausländische Stipendiaten, Gastprofessoren und andere Gäste ab.

---

<sup>25</sup> [http://www.oead.at/oead\\_infos\\_services/ueber\\_uns/gremien/](http://www.oead.at/oead_infos_services/ueber_uns/gremien/), abgefragt 20.01.2012

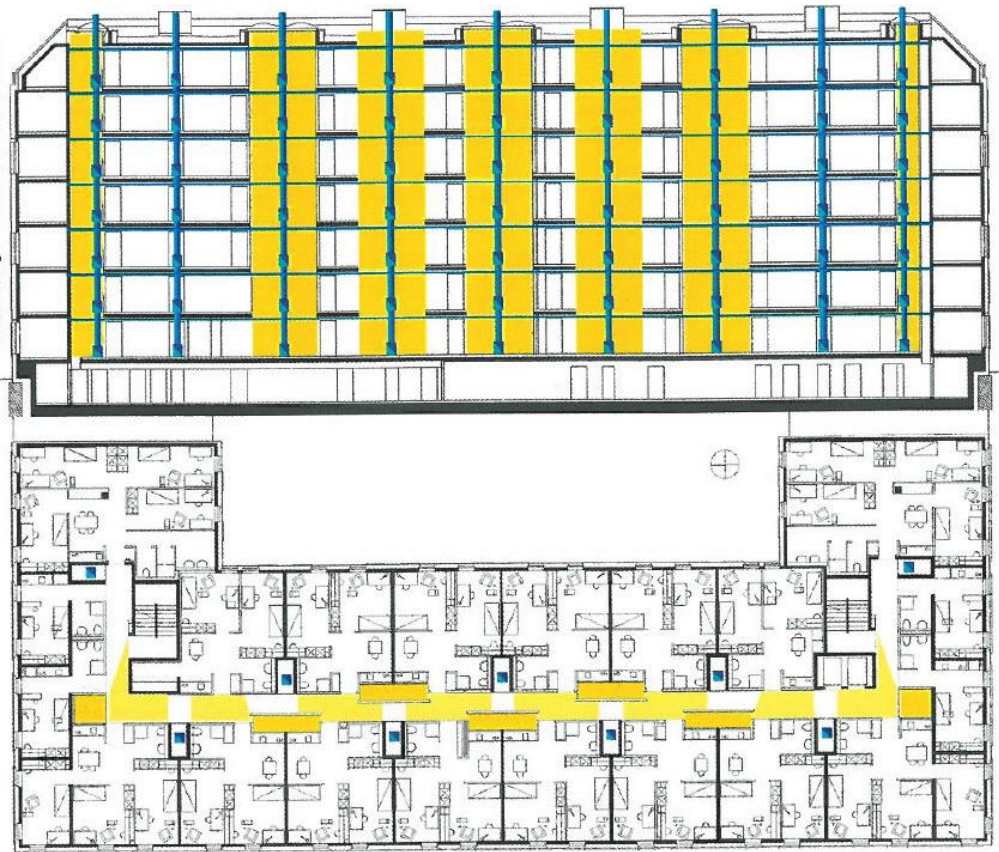
<sup>26</sup> [http://www.oead.at/oead\\_infos\\_services/ueber\\_uns/leitbild\\_aufgaben/](http://www.oead.at/oead_infos_services/ueber_uns/leitbild_aufgaben/), abgefragt 20.01.2012

#### 4.2.1 Gästehaus Molkereistraße 1

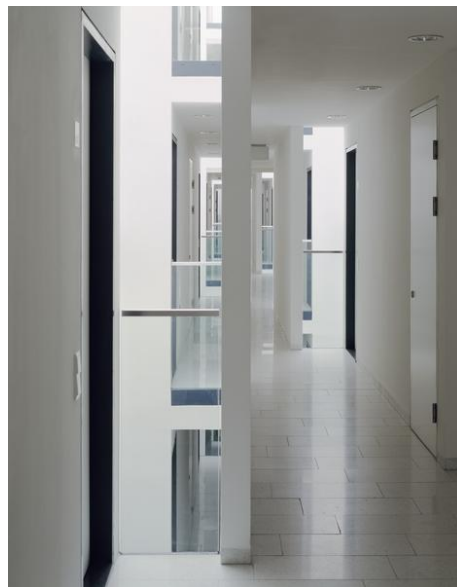


Abbildung 29: Gästehaus Molkereistraße 1 Quelle: OeAD (2005)

Das Gästehaus Molkereistraße befindet sich im zweiten Wiener Gemeindebezirk, im sogenannten Stuwerviertel, das städtebaulich durch Gründerzeitbauten geprägt ist. Es wurde in den Jahren 2004/2005 von der Gemeinnützigen Bau- und Siedlungsgesellschaft MIGRA Ges.m.b.H., nach den Plänen der Architekten *Baumschlager Eberle P.ARC. ZT GmbH* (Projektleiter: Eckhart Loidolt), errichtet. Das Gästehaus Molkereistraße ist in Passivbauweise gebaut und war bei der Eröffnung das erste Passivhausstudentenheim in Österreich. Durch die Umsetzung des Passivhauskonzeptes unter maximaler Ausnutzung der Bebauungsbestimmungen entstand auf einer Baufläche von ca. 1.560m<sup>2</sup> ein architektonisch interessantes Gebäude. Das U-förmige Studentenheim ist 8-geschoßig, ein Untergeschoß, Erdgeschoß, fünf Obergeschoße und ein vollausgebautes Dachgeschoß; im Kopfbau wurde eine Trakttiefe von 18m und in den beiden Seitentrakten von 14m realisiert. Fünf durchgehende Lichtschächte garantieren auch im zentralen Mittelgang, der die Wohnungen erschließt, Tageslicht bis in das Erdgeschoß. Auf diese Weise werden auch die innenliegenden Küchen mit belichtet, die über ein Fenster verfügen, das sich zwischen den Ober- und Unterschränken befindet und auf den Mittelgang gerichtet ist.



**Abbildung 30: Belichtungs- und Beleuchtungskonzept (C) Eberle P.ARC ZT**  
Quelle: Smutny / Treberspurg (2008)<sup>27</sup>



**Abbildung 31: Lichtschächte und zentraler Mittelgang**  
Quelle: OeAD (2005)

<sup>27</sup> Smutny / Treberspurg (2008): 7

## Vorstellung der einzelnen Objekte und deren Bewirtschaftung

Das Haustechnikkonzept ist sehr komplex; die Realisierung des Passivhausstandards und die Anforderung an eine hohe Benutzerfreundlichkeit erforderten dies. Eine kontrollierte Be- und Entlüftung sorgen in den Wohneinheiten für eine individuell regelbare Heizung. Zudem befindet sich ein Nachheizelement über den Zimmereingangstüren, die – in einen speziellen Bereich – eine gesonderte Temperaturregelung für den Nutzer zulassen. Die eingebauten Fensterkontakte verhindern einen hohen Energieverlust beim Lüften. Aus der Abluft wird die Wärme rückgewonnen. Bei der technischen Ausführung werden jeweils zwei Wohnungen mit einem Lüftungsgerät versorgt, diese sind in den zentralen Mittelzonen untergebracht und daher hinsichtlich Wartung und Instandhaltung gut erreichbar. Weitere Lüftungsgeräte versorgen die allgemeinen Bereiche.

Die Warmwasseraufbereitung erfolgt mittels zwei zentralen Warmwasserspeichern über die Fernwärme. Das Gästehaus ist mit einer Brandmeldeanlage ausgestattet, ob ein Vollschutz oder lediglich ein Gebäudeschutz ausgeführt wurde, konnte nicht zweifelsfrei geklärt werden. Für die Brandentrauchung sorgt eine Überdruckbelüftung in den Gängen. Mit zwei Aufzügen und zwei Fluchttieghäusern wird das Haus vertikal erschlossen.



**Abbildung 32: Eingangsfoyer** Quelle: OeAD (2005)

Das Eingangsfoyer ist als heller zweigeschossiger Raum, mit einer Galerie im ersten Obergeschoss ausgeführt, die hofseitige Vollverglasung lässt freie Aussicht auf den begrünten Innenhof.





**Abbildung 33: Küche einer Studentenwohnung Quelle: OeAD (2005)**

Das Gästehaus bietet 278 (plus 2) Wohnheimplätze in 133 Wohnungen. Die Wohnungen sind mehrheitlich als Wohngemeinschaften konzipiert; Einzelzimmer, Küche und Badezimmer zur gemeinsamen Nutzung. Konkret gibt es 13 Wohnungen für je vier Personen, zehn Wohnungen für je drei Personen, 86 Wohnungen mit je zwei Einzelzimmer, 24 Einzelwohnungen und zwei Einzelwohnungen mit der Möglichkeit einen zweiten Platz einzurichten, diese beiden Wohnungen sind für Paare gedacht. Die Wohnungen sind komplett möbliert und voll ausgestattet. Ausstattung meint in diesem Zusammenhang auch eine fertig ausgestattete Küche mit Geschirr und Kleingeräten und Bettwäsche usw. in den Zimmern. An dieser Stelle der Hinweis: die OeAD-Wohnraumverwaltung betreut ausnahmslos Studierende und Gastprofessoren aus dem Ausland. Andere Studentenheimträger bieten möblierte, aber nicht voll ausgestattete Zimmer und Wohnungen an, deren Zielgruppe sind Studierenden aus den österreichischen Bundesländern, die ihre Ausstattung selbst mitbringen.



**Abbildung 34: Küche mit Belichtung zum Mittelgang**  
Quelle: OeAD (2005)



**Abbildung 35: Studentenwohnung Küche**  
Quelle: OeAD (2005)

Die Möblierung entspricht einem soliden und funktionalen Standard. Alle Zimmer verfügen über einen Internet-, einen Telefonanschluss (Passivschaltung) und über ein Fernsehgerät mit 35 Programmen. Die Bodenbeläge in den Zimmern und Küchen sind als Parkett ausgeführt; Nassräume Wand- und Bodenfliesen. In den Erschließungszonen und Gängen ist Kunst-/Naturstein verlegt.

Im Untergeschoß sind die infrastrukturellen Räume untergebracht: die Haustechnik, der Müllraum, Fahrradräume, ein Partyraum und neben den Personalräumen auch die Waschküche und diverse Lager- und Nebenräume, die für die Bewirtschaftung notwendig sind.

**Gästehaus Molkereistraße im Überblick:**

|                                         |                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Grundstücksfläche:                      | 1.561m <sup>2</sup>                                                                                                                 |
| Bruttogrundfläche (BGF) <sup>28</sup>   | 10.527m <sup>2</sup>                                                                                                                |
| Nettogrundfläche (NGF) <sup>29</sup>    | 8.842m <sup>2</sup>                                                                                                                 |
| Energiebezugsfläche (EBF) <sup>30</sup> | 7.715m <sup>2</sup>                                                                                                                 |
| Wohnnutzungsfläche (WNFL) <sup>31</sup> | 6.338m <sup>2</sup>                                                                                                                 |
| Bruttorauminhalt (BRI)                  | 31.481m <sup>3</sup>                                                                                                                |
| Wohneinheiten                           | 133 davon 13 Einheiten für 4 Personen<br>10 Einheiten für 3 Personen<br>86 Einheiten für 2 Personen<br>24 Einheiten für eine Person |
| Anzahl der Heimplätze                   | 278 (+2)                                                                                                                            |

| <b>Gästehaus Molkereistraße</b> |            |                                       |            |                                    |
|---------------------------------|------------|---------------------------------------|------------|------------------------------------|
| Geschoß                         | Wohnungen  | Fläche [m <sup>2</sup> ]<br>Wohnungen | Zimmer     | Fläche [m <sup>2</sup> ]<br>Zimmer |
| EG                              | 18         | 826,91                                | 36         | 542,39                             |
| 1.OG                            | 18         | 861,41                                | 38         | 575,45                             |
| 2.OG                            | 20         | 946,66                                | 42         | 632,26                             |
| 3.OG                            | 20         | 954,79                                | 42         | 632,54                             |
| 4.OG                            | 19         | 907,19                                | 40         | 604,20                             |
| 5.OG                            | 20         | 974,79                                | 42         | 632,54                             |
| 6.OG                            | 18         | 878,66                                | 40         | 562,81                             |
| <b>Gesamt</b>                   | <b>133</b> | <b>6352,90</b>                        | <b>280</b> | <b>4182,19</b>                     |

**Tabelle 5: Übersicht Wohnungen / Zimmer / Fläche Quelle: Eigene Darstellung**

<sup>28</sup> Smutny / Treberspurg 2007: 40

<sup>29</sup> ebenda

<sup>30</sup> Smutny / Treberspurg 2007: 40

<sup>31</sup> ebenda

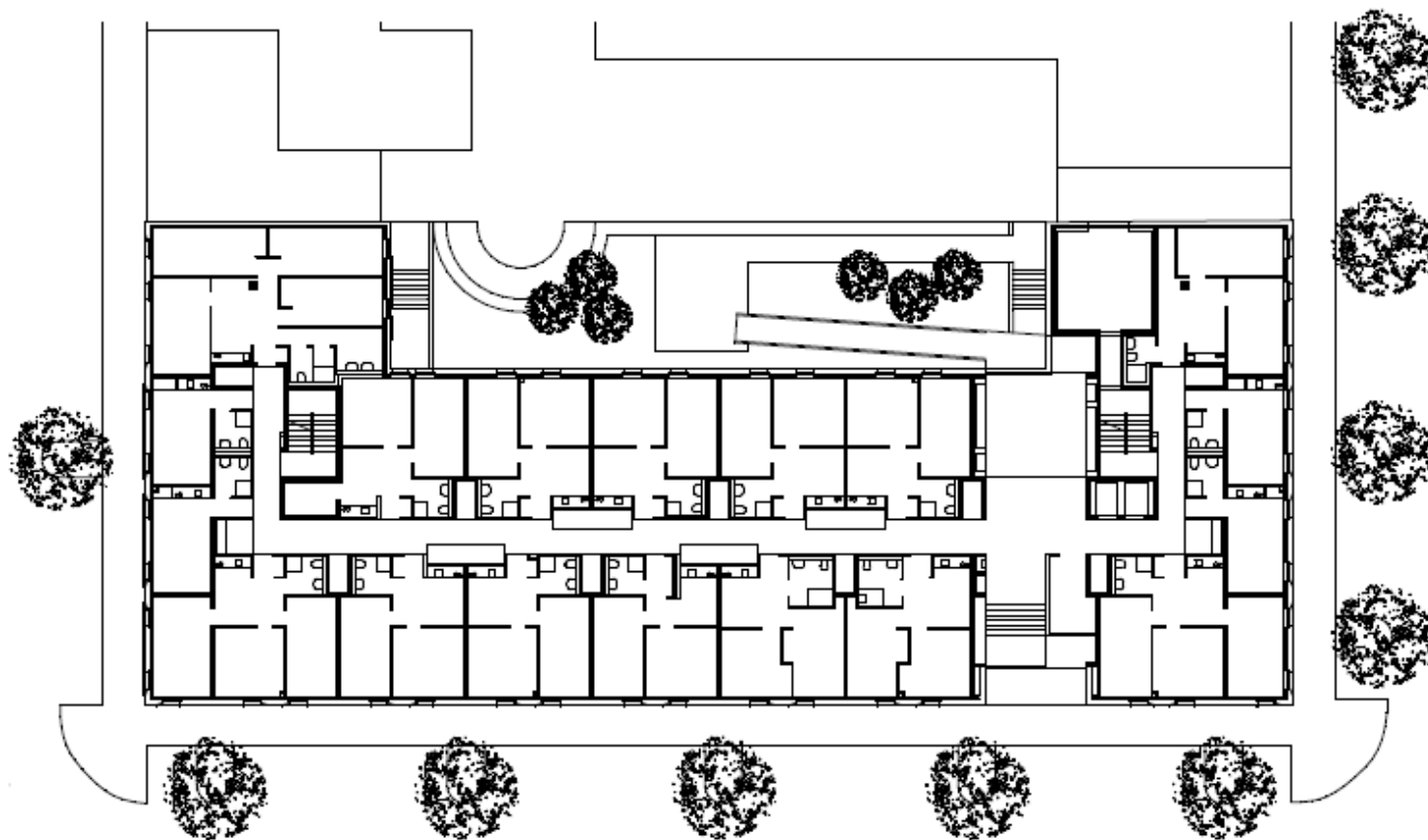


Abbildung 36: Grundriss Erdgeschoß (C) Eberle P.ARC ZT Quelle: OeAD (o.J.)

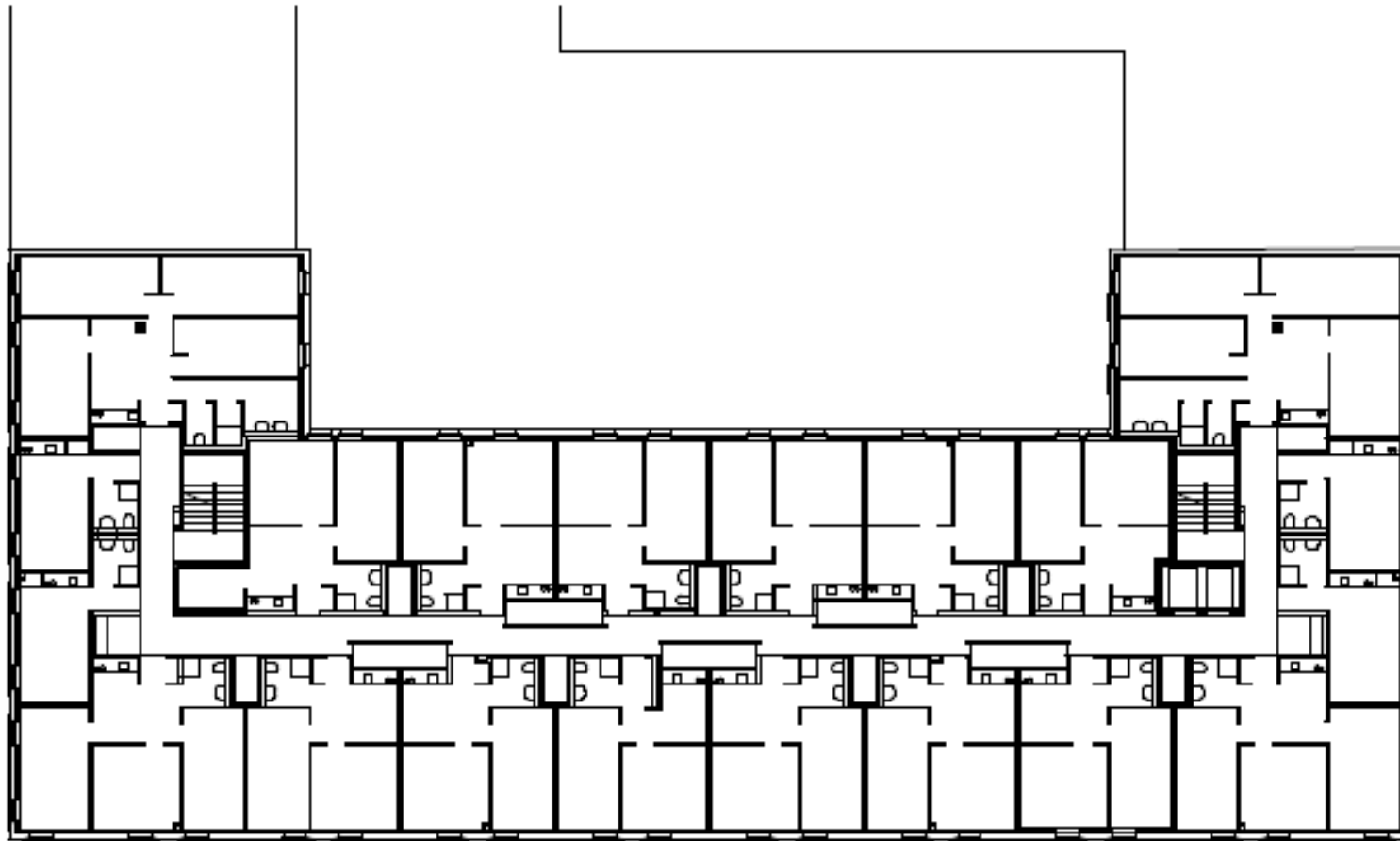


Abbildung 37: Grundriss 2.Obergeschoß (C) Eberle P.ARC ZT Quelle: OeAD (o.J.)

#### 4.2.2 Studentenheim Simmeringer Hauptstraße 141 – 143



**Abbildung 38: Wohn- und Geschäftshaus mit StudentInnenheim Simmeringer Hauptstraße 141 - 143 Quelle: OeAD (2005)**

Das Studentenheim Simmeringer Hauptstraße 141 – 143 befindet sich im elften Wiener Gemeindebezirk, fußläufig zum Verkehrszentrum U3 Simmering und ist Teil eines Wohn- und Geschäftshauses. Der Gebäudekomplex wurde in den Jahren 2004/2005 von der Wohnbauvereinigung für Privatangestellte Gemeinnützige Gesellschaft m.b.H., nach den Plänen von *atelier 4 architects* (Scheufler, Hirschler, Erblisch) errichtet und setzt sich aus einer Geschäftszone im Erdgeschoss, 23 Wohnungen, 110 Studentenheimplätze und weiteren sieben Wohnungen (eigener dreigeschossiger Baukörper) zusammen. Die Erschließung der verschiedenen Nutzungseinheiten ist strikt getrennt. Die 110 Studentenheimplätze in den 46 Wohnungen samt den dazugehörigen Allgemein- und Nebenflächen betreibt die OeAD-WohnraumverwaltungsGmbH als Generalmieter.

Das Studentenheim ist in den Obergeschossen des L-förmigen Baukörpers an der Simmeringer Hauptstraße / Mautner-Markhof-Gasse untergebracht, die angeschlossenen Gemeinschafts- und Kommunikationsbereiche befinden sich im erdgeschossigen Gartentrakt, eine geschützte Freifläche schafft die Verbindung. Die Fassadengestaltung mit den verglasten Veranden verhindert auch die Lärmemission der stark befahrenen Simmeringer Hauptstraße, wirkt zudem transparent und

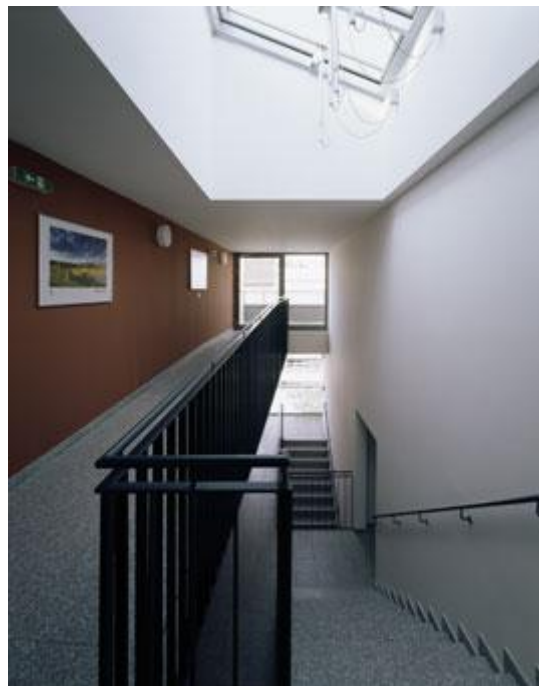
Vorstellung der einzelnen Objekte und deren Bewirtschaftung

großzügig und nutzt die passive Sonnenenergie. Vom energetischen Standard ist das Objekt als Niedrigenergiehaus ausgeführt.



**Abbildung 39: Freizeitraum Quelle: OeAD (2005)**

Der Haupteingang für das Studentenheim ist direkt in der Simmeringer Hauptstraße, zwischen den Geschäftslokalen. Der Eingangsbereich ist zweckmäßig gestaltet, im Stiegenhausbereich gibt es einen Aufzug, der das Erdgeschoss mit den Obergeschossen verbindet, zudem sind die Postfächer für die Studierenden untergebracht und der Zugang zum Müllraum.



**Abbildung 40: Studentenheim Simmeringer Hauptstraße 141 - 143, Stiegenaufgang Quelle: OeAD (2005)**

## Vorstellung der einzelnen Objekte und deren Bewirtschaftung

Im Untergeschoss sind neben der Waschküche, die Personalräume, Haustechnikräume und diverse Lagerräume die zur Objektbewirtschaftung nützlich sind, untergebracht.

Die 110 Wohnheimplätze sind als Wohngemeinschaften organisiert, Einzelzimmer, Küche und Nassräume zur gemeinsamen Nutzung im Wohnungsverbund. Konkret wurden sieben Wohngemeinschaften für je vier Personen, vier Wohnungen für je 3 Personen und 35 Wohneinheiten für je 2 Personen geschaffen. Ein Heimplatz entspricht der ÖNORM B1600 und ist barrierefrei erreichbar, behindertengerecht ausgeführt und ausgestattet.

Alle Wohneinheiten und Zimmer sind voll möbliert und voll ausgestattet, nach dem bewährten Standard der OeAD-Wohnraumverwaltung. Die Möblierung ist solide und ansprechend, besonders Augenmerk galt der Haltbarkeit. Die Beständigkeit der gewählten Materialien bildet sich im gesamten Objekt ab; so wurden Holzfenster mit Aluminumdeckschalen eingebaut, für die Bodenbeläge in den Einzelzimmern wurde Parkett, in den Küchen strapazfähiger PVC-Belag gewählt; die Nassräume sind mit keramischen Wand- und Bodenfliesen ausgestattet. In den Erschließungszonen wurde Kunststein und auf den Loggien Betonplatten verlegt. In den gemeinschaftlichen Aufenthaltsräumen wurde, wie in den Einzelzimmern, Parkett verlegt.



**Abbildung 41: Bewohnerzimmer Quelle: OeAD (2005)**

Internet-, Telekabelanschluss und passive Telefonie ist in jedem Einzelzimmer ausgeführt und gewährleistet einen zeitgemäßen Wohn- und Arbeitsbereich, ein Fernsehgerät ist im üblichen Ausstattungspaket inkludiert.





**Abbildung 42: Hofüberbau** Quelle: OeAD (2005)

Der gesamte Gebäudekomplex ist fernwärmeversorgt. In den Einzelzimmern erfolgt die Temperaturregelung mittels Einzelraumsteuerung, ein gewisser Temperaturbereich kann individuell geregelt werden, Fensterkontakte verhindern einen hohen Energieverlust bei zu langem Lüften bzw. offen gehaltenem Fenster. Die Küchen- und Badezimmerheizkörper sind mit einem Thermostatventil ausgeführt. Für die bedarfsgerechte Lüftung sorgt im Wohnbereich ein luftfeuchtigkeitsgesteuertes Zuluftelement mechanisch und selbsttätig. Im Sanitärbereich und in den Küchen sind die gleichfalls luftfeuchtigkeitsgesteuerten Abluftelemente über Rohleitungen mit einem zentralen Ventilator verbunden. Die Warmwasseraufbereitung erfolgt über die Fernwärme in zentralen Warmwasserspeichern.

Die Sicherheitstechnik ist gemäß den gesetzlichen Bestimmungen ausgeführt; Fluchtwegorientierung, Sicherheitsbeleuchtung, Brandentrauchung, es gibt keine Brandmeldeanlage lediglich Druckknopfmelder.

**Studentenheim Simmeringer Hauptstraße 141 - 143 im Überblick:**

Gesamte Grundstücksfläche des Wohn-und Geschäftshauses: 2662,63m<sup>2</sup>

Nettogrundfläche des Studentenheims: 3650m<sup>2</sup>

Außenfläche zum Studentenheim: 800m<sup>2</sup>

Wohneinheiten: 46 davon

7 Einheiten für 4 Personen

4 Einheiten für 3 Personen

35 Einheiten für 2 Personen

Anzahl der Heimplätze: 110

| <b>StudentInnenheim Simmeringer Hauptstraße 141 – 143</b> |           |                                       |            |                                    |                               |
|-----------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------|------------|------------------------------------|-------------------------------|
| Geschoß                                                   | Wohnungen | Fläche [m <sup>2</sup> ]<br>Wohnungen | Zimmer     | Fläche [m <sup>2</sup> ]<br>Zimmer | Terrasse<br>[m <sup>2</sup> ] |
| 1.OG                                                      | 14        | 726,72                                | 32         | 424,88                             | 234,11                        |
| 2.OG                                                      | 10        | 529,81                                | 23         | 313,36                             | 104,45                        |
| 3.OG                                                      | 10        | 529,89                                | 23         | 315,54                             | 104,45                        |
| 4.OG                                                      | 9         | 436,55                                | 20         | 256,13                             | 104,58                        |
| 5.OG                                                      | 3         | 293,42                                | 12         | 190,89                             | 61,15                         |
| <b>Gesamt</b>                                             | <b>46</b> | <b>2516,39</b>                        | <b>110</b> | <b>1.500,80</b>                    | <b>608,74</b>                 |

**Tabelle 6: Übersicht Wohnungen / Zimmer / Flächen Quelle: Eigene Darstellung**

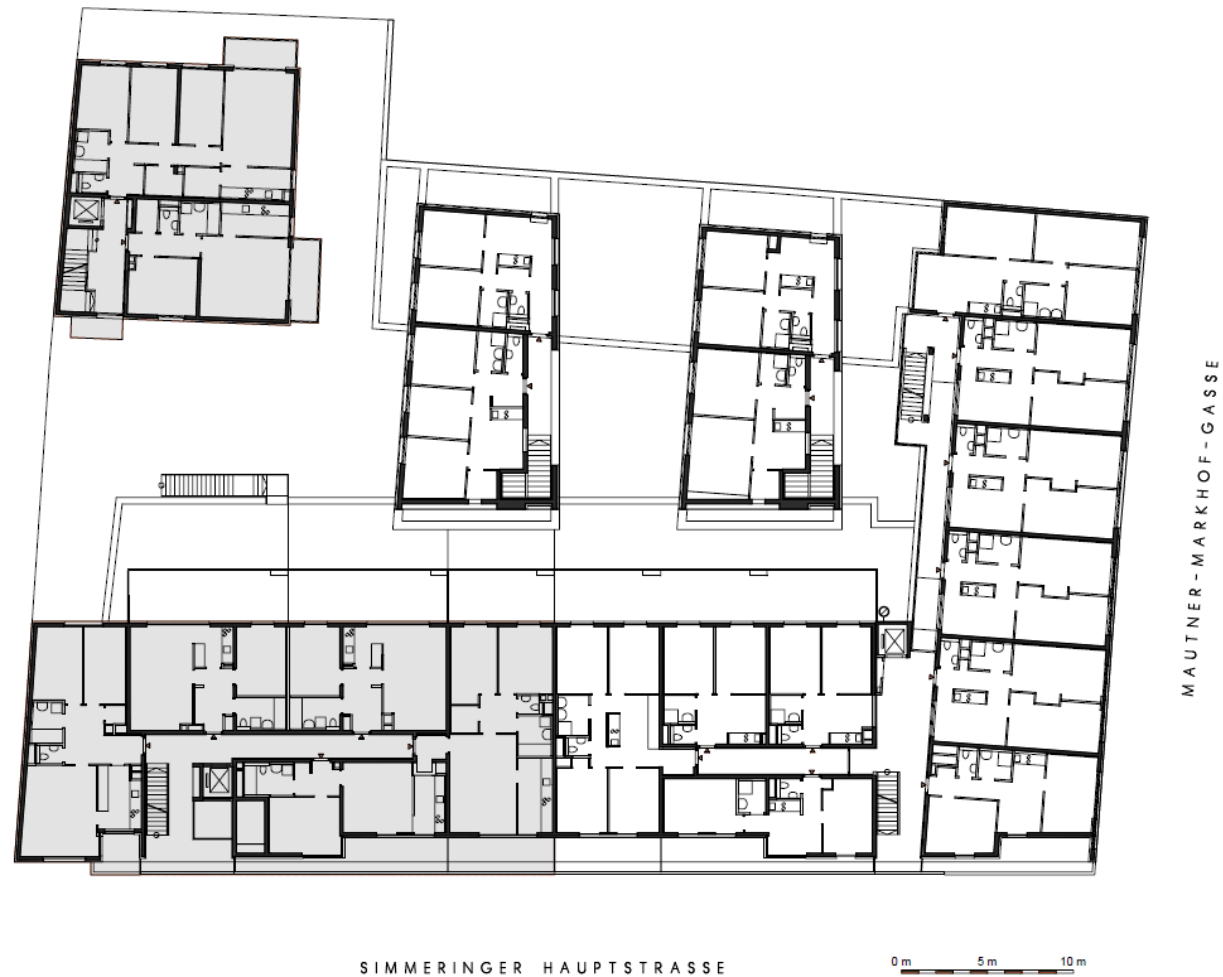


Abbildung 43: Grundriss Aufteilung Wohnungen (grau) / StudentenInnenheim (C) *atelier 4 architects* Quelle: OeAD (o.J.)

# Vorstellung der einzelnen Objekte und deren Bewirtschaftung

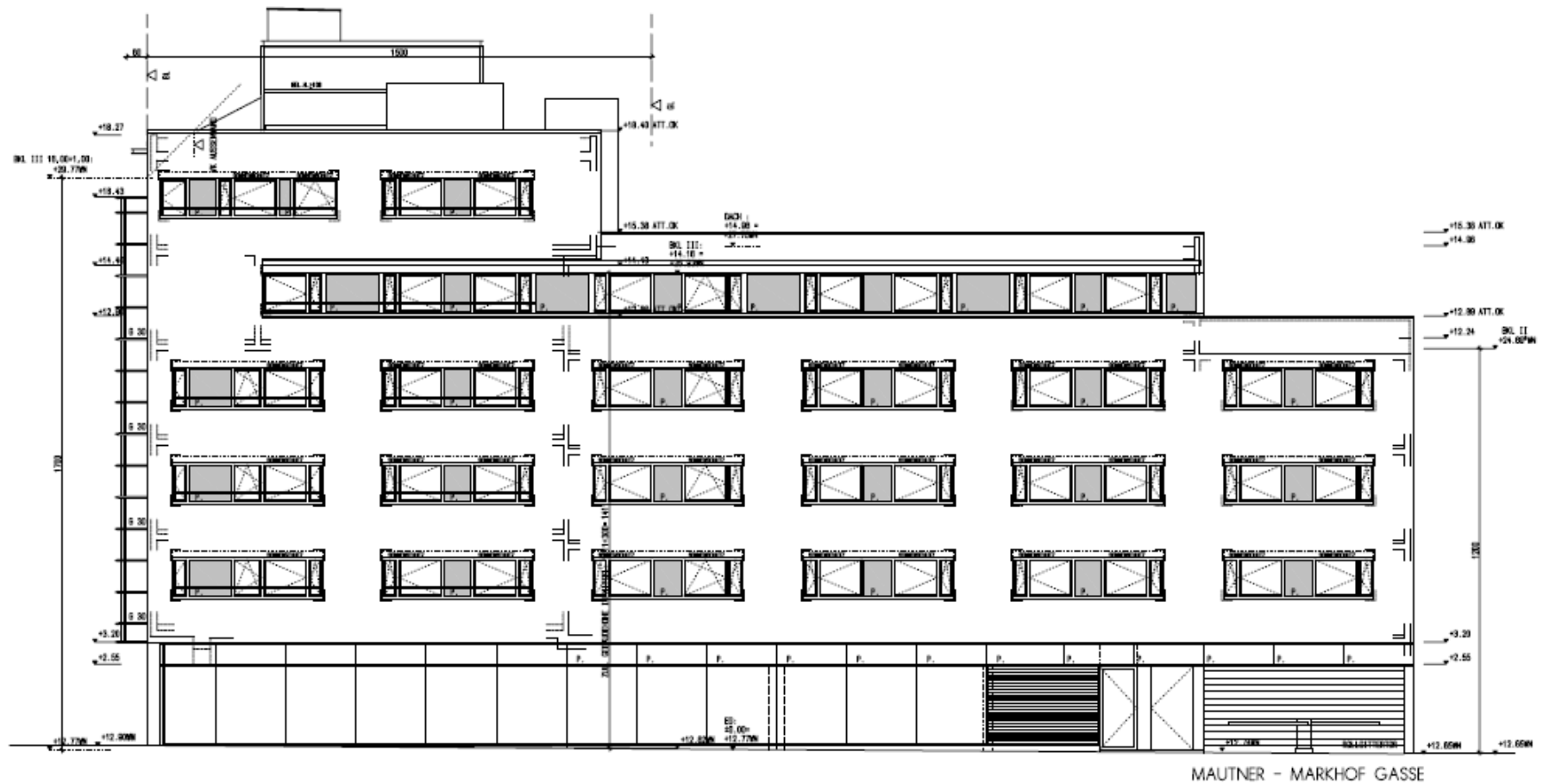


Abbildung 44: Ansicht (C) atelier 4 architects Quelle: OeAD (o.J.)

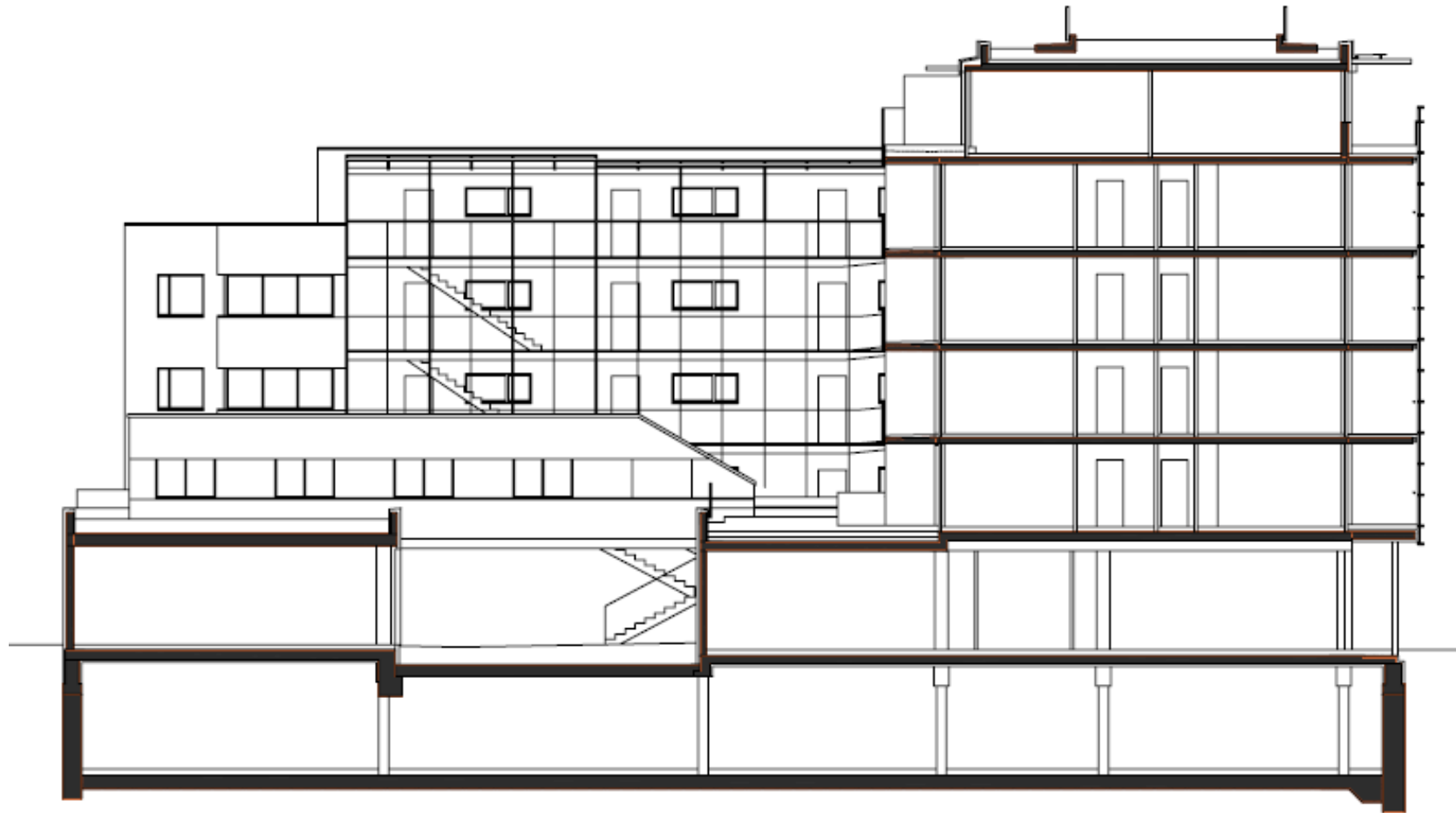
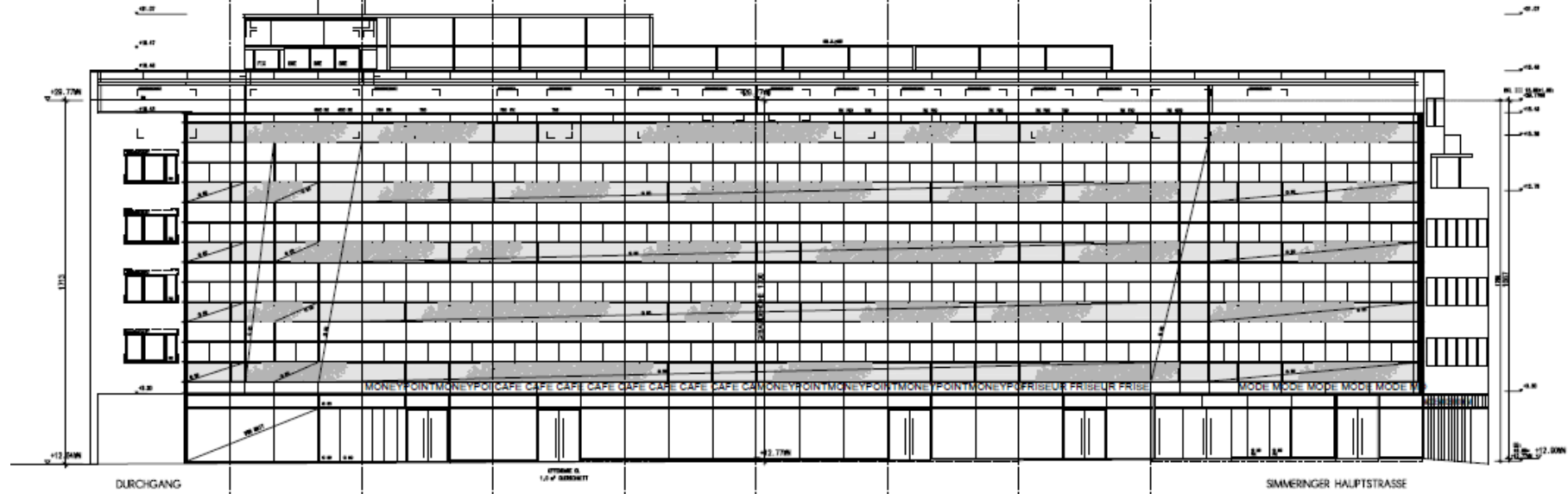


Abbildung 45: Schnitt (C) *atelier 4 architects* Quelle: OeAD (o.J.)



**Abbildung 46: Ansicht (C) atelier 4 architects** Quelle: OeAD (o.J.)

### 4.2.3 Bewirtschaftung der Studentenheime

#### 4.2.3.1 Allgemeines

Der Österreichische Austauschdienst ist Generalmieter in den vorgestellten Objekten, Eigentümer in den angeführten Beispielen sind die genannten Bauträger. Diese Differenzierung ist hinsichtlich der Bewirtschaftung von Bedeutung. Der Eigentümer hat für die *Erhaltung des Mietgegenstandes*<sup>32</sup> gemäß § 3 MRG zu sorgen und die daraus abgeleiteten Pflichten; auch die ordentliche Verwaltung des Objektes gemäß § 20 MRG und sonstige Obliegenheiten. Das MRG legt in § 8 den *Umfang des Benützungsrechts* für den Mieter fest und beschreibt auch die Wartungspflichten des Mieters. Im Wesentlichen ist der Gebäudeeigentümer zur Erhaltung und Verbesserung der Gebäudesubstanz einschließlich der infrastrukturellen Versorgungen verpflichtet und für die gefahrlose Benützung der allgemeinen Einrichtungen durch die Bewohner, sowie für die ordentliche Verwaltung verantwortlich. Im Falle eines Generalmietvertrages ist davon auszugehen, dass auch Sonderregelungen, beispielsweise diverse Hausmeister-tätigkeiten oder die Reinigung und Betreuung der Allgemeinflächen, die eine primär Vermieteraufgabe wäre, vertraglich vereinbart sind. In den beiden Objekten wird dies durch die OeAD-Wohnraumverwaltung erledigt.

Die OeAD-Wohnraumverwaltung GmbH bewirtschaftet mit eigenem Personal ihren gesamten Wiener Wohnheimbestand, ausgenommen ihre Kontingente bei anderen Heimträgern. Vier Haustechniker und zwei Hausarbeiter (Stand Juli 2011) betreuen die Häuser; auch die Reinigung wird mit Eigenpersonal abgewickelt. Im Bedarfsfall werden Fremddienstleistungen zugekauft.

#### 4.2.3.2 Besonderheiten der Nutzung und Bewirtschaftung

Um die Besonderheiten der Bewirtschaftung der Studentenheime und Gästehäuser zu beschreiben, ist es unumgänglich auf die Art der Nutzung im Detail einzugehen, sodass die daraus resultierenden Herausforderungen für das Facility Management deutlich werden. Wie bereits oben erwähnt, richten sich die Dienstleistungen des Österreichischen Austauschdienstes ausschließlich auf die Unterstützung internationaler Studierender, auch die allgemeine und berufliche Bildung fällt in den

---

<sup>32</sup> vgl. § 3 MRG. Bundesgesetz vom 12. November 1981 über das Mietrecht (Mietrechtsgesetz – MRG) StF: BGBl. Nr. 520/1981

Tätigkeitsbereich, der Schwerpunkt ist jedoch die akademische Mobilität, das gilt für Gastprofessoren wie für internationale Stipendiaten gleichermaßen.

Dem folgend bedarf es einen hohen Ausstattungsgrad der Wohneinheiten, beim Einzug kommen die Nutzer lediglich mit ihrem persönlichen Gepäck an und dessen Umfang wird von den internationalen Fluglinien limitiert. Die Wohnungen müssen daher sofort beziehbar und benutzbar sein. Die Pflege und der gesamte Service der erforderlichen Einrichtung und Ausstattung bis hin zu den Küchenutensilien stellen auch einen beträchtlichen Aufwand in der Bewirtschaftung dar.

Ein weiterer Aspekt ist die Verweildauer: Die überwiegende Mehrheit der internationalen Studierenden verbringt das nunmehr klassische Auslandssemester an einem Studienort; also vier Monate. Das Wintersemester von Oktober bis Jänner und das Sommersemester von März bis Juni. In dieser Zeit sind die Studentenheime und Gästehäuser voll belegt und ausgelastet. Viele Studenten bleiben auch ein ganzes Jahr oder länger. Die Mindestbuchungsdauer ist ein Monat, von wenigen Ausnahmen abgesehen. Ist der Heimplatz gebucht und bezahlt so gilt der Platz als belegt, diese korrekte Vorgehensweise bildet jedoch die realen Anwesenheiten nicht ab. Bei der Vergabe der Zimmer spielt das eine untergeordnete Rolle, hier dominiert die Auslastung; bei der Bewirtschaftung geht es vordergründig um die Anwesenheit der Bewohner.

Die internationalen Studentenheime sind durch einen sehr häufigen Bewohnerwechsel geprägt, legt man das klassische Auslandssemester zu Grunde, wird jeder Heimplatz dreimal jährlich vergeben. Den Bewohnern die länger im Gästehaus wohnen, stehen die Buchungen mit der Mindestdauer in den Sommermonaten gegenüber. Ein enormer, aber kalkulierbarer Aufwand. Bei den vorgestellten Objekten heißt das, in der Simmeringer Hauptstraße mit 110 Plätzen wohnen jährlich 330 verschiedenen Menschen. Im größeren Objekt Molkereistraße mit 278 Heimplätzen wären dies 834 Ein- und Auszüge jährlich. Der organisatorische und verwaltungstechnische Aufwand bei internen Umzügen, also Zimmerwechsel, ist einen Ein- und Auszug gleichzuhalten.

Die Schattenseite dieser hohen Fluktuation ist, dass die Nutzer im Wissen der kurzen Verweildauer, oft einen sorglosen Umgang mit dem Objekt, der Einrichtung und Ausstattung pflegen. Bei den energetischen Ressourcen verhält es sich ähnlich. Es fehlt die Identifikation mit der temporären Wohnung. In vielen Fällen scheitert es nur an der Information, wo z.B. eine Störung oder ein Mangel gemeldet werden



kann. Das Problem bleibt bestehen, bis das Personal aufmerksam wird oder bis es für den Nutzer unerträglich wird, im ungünstigsten Fall wird das Problem erst beim Auszug des Bewohners evident.

Ein weiterer Aspekt ist die internationale Herkunft der Bewohner. Geprägt durch die Kultur des eigenen Landes und den eigenen Gewohnheiten und Gepflogenheiten ist auch die Sicht auf die zeitlich befristete Wohneinheit. Was für den einen Bewohner einen besonderen Komfort darstellt, kann für seinen Mitbewohner ein Mangel oder sogar ein Ungenügen sein.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass im temporären studentischen Wohnen eine intensive Nutzung stattfindet. Das Betreuungs- und Bewirtschaftungspersonal soll/muss, unter den gegebenen Bedingungen, den vorgegebenen Servicegrad beibehalten, die Wohneinheiten, Allgemeinflächen und Einrichtungen sind ohne Qualitätsverlust instandzuhalten. Das ist die zentrale Aufgabe der Objektbetreuung.

Um diese Aufgabe auch in den Wohnungen und Einzelzimmern erfüllen zu können, regelt die OeAD-Wohnraumverwaltung die Zutrittsberechtigung in den privaten Wohnbereich im Benützungsvertrag. Der Bewohner stimmt zu, dass das Personal innerhalb einer gewissen Zeitspanne das Zimmer betreten darf, nicht nur bei *Gefahr in Verzug*.

Ein unterschätztes Problem im studentischen Wohnen ist die Müllentsorgung. Grundsätzlich sind die Bewohner dazu angehalten den anfallenden Hausmüll, in den dafür vorgesehen Behältern, zu entsorgen. Müllentsorgung ist keine Aufgabe der Reinigung. Vereinzelt kommen manche Bewohner dieser Verpflichtung nicht nach. In diesen Fällen wird, aus hygienischen Gründen, die Müllentsorgung von der Reinigung durchgeführt, jedoch auf Rechnung des Bewohners. Ein Abzug auf der hinterlegten Kautions ist die Folge. Eine massive Steigerung des Müllaufkommens ist an den üblichen Auszugszeiten, also zum Semesterende Jänner und Juni, zu verzeichnen. Beim Auszug und bei der Abreise wird alles entsorgt was im persönlichen Gepäck keinen Platz findet. Die Objektbewirtschaftung muss in diesen Wochen, daher zusätzliche Müllentleerungen beauftragen, die Kosten bilden sich im Bewirtschaftungsbudget ab.

### **4.2.3.3 Instandhaltung**

Bei der Instandhaltung gilt, wie bereits oben angeführt, die Differenzierung zwischen der Gebäudeinstandhaltung die in der Zuständigkeit des Gebäudeeigentümers liegt

und der Instandhaltung im Mieterbereich. Der vorliegende Unterpunkt behandelt im Wesentlichen den Mieterbereich, also die direkte Beziehung zwischen Instandhaltung und Nutzer. Die Schnittstelle Gebäudeeigentümer und Generalmieter wird, hinsichtlich der Instandhaltung, später speziell behandelt.

Größtenteils handelt es sich um Kleininstandhaltung und Kleinreparaturen, die jedoch in Summe ein beträchtliches Ausmaß erreichen. Die häufige Aufgaben sind z.B. verstopfte Abflüsse reinigen, Leuchtmitteltausch, Küchen- und Badezimmerarmaturen, abgeknickte Duschschläuche und vieles mehr. Zu Beginn der Heizsaison betreffen viele Störungsmeldungen das Heizsystem, meist handelt es sich um Bedienungsfehler der Nutzer und durch entsprechende Informationen können diese Fehler behoben werden. Mit steigender Nutzungsdauer des Objektes erhöht sich der Instandhaltungsaufwand, Reparaturen bei stark beanspruchten Gegenständen treten vermehrt auf, beispielsweise Heizkörperventile, Teile der Schließanlage, Kleinreparaturen bei der Einrichtung usw. Eine enorm wichtige Angelegenheit ist die optische Pflege und Instandhaltung des Hauses. Vor allem gilt das für den Zustand der Wände, in den Wohnungseinheiten und besonders in den Allgemeinbereichen, der sorglose Umgang der Nutzer zeigt sich hier sehr deutlich.

Zur Störungsmeldung oder Schadensmeldung hat die OeAD-Wohnraumverwaltung ein flächendeckendes System eingerichtet. Der Bewohner kann per email eine Störungsmeldung an die *OeADTechnikWien* schicken, die hier eingehenden Meldungen werden dem jeweiligen Objekt zugeordnet und vor Ort bearbeitet. Weiters besteht die Möglichkeit während den Sprechstunden der Objektbetreuung, die zwei- bis fünfmal wöchentlich stattfinden, die Störungsmeldung persönlich zu deponieren; außerhalb der Sprechstunden kann der Nutzer sein Anliegen schriftlich im dafür vorgesehenen Briefkasten hinterlegen. Die eingelangten Meldungen werden von der Haustechnik zugeordnet und bearbeitet d.h. der Mangel wird durch das eigene Personal behoben, ist das nicht möglich wird eine Fremdfirma beauftragt. Bei Reparaturen in den Wohnungen ist das Personal angehalten zweimal zu läuten ehe die Wohnung betreten wird; Fremdpersonal wird immer begleitet. Rückmeldungen über den Bearbeitungsstatus an den Nutzer gibt es nicht, gegebenenfalls zufällig, wenn der Bewohner bei der Reparatur anwesend ist. Wenn es möglich ist, wird mit den betroffenen Bewohnern ein Zeitrahmen zur Durchführung der Reparatur vereinbart, insbesondere bei umfangreicheren Arbeiten. Die erledigten Störungsmeldungen werden wieder in der Haustechnik

gegengezeichnet, sodass die Arbeiten nachvollziehbar sind und auch keine Meldung entgeht.

Interne Reparaturaufträge und erfolgte Wartungen werden dokumentiert. Das Haustechnikteam des OeAD unterstützt die, vom Eigentümer beauftragten Fremdfirmen, indem sie bei planmäßigen Wartungen und Überprüfungen den Zutritt ermöglichen und über gute Objektkenntnisse verfügt.

Anlagenteilwartungen werden auch durch das eigene Haustechnikpersonal durchgeführt. Auf Grund des Umfangs ist hier der Filtertausch bei den Lüftungsgeräten in der Molkereistraße zu nennen. Die Frequenz und Dokumentation dieser Leistungen konnte nicht vollumfänglich geklärt werden.

Auch das Ausmalen der Zimmer und Wohneinheiten wird mit eigenem Personal durchgeführt. Die Arbeiten werden auch in Anwesenheit der Bewohner problemlos abgewickelt, eine vorherige Terminvereinbarung ist Voraussetzung. Üblicherweise werden Zeiten vereinbart, wenn der Nutzer außer Haus zu tun hat, sodass abends das Zimmer wieder fertig und gereinigt, also ohne Unannehmlichkeiten, zur Verfügung steht.

### **4.2.3.4 Reinigung**

Die OeAD-WohnraumverwaltungsGmbH führt in den von ihnen selbst betreuten Studentenheimen und Gästehäusern die Reinigung mit Eigenpersonal durch. Der Grund dafür könnte sein, dass neben der klassischen Objektreinigung eine Vielzahl an diversen anderen Serviceleistungen anfallen und eine Trennung schwierig ist. Bei einer Fremdvergabe würden alle diese Leistungen bewertet werden und die anfallenden Kosten könnten sich dadurch erhöhen. Die derzeit bestehenden Organisationsform hat hingegen den Vorteil, dass das Personal besser ausgelastet ist, das meint zeitlich flexibler im Objekt einsetzbar ist. Die zusätzlichen Serviceleistungen betreffen vor allem die Ausstattung der Wohnungen und Zimmer. Ein Großteil ist der Aufwand mit der Haushaltswäsche: Bettdecken, Polster, Matratzenschoner, Tagesdecken, Bettwäsche, Überzüge, Geschirrtücher, Putz- und Wischtücher, Badematten usw. sind beim Bewohnerwechsel gewaschen bereitzustellen. Die Vorhänge werden zweimal jährlich oder bei Bedarf gewaschen. Ein Teil der Haushaltswäsche wird vom eigenen Personal vor Ort gewaschen, den Rest übernehmen Großwäschereien.

## Vorstellung der einzelnen Objekte und deren Bewirtschaftung

Zum Semesterende Ende Jänner und Ende Juni finden die meisten Auszüge statt. Zu dieser Zeit ist das Reinigungsteam besonders gefordert: Komplette Reinigung der Zimmer, frische Ausstattung, Reinigung der Badezimmer und Küchen. Zur Versorgung der Haushaltswäsche gibt es in dieser Zeit keine freien internen Kapazitäten, größtenteils wird die Leistung fremd vergeben, Sachen mit weniger Dringlichkeit werden zurückgestellt. Diese Vorgehensweise stellt sicher, dass zu Spitzenzeiten kein Personal vorgehalten werden muss.

Die Unterhaltsreinigung wird einmal wöchentlich in den Wohnungen an Wochentagen ab 9.00 Uhr durchgeführt; vorher werden die Allgemeinflächen gereinigt. Das Reinigungspersonal ist wie das Haustechnikpersonal angehalten vor dem Betreten der Wohnung zweimal zu läuten, um den Bewohnern ihr Kommen anzukündigen. Die Arbeiten beginnen in der Küche, dann die Badezimmer und Toiletten, nachher werden die Zimmer gereinigt. Diese Reihenfolge wird strikt eingehalten, damit die Bewohner vorbereitet sind oder noch die Möglichkeit haben sich vorzubereiten.

Die einzelnen Aufgaben und Tätigkeiten der Reinigung sind ausreichend determiniert, ähnlich einer funktionalen Aufstellung. Das gilt für die wöchentlich durchzuführenden Arbeiten genauso wie für die monatlichen und quartalsmäßigen.

Zu den Aufgaben des Reinigungspersonals gehört auch das Prüfen der Leuchtmittel in den Wohnungen sowie die Meldung der wahrgenommenen Störungen und sonstiger notwendiger Kleinreparaturen.

Die Fensterreinigung ist ebenfalls eine Eigenleistung. Das Durchführungsintervall ist zweimal jährlich, üblicherweise April und Oktober. In dieser Zeit (knapp zwei Wochen) entfällt in den betroffenen Studentenheimen die Unterhaltsreinigung. Die Ankündigung der Fensterreinigung erfolgt mittels vorherigen Aushangs in den allgemeinen Bereichen. In dieser Ankündigung sind allerdings lediglich die bestimmten Tage und die grundsätzlichen Zeiten z.B. 8.00 Uhr bis 16.00 Uhr angeführt, eine zeitliche Einschränkung für die jeweiligen Wohnungen ist nicht ersichtlich.

Nach Auszügen wird das Zimmer gründlich gereinigt, diese Reinigung ist umfassender als die periodische Unterhaltsreinigung, hier sind auch alle Einrichtungsgegenstände mit einbezogen. Gegenstände die nicht zum Inventar gehören werden entsorgt. Die Wohneinheit und die Ausstattung werden wieder in

einen frischen, ungebrauchten Zustand gebracht. Werden in einer Wohnung mehrere Zimmer frei, sind auch die Küche und die Nassräume komplett zu reinigen. Die Küchenschränke und Kühlschränke werden innen und außen gereinigt, die Ausstattung überprüft und gegebenenfalls ergänzt. Auch wenn ein Bewohner in der Wohnung bleibt, wird diese gründliche Küchenreinigung erledigt, jedoch nach vorheriger Absprache. Ist der Nutzer nicht erreichbar, wird in der Wohnung eine schriftliche Nachricht hinterlegt, die den Bewohner über die geplante Reinigung in Kenntnis setzt.

Eine Grundreinigung oder besondere Pflege der Fußböden findet nicht statt. Hauptsächlich sind Parkettböden verlegt; auch die PVC-Beläge in den Küchen im Objekt Simmeringer Hauptstraße, werden aus organisatorischen Gründen nicht grundgereinigt.

#### **4.2.3.5 Sonstige Dienstleistungen**

Die Betreuung der Innenhöfe und Außenbereiche, die zum Nutzungsbereich der Studentenheime gehören, wird von der OeAD-WohnraumverwaltungsGmbH, in Absprache mit den Eigentümern, als Eigenleistung durchgeführt. Pflege der Grünanlagen und kehren der Gehwege sind die hauptsächlichen Aufgaben. Der Winterdienst, Schneeräumung und Eisfreihalten eingeschlossen, ist eine Obliegenheit der Eigentümer und wird von diesen als Fremdleistung zugekauft.

Das Schlüsselmanagement ist bei den Studentenheimen und Gästehäusern des OeAD eine komplexe Materie, die auch aber nicht nur, objektbezogen abgewickelt wird. Details für die vorgestellten Objekte konnten nicht eruiert werden.

Die OeAD-WohnraumverwaltungsGmbH hat für ihre Nutzungsobjekte ein/e Brandschutzbeauftragte/r bestellt.

## 5 Facility Management

### 5.1 Begriffe und Definitionen

Facility Management wird je nach Ansatz verschieden definiert. Die Definition des Deutschen Institutes für Normung (DIN) in der DIN EN 15221-1<sup>33</sup> für Facility Management: *„Integration von Prozessen innerhalb einer Organisation zur Erbringung und Entwicklung der vereinbarten Leistungen, welche zur Unterstützung und Verbesserung der Effektivität der Hauptaktivität der Organisation dient“*. Den Anwendungsbereich beschreibt die DIN EN 15221-1 in Punkt 3: *Der Anwendungsbereich des Facility Managements kann in Bezug auf den Bedarf des Auftraggebers in zwei Hauptgruppen unterteilt werden:*

- *Fläche und Infrastruktur*
- *Mensch und Organisation*

*„Mit der Fokussierung auf den Bedarf wird die Kundenorientierung des Facility Managements unterstrichen. [...] Das Grundprinzip des Facility Managements besteht im ganzheitlichen Management auf strategischer und taktischer Ebene, um die Erbringung der vereinbarten Unterstützungsleistungen (Facility Services) zu koordinieren. Dies erfordert spezielle Facility Management-Kompetenzen und unterscheidet das Facility Management von der isolierten Erbringung einer oder mehrerer Dienstleistungen.“*

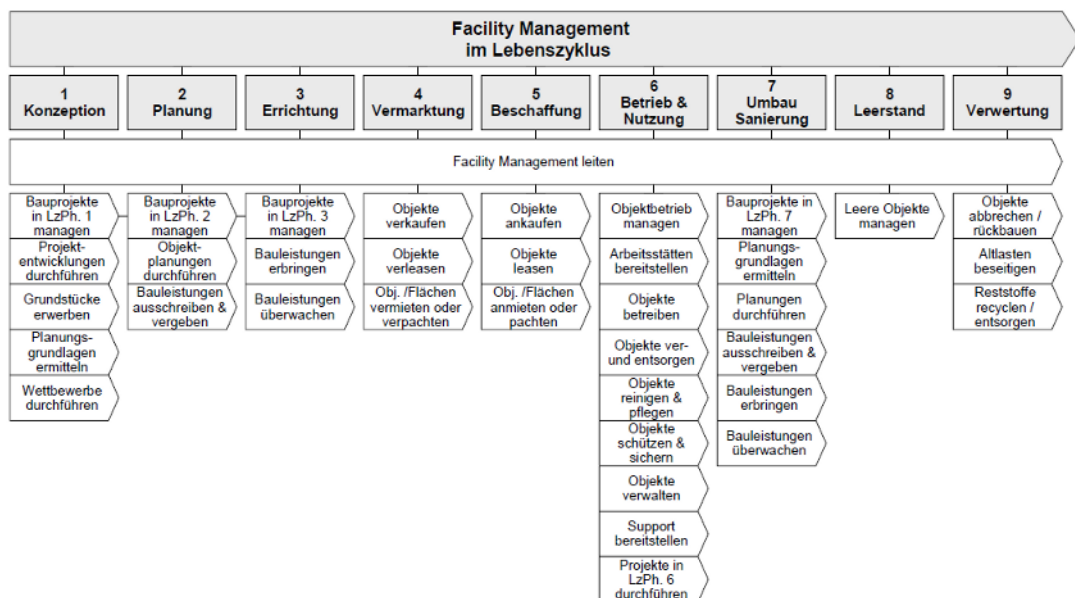
Der Deutsche Verband für Facility Management definiert in der GEFMA 100-1<sup>34</sup> folgendermaßen *„Facility Management (FM) ist eine Managementdisziplin, die durch ergebnisorientierte Handhabung von Facility Services im Rahmen geplanter, gesteuerter und beherrschter Facility Prozesse einer Befriedigung der Grundbedürfnisse von Menschen am Arbeitsplatz, Unterstützung der Unternehmens-Kernprozesse und Erhöhung der Kapitalrentabilität bewirkt. Hierzu dient die permanente Analyse und Optimierung der kostenrelevanten Vorgänge rund um bauliche und technische Anlagen, Errichtungen und im Unternehmen erbrachte (Dienst-) Leistung, die nicht zum Kerngeschäft gehören“*.

---

<sup>33</sup> DIN EN 15221-1, 2006: 5 ff

<sup>34</sup> GEFMA 100-1, Entwurf 2004: 3

Beide Definitionen stellen auf die Prozesse rund um Gebäude und gebäuderelevante Anlagen ab; der Fokus ist unterschiedlich. Die EN 15221-1 nennt die Hauptgruppen Fläche und Infrastruktur / Mensch und Organisation. Die GEFMA 100-1 stellt die Erhöhung der Kapitalrentabilität in den Vordergrund. Der zeitliche Rahmen für die verschiedenen und sich wiederholenden FM-Prozesse erstreckt sich über den gesamten Lebenszyklus der Immobilie, von der Entstehung bis zum Abriss. Die GEFMA 100-1 und 100-2 stellen die Lebenszyklusphasen mit den FM-Hauptprozessen graphisch dar.



**Abbildung 47: Lebenszyklusphasen (lineare Darstellung) mit FM-Hauptprozessen**  
**Quelle: GEFMA 100-1 2004 S.7**

Leistungsbereiche des FM, die ausschließlich in der Nutzungsphase und in der Leerstandphase auftreten, werden als Gebäudemanagement zusammengefasst und umfassen:

- Technisches Gebäudemanagement
- Strukturelles Gebäudemanagement
- Kaufmännisches Gebäudemanagement
- Flächenmanagement

Die DIN 32736<sup>35</sup> definiert Gebäudemanagement als

*„Gesamtheit aller Leistungen zum Betreiben und Bewirtschaften von Gebäuden einschließlich der baulichen und technischen Anlagen auf der Grundlage ganzheitlicher Strategien. Dazu gehören auch die*

<sup>35</sup> DIN 32736, 2000: 1

*infrastrukturellen und kaufmännischen Leistungen.*

*Gebäudemanagement zielt auf die strategische Konzeption, Organisation und Kontrolle, hin zu einer integralen Ausrichtung der traditionell additiv erbrachten einzelnen Leistungen“.*

Die Norm stellt auch die verschiedenen Leistungen im Rahmen der jeweiligen Managementdisziplin dar, demonstrativ und ohne Anspruch auf Vollständigkeit.

Den vorangegangenen Definitionen folgend ist erkennbar, dass Facility Management als Teil im Real Estate Management angeordnet ist. Der Anwendungsbereich des FM sind primär gewerblich und industriell genutzte Immobilien. Die Anwendungsbereiche im Wohnbau sind klar begrenzt, lediglich Organisationen die hauptsächlich gewerblich und/oder industriell genutzte Objekte bewirtschaften und darüber hinaus einige Wohnbauten besitzen wenden ihre FM-Prozesse partiell auf diese Objekte an.

## **5.2 Facility Management im Wohnbau**

Nachdem Facility Management für die immobile Arbeitswelt entwickelt wurde, lassen sich die FM-Prozesse nur bedingt auf den Wohnbau anwenden. Die GEFMA 100-1 widmet sich dem Thema „*FM in der Wohnungswirtschaft*“<sup>36</sup> und sieht für die erfolgreiche Anwendung einen Modifizierungsbedarf und meint „*die Anforderungen an das FM sind hierbei entsprechend anzupassen*“. Darüber hinaus wird das spezielle Problemfeld erläutert.

Untersucht man die Anwendbarkeit des FM auf den Wohnbau konsequent und im Ablauf der Lebenszyklusphasen gemäß GEFMA 100-1, so zeigt sich die Anwendbarkeit, von diversen Hilfestellungen abgesehen, im Wesentlichen in der Betriebs- und Nutzungsphase. Diese zu erbringenden FM-Leistungen können auf das Gebäudemanagement zurück geführt werden. Die Leistungen und Abläufe wie sie in der DIN 32736 treffen im hohen Maße auf die Wohnungswirtschaft zu, lediglich die Schwerpunkte differieren. Der Funktionsbereich Flächenmanagement findet im klassischen Wohnbau keine Anwendung, bei Objekten mit temporärer Wohnungsnutzung kann das Flächenmanagement eine Rolle spielen, wenn auch eine untergeordnete.

---

<sup>36</sup> GEFMA 100-1, Entwurf 2004:10



### **5.2.1 FM-Leistungen im Temporären Wohnen**

Im Vergleich zum klassischen Wohnbau bietet der professionelle Einsatz von Gebäudemanagement in Objekten mit temporärer Wohnungsnutzung ein umfassenderes Betätigungsfeld. Schon der Grad und die Intensität der Bewirtschaftung verlangen eine effektive Methode, beispielsweise werden hier Dienstleistungen angefordert, die der Nutzer im klassischen Wohnbau als Eigenleistung erledigt, plakatives Beispiel ist die Reinigung im privaten Wohnbereich.

Auch das Facility Management im Lebenszyklus gemäß GEFMA 100-1 bietet für die Nutzung *Temporäres Wohnen* ein breiteres Spektrum als im klassischen Wohnbau. Der Hauptanwendungsbereich ist üblicherweise in der Prozessphase 6 Betrieb & Nutzung, die Lebenszyklusphasen 7 Umbau, Sanierung und 8 Leerstand werden, je nach dem bestimmten Nutzungskonzept, gleichfalls tangiert jedoch in geringerem Ausmaß. In den Prozessphasen Konzeption, Planung, Errichtung, Vermarktung Beschaffung und Verwertung wird das Facility Management bei temporären Wohnungsnutzungen eher eine beratende Funktion ausüben.

## **5.3 Analyse des Ist-Zustandes**

Im Folgenden wird das Facility Management bzw. das Gebäudemanagement wie es gegenwärtig in den vorgestellten Objekten praktiziert wird, einer genaueren Analyse unterzogen. Zum einen gilt die Betrachtung den Strukturen, Abläufen und der Abwicklung im Allgemeinen und zum anderen wird die unmittelbare Kontakt mit dem Nutzer untersucht.

Die einzelnen Leistungen werden in Anlehnung an die DIN 32736 Gebäudemanagement und darüber hinaus die möglichen FM-Leistungen der GEFMA 100-1 (Lebenszyklusphasen) eruiert.

### **5.3.1 Seniorenzentrum Spallerhof**

Vorab kann festgestellt werden, dass das Facility Management, besonders das Gebäudemanagement des Seniorenzentrums Spallerhof in den bestehenden Strukturen sehr gut bewerkstelligt wird. Auch für den Besucher wirkt die Liegenschaft zur Gänze gepflegt und instandgehalten, dies gilt für die Innenräume und Außenbereiche gleichermaßen. Die Abläufe im Operativen sind bestmöglich an die Nutzer- und Bewohnerbedürfnisse angepasst. Das Betreiben der baulichen und technischen Anlagen erfolgt im notwendigen Ausmaß unter dem Aspekt der ständigen Versorgungssicherheit und der Nachhaltigkeit. Beim Technischen

Gebäudemanagement, d.h. beim Betreiben der technischen Anlagen hat die Versorgungssicherheit höchste Priorität; kurzfristige Kostenfaktoren sind nachrangig. Das Bedienen, Überwachen, Steuern, Regeln und Instandhalten der Anlagen wird planmäßig durchgeführt; die Einhaltung von Betriebsvorschriften ist Standard. Störungsbehebungen und Reparaturen werden, sofern diese in Eigenleistung erledigt werden können, innerhalb eines halben Tages abgewickelt. Auch bei der Störungsbehebung durch Fremddienstleister wird je nach Dringlichkeit auf rasche Durchführung geachtet.

Bestandsunterlagen, Abnahmen- und Wartungsprotokolle sind evident und auf aktuellem Stand. Verbrauchsdaten werden beobachtet. Energiemanagement spielt noch eine untergeordnete Rolle. Informationsmanagement nach Definition der DIN 32736 ist nur partiell im Einsatz.

Modernisierungen, Sanierungen und Umbauten werden laufend durchgeführt. Bei den derzeitigen Umbauten geht es darum den gesetzlichen Anforderungen zu entsprechen und Einzelzimmer statt Mehrbettzimmer einzurichten. Eine kurzfristige Wirtschaftlichkeit (Umbaukosten) steht nicht im Vordergrund, vielmehr eine langfristige und nachhaltige Investition auch im Sinne der Bewirtschaftung unter den Nutzeranforderungen. Gewährleistungsverfolgung und Qualitätskontrolle der zugekauften Leistungen ist Grundsatz und wird zielstrebig durchgeführt.

Leistungen des Infrastrukturellen Gebäudemanagements entsprechend der DIN 32726 treffen auf das Seniorenzentrum nur teilweise zu. Verpflegungsdienste sind nicht Aufgabe der FM-Abteilung. Die Küche am Standort Spallerhof ist als eigene Abteilung geführt und versorgt die Bewohner; das Buffet im Haus 1 ist verpachtet. Weitere Leistungen die nicht in das Aufgabengebiet des FM fallen oder auch als eigene Leistung am Standort nicht notwendig sind: DV-Dienste, interne Postdienste, Kopier- und Druckereidienste, Umzugsdienste, Parkraumbetreiberdienste und Waren- und Logistikdienste. Bei den Gärtnerdiensten wird auf die Infrastruktur der Stadt Linz zurück gegriffen. Die großzügige Parkanlage, in die das Seniorenzentrum eingebettet ist, wird vom Stadtgartenamt gepflegt. Lediglich außertourliche Maßnahmen koordiniert das FM. Hausmeisterdienste und ähnliche Leistungen werden durch das Eigenpersonal abgedeckt und zügig erledigt.

Einen umfassenden Teil des Infrastrukturellen Gebäudemanagements nimmt die Objektreinigung ein. Die Reinigung wird von einem Fremddienstleister durchgeführt. Reinigungspläne und Intervalle für die Unterhalts- und Fensterreinigung sind

vorgegeben. Größte Bedeutung wird den Hygienebestimmungen, die von der Pflegeleitung auferlegt werden, und der unmittelbaren Abwicklung bei den Bewohnern beigemessen. Bei Grundreinigungen insbesondere Bodengrundreinigungen, die für die Bewohner - durch die erhebliche Störung des üblichen Tagesablaufs - eine Belastung darstellen, werden die Intervalle möglichst gestreckt. Aus diesen Gründen wird auch bei der Materialwahl der Beläge auf Haltbarkeit und Pflegeleichtigkeit Wert gelegt. Der Abstimmungsbedarf zwischen Reinigung und Pflege ist permanent, das Befinden der Bewohner hat Vorrang. Die Außenflächen werden in den Sommermonaten ebenfalls von der Fremdreinigung mit betreut, Abfälle werden eingesammelt und die befestigten Flächen gekehrt.

Leistungen die Sicherheitsdienste betreffen sind Feuerwehr und vorbeugender Brandschutz. Der Kontakt mit der Linzer Berufsfeuerwehr ist ein ständiger. Vorbeugender Brandschutz ist aus technischer Sicht Aufgabe des Facility Managements, sämtliche Agenden werden abgedeckt, einschließlich der wiederkehrenden Prüfungen. Wie bereits oben erwähnt, werden Brandschutzbeauftragte und Brandschutzwarte aus allen hier tätigen Berufsgruppen rekrutiert, die Organisation und die Verantwortung liegen beim FM. Dieses Brandschutzteam sorgt für die Einhaltung der Brandschutzordnung, führt Eigenkontrollen durch und auch Brandschutzunterweisungen und wiederkehrende Feuerlöschübungen.

Winterdienste, also den sicheren Zugang zur Liegenschaft und zu den Objekten gewährleisten, Schneeräumen und Streudienste werden im SZL durch einen Fremddienstleister erledigt.

Zentrale Telekommunikationsdienste reduzieren sich im Wesentlichen auf die technische Anlagenbetreuung. Das eingesetzte Fremdpersonal ist mit den Portierdiensten und der Telefonvermittlung beauftragt, die personelle Zuständigkeit liegt beim Facility Management.

Ver- und Entsorgen: Für die Versorgung der Liegenschaft ist das Facility Management zuständig dazu zählen, die Anbindung an die städtische Infrastruktur, Strom, Wasser, Fernwärme sowie die Hilfs- und Betriebsstoffe zur Verwendung im eigenen Aufgabenbereich. Bei der Entsorgung betrifft es Abwasser und Müll. Grundsätzlich gilt Mülltrennung, das Einsammeln erfolgt in Zuge der Unterhaltsreinigung. Medizinische Abfälle z.B. Injektionsnadeln, Verbandsmaterialien usw. werden gesondert, in eigenen Behältern, gesammelt und getrennt entsorgt.

Küchenabfälle unterliegen den ebenso besonderen Auflagen und werden separat in Tanks gelagert und abgeholt. Der übliche Hausmüll wird getrennt gesammelt und von der städtischen Müllabfuhr abtransportiert.

Jeder Standort der Seniorenzentren Linz hat einen Abfallbeauftragten bestellt, die Person wird aus den eigenen Reihen nominiert.

Leistungen des Kaufmännischen Gebäudemanagements nach Definition der DIN 32736 werden im Seniorenzentrum Spallerhof nur rudimentär abgebildet. Das Beschaffungsmanagement sowie die Kostenplanung und –kontrolle erstreckt sich lediglich über das eigene Aufgabengebiet der Abteilung Facility Management. Grundsätzlich gibt es einen zentralen Rechnungseingang der alle Aktivitäten des Seniorenzentrums betrifft, eine lückenlose und fristgerechte Kontrolle durch das FM ist daher nicht immer möglich.

Vertragsmanagement im Rahmen des Gebäudemanagements, also gestalten und überwachen von Verträgen, erfolgt durch die FM-Leitung.

Flächenmanagement wird im notwendigen Ausmaß betrieben. Raumbücher werden aktuell gehalten, Fokus ist hier die Serviceorientierung und Anlagenorientierung. Ein immobilienwirtschaftlich orientiertes Flächenmanagement ist auf Grund der Nutzung nicht anwendbar.

Darüber hinaus werden vom FM noch weitere Aufgaben bearbeitet, bspw. Leerstandmanagement oder auch Beratungsleistungen in der Planung.

### **5.3.2 Studentenheime des OeAD**

Die Analyse des praktizierten Facility Managements und Gebäudemanagements der Studentenheime und Gästehäuser des OeAD in Anlehnung an die DIN 32736 ist ungleich schwieriger. Ausschlaggebend dafür ist in erster Linie die vertragliche Konstruktion Gebäudeeigentümer und Generalmieter und die daraus resultierenden, abgeleiteten und vereinbarten Leistungen. Dadurch existiert eine Aufteilung der Aufgabenbereiche und eine Zerstückelung der Zuständigkeiten, die den Objekten nicht immer zuträglich sind. Im Folgenden ist es daher unerlässlich zwischen Gebäudeeigentümer, Generalmieter und Nutzer zu differenzieren.

Das Technische Gebäudemanagement würde zur Gänze in den Zuständigkeitsbereich der Gebäudeeigentümer fallen. Doch schon beim Betreiben der baulichen und technischen Anlagen zeigt sich die Zersplitterung der Aufgaben: Im

Wesentlichen werden die Aufgaben, insbesondere die gesetzlich vorgeschriebenen Prüfungen von den Gebäudeeigentümern wahrgenommen und organisiert; dennoch werden bestimmte Tätigkeiten vom Generalmieter durchgeführt. Das Bedienen der Anlagen muss schon aufgrund der Anwesenheit vor Ort, durch das Eigenpersonal erfolgen. Über die Qualifikation und den Ausbildungsstand des technischen Personals liegen keine weiteren Informationen vor, lediglich die Bezeichnung Haustechniker. Beispielsweise werden Wartungsarbeiten wie das Wechseln der LüftungsfILTER vom Eigenpersonal des OeAD erledigt. Die Dokumentation dieser Arbeiten ist eher fraglich, auch auf Nachfrage konnten die Wartungsintervalle nicht geklärt werden. Hinsichtlich Wartung, Instandhaltung und Dokumentation ist das optimale Betreiben der technischen Anlagen eher zweifelhaft. *Smutny/Treberspur*<sup>37</sup> bestätigen diese Vermutung. Bei der Objektbegehung in der Simmeringer Hauptstraße sind mehrere schadhafte Fensterprofile aufgefallen, diese Beschädigungen sind mit sehr großer Wahrscheinlichkeit, auf einen Wartungsmangel zurückzuführen.

Eine Bestandsdokumentation ist sicherlich bei den Gebäudeeigentümern evident, wieweit diese aktuell gehalten wird ist nicht überprüfbar. Energiemanagement im Sinne einer Analyse und Energieperformance wurde in der Molkereistraße durchgeführt.<sup>38</sup> Darüber hinaus werden die Energiekosten den Gebäudeeigentümern in Rechnung gestellt und der Generalmieter erhält die Vorschreibung über die Betriebskosten. Ein Energiemanagement gemäß DIN 32736 wird nicht umgesetzt. Gleiches gilt für das Informationsmanagement.

Modernisieren und Umbauen findet auch auf Grund der relativ neuen Objekte keine Anwendung. Beim Sanieren ist jedenfalls der optische Eindruck in den Allgemeinbereichen zu erwähnen. Eine permanente Sanierungsleistung ist das Ausmalen. Auf Grund der Nutzung und der kurzen Verweildauer der Bewohner wird diesbezüglich ein sehr sorgloser Umgang gepflegt; im Studentischen Wohnen ist es ein generelles Problem. Dennoch ist der Betreiber angehalten ein Maß zu finden, dass dem sorglosen Umgang Einhalt gebietet und die Nutzer nicht zu noch mehr Sorglosigkeit „einlädt“. Die Hemmschwelle eine saubere Wand zu verunstalten liegt höher, als bei bereits verschmutzten Wänden. Wenngleich dies eine besondere

---

<sup>37</sup> Smutny / Treberspur 2007: 92

<sup>38</sup> Smutny / Treberspur 2007: 92

Herausforderung für den Betreiber ist und echte Grenzen aufzeigt, nicht nur im finanziellen sondern auch und besonders in der Abwicklung.

Das Ausmalen der Wohneinheiten, Gemeinschaftsflächen und auch Zimmer erfolgt durch das eigene Personal des OeAD. Hier werden vorab mit den Bewohnern Termine vereinbart und im Falle eines Zimmers werden diese Arbeiten tagsüber erledigt, sofern der Bewohner außer Haus ist. Am Abend steht dieser Raum wieder gereinigt zur Verfügung.

Das Technische Gebäudemanagement ist bei den Beispielobjekten nicht optimal organisiert. Es ist davon auszugehen, dass die Gebäudeeigentümer im Rahmen ihres Kerngeschäftes über die notwendige Infrastruktur verfügen und ein qualifiziertes technisches Gebäudemanagement zu administrieren ist oder wäre. Gegebenenfalls müsste der Generalmieter die Leistungen mit mehr Nachdruck einfordern, was aber wieder ein stärkeres Engagement im technischen Bereich voraussetzt.

Ein Punkt der hier anschließt, ist die Verfolgung der Gewährleistung. Der Gebäudeeigentümer ist auf eine Mangelmeldung seiner Mieter, hier Generalmieter, angewiesen, um eine Mangel bei seinen Vertragspartner geltend zu machen. Davon ausgenommen sind Störungen und Mängel die im Zuge von eigenen Wartungen erkannt werden und meist gleich behoben oder wenigstens weiterbearbeitet werden. Unterbleibt die Meldung an den Eigentümer oder erfolgt eine eventuelle Störungsbeseitigung auf andern Weg, erlöschen die Gewährleistungsansprüche. Ein derartiges Vorgehen kann erhebliche Folgekosten nach sich ziehen. Ob und wie die Mangelmeldung in den beschriebenen Objekten an die Eigentümer funktioniert, konnte nicht in Erfahrung gebracht werden.

Beim Infrastrukturellen Gebäudemanagement treffen auch nur einige Teilleistungen gemäß DIN 32736 auf das Studentische Wohnen zu. Auch bei den infrastrukturellen Leistungen gibt es Sonderregelungen zwischen den Gebäudeeigentümern und dem Generalmieter. Gärtnerdienste werden vom OeAD-Personal abgewickelt und mit den Eigentümern gegenverrechnet. Die Gärtnerdienste beschränken sich auf die begrünten Innenhöfe; der größte Aufwand ist das Rasenmähen.

Unter Hausmeisterdienste fallen in den Studentenheimen die Vielzahl an Kleinreparaturen und technischen Services, die vorrangig in den Wohneinheiten auftreten. Dazu wurde vom OeAD ein flächendeckendes Meldesystem installiert,

das bereits oben im Punkt 4.2.3.3 beschrieben ist. Die Allgemeinflächen werden genauso bewirtschaftet mit dem Unterschied, dass es keine oder nur selten Störungsmeldungen gibt, hier gilt Eigeninitiative.

Der umfangreichste Teil des Infrastrukturellen Gebäudemanagements sind die „Reinigungs- und Pflegedienste“ laut DIN 32736<sup>39</sup> umfassen sie die „Gesamtheit der Leistungen zur Reinigung und Pflege von Gebäude/Liegenschaften und Außenanlagen wie:

- *Unterhaltsreinigung;*
- *Glasreinigung;*
- *Fassadenreinigung;*
- *Reinigen der Außenanlagen;*
- *Pflegemaßnahmen für Böden und Flächen“*

Die Objektreinigung wird von der OeAD-WohnraumverwaltungsGmbH mit eigenem Personal durchgeführt. Der Personalstand ist objektabhängig, in der Simmeringer Hauptstraße sind bspw. knapp 80 Wochenstunden (2 Personen je 35 Wochenstunden) kalkuliert, im Gästehaus Molkereistraße ca. 160 Wochenstunden. Das Reinigungspersonal hat, wie oben in Punkt 4.2.3.4 beschrieben, neben der klassischen Unterhaltsreinigung eine Fülle an zusätzlichen Serviceleistungen zu bewerkstelligen. Der Großteil davon betrifft die Ausstattung der Wohnungen. Die Einteilung der Unterhaltsreinigung unterscheidet nach Allgemeinflächen, die in den Morgenstunden gereinigt werden und nach Wohneinheiten. Die Wohnungen, die gemeinschaftlich genutzten Räume wie Küche und Nassräume und die Einzelzimmer werden einmal wöchentlich, ab 9.00 Uhr gereinigt. Die notwendigen Aufgaben und die einzelnen Tätigkeiten sind genau vorgegeben. Aus Sicht der Bewohner fehlt ein bestimmter Zeitrahmen, wann mit dem Eintreffen des Reinigungspersonal in der Wohnung zu rechnen ist.

Bei Nutzerwechsel, also beim Auszug eines Bewohners, wird das Zimmer gründlich gereinigt; z. B. Schränke innen und außen. Ziehen innerhalb einer Wohneinheit mehrere Bewohner aus, werden auch die gemeinschaftlich genutzten Räume gründlich gereinigt. Das Wechseln der Ausstattung ist obligatorisch.

Die Fensterreinigung erfolgt zweimal jährlich und wird auch vom Eigenpersonal durchgeführt. Für diese Aufgabe ist eine Zeitspanne von ca. zwei Wochen kalkuliert,

---

<sup>39</sup> DIN 32736, 2008: 5

in dieser Zeit entfällt die wöchentliche Unterhaltsreinigung in den Wohnungen. Die Fensterreinigung wird mittels Aushang angekündigt, ein bestimmter Zeitpunkt oder eine bestimmte Zeitspanne, wann in welcher Wohnung die Reinigung stattfindet, ist daraus nicht ersichtlich. Im Zuge der Fensterreinigung werden auch die Vorhänge gewaschen.

*Zusätzliche Pflegemaßnahmen für Böden oder Flächen* sind in den Studentenheimen und Gästehäusern des OeAD nicht vorgesehen. Eine Regelung die sich, insbesondere aus dem Aspekt der intensiven Nutzung im Studentischen Wohnen, nachteilig auf die Materialien auswirkt; die Haltbarkeit und Lebensdauer leidet erfahrungsgemäß.

Die Reinigung der Außenanlagen wird gleichfalls vom OeAD-Personal durchgeführt und den Gebäudeeigentümern verrechnet. Lediglich für den Winterdienst, haben die Eigentümer Fremddienstleister beauftragt und so die Haftungsfrage ausgelagert.

Bei den Sicherheitsdiensten sind alleinig die Punkte Feuerwehr und vorbeugender Brandschutz relevant. Die OeAD-Wohnraumverwaltung hat eine/n Brandschutzbeauftragte/n bestellt. Nähere Informationen liegen nicht vor.

Das Ver- und Entsorgen der Objekte wird weitgehen über die Eigentümer abgewickelt, betrifft es doch hauptsächlich Energielieferungen. Strom, Wasser, Fernwärme wird von den städtischen Anbietern bezogen, gleiches gilt auch für die Abwasserentsorgung. Bei der Müllentsorgung wird ebenfalls auf den städtischen Dienstleister vertraut. Die Kosten trägt der Gebäudeeigentümer und die Verrechnung an den Generalmieter erfolgt über die Betriebskostenabrechnung.

Das Einsammeln der Abfälle erledigt in den Allgemeinbereichen die Reinigung, für den Hausmüll in den Wohnungen sind die Bewohner selbst verantwortlich. In Ausnahmefällen transportiert das Reinigungspersonal den Hausmüll der Bewohner in den Müllraum, jedoch auf Kosten der Verursacher. Wieweit eine Mülltrennung durchgeführt wird, ist vom jeweiligen Nutzer abhängig. Eine Trennung strikt nach den städtischen Empfehlungen, lässt sich im Studentischen Wohnen erfahrungsgemäß nicht lückenlos umsetzen.

Leistungen des Kaufmännischen Gebäudemanagements und Flächenmanagements in der Definition und Vorgabe der DIN 32736 finden in der OeAD-WohnraumverwaltungsGmbH auf Objektebenen nicht statt. Einzelleistungen, wie z.B. im Beschaffungsmanagement beschrieben, werden zentral bearbeitet.



## **5.4 Diskussion der erhobenen Herangehensweisen**

### **5.4.1 Seniorenzentrum Spallerhof**

Das Facility Management und das Gebäudemanagement werden im Seniorenzentrum Spallerhof, im Rahmen der bestehenden Strukturen, weitgehend professionell durchgeführt. In Teilbereichen besteht noch etwas Potential. Die Personaleinsatz ist gut geplant, insbesondere die Aufteilung der Fremd- und Eigenleistungen, auch die Kosten werden abgewogen; die Qualifikation der eingesetzten Mitarbeiter wird gleichfalls hinterfragt. Beim Technischen Gebäudemanagement steht die lückenlose Versorgungssicherheit im Vordergrund. Die Wartungen, Inspektionen und Instandsetzungen werden daher regelmäßig und planmäßig durchgeführt, präventive Maßnahmen werden bevorzugt. Die gesetzlichen Prüfungen erfolgen termingerecht. Die Dokumentation ist evident.

Energiemanagement wird im Seniorenzentrum kaum angewandt und umgesetzt.

Besonderheiten die sich aus der spezifischen Nutzung ergeben werden im Facility Management bestmöglich umgesetzt, die Bedürfnisse der Bewohner stehen im Vordergrund und auch die damit in Verbindung stehenden Anforderungen aus der Pflege. Bei der Abwicklung der notwendigen Arbeiten konnten Vorgehensweisen entwickelt werden, die die Bewohner weitgehend vor unmittelbaren Beeinträchtigungen und Störungen bewahren. Dennoch können Störungen nicht vollständig ausgeschlossen werden, hier wird mit Information und Kommunikation Vorsorge getroffen.

Einen sehr hohen Stellenwert im Seniorenzentrum Linz hat der Brandschutz. Die Schaffung der Brandschutzteams, insbesondere deren Zusammensetzung aus allen Bereichen, sichert ein breites Verständnis für die erforderlichen Maßnahmen. Diese Vorgehensweise ist ein recht innovatives Modell.

Die Leistungen im Infrastrukturellen Gebäudemanagement werden in gleicherweise professionell realisiert. Die Objektreinigung wird von Fremdpersonal ausgeführt, die Leistungen und Kosten werden laufend intern bewertet, Qualitätskontrollen sind obligatorisch. Leistungskürzungen, Umschichtungen, eine Umstellung von Funktionsorientierung auf Ergebnisorientierung steht ebenso zur Diskussion. Bei der Durchführung der Reinigung gilt es auch den Abstimmungsbedarf mit der

Pflegeleitung hinsichtlich der Hygienebestimmungen einzuhalten. Die Abwicklung der Objektreinigung entspricht der Norm.<sup>40</sup>

Die eintreffenden Störungsmeldungen und Kleinreparaturen werden meist binnen einiger Stunden erledigt, sofern kein zusätzlicher Aufwand wie z.B. Anforderung einer Fremddienstleistung oder Ersatzteilbeschaffung, notwendig ist. Ein Schwachpunkt ist, dass manche Schäden sehr spät oder nicht gemeldet werden. Ein sorgloser Umgang mit dem Objekt ist auch bei den eigenen Mitarbeitern anzutreffen, oft fehlt die Wahrnehmung und manchmal wird die Störungsmeldung einfach vergessen. Die Abteilung Facility Management müsste daher das eigene Personal zu regelmäßigen Rundgängen und Begehungen in den Objekten entsenden; der Personalstand erlaubt dieses Vorgehen selten.

Die Betreuung der Außenflächen wird sowohl im Sommer als auch im Winter programmgemäß und recht klaglos abgewickelt. Die infrastrukturelle Ver- und Entsorgung der Liegenschaft, im Aufgabenbereich des FM weist, trotz der umfangreichen Sonderregelungen, keine Mängel auf.

Ein erwähnenswerter Punkt im FM ist das Erstellen und Verteilen der sogenannten Notfalllisten. Neben der praktischen Funktion ist der psychologische Wert nicht zu unterschätzen.

### **5.4.2 Studentenheim und Gästehaus des OeAD**

Die Bewirtschaftung des Studentenheimes und des Gästehauses des OeAD ist aus Sicht eines Facility Managements und Gebäudemanagements kaum strukturiert. Die einzelnen Aufgaben und Tätigkeiten sind in sich organisiert, es ist eine Abwicklung nebeneinander. Eine Strategie oder auch eine Koordination im Sinne eines Gebäudemanagements ist nicht gegeben. Die Hauptaufgabe scheint in der Erledigung der anfallenden Arbeiten zu liegen, auf die Bedürfnisse der Nutzer und auch auf eine nachhaltige Bewirtschaftung der Objekte mit dem Fokus auf lange Lebensdauer wird wenig Rücksicht genommen.

Im Detail: Eine echte Schwachstelle stellt die Schnittstelle und Aufgabenverteilung zwischen Gebäudeeigentümer und Generalmieter dar. Das Technische Gebäudemanagement wird von den Eigentümern als klassischer Wohnbau abgewickelt, auf die Anforderungen die sich aus der besonderen Nutzung ergeben,

---

<sup>40</sup> vgl. ÖNORM D2200 (2009)  
ÖNORM D2201 (2009)

wird nicht Bezug genommen. Zum Nachteil der Objekte. Denn gerade aus der intensiven Nutzung im *Temporären Wohnen* erhöht sich der Wartungs- und Instandhaltungsbedarf. Die Aufteilung der Wartung zwischen Eigentümer und Generalmieter bei den Lüftungsgeräten hätte auch Optimierungspotential. In diesem Zusammenhang ist auch die Gewährleistungsverfolgung zu erwähnen; fraglich ist, ob eventuelle Mangelmeldungen an den Eigentümer rechtzeitig herangetragen werden. Die gesetzlichen Prüfungen werden wohl rechtzeitig und termingerecht durchgeführt.

Eine Instruktion oder Bedienungsanleitung im Umgang mit der Haustechnik, die sich an den Nutzer richtet, gibt es nur ansatzweise für das Passivhaus Molkereistraße. Die Broschüre in deutscher und englischer Sprache ist gegebenenfalls für den Bewohner nicht ausreichend genug. Die komplexe Anwendung bräuchte eine besser verständliche Form, um den Bewohnern mehr Sicherheit in der Bedienung und Anwendung zu geben. Auf Grund der meist kurzen Verweildauer kann bei der Bedienung kein nachhaltiger Lerneffekt erzielt werden; hat der Nutzer die richtigen Einstellungen gefunden, steht er meist kurz vor der Abreise. Die energiesparenden Techniken können daher nicht in ihrem vorgesehenen Umfang genutzt werden.

Bei den Hausmeisterdiensten und Kleinreparaturen ist das Störungsmeldesystem flächendeckend umgesetzt; fraglich ist jedoch, ob der temporäre Nutzer über diese Information verfügt und auf das System zugreifen kann? Die letztliche Durchführung der Reparaturen scheint zu funktionieren, eine bessere Information an die Nutzer wäre wünschenswert und betrifft vor allem die Arbeiten in den privaten Räumen. Hat beispielsweise der Bewohner die Störung selbst gemeldet, so rechnet er mit dem Kommen eines Haustechnikers; wurde der Mangel von anderen festgestellt, etwa dem Reinigungspersonal, so ist das Eintreffen eines Haustechnikers für den Bewohner möglicherweise überraschend.

Die Objektreinigung ist innerhalb der betreffenden Gebäude gut geplant, dies gilt besonders, wenn die zusätzlich zu erbringenden Services berücksichtigt werden und die umfangreichen Aufgaben zu Zeiten der häufigsten Auszugstermine in denen der höchsten Bewohnerwechsel stattfinden. Die Reihenfolge der Reinigung innerhalb der Wohneinheiten ist gut überlegt, lediglich die grundsätzliche Information, wann und in welcher Zeitspanne die Unterhaltsreinigung durchgeführt wird, fehlt. Dieser Informationsmangel fällt auch bei der Fensterreinigung auf. Dass während der Durchführung der Fensterreinigung die Unterhaltsreinigung entfällt ist

diskussionsbedürftig. Das gänzliche Unterlassen der Bodengrundreinigungen und Pflegemaßnahmen im Sinne der Norm, verkürzt die Lebensdauer der Bodenbeläge wesentlich, besonders bei der bestehenden intensiven Nutzung.

Die Materiauswahl der Bodenbeläge in den Küchen Molkereistraße (Parkett) ist aus der Perspektive der Nutzung und der Bewirtschaftung suboptimal. Abnutzungserscheinungen und die Feuchtigkeitsempfindlichkeit des Parketts sind jedenfalls, nach gut sechs Jahren Betrieb, sichtbar. Eine nutzungsgerechtere und pflegerleichtere Materialwahl, wie etwa in der Simmeringer Hauptstraße, wäre vorzuziehen gewesen.

Die Betreuung der Außenanlagen wird programmgemäß abgewickelt.

Eine laufende Evaluierung der verbrauchsabhängigen Betriebskosten, Energie, Müllentsorgung usw. wird vermutlich nicht durchgeführt, weil diese Kosten dem Gebäudeeigentümer vorgeschrieben werden und erst dann über die Betriebskostenabrechnung an den Generalmieter verrechnet werden. Optimierungsmaßnahmen sind daher schwierig. Den Nutzern wird ein fixes Benützungsentgelt vorgeschrieben, die unterschiedliche Höhe des Benützungsentgeltes ist abhängig vom Objekt, der Zimmergröße und dem Ausstattungsgrad; individueller Energieverbrauch kann nicht berücksichtigt werden. Aus Sicht der Bewohner gibt es daher keinen Anreiz zum schonenden und sparsamen Umgang mit den energetischen Ressourcen.

## 6 Verbesserungsvorschläge

### 6.1 Grundlagen

Im folgenden Kapitel wird versucht, für die vorgestellten Organisationen den Seniorenzentren Linz und der OeAD-Wohnraumverwaltung, ein Facility Management – Konzept zu entwickeln, das sich einerseits an den geltenden Normen und Richtlinien orientiert und andererseits auf die spezielle und jeweilige Nutzung abstellt. Sowohl die Seniorenzentren Linz GmbH als auch die OeAD-WohnraumverwaltungsGmbH verwalten und bewirtschaften, im gesamten Aufgabenbereich, einen Immobilienbestand dessen Größenordnung, auch aus strategischer Sicht, ein professionelles Facility und Gebäudemanagement erfordert und auch rechtfertigt. Die FM-Prozesse und Abläufe müssen jedoch auf die Anforderungen im Wohnbau und speziell auf die Nutzungsart des *Temporären Wohnens*, also auf die Nutzerbedürfnisse adaptiert werden. Weitere Aspekte die hier einfließen sind: Nutzeranforderungen und –zufriedenheit, Abstimmung mit den Interessensgruppen und Schnittstellen, Nachhaltigkeit, Ressourceneinsatz und auch optimale Arbeitsabläufe aus der FM-Sicht.

Das zu entwickelnde Facility Management – Konzept legt jeweils die gesamte Organisation der Seniorenzentren Linz und der OeAD-Wohnraumverwaltung zu Grunde. Verbesserungsvorschläge die sich konkret aus der Bewirtschaftung der vorgestellten Objekte ergeben, werden gleichermaßen behandelt.

### 6.2 FM-Struktur für beide Organisationen

An Hand der Richtlinie GEFMA 100-1 wird ein Facility Management – Konzept entwickelt, das für das *Temporäre Wohnen* - in der jeweiligen speziellen Nutzung – modifiziert ist. Der in Punkt 6.4 der Richtlinie<sup>41</sup> behandelte Abschnitt „*FM in der Wohnungswirtschaft*“ fordert bereits eine Adaptierung für die Anwendung in der Wohnungswirtschaft, für das *Temporäre Wohnen* sind zudem besondere Anpassungen notwendig. Diese Anpassungen betreffen insbesondere das Gebäudemanagement, hier hauptsächlich die operativen Leistungen. Die *Struktur des FM*, auch die *Hauptstruktur in Lebenszyklusphasen*, wenngleich die Nutzungsphase (Phase 6: Nutzung & Betrieb) den überwiegenden Hauptanteil umfasst, kann weitgehend übernommen werden.

---

<sup>41</sup> GEFMA 100-1 Ausgabe 07/2004 Entwurf Seite 10

Als ersten Schritt sind die *Leistungsebenen des FM* zu unterscheiden, sie sind Grundlage für den organisatorischen Aufbau eines professionellen Facility Managements. Die Richtlinie GEFMA 100-1<sup>42</sup> definiert wie folgt:

- **Unternehmensebene** (*Facility Manager*): *nicht delegierbare normative und strategische Managementleistungen*
- **Standortebene** (*Objektmanager*): *delegierbare strategische Managementleistungen*
- **Prozessebene** (*Prozessmanager*): *delegierbare operative Management- und Dienstleistungen*

Die normativen und strategischen Leistungen auf der Unternehmensebene, die üblicherweise in den Aufgabenbereich des Facility Manager fallen, umfassen u. a. die Koordination der einzelnen Standorte, standortübergreifende Konzepte und Entscheidungen wie z. B. unternehmensweite FM-Standards, eine klare und straffe Reportingstruktur von der Standort- und Objektebene zur Unternehmensebene.

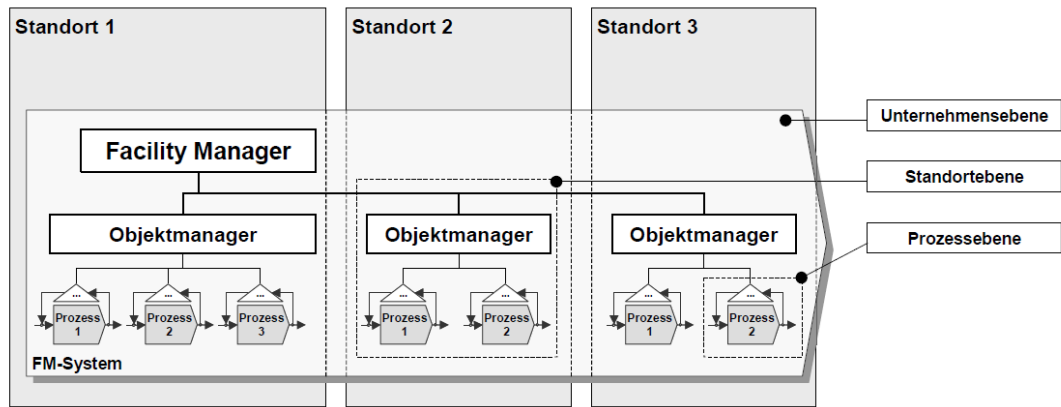
Die delegierbaren strategischen Leistungen auf der Objekt- und Standortebene obliegen dem Objektmanager und beinhalten u. a. die Koordination der einzelnen Prozesse, prozessübergreifende Konzepte und Entscheidungen wie z. B. die Auswahl von Fremd- und Eigenleistungen, zudem ist der Objektmanager für das Reporting von der Prozessebene zur Objekt- und Standortebene verantwortlich.

Auf der Prozessebene sind die operativen Dienst- und Managementleistungen zu erbringen, die Verantwortlichkeit liegt beim Prozessmanager. Die überwiegenden Aufgaben beinhalten u. a. die Durchführung der Services unter Einbeziehung der Facilities, das operative Management z.B. Planung und Steuerung der Prozesse, Ressourcenmanagement, Messen, Analyse und Verbesserung, ein gegebenenfalls gefordertes prozessbezogenes Reporting.

Abhängig von der Unternehmensgröße können die beschriebenen Aufgaben und Zuständigkeiten variieren, oder Funktionen können in Personalunion ausgeübt werden. Die folgende Abbildung stellt die unterschiedlichen Leistungsebenen dar und verdeutlicht die Struktur.

---

<sup>42</sup> GEFMA 100-1 Ausgabe 07/2004 Entwurf Seite 9f



**Abbildung 48: Leistungsebenen des FM (umfassend Management- und Dienstleistungen)**  
 Quelle: GEFMA 100-1 (2004) S. 10

Alle FM-Aktivitäten eines Unternehmens sollen in einem System erfasst und abgebildet sein, dieses Facility Management-System hat alle FM-Leistungen des Anwenders zu umfassen. Mehrere parallele Abwicklungen der FM-Agenden wirken sich im Gesamtkontext überwiegend nachteilig aus, beispielsweise einheitliche Standards oder auch Kostenfaktoren sind zu bedenken. Innerhalb eines Unternehmens ist nur ein einziges Facility Management – System zielführend, eines das phasen-, objekt- und standortübergreifend ist.

Die Abgrenzung zwischen Facility Management und Gebäudemanagement, wobei Gebäudemanagement ein Teil des FM ist, dessen Leistungen sich aber auf die Nutzungsphase beschränken, unterscheidet die GEFMA 100-1<sup>43</sup> an Hand drei wichtiger Merkmale:

- **Zeithorizont**

*„Facility Management ist phasenübergreifend; es umfasst den gesamten Lebenszyklus von Facilities. Gebäudemanagement beschränkt sich definitionsgemäß auf die Nutzungsphase von Gebäuden. Die Phasen Konzeption, Planung und Errichtung sowie Vermarktung, Beschaffung und Verwertung sind im GM demnach nicht enthalten.“*

- **Objekthorizont**

*Facility Management ist objekt- und standortübergreifend; es ist als unternehmensweiter Ansatz zu verstehen. Demnach kann in einem Unternehmen stets nur ein einziges FM-System implementiert sein. GM hingegen ist objektbezogen; d.h. in jedem Objekt (bzw. an jedem Standort) kann ein eigenes GM, mit eigenen Strukturen und eigenen Prozessen realisiert*

<sup>43</sup> GEFMA 100-1, Entwurf 2004: 5

sein.

- **Organisationshorizont**

*Facility Management umfasst auch die anwendungsbezogene normative und strategische Führung (beispielsweise Fragen der Bedarfsplanung auf Seiten des Facility Management-Kunden). Gebäudemanagement umfasst dagegen neben der eigentlichen Dienstleistungserbringung nur die darauf ausgerichtete operative Führung.“*

Im Wesentlichen zusammengefasst betrifft Facility Management den gesamten Lebenszyklus von Gebäuden, während sich das Gebäudemanagement lediglich die Nutzungsphase bezieht. FM inkludiert die normative und strategische Führung einschließlich den entsprechenden Entscheidungsbefugnissen; GM enthält die operative Führung und die eigentliche Dienstleistung. Die Leistungen des Gebäudemanagements können zur Gänze ausgelagert oder fremdvergeben werden, das Facility Management hingegen beinhaltet auch nicht delegierbare Leistungen.

Graphische Darstellung von Zeit-, Objekt- und Organisationshorizont von FM und GM gemäß GEFMA 100-1 (2004)

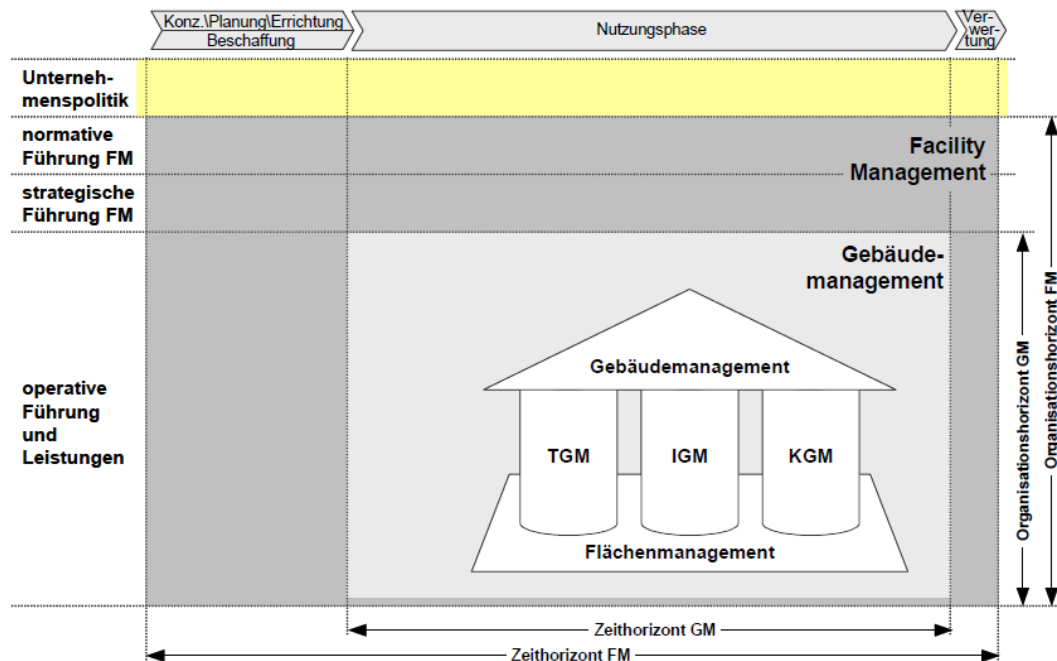


Abbildung 49: Zeit- und Organisationshorizont Quelle: GEFMA 100-1 (2004) Seite 12





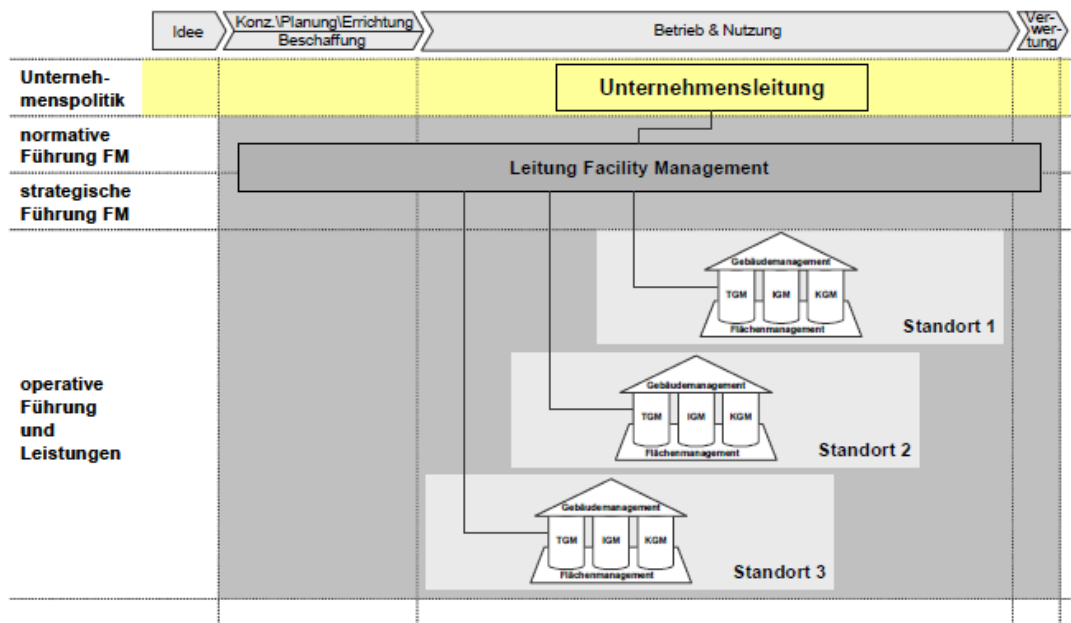


Abbildung 51: Objekthorizont Quelle: GEFMA 100-1 (2004) Seite 13

Die dargestellten Strukturen und der organisatorische Aufbau des Facility Managements sind ohne weiteren Adaptierungen für die Seniorenzentren Linz mit seinen neun Zentren und auch für die OeAD-Wohnraumverwaltung mit den Objekten in Wien und darüber hinaus auch für die Objekte in den Bundesländern tauglich und anwendbar. Die Unternehmenspolitik und die normative und strategische Führung des Facility Managements sollen zentral ausgerichtet und organisiert sein. Die operative Führung und Leistungserbringung muss in den Standorten geschehen und wird sich, wenn auch geringfügig, unterscheiden. Die Anforderungen in den Standorten sind im Wesentlichen die gleichen, im Detail sind sie jedoch objektabhängig. In den einzelnen Standorten betrifft das Aufgabengebiet fast ausschließlich das Gebäudemanagement.

Die nachfolgenden Abschnitte befassen sich detailliert mit den vorgestellten Organisationen, die Verbesserungsvorschläge gelten für den jeweiligen Betrieb. Auf Abschnitt 5.3 *Analyse des Ist-Zustandes* und Abschnitt 5.4 *Diskussion der erhobenen Herangehensweisen* wird Bezug genommen.

### 6.2.1 Seniorenzentren der Stadt Linz

Es ist anzunehmen und wahrscheinlich, dass die gegenwärtige Struktur und folglich auch die Inhalte und Aufgabengebiete des Facility Managements historisch

gewachsen sind. In Teilbereichen sind die Kompetenzen zerstreut und nicht der eigentlichen Leistungsebene zugeordnet. Die bestehende Organisation mit den verschiedenen Interessensgruppen wie z.B. Unternehmensleitung, Verwaltung, Heimleitung, Pflegeleitung, Küche und FM führt primär zu einem hohen Abstimmungsbedarf. Dies birgt die Gefahr, dass bei speziellen Schnittstellenproblemen, die zugrunde gelegten Aufgabenzuteilungen – insbesondere in den Randbereichen - durch die Durchsetzung etwaiger Einzelinteressen, aufgespalten wird. Diese Aufgabenverschiebungen sind nicht zielführend und wirken sich im Gesamtablauf eher kontraproduktiv aus. Beispielsweise werden unterschiedliche Standards generiert oder eine Organisationseinheit beschafft Materialien und/oder Hilfsmittel und eine andere Organisationseinheit soll diese letztlich verwalten und bewirtschaften – Konfliktpotential ist vorprogrammiert. Aus dieser Sicht ist die laufende Evaluierung der Aufgabenverteilung zu empfehlen. Im Folgenden wird aus der Perspektive des Facility Managements ein Vorschlag erarbeitet, der Strukturen, Abläufe, Optimierungspotential und auch spezielle Themenbereiche beinhaltet.

Das gesamte Facility Management ist erfasst, d.h. beginnend bei der Unternehmenspolitik, der normativen und strategischen Führung des FM bis hin zur operativen Führung und den Leistungen. Die Unternehmens-, Standorts- und Prozessebenen sind gleichfalls berücksichtigt. Dieses Modell bezieht sich auf die gesamte Organisation der Seniorenzentren Linz; das FM und Gebäudemanagement am Standort Spallerhof ist beispielgebend.

Auf Ebene der Unternehmensleitung ist eine Strukturbereinigung der gegenwärtigen Aufgabengebiete einschließlich der Rückführung der abgespaltenen Zuständigkeiten und eine klare nachhaltige Definition der Aufgabenbereiche des Facility Managements erforderlich. Eindeutige Vorgaben bei Schnittstellenkonflikten und/oder internen Abstimmungsschwierigkeiten sind anzustreben, insbesondere ist die Letztverantwortung zu klären. Von der Unternehmensleitung ist der Auftrag an das Facility Management zu formulieren, einschließlich der Kompetenzen, sodass letztendlich die erneute Zersplitterung der Aufgaben und Zuständigkeiten ausgeschlossen werden kann.

Das Facility Management im Seniorenzentrum kann und soll objekt- und standortübergreifend installiert werden. Jeder Standort könnte theoretisch über ein eigenes Gebäudemanagement verfügen, praktisch ist dieser Aufwand nicht sinnvoll

## Verbesserungsvorschläge

– im Gegenteil. Jedenfalls ist ein Objekt- oder Standortverantwortlicher zu nominieren, eine Person kann für mehrere Objekte verantwortlich sein. Die Personalunion von FM-Leitung und Standortleitung ist gleichfalls zulässig. Die örtliche Nähe innerhalb des Linzer Stadtgebietes erlaubt unter anderem auch einen effizienteren Personaleinsatz im Gebäudemanagement. Die normativen und strategischen, die nicht delegierbaren Managementleistungen sind von der FM-Leitung vorzuschreiben und festzulegen. Dazu zählt die Vorgabe von unternehmensweiten Standards, die Koordination der Standorte, standortübergreifende Konzepte und Entscheidungen, die Festlegung der Qualitäts- und Leistungsniveaus gleichermaßen wie die unternehmensweiten Ausschreibungen und Beschaffungen im FM-Bereich.

In der praktischen Umsetzung könnten aus dem eigenen Personal Standortverantwortliche bestellt werden, also ein Objektmanager der für die delegierbaren strategischen Managementleistungen im gesamten Objekt verantwortlich ist. Hinsichtlich der Unternehmensgröße ist es zweckmäßig einem Objektmanager mehrere Standorte zuzuordnen. Der FM-Leitung kann die Objektleitung des bisherigen Standorts zugeteilt werden. Die Objektleitung ist für die Umsetzung der strategischen und normativen Vorgaben der Facility Management – Leitung und auch für die Abwicklung auf der Prozessebene verantwortlich. Hier sind auch die Leistungen des Gebäudemanagements inkludiert.

Die Reform der gegenwärtigen FM-Organisation könnte ohne großen Aufwand umgesetzt werden, das zu erwartende Optimierungspotential ist erheblich.

Die Vorschläge im Detail: Primär ist die Evaluierung der einzelnen Standorte vorzunehmen, um die jeweils gültigen Standards, den Ist-Stand, zu erheben, um eine Basis zur Entwicklung unternehmensweiter Bewertungsmaßstäbe und Grundsätze zu erhalten. Eine Nivellierung bzw. Anhebung der bestehenden Standards müsste folgen. Die Beurteilung und Bewertung der Standorte soll wiederkehrend, in bestimmten Zeitabständen, geschehen. Auf diese Weise kann gewährleistet werden, dass das festgelegte Niveau langfristig und durchgängig gehalten wird, zudem sind im Anlassfall korrektive Maßnahmen zeitgerecht umsetzbar.

Die Personaleinsatzplanung könnte effizienter organisiert werden. Das kleine Team der Haustechniker könnte in einem Technikerpool standortübergreifend tätig sein, eventuell mit einem jeweils bevorzugten Einsatzgebiet. Allgemeine

## Verbesserungsvorschläge

Anlagenkenntnisse in allen Standorten sind jedenfalls erforderlich, sodass jeder Haustechniker im Bedarfsfall in jedem Objekt aktiv sein kann. Eine weitere Optimierungsmöglichkeit ist die Herstellung einer zentralen Fernabfrage und Bedienbarkeit der Gebäudeleittechnik aller Standorte. Dies zu realisieren ist relativ einfach und mit keinen nennenswerten Kosten verbunden, da die Seniorenzentren schon jetzt zentral vernetzt sind; lediglich die Aufschaltung der Haustechnik fehlt. Diese Maßnahme erspart Weg- und Arbeitszeiten des technischen Personals, diese Zeiten wären für andere Aufgaben verfügbar. Eine genaue Analyse der bisherigen Aufgaben des Stammpersonals könnte zudem zur Optimierung Anlass geben. Ergebnis der Analyse könnte sein, dass die Personaleinsatzplanung zielgerichteter organisiert wird. Tätigkeiten die gegenwärtig durch das technische Personal erledigt werden und nicht unmittelbar das fachliche Aufgabengebiet betreffen, könnten auch von Fremddienstleistern durchgeführt werden. In der Folge bliebe eine spezialisierte Technikergruppe, die notfalls auch rasch reagieren könnte. Aus wirtschaftlicher Sicht ist jedenfalls mit einem positiven Ergebnis zu rechnen.

Aus strategischer und normativer Sicht könnten auch übergeordnete Aufgaben und Tätigkeiten standortübergreifend vergeben werden, beispielsweise Teile der Aufgaben des Sicherheits- und des Brandschutzbeauftragten, die Evaluierung der Objekte. Der Vorteil ist in diesem Fall das Minimieren und/oder das Ausschließen der sogenannten Betriebsblindheit. Sind viele oder eben mehrere Objekte zu beurteilen, verlängern sich die Intervalle und die Aufmerksamkeit auf das jeweilige Objekt ist wieder erhöht.

Der enorm hohe und permanente Abstimmungsbedarf zwischen den verschiedenen Organisationseinheiten in den Seniorenzentren verlangt sehr gute Kommunikationsstrukturen. Nur das effektive Funktionieren dieser wichtigen internen Koordination, von den Leitungen der Organisationseinheiten bis zum operative Personal, gewährleistet einen optimalen Betrieb der letztlich den Bewohnern zu Gute kommt. Diesen wechselseitigen Informationsfluss kann nicht genug Bedeutung beigemessen werden! Als banales Beispiel sei die vergessene Störungsmeldung einer Kleinreparatur genannt; als größeres Übel, die nicht angekündigte Instandhaltungsmaßnahme in einem Pflegebereich, die die betroffenen Bewohner in Unruhe versetzt. Nicht koordinierte Abläufe zwischen den Organisationseinheiten, die vom Bewohner nicht wahr genommen werden oder keine unmittelbare Auswirkung auf ihn haben, seien nur der Vollständigkeit halber erwähnt.

## Verbesserungsvorschläge

Vorgeschlagen werden regelmäßige Besprechungen der verschiedenen Organisationsleitungen (Heimleitung, Pflege, Küche, Verwaltung, FM). Ein Jour fixe würde die Möglichkeit bieten längerfristig und über alle Organisationen hinweg zu planen, Themen aufzugreifen die alle oder nahezu alle betreffen. Bereichsübergreifende Beschaffungen z.B. die Pflege beschafft, das FM soll verwalten wie es bspw. bei den Medizinprodukten der Fall ist, könnten im Vorfeld abgeklärt und eine gemeinsame Auswahl getroffen werden.

Auf operativer Ebene ist dieser Informationsfluss ebenso bedeutend. Das Pflegepersonal ist ständig bei den Bewohnern, ihm vertrauen die Bewohner ihre Wünsche und Anregungen an; es ist daher dem Pflegepersonal überlassen diese Wünsche an die anderen Organisationseinheiten zu übermitteln, auch wenn es nicht ihr primäres Aufgabengebiet ist. Hier ist es empfehlenswert ein System zu entwickeln, das diesen wechselseitigen Informationsfluss ermöglicht und optimiert. Dieses zu entwickelnde System soll alle verschiedenen Organisationsbereiche ansprechen und diese gezielt benachrichtigen können. Beispielsweise sollen damit Störungsmeldungen, Kleinreparaturen oder auch weitere Mängel direkt an das FM gemeldet werden können. Es soll möglichst einfach sein, keinesfalls aufwändig und es soll zu den Routinetätigkeiten gehören. An dieser Stelle ist darauf hinzuweisen, dass das Pflegepersonal neben der eigentlichen körperlichen Pflege der Bewohner - die Hauptaufgabe - eine Vielzahl von Betreuungsleistungen zu erbringen hat; was sich aus der ständigen Nähe zu den hilfebedürftigen Senioren ergibt und so wird das Pflegepersonal zum ersten Ansprechpartner.

Ein wesentlicher Punkt in diesem FM-Modell, ist die genaue Kostenzuordnung auf die einzelnen Standorte. Es soll klar dargestellt sein, welches Objekt welche Kosten verursacht. Aus diesen Aufstellungen lassen sich Trends und Prognosen ablesen, zudem erleichtert es die Budgetplanung in den Folgejahren, eine Basis zum wechselweisen Vergleich der Objekte ist auch hergestellt, Modifizierungen vorausgesetzt. Darüber hinaus sind Kostenaufstellungen ein wichtiges Instrument, um handelnden Personen, die nicht unmittelbar mit dieser Materie befasst sind, bewusst zu machen, wie sich die Kosten „rund um ein Gebäude“ zusammensetzen.

Energiemanagement hat bisher in den Seniorenzentren Linz eine untergeordnete Rolle gespielt. Auch hier wird Optimierungspotential vermutet. Beginnend bei der Analyse der Energieverbraucher bis zur Umsetzung der Optimierungspotentiale ist im eigentlichen Aufgabengebiet des Facility Managements. Die größten

## Verbesserungsvorschläge

Energieverbraucher finden sich sicher im Küchenbetrieb, eine Großküche (Seniorenzentrum Spallerhof) die für ca. 750 Portionen geplant und errichtet ist, verfügt über Maschinen und Geräte mit entsprechenden Anschlusswerten. In enger Zusammenarbeit mit der Küchenleitung könnten Konzepte erstellt und realisiert werden, die das Energieaufkommen einschränken. Eine Prioritätenliste für Maschinen und Geräte um eine Spitzenabschaltung ermöglichen zu können und/oder auch nur die Umgestaltung diverser Arbeitsabläufe im Küchenbetrieb. Wichtig wird die grundsätzliche Auseinandersetzung mit diesem Thema sein und einen ersten Schritt zu setzen.

In der Pflege und auf den Stationen sind kaum energieintensive Geräte in Verwendung, hier wird der jeweils persönliche Umgang mit den energetischen Ressourcen zum Tragen kommen. Information und Bewusstseinsbildung wären hier der Ansatz. Dies betrifft auch für das Personal in der Verwaltung.

Vertragsmanagement wird in den bestehenden Strukturen des FM gut abgewickelt. Im standortübergreifenden Modell kann das Vertragsmanagement intensiviert werden. Leistungen für die jeweiligen Gewerke in alle Objekten neu verhandelt werden, aufgrund der gestiegenen Auftragssummen könnten folglich bessere Preise erzielt werden. Die Leistungskontrolle erfolgt auch gegenwärtig.

Von zentraler Bedeutung ist die Mitwirkung des Facility Managements bereits in der Konzeptions- und Planungsphase. Bei der Ermittlung der Planungsgrundlagen und bei der Durchführung der Planung muss das FM jedenfalls mitwirken. Insbesondere im *Temporären Wohnen*, wo die Anforderungen sehr spezifisch sind. Im hier dargestellten Fall des Seniorenwohnens, einer Pflegeeinrichtung, eröffnet sich eine Vielzahl an Vorgaben, die im klassischen Wohnbau keine Bedeutung haben, umso wichtiger ist die Mitwirkung des FM in der Planung. Um die konkreten Anforderungen zu veranschaulichen, eine beispielhafte Aufzählung relevanter Themen: Arbeitsabläufe und Optimierung der Wege für das Pflegepersonal, besonders hinsichtlich den Lagerbereichen für Hilfsmittel, denen wenig Beachtung geschenkt wird; Beleuchtungsstärken in Seniorenheimen: geplant und realisiert wird üblicherweise gemäß den Normen; dass die Seheleistung der betagten Menschen nicht mehr im „Normbereich“ liegt, wird seitens der Planung wenig berücksichtigt. Haltbarkeit und Pflegeleichtigkeit der verwendeten Materialien, um den künftigen Betrieb für die Nutzer störungsfreier gestalten zu können usw. Diese exemplarische

## Verbesserungsvorschläge

Aufzählung betrifft nur nutzerrelevante Anforderungen, Themen aus dem technischen und infrastrukturellen Betrieb sind obligatorisch.

Die folgende Tabelle stellt die Verbesserungspotentiale in den jeweiligen Handlungsebenen dar. Die Bewertung der Kosten mit der Anmerkung „kein Kostenfaktor“ drückt aus, dass die zu setzende Maßnahme organisatorische Abläufe betrifft und daher im Rahmen der vorgesehen Arbeitszeiten unterzubringen ist, Zusatzkosten durch die Umsetzung erwachsen nicht. Zudem können sich Strukturbereinigungen positiv auf die Mitarbeiter auswirken. Der persönliche Arbeitsablauf wird nicht mehr durch Konfliktpotentiale, Ärgernisse und weniger qualifizierter Tätigkeiten behindert, die Motivation und Mitarbeiterzufriedenheit kann steigen. Die Einschätzung allfälliger Personaleinsparungen, durch den straffer organisierten Tätigkeitsbereich und die Fremdvergabe der Aufgaben ohne fachlichen Zusammenhang, bedürfte einer detaillierten Analyse. Mit sinkenden Kosten ist jedenfalls zu rechnen.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass das Verbesserungspotential größtenteils in der Bereinigung der Strukturen liegt. Organisation und Führung sind die wesentlichen Themen. Zur Optimierung dieser Situation ist kein finanzieller Einsatz erforderlich.



| Ebene                                 | Problemstellung                                           | Lösungsvorschlag                               | Maßnahmen                                                       | Auswirkung                                                            | Kostenfaktor                                                     |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>Unternehmens-politik</b>           | Abgespaltene Zuständigkeiten                              | Vorgabe klarer Aufgaben und Kompetenzen        | Strukturbereinigung                                             | Klare Aufgabenstellung u. Kompetenzen                                 | keiner                                                           |
|                                       | Schnittstellenproblem                                     |                                                |                                                                 | Verbesserte Abstimmung                                                |                                                                  |
|                                       | Kommunikations-<br>struktur                               | Jour fixe                                      |                                                                 |                                                                       |                                                                  |
|                                       | Interner Informationsfluss                                | Meldesystem auf Objektebene                    | Entwicklung eines praktikablen Systems                          | Schneller und sicherer Informationsfluss und rasche Bearbeitung       | Systemabhängig, im Ergebnis Einsparungen                         |
| <b>Unternehmens-ebene: FM-Leitung</b> | Unterschiedliche Standards                                | Unternehmensweite Standards vorgeben           | Ist-Stand erheben<br>Verbindliche Bewertungsmaßstäbe erarbeiten | Klare Vorgaben der Qualitäts- u. Leistungsniveaus                     | keiner                                                           |
|                                       | Personaleinsatz-planung                                   | Personaleinsatz optimieren                     | Ist-Stand erheben, bewerten, Entscheidung Fremd-/Eigenleistung  | Fachlicher Einsatz des Personals                                      | Einsparung                                                       |
|                                       | Fehlende Vernetzung des Gebäudeleit-systems der Standorte | Zentrale Fernabfrage realisieren               | Aufschaltung an das bestehende EDV-System                       | Entfall von Wegzeiten der Techniker                                   | Keine nennenswerten Kosten, geringerer Zeitaufwand der Techniker |
|                                       | Kostenzuordnung                                           | Klare Kosten-zuordnung zum jeweiligen Standort | Lückenlose Rechnungsfreigabe                                    | Kostenverfolgung, Vergleichbarkeit, Budgetvorlage, Trends ersichtlich | keiner                                                           |
|                                       | Vertragsmanagement                                        | Optimieren der                                 | Standortübergreifende                                           | Kosteneinsparung                                                      | Einsparung                                                       |

|                                         |                                        |                                                          |                                                  |                                                                            |            |
|-----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------|
|                                         |                                        | bestehenden Verträge                                     | Abwicklung                                       | – gestiegenes Volumen                                                      |            |
|                                         | Einschränkungen aus planerischer Sicht | Vertreten der Nutzerinteressen und der Interessen des FM | Mitwirkung in der Konzeptions- und Planungsphase | Bau und Ausstattung ist nutzerorientierter und optimaler zu bewirtschaften | keiner     |
| <b>Standorteben:<br/>Objektmanager</b>  | Interner Informationsfluss             | Abstimmung mit den Betroffenen                           | Kommunikation                                    | Nutzergerechte und rasche Bearbeitung                                      | keiner     |
|                                         | Energiemanagement                      | Optimieren des Energieverbrauches                        | Optimierungspotentiale erheben und umsetzen      | Einsparung von Energiekosten                                               | Einsparung |
| <b>Prozessebene:<br/>Prozessmanager</b> | Interner Informationsfluss             | Abstimmung mit den Betroffenen                           | Kommunikation                                    | Nutzergerechte und rasche Bearbeitung                                      | keiner     |

Tabelle 7: Übersicht der Optimierungsvorschläge SZL Quelle: Eigene Darstellung

Zukünftig, in Anbetracht der demographischen Entwicklung, werden sich für das Facility Management der Seniorenzentren Linz weitere und neue Herausforderungen stellen. Die zukünftigen Nutzer und zukünftigen Bewohner dieser städtischen Einrichtungen werden, wie sich bereits jetzt abzeichnet, später die Leistungen der Seniorenzentren in Anspruch nehmen. D.h. die körperliche und/oder geistige Konstitution der künftigen Bewohner ist schon beim Einzug wesentlich beeinträchtigt, die Verweildauer wird daher sinken, der Betreuungsaufwand, auch für das FM, steigen. Die Einrichtungen müssen für die Bewohner – in ihre Zeit und in ihren gewohnten Lebensstil – passen, ansonsten können sie sich nicht wiederfinden und werden sich nicht wohl fühlen; das FM hat für die rechtzeitige Adaptierung zu sorgen. Die Gruppe zukünftiger Bewohner wird aus ihrer kulturellen Herkunft inhomogener sein, Personen die nicht hier geboren wurden und hier den Großteil ihres Berufslebens verbracht haben und ihren Lebensmittelpunkt hier begründet haben, werden natürlich auch ihren Lebensabend hier verbringen wollen. Das Seniorenzentrum muss die Rahmenbedingungen schaffen. Unter anderem wird neben der bestehenden Kapelle für christliche Gläubige auch ein Andachtsraum für weitere Konfessionen notwendig werden. Viele große und kleine Herausforderungen werden auf das Facility Management zukommen, und vor allem solche, die ganz abseits der Normen und Richtlinien für das FM zu finden sind.

Wie bereits oben in Abschnitt 5.3.1 erläutert, wird das Facility Management und insbesondere das Gebäudemanagement im Seniorenzentrum Spallerhof in den bestehenden Strukturen sehr gut bewerkstelligt. Die pflegebedürftigen Bewohner stehen hier im Zentrum. Die Zugänge zur täglichen Arbeit und auch die Abläufe der Arbeiten sind gut durchdacht und das ist auch in der Realität auf den Nutzer abgestimmt. Auf Nachhaltigkeit wird großer Wert gelegt, denn jede Sanierung ist eine Belastung für die betagten Bewohner und deshalb sollen die Intervalle möglichst lang gestreckt werden. Die Verbesserungsvorschläge betreffen daher weitestgehend die bestehenden Strukturen und das Optimierungspotential, denn hier ist Handlungsbedarf.

### **6.2.2 Studentenheime des Österreichischen Austauschdienstes OeAD**

Die Aufgaben bei der Bewirtschaftung der Studentenheime und Gästehäuser des OeAD betreffen hauptsächlich das operative Gebäudemanagement, insbesondere das infrastrukturelle. Auch wenn nur Teilleistungen des FM gemäß den Definitionen der Richtlinien und Normen zutreffen, ist es trotzdem sinnvoll für die gesamte Organisation ein praktikables Konzept zu entwickeln. Der zu verwaltende Gebäudebestand und damit die hohe Anzahl an verfügbaren Studentenheimplätzen verlangt eine strukturierte Durchführung der erforderlichen Leistungen.

Die gegenwärtige Abwicklung der Bewirtschaftung wirkt, wohl innerhalb der einzelnen Tätigkeiten in sich geplant, aber doch als nebeneinander ausgeführt, eine übergeordnete Koordination ist nicht wahrnehmbar. Erhebliches Verbesserungspotential wird bei den Aufgaben im unmittelbaren Nutzerbereich geortet.

Die zu Beginn dieses Kapitels vorgestellte Facility Management Struktur ist auch auf den Gebäudebestand der OeAD-Wohnraumverwaltung anwendbar. Die Objekte in den Bundesländern könnten gleichfalls mit einbezogen werden. Grundlage ist also die gesamte FM-Organisation der OeAD-Wohnraumverwaltung; der Betrieb im Gästehaus Molkereistraße und im Studentenheim Simmeringer Hauptstraße sind für diesen Entwurf Referenz.

Eine übergeordnete FM-Leitung auf Unternehmensebene die normative und strategische Leistungen erbringt, die Standorte koordiniert, Konzepte und Standards vorgibt sollte eingerichtet werden. Diese Funktion ist zentral anzusiedeln. Auf der Standortebene sollten Objektmanager eingesetzt werden, sie sind standortverantwortlich. Ihre Tätigkeiten umfassen die Koordination der einzelnen Prozesse, die prozessübergreifenden Entscheidungen am Standort und auch das Reporting. Die Verantwortung für die eigentliche Durchführung der operativen Leistungen und Services liegt beim Prozessmanager. Das Planen und Steuern der einzelnen Prozesse, Ressourcenmanagement und auch Verbesserungen beschreiben deren Tätigkeitsbereich.

Nachdem bei der Gebäudebewirtschaftung des OeAD, wie bereits dargestellt, im Wesentlichen nur das Gebäudemanagement betroffen ist, könnte das geplante Organisationsmodell straff gestaltet sein: Unter der Leitung eines Facility Managers sollen Objektmanager für jeweils mehrere Standorte zuständig sein, für die Zuordnung der Objekte werden u.a. die Gebäudegrößen mit den Bettenkapazitäten oder auch die geographische Lage ausschlaggebend sein. Der Objektmanager ist

für seine Standorte verantwortlich. Die Prozessebenen bleiben standortgebunden, lediglich bei Standorten im unmittelbaren Umfeld könnte eine gemeinsame Bewirtschaftung überlegt werden, jedenfalls sollten Synergien genutzt werden. Die Anzahl der Heimplätze wird letztlich diese Entscheidung beeinflussen. In den Bundesländern besteht die Möglichkeit, dass ein Objektverantwortlicher, der auch auf der Prozessebene aktiv ist, genügt.

Bei der gegenwärtigen Bewirtschaftung der vorgestellten Objekte fallen zwei Punkte auf, die von entscheidender Bedeutung für die folgenden Vorschläge sind. Zum einen ist es der unmittelbare Bezug zum Nutzer und zum anderen die Rolle des Generalmieters und das Verhältnis zum Gebäudeeigentümer, besonders die Aufgabenteilung. Diese beiden Themen beeinflussen die gesamten Abläufe.

Die Empfehlungen im Detail: Auch bei dem FM der Studentenheime und Gästehäuser ist als Grundlage eine Ist-Analyse der Objekte durchzuführen. Aus dieser Bestandsaufnahme sollen neue FM-Standards entwickelt werden, die gemäß der Vorgabe der FM-Leitung in allen Objekte umzusetzen sind. Die Evaluierung soll in regelmäßigen Zeitabständen wiederholt werden, um etwaige Abweichungen zu korrigieren.

Schon beim Technischen Gebäudemanagement und in erster Linie hier kommt die Aufgabenteilung zwischen Generalmieter und Gebäudeeigentümer außerordentlich zum Tragen. Wie bereits oben in Abschnitt 5.3.2 dargestellt, fiel das Technische Gebäudemanagement zur Gänze in die Zuständigkeit der Gebäudeeigentümer. In der Praxis wird hier eine ungewöhnliche Mischform umgesetzt, die im Ergebnis den Objekten nicht zuträglich ist. Beispielsweise gibt es keine ausreichende Dokumentation über eventuell erfolgte Inspektionen und Wartungen, bezogen auf den Filtertausch der Lüftungsgeräte in der Molkereistraße. Es ist daher zu empfehlen das Technische Gebäudemanagement im Aufgabengebiet des Eigentümers zu belassen. Die jeweiligen Gebäudeeigentümer beschäftigen sich primär mit dem Wohnbau und der Immobilienverwaltung, die verfügen über die entsprechende Infrastruktur und können daher das Technische Gebäudemanagement selbst abwickeln oder die Fremdvergabe administrieren. Die professionelle Durchführung einschließlich der gebotenen Dokumentation wäre sichergestellt. Die OeAD-Wohnraumverwaltung wäre, in der Person des Objektmanagers, mit einem stärkeren Engagement im technischen Bereich gefordert. Der hier anschließende Punkt betrifft die Gewährleistungsverfolgung. Die

## Verbesserungsvorschläge

Situation stellt sich hier ähnlich dar; Mangelmeldungen werden nicht im erforderlichen Ausmaß an den Gebäudeeigentümer gemeldet und damit der Gewährleistungsanspruch verwirkt. Auch diese Thematik fällt in das Aufgabengebiet des Objektmanagements. Der Informationsfluss und die Zusammenarbeit zwischen den Generalmieter und den Gebäudeeigentümer sollte intensiviert werden. Eine für den Standort zuständige Person, der Objektmanager ist auch hier gefordert diese Schnittstelle optimal zu bilden. Schon die Umsetzung dieser Punkte könnte sich im Instandhaltungsbudget positiv auswirken, jedenfalls aber bei den Lebenszykluskosten.

Beim Energiemanagement, das lediglich als temporärer Schwerpunkt im Passivhaus Molkereistraße durchgeführt wurde, ist Potential zu vermuten. Primär ist die Messung und Analyse anzuraten, sodass Optimierungspotentiale ermittelt und Maßnahmen gesetzt werden können. Das Nutzerverhalten ist hier maßgeblich und wird unten noch behandelt.

Die permanente Sanierungsleistung im Studentischen Wohnen ist das Ausmalen der Wände. Der Allgemeinbereich ist besonders betroffen. Eine enorme Belastung für jedes Instandhaltungsbudget. Trotzdem soll ein gutes Maß gefunden werden einen tauglichen Zustand zu erhalten. Vorerst das Reinigen der Wände, Ausbesserungen und schließlich ein neuer Anstrich. Der optische Eindruck eines Objektes ist ein heikler Punkt: Personen die sich ständig und längerfristig im Gebäude aufhalten gewöhnen sich an die schleichend eintretende Verschlechterung des Wandanstrichs. Dies gilt *auch* und besonders *für* das ständige Personal, daher ist es ratsam Personen die nicht im ständigen Objektbetrieb beschäftigt sind, gelegentlich zu einer Begehung der Allgemeinflächen zu entsenden und ihren Eindruck abzufragen.

Ehe die Abläufe und Verbesserungsvorschläge im Infrastrukturellen Gebäudemanagement behandelt werden muss auf den unmittelbaren Bezug zum Nutzer eingegangen werden. Die Arbeitsabläufe, die direkt im engen Umfeld zum Bewohner abgewickelt werden, lassen sich enorm verbessern. Mit einfachen Mitteln könnten Störungen und Beeinträchtigungen der Privatsphäre der Bewohner vermieden werden. Das Mittel ist Information und auch Kommunikation!

Allgemeine Informationen müssen in einem internationalen Studentenheim und Gästehaus mindestens in den Sprachen Englisch und Deutsch abgefasst sein. Für

spezielle Informationen sind darüber hinaus noch weitere europäische Sprachen sinnvoll, wenigstens eine romanische und eine slawische Sprache.

Die Unterhaltsreinigung in den Wohneinheiten wird wöchentlich durchgeführt, für die Bewohner genügt meist ein kurzer Hinweis, wann mit dem Eintreffen des Reinigungspersonals zu rechnen ist, wenn gleich auch die Tage und Zeiten relativ ident sind. Ein Anschlag in der betreffenden Wohnung ist mit keinem nennenswerten Aufwand verbunden und die Bewohner wären informiert. Dieser Hinweis fehlt besonders bei der Fensterreinigung. Ein einfacher Aushang im allgemeinen Bereich des Gebäudes genügt nicht. Es wird empfohlen zusätzlich zum allgemeinen Aushang eine Nachricht in den Wohneinheiten zu deponieren, welche auf den Tag der Reinigung hinweist. So können die Bewohner reagieren und gegebenenfalls Vorbereitungen treffen, wie z.B. die Fenster zugänglich machen, was auch eine Hilfestellung für das Personal bedeutet und eine schneller Abwicklung für der Reinigung ermöglicht.

Ein ähnliches Bild zeigt sich bei den Kleinreparaturen in den Wohneinheiten: Hat der Nutzer die anstehende Reparatur selbst gemeldet, ist er auf das Eintreffen des Haustechnikers vorbereitet. Wurde der Mangel von anderen Personen festgestellt, z.B. das Reinigungspersonal, so ist das Kommen des technischen Personals unter Umständen für die Bewohner eine Überraschung. Im gemeinsam genutzten Bereich der Wohneinheit ist das selten ein Problem, im privaten und höchst persönlichen Zimmer müsste sensibler vorgegangen werden und mit dem Bewohner ein Termin vereinbart, zumindest eine Information deponiert werden, nötigenfalls schriftlich.

Ein ganz wesentlicher Punkt sind die allgemeinen Informationen an die Nutzer. Es betrifft verschiedene Themen die für den Aufenthalt im Studentenheim oder Gästehaus wichtig sind. Beginnend mit der Frage, wo ist das nächste Lebensmittelgeschäft? Wo und wann ist die Verwaltung erreichbar? Was ist zu tun wenn...? Wie oder wo ist eine Störung zu melden? Wie, wann und unter welchen Umständen sind die allgemeinen Räume nutzbar? Wie funktioniert die Heizung, Lüftung, Internet, Telefon ... im Zimmer? Wann wird gereinigt und wo ist der Müll zu deponieren? Es ist zu empfehlen diese Fragen und Antworten mit etwaigen Benützungshinweisen und Anleitungen, in Form eines Kataloges in den Wohneinheiten und Zimmern zu hinterlegen. Da derartige Informationsfolder schnell in Verstoß geraten, sollte der Bestand regelmäßig geprüft werden. Eine online-Information ist ebenso denkbar. Bei spezifischen Fragen, besonders die

## Verbesserungsvorschläge

Bedienungsanleitung für die technische Ausstattung, sollten die Anleitungen neben Englisch und Deutsch in weiteren Sprachen verfasst sein. Es ist nicht vorauszusetzen, dass alle internationalen Studenten über das spezifische haustechnische Vokabular in englischer oder deutscher Sprache verfügen. Neben dem Service für die Nutzer, sind diese Informationen auch für das Energiemanagement entscheidend, daher sollte darauf besonderer Wert gelegt werden. Die sachgemäße Bedienung der technischen Ausstattung sichert eine bessere Zufriedenheit der Nutzer und sorgt für einen effizienteren Umgang mit den Ressourcen. Die entstanden Kosten können mit den eingesparten Energiekosten kompensiert werden.

Weiter Verbesserungsvorschläge betreffen die Reinigung: Das Aussetzen der Unterhaltsreinigung während der Durchführung der Fensterreinigung ist lediglich mit Kostenfaktoren zu begründen und ist diskussionsbedürftig. Ein Zeitraum von zwei Wochen ohne Unterhaltsreinigung kann nicht als nutzergerecht bezeichnet werden. Aus Sicht der Bewohner wäre es von Vorteil, diese Tätigkeiten mit Hilfe eines straffen Personaleinsatzes, also Mehrleistungen, zu erledigen oder nötigenfalls auf die Dienste von Fremdpersonal zurückzugreifen.

Optimierungsbedarf besteht zudem bei der Grundreinigung und Pflege der Fußböden. Die laufende Pflege, also auch die Grundreinigung mit neuerlicher Einpflege, verlängert die Lebensdauer der Bodenbeläge erheblich. Insbesondere bei der intensiven Nutzung im Studentischen Wohnen. Für diese Tätigkeiten wird üblicherweise ein halber Tag benötigt, das Entfernen der Möbel inbegriffen. In Studentenheimen gibt es Zeiten mit weniger Auslastung bzw. mit weniger realen Anwesenheiten, die Durchführung der Grundreinigungen ist organisierbar.

Die Beteiligung des Facility Managements in der Konzeptions- und Planungsphase könnte schon im Vorfeld die speziellen Anforderungen des Temporären Wohnens klären und auf die Planung und Ausführung Einfluss nehmen. Nutzerrelevante Themen sollten besser umgesetzt werden, auch notwendige Abläufe in der Bewirtschaftung der Objekte sollten berücksichtigt werden. Der Eignung der eingesetzten Materialien sollte eine höhere Bedeutung beigemessen werden, insbesondere bei so intensiver Nutzung wie es beim Studentischen Wohnen der Fall ist. Pflegeleichtigkeit und Lebensdauer wirken sich auch auf die Lebenszykluskosten aus. Anlass für laufende Beschwerden ist der ausgeführte Schallschutz innerhalb der Wohneinheiten und auch übergreifend. Hier orientiert sich die Planung und



## Verbesserungsvorschläge

Ausführung an den Normen die auf den klassischen Wohnbau reflektieren und auf einer familiären Wohnungsnutzung mit festgelegtem Tagesablauf basieren. Im Studentenheim wohnen mehrere Personen mit unterschiedlichen Lebensgewohnheiten in einer Wohneinheit, gegenseitige schalltechnische Beeinträchtigungen ließen sich wenigstens minimieren.

Das dargestellte Facility Management Modell soll unter anderem die gestellten Aufgaben im Gebäudemanagement möglichst strukturieren und Optimierungspotentiale aufzeigen. Zur Bewältigung der Herausforderungen an den Schnittstellen FM / Nutzer und Generalmieter / Gebäudeeigentümer konnten konkrete Vorschläge vorgelegt werden. Die steigenden Leistungsanforderungen an die Studierenden wird sich auch im persönlichen Wohnbereich abbilden: ihre Akzeptanz für eine auch nur teilweise unbefriedigende Wohnsituation ist im Sinken begriffen. Daher werden optimale Abläufe in der Gebäudebewirtschaftung von noch größerer Bedeutung sein, da sie vom Nutzer als selbstverständlich wahrgenommen werden. Das Facility Management ist gefordert.

Die folgende tabellarische Aufstellung fasst die erhobenen Optimierungspotentiale in den Studentenheimen zusammen und unterscheidet die betroffenen Handlungsebenen. Auch hier gilt, dass die Kostenbewertung oft nur im Detail möglich ist. Einige Maßnahmen stellen jedoch lediglich einen organisatorischen Aufwand dar, welcher in der geplanten Arbeitszeit abzuwickeln ist, spezielle Kosten werden dadurch nicht verursacht.

Die analysierten Verbesserungspotentiale betreffen überwiegend die operativen Ebenen: das Gebäudemanagement. Insbesondere hinsichtlich der Nachhaltigkeit und den damit verbundenen Lebenszykluskosten der Objekte ist hier Handlungsbedarf. Dieser Aspekt ist auf Grund der intensiven Nutzung im Studentischen Wohnen von größter Bedeutung.

| <b>Ebene</b>                          | <b>Problemstellung</b>                                                | <b>Lösungsvorschlag</b>                                            | <b>Maßnahme</b>                                                     | <b>Auswirkung</b>                                                          | <b>Kostenfaktor</b>                                                                               |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Unternehmens-politik</b>           | Vertragsgestaltung Eigentümer / Generalmieter                         | Technisches Gebäudemanagement beim Gebäudeeigentümer               | Vertraglich klare Abgrenzung der Zuständigkeiten                    | Professionelle Abwicklung des TGM inklusive Dokumentation                  | Finanzielle Bewertung lt. Aufwand; Ersparnis im Lebenszyklus                                      |
| <b>Unternehmens-ebene: FM-Leitung</b> | Unterschiedliche Standards                                            | Unternehmensweite Standards                                        | Ist-Stand erheben Verbindliche Bewertungsmaßstäbe erarbeiten        | Klare Vorgaben der Qualitäts- u. Leistungsniveaus                          | keiner                                                                                            |
|                                       | Einschränkungen aus planerischer Sicht                                | Vertreten der Nutzerinteressen und der Interessen des FM           | Mitwirkung in der Konzeptions- und Planungsphase                    | Bau und Ausstattung ist nutzerorientierter und optimaler zu bewirtschaften | keiner                                                                                            |
| <b>Standortebene: Objektmanager</b>   | Schnittstelle zum Gebäudeeigentümer                                   | Verbesserung der Zusammenarbeit                                    | Verbesserung der Kommunikation und Zusammenarbeit                   | Sichere und rascher Bearbeitung der anstehenden Themen                     | keiner; stabiler und nachhaltiger Zustand der Objekte – auch Einsparungspotential im Lebenszyklus |
|                                       | Technisches Engagement insbesondere gegenüber dem Gebäudeeigentümer   |                                                                    |                                                                     | Im Fall der Gewährleistungsthemen, beidseitige Kosteneinsparung            |                                                                                                   |
|                                       | Energiemanagement                                                     | Optimieren des Energieverbrauches                                  | Optimierungspotentiale erheben und umsetzen                         | Einsparung von Energiekosten                                               | Einsparungen                                                                                      |
|                                       | Informationsfluss, Information und Rückmeldungen an die Nutzer fehlen | Abstimmung mit den Nutzern und gezielte Information für den Nutzer | Kommunikation, schriftlich, Infomappe, Online-Portal (mehrsprachig) | Nutzergerechte und rasche Bearbeitung Nutzerzufriedenheit                  | keiner                                                                                            |

|                                         |                                                                              |                                                                 |                                                                                                 |                                                                     |                                                                          |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|                                         | Optischer Eindruck (Allgemeinbereich)                                        | Permanente Sanierungsleistungen                                 | Reinigen, ausbessern ausmalen                                                                   | Objektperformance und Ersteindruck                                  | kostenintensiv                                                           |
| <b>Prozessebene:<br/>Prozessmanager</b> | Informationsfluss, Rückmeldungen an die Nutzer fehlen                        | Abstimmung mit den Nutzern                                      | Kommunikation, Informationen mehrsprachig                                                       | Nutzergerechte und rasche Bearbeitung Nutzerzufriedenheit           | keiner                                                                   |
|                                         | Keine Information über die Reinigungszeiten in den Wohnungen                 | Gezielte Information                                            | Anschlag in den Wohnungen (mehrsprachig), bei Fensterreinigung auch Allgemeinbereiche           | Nutzerzufriedenheit                                                 | Kein nennenswerter Aufwand                                               |
|                                         | Aussetzen der Unterhaltsreinigung während der Durchführung der Glasreinigung | Unterhaltsreinigung planmäßig durchführen                       | Durchführung der Unterhaltsreinigung mittels Eigenpersonal (Mehrarbeit) oder Fremddienstleister | Nutzerzufriedenheit, hygienische Kriterien                          | Finanzielle Bewertung lt. Aufwand                                        |
|                                         | Fehlende Grundreinigung und Pflege der Bodenbeläge                           | Durchführung der planmäßigen Grundreinigung und Pflegemaßnahmen | Organisatorische Leistung und ggf. Zukauf der Fremdleistung                                     | Verlängerung der Haltbarkeit der Materialien bei intensiver Nutzung | Finanzielle Bewertung lt. Aufwand. Jedenfalls Einsparung im Lebenszyklus |

Tabelle 8: Übersicht Optimierungspotentiale OeAD Quelle: Eigene Darstellung

### 6.3 Gegenüberstellung der Ergebnisse

|                               | Seniorenzentrum Linz SZL     |                                         |                                                                | Österreichischer Austauschdienst OeAD         |                                                          |                                                                            |
|-------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Ebene                         | Problemstellung              | Lösungsvorschlag                        | Auswirkung                                                     | Problemstellung                               | Lösungsvorschlag                                         | Auswirkung                                                                 |
| Unternehmenspolitik           | Abgespaltene Zuständigkeiten | Vorgabe klarer Aufgaben und Kompetenzen | Klare Aufgabenstellung und Kompetenzen                         | Vertragsgestaltung Eigentümer / Generalmieter | Technisches Gebäudemanagement beim Gebäudeeigentümer     | Professionelle Abwicklung des TGM inklusive Dokumentation                  |
|                               | Schnittstellenproblem        |                                         |                                                                |                                               |                                                          |                                                                            |
|                               | Kommunikationsstruktur       | Jour fixe                               | Verbesserte Abstimmung                                         |                                               |                                                          |                                                                            |
|                               | Interner Informationsfluss   | Meldesystem auf Objektebene             | Schneller und sicherer Informationsfluss u. rasche Bearbeitung |                                               |                                                          |                                                                            |
| Unternehmensebene: FM-Leitung | Unterschiedliche Standards   | Unternehmensweite Standards vorgeben    | Klare Vorgaben der Qualitäts- u. Leistungsniveaus              | Unterschiedliche Standards                    | Unternehmensweite Standards vorgeben                     | Klare Vorgaben der Qualitäts- u. Leistungsniveaus                          |
|                               | Personaleinsatzplanung       | Personaleinsatz optimieren              | Fachlicher Einsatz des Personals                               | Einschränkungen aus planerischer Sicht        | Vertreten der Nutzerinteressen und der Interessen des FM | Bau und Ausstattung ist nutzerorientierter und optimaler zu bewirtschaften |
|                               | Fehlende Vernetzung des      | Zentrale Fernabfrage realisieren        | Entfall von Wegzeiten der                                      |                                               |                                                          |                                                                            |

## Verbesserungsvorschläge

|                                         |                                        |                                                          |                                                                            |                                                                     |                                 |                                                                                                   |
|-----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | Gebäudeleitsystems der Standorte       |                                                          | Techniker                                                                  |                                                                     |                                 |                                                                                                   |
|                                         | Kostenzuordnung                        | Klare Kostenzuordnung zum jeweiligen Standort            | Kostenverfolgung, Vergleichbarkeit, Budgetvorlage, Trends ersichtlich      |                                                                     |                                 |                                                                                                   |
|                                         | Vertragsmanagement                     | Optimieren der bestehenden Verträge                      | Kosteneinsparung – gestiegenes Volumen                                     |                                                                     |                                 |                                                                                                   |
|                                         | Einschränkungen aus planerischer Sicht | Vertreten der Nutzerinteressen und der Interessen des FM | Bau und Ausstattung ist nutzerorientierter und optimaler zu bewirtschaften |                                                                     |                                 |                                                                                                   |
| <b>Standortebene:<br/>Objektmanager</b> | Interner Informationsfluss             | Abstimmung mit den Betroffenen                           | Nutzergerechte und rasche Bearbeitung                                      | Schnittstelle zum Gebäudeeigentümer                                 | Verbesserung der Zusammenarbeit | Sichere und rascher Bearbeitung der anstehenden Themen                                            |
|                                         | Energiemanagement                      | Optimieren des Energieverbrauches                        | Einsparung von Energiekosten                                               | Technisches Engagement insbesondere gegenüber dem Gebäudeeigentümer |                                 | Keiner; stabiler und nachhaltiger Zustand der Objekte – auch Einsparungspotential im Lebenszyklus |

|                              |                            |                                |                                       |                                                                              |                                                                    |                                                                     |
|------------------------------|----------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
|                              |                            |                                |                                       | Energiemanagement                                                            | Optimieren des Energieverbrauches                                  | Einsparung von Energiekosten                                        |
|                              |                            |                                |                                       | Informationsfluss, Information und Rückmeldungen an die Nutzer fehlen        | Abstimmung mit den Nutzern und gezielte Information für den Nutzer | Nutzergerechte u. rasche Bearbeitung<br>Nutzerzufriedenheit         |
|                              |                            |                                |                                       | Optischer Eindruck (Allgemeinbereich)                                        | Permanente Sanierungsleistungen                                    | Objektperformance und Ersteindruck                                  |
| Prozessebene: Prozessmanager | Interner Informationsfluss | Abstimmung mit den Betroffenen | Nutzergerechte und rasche Bearbeitung | Informationsfluss, Rückmeldungen an die Nutzer fehlen                        | Abstimmung mit den Nutzern                                         | Nutzergerechte und rasche Bearbeitung<br>Nutzerzufriedenheit        |
|                              |                            |                                |                                       | Keine Information über die Reinigungszeiten in den Wohnungen                 | Gezielte Information                                               | Nutzerzufriedenheit                                                 |
|                              |                            |                                |                                       | Aussetzen der Unterhaltsreinigung während der Durchführung der Glasreinigung | Unterhaltsreinigung planmäßig durchführen                          | Nutzerzufriedenheit, hygienische Kriterien                          |
|                              |                            |                                |                                       | Fehlende Grundreinigung und Pflege der Bodenbeläge                           | Durchführung der planmäßigen Grundreinigung und Pflegemaßnahmen    | Verlängerung der Haltbarkeit der Materialien bei intensiver Nutzung |

Tabelle 9: Übersicht Gegenüberstellung der Optimierungspotentiale SZL - OeAD Quelle: Eigene Darstellung

## Verbesserungsvorschläge

Auch die Gegenüberstellung der Verbesserungsvorschläge bildet exakt den Betrieb des Facility Managements in den beiden Organisationen ab. Schon auf den ersten Blick zeigt die Tabelle auf welchen Ebenen in der jeweiligen Organisation Handlungsbedarf besteht. Im Seniorenzentrum Linz weist das FM im operativen Bereich, in der Nutzernähe, keine wesentlichen Schwächen auf, von kleineren organisatorischen Adaptierungen abgesehen. Der Gebäudebetrieb funktioniert nutzergerecht. Die Problemstellungen im Seniorenzentrum liegen hauptsächlich in den übergeordneten Strukturen und in der realen Zusammenarbeit der Organisationseinheiten.

Beim Österreichischen Austauschdienst zeigt sich ein gegenteiliges Bild: Organisatorische Mängel im Ablauf, besonders aus der Nutzersicht. Die Optimierung dieser Aufgabengebiete verursacht so gut wie keine Kosten, höchstens minimale. Oft liegt es am Bewusstsein und am Willen der Ausführenden, jedoch soll die Vorgabe, wie den Bewohnern gegenüberzutreten ist, von der Unternehmensleitung und von der FM-Leitung kommen. Ein weiterer Aspekt ist, dass das Facility Management nicht ausreichend auf die intensive Nutzung des Objektes Bedacht nimmt. Themen wie Nachhaltigkeit oder Lebenszykluskosten wird keine oder kaum Beachtung geschenkt.

Diese Verbesserungsvorschläge gelten streng und ausschließlich für die vorgestellten Objekte und ihren Betrieb. Eine Anwendung auf andere Objekte mit temporären Wohnformen ist nicht zulässig. Jedoch können die maßgeblichen Überlegungen hinsichtlich den Nutzerwünschen und Bedürfnissen, sowie der Zugang und die Abwicklung aus der Gebäudebewirtschaftung als Anregung für andere temporäre Wohnformen dienen.

## 7 Zusammenfassung

Die vorliegende Arbeit versuchte die Herausforderungen, die vom *Temporären Wohnen* mit seinen besonderen Anforderungen an das Facility Management gestellt werden zu untersuchen. Ausdrücklich berücksichtigt wurden die Anforderungen und Bedürfnisse der Nutzer in den jeweiligen Einrichtungen. Aus der Vielzahl der nunmehr bestehenden Wohnformen auf Zeit, wurden zwei Beispiele gewählt: Studentenwohnen und ein Seniorenzentrum mit dem Schwerpunkt Pflege. Das Hauptaugenmerk galt dem Nutzer und vor allem seinen Anforderungen, Wünschen und Notwendigkeiten, im Zusammenhang mit der Bewirtschaftung seines Wohnraums. Es galt die Frage zu beantworten, ob die Lebensführung und Privatsphäre der Bewohner, durch die Gebäudebewirtschaftung in der aktuell ausgeübten Form, beeinträchtigt wird?

Als Grundlage wurde der Ist-Stand der Beispielobjekte erhoben, die Gebäudesubstanz, die Ausstattung und das gegenwärtig praktizierte Facility Management. Die organisatorische Einbindung der FM-Abteilung im jeweiligen Unternehmen und die Schnittstellen zu weiteren Organisationseinheiten konnten gleichfalls beleuchtet werden. Im Folgenden wurden die erhobenen FM-Leistungen und deren Abwicklung, mit den Empfehlungen der geltenden Richtlinien, verglichen. Die Richtlinien und Normen im Facility Management wurden primär für die Anwendung im *Bereich der „immobilen Arbeitswelt“*<sup>44</sup> entwickelt und sehen von sich aus einen Modifizierungsbedarf für die Anwendung im Wohnbau. Die Anwendung der Normen und Richtlinien im *Temporären Wohnen* ist verglichen mit dem klassischen Wohnbau ungleich höher. Wesentliche Kriterien aus der primären Anwendung in der *immobilen Arbeitswelt* treffen auch auf das *Temporäre Wohnen* zu. Teilbereiche wie z.B. Flächenmanagement spielen eine untergeordnete Rolle oder sind nicht anwendbar. Der Nutzerfokus, wie er im *Temporären Wohnen*, aufgrund der höchst persönlichen Betroffenheit, existieren muss, beschränkt sich in den Richtlinien auf *„Kunden und Serviceorientierung“*<sup>45</sup> mit klarem Dienstleistungsverständnis. Die Darstellung in den Normen fokussiert in erster Linie auf das Gebäude - das Objekt - im Wohnbau und speziell im *Temporären Wohnen* muss das Subjekt, - der Bewohner - im Vordergrund stehen.

Die Analyse der praktische Umsetzung des Gebäudemanagements in den Beispielobjekten stellte sich differenzierter dar: Im Seniorenzentrum wird größter Wert auf

---

<sup>44</sup> GEFMA 100-1 (2004): 10

<sup>45</sup> GEFMA 100-1 (2004): 2



## Zusammenfassung

das Befinden der Nutzer gelegt, wenngleich die Rahmenbedingungen und die Schnittstellen noch Optimierungsbedarf aufweisen. Das Facility Management arbeitet nutzerorientiert, im laufenden Betrieb und auch bei Adaptierungen wird daher stets auf Nachhaltigkeit gesetzt. Ein anderes Bild zeigt sich bei der Abwicklung des Gebäudemanagements in den Studentenheimen. Hier wird auf größere Toleranz der Nutzer gegenüber den FM gehofft; beim direkten Kontakt Bewohner und GM konnte Verbesserungspotential geortet werden.

Die Vorgehensweise in der Gebäudebewirtschaftung hängt stark vom Unternehmen, vom Heimträger ab - welche Aufgaben und Zielsetzungen gibt es? Wer ist die Zielgruppe? - Und auch der Kostenfaktor wird zum Ergebnis beitragen. Die Aufgaben im Seniorenzentrum sind legistisch weitgehend determiniert, beim studentischen Wohnen existieren kaum Regelungen. Zudem handeln immer Menschen: Den handelnden Personen, gleichgültig auf welcher Ebene, muss/soll immer bewusst sein, dass sie mit ihrem Tun in die Lebensführung und Privatsphäre anderer, der des Bewohners eindringen könnten. Wäre diese Überzeugung und dieses Denken bei den aktiven Personen im *Temporären Wohnen* vorhanden, würde auch das operative FM klagloser laufen.

Die Auseinandersetzung mit den gesetzlichen Vorgaben, dem Angebot der Heimträger, den Nutzerwünschen und den daraus resultierenden Kosten, lässt sich nunmehr für die Nutzungsbeispiele in Zusammenhang bringen.

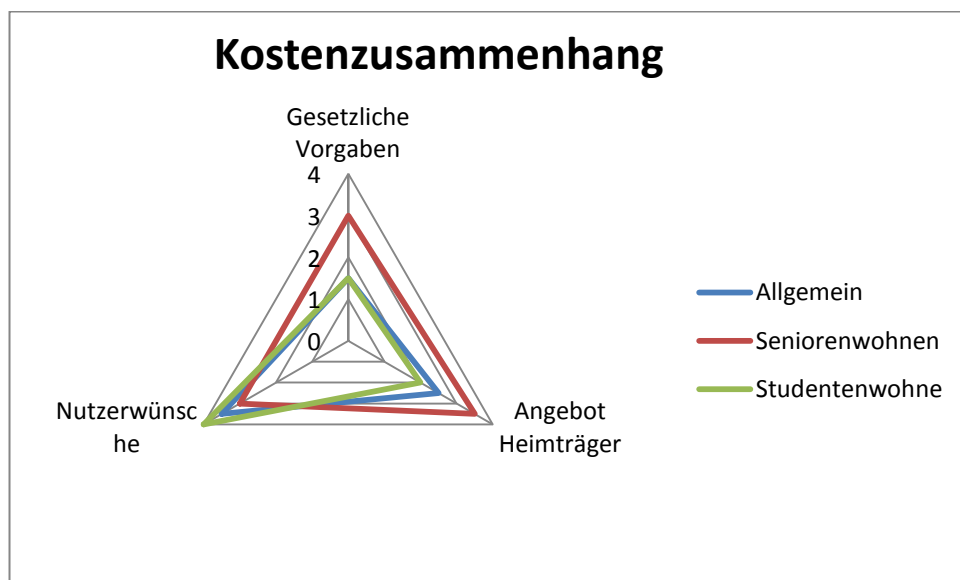


Abbildung 52: Kostenzusammenhang Senioren- bzw. Studentenwohnen

Quelle: Eigene Darstellung

## Ausblick

Das *Temporäre Wohnen* hat sich mit seinen unterschiedlichen Nutzungsarten zu einem nennenswerten Markt entwickelt und dieser Markt ist im Steigen begriffen. Daher wäre die Zeit reif, auch für die hier nötige nutzerorientierte Form des Facility Managements, spezielle angepasste Richtlinien und Normen zu entwickeln. Die Nutzerorientierung ist schon in der Konzeptions- und Planungsphase deutlich zu berücksichtigen, ansonsten lässt sie sich in der Nutzungsphase kaum mehr, oder nicht im erwünschten Ausmaß, umsetzen.

Ein positiver Beitrag zur künftigen Entwicklung wäre auch, die Objekte des *Temporären Wohnens* von den Nutzern evaluieren zu lassen, die Sicht der Nutzer soll der zentrale Punkt sein. Diese Ergebnisse könnten ein Beitrag bei neuen Planungen sein. Andreas Huber<sup>46</sup> beschreibt treffend:

*„Während bei größeren Bauvorhaben im Vorfeld oft ein großer Aufwand betrieben wird, fehlt nach der Bezugsphase in der Regel eine Beurteilung der Akzeptanz und Wertschätzung sowie der Leistungs- und Funktionsfähigkeit der Anlage aus der Perspektive der Nutzer. So bleibt das Wissen der Architekten, Planer und Investoren über die Wünsche und Anforderungen unterschiedlicher Nutzergruppen weitgehend spekulativ, ganz nach dem Glauben, dass ein Gebäude wohl gut sein müsse, wenn es sich vermieten beziehungsweise verkaufen lässt.“*

## Ausblick

Im *Temporären Wohnen* werden auch zukünftig die Herausforderungen an das Facility Management steigen. Die Standards werden erhöht werden und aus Sicht des Facility Managements wird auf die Nutzerbedürfnisse größerer Wert gelegt werden müssen. Die Zeit wird immer schnelllebiger und die Anforderungen der Bewohner werden sich mit gleicher Geschwindigkeit ändern. Das FM muss bereits im Vorfeld diese Änderungen aufnehmen und reagieren, um den dann erforderlichen Servicegrad leisten zu können. Gleichzeitig ist damit zu rechnen, dass die Toleranzschwelle der Bewohner gegenüber, nicht oder mangelhaft erbrachter Leistungen weiter sinkt, höher Professionalität im FM wird notwendig werden.

---

<sup>46</sup> Huber A. 2008: 81

## Kurzfassung

In praktisch allen Altersgruppen steigt heute der Anspruch an die Mobilität. Daraus resultieren neue Formen des Wohnens die auf einen klar begrenzten Zeitraum ausgerichtet sind. Wohnen auf Zeit setzt neben den nutzergerechten Services eine sofort bezugsfähige Wohneinheit voraus. Die vorliegende Arbeit untersucht die Herausforderungen und Anforderungen an das Facility Management an zwei Beispielen: Studentenheim und Seniorenzentrum. Welche Herangehensweisen sind am besten und wie kann der notwendige Servicegrad möglichst effizient gewährleistet werden, ohne die Lebensführung und die Privatsphäre der Bewohner zu beeinträchtigen?

Der erste Abschnitt befasst sich mit dem *Temporären Wohnen* im Allgemeinen, den verschiedenen Zielgruppen, deren Bedürfnissen und den jeweiligen Voraussetzungen. Ein historischer Abriss illustriert die Entwicklung der speziell betrachteten Einrichtungen und stellt deren Entwicklung bis in die Gegenwart dar. Ein kurzer Überblick der verschiedenen Wohn- und Betreuungsformen für Senioren soll die spezifischen Anforderungen und Bedürfnisse verdeutlichen, die dementsprechend auch architektonisch umzusetzen sind. Die Schnittstellenproblematik und Interessen der handelnden Personen und Organisationseinheiten im *Temporären Wohnen* werden thematisiert. Der folgende Teil klärt die gesetzlichen Bedingungen im Allgemeinen und im Speziellen für die Beispielobjekte.

Das nächste Kapitel behandelt die ausgewählten Objekte: Beginnend mit den Heimträgern, deren Aufgabe und Funktion; eine umfassende Darstellung der Gebäude, einschließlich ihrer Substanz und Ausstattung. Die gegenwärtige Bewirtschaftung der Objekte wird detailliert und eingehend behandelt, mit besonderem Fokus auf die Nutzerbedürfnisse.

Die Normen und Richtlinien des Facility Managements werden auf die Anwendbarkeit im Wohnbau und speziell auf das *Temporäre Wohnen* untersucht. Diese Empfehlungen werden auf die Beispielobjekte übertragen und auf deren Aussagekraft und Modifizierungsbedarf überprüft.

Dem folgend wird eine FM-Struktur an Hand der Richtlinien und Normen für die erwähnten Organisationen und deren Nutzungen erarbeitet, dieser Vorschlag beinhaltet strukturelle, organisatorische und operative Verbesserungsvorschläge.

## **Abstract**

### **Short-term Housing from a Facility Management Perspective**

Mobility requirements have been increasing in all age groups in recent years. This development has resulted in new forms of short-term housing. Such units are expected to offer user-friendly servicing that is ready for immediate occupancy. The work in hand explores this challenges and requirements from a facility management point of view using the example of a student dormitory and an old people's home. The core question is how the required level of efficient servicing can be achieved without affecting everyday life and privacy of the inhabitants.

The first section provides a general survey of short-term housing, various target groups, their needs and resulting requirements. The following historical survey illustrates the development of the study objects up to the present status. The third section lists various housing and old-age care projects and how specific target group needs are being met. In architectural terms, especially in terms of architectural design. The main focus is set on social interface problems and interfering interests of agents and parts of the organisational structure. The next chapter provides a brief outline of the general and specific legal background of the two objects in question and the two objects of the study are presented, the ownership situation and their organisation, the task profiles and functions, as well as a detailed description of the buildings including equipment. The study explores the current facility management situation in detail with a strong focus on user needs. In particular the work at hand examines relevant facility management guidelines and regulations and how they apply. The resulting recommendations are tailored to the two objects in question and then tested in regard to potential modifications.

Finally the study offers a Facility Management Plan including concrete structural, organisational and operative suggestions for improvement.

Keywords: short-term housing, old people's home, care home, students' dorm, facility management, building administration

## **Literaturverzeichnis**

### **Publikationen**

Allen P./ Mullins W. (1975): Ein Platz für Studenten, Bauverlag GmbH Wiesbaden und Berlin Titel der Originalausgabe: Student Housing Crosby Lockwood & Son Ltd., London 1971

Duesmann S. / Feldmann O.(2009): Die Arche Noah – eine Insel im Ozean des Vergessens. In: Blonski H. (Hrsg.) Die Vielfalt des Wohnens im Alter, Marbuse-Verlag Frankfurt am Main, Seite 143 - 172

Höfler H./Kandel L. (1980): Wohnen für Studenten – ein Erfahrungsbericht, in: Temporäres Wohnen / Buildings for Short -Term Accommodation; aw-architektur + wettbewerbe 103/1980

Huber A. / Hugentobler M. / Walthert-Galli R. (2008): Neue Wohnmodelle in der Praxis in: Huber A. (Hrsg.) Neues Wohnen in der zweiten Lebenshälfte, Birkhäuser Verlags AG Basel Boston Berlin, Seite 77 - 172

Steiner U. u.a. (Red.), (1999): Österreichische Kunsttopographie,“ Die profanen Bau- und Kunstdenkmäler der Stadt Linz“ Außenbereiche Urfahr Ebelsberg, Band 3, Bundesdenkmalamt (Hrsg.), Verlag Berger Horn

Smutny R., Treberspurg M.; Nachhaltigkeitsmonitoring des Passivhaus-Studentenheimes Molkereistraße, Endbericht 2007  
[http://www.wohnbauforschung.at/Downloads/Nachhaltigkeits\\_Monitoring\\_Molkereistasse\\_LF.pdf](http://www.wohnbauforschung.at/Downloads/Nachhaltigkeits_Monitoring_Molkereistasse_LF.pdf)

Smutny R., Treberspurg M. (2008): Monitoring des ersten Wiener Studentenheims in Passivhausstandard. wettbewerbe Architekturjournal, 273/274,Nov/Dez 2008, 8-11

### **Internetseiten**

Duden Wörterbuch:

<http://www.duden.de/rechtschreibung/Heim#Bedeutung2a>

## Literaturverzeichnis

Forum OÖ Geschichte:

[http://www.ooegeschichte.at/uploads/tx\\_iafbibliografiedb/hjstl\\_2001\\_0099-0289\\_c.pdf](http://www.ooegeschichte.at/uploads/tx_iafbibliografiedb/hjstl_2001_0099-0289_c.pdf)

Historisches Jahrbuch der Stadt Linz 2001, Archiv der Stadt Linz 2003

Forum OÖ Geschichte:

<http://www.ooegeschichte.at/Staedtisches-Leben.1433.0.html>

Rohr, Christian (2010): Alltag und Arbeit in den mittelalterlichen Städten Oberösterreichs

Österreichischer Austauschdienst OeAD:

[http://www.oead.at/oead\\_infos\\_services/about\\_us/](http://www.oead.at/oead_infos_services/about_us/)

[http://www.oead.at/oead\\_infos\\_services/ueber\\_uns/gremien/](http://www.oead.at/oead_infos_services/ueber_uns/gremien/)

[http://www.oead.at/oead\\_infos\\_services/ueber\\_uns/leitbild\\_aufgaben/](http://www.oead.at/oead_infos_services/ueber_uns/leitbild_aufgaben/)

Seniorenzentren Linz:

<http://www.linz.at/szl/seniorenzentren.asp> besucht: 24.01.2012

<http://www.linz.at/szl/36916.asp>

<http://www.linz.at/szl/5437.asp>, abgefragt 10.03.2012

Springer Medizin:

[www.springermedizin.at/artikel/6279-kaiser-josephs-gugelhupf](http://www.springermedizin.at/artikel/6279-kaiser-josephs-gugelhupf)

Regal W., Nanut M.: (2003) Kaiser Josephs Gugelhupf (Altes Medizinisches Wien 29) 20. Dez. 2005

Stadt Linz:

<http://www.linz.at/archiv/denkmal/Default.asp?action=denkmaldetail&id=2261>,

[http://www.linz.at/zahlen/010\\_Stadtgebiet/\\_data/STB11\\_03.html](http://www.linz.at/zahlen/010_Stadtgebiet/_data/STB11_03.html)

Wiener Wohnbauforschung:

[http://www.wohnbauforschung.at/Downloads/Nachhaltigkeits\\_Monitoring\\_Molkereistrasse\\_LF.pdf](http://www.wohnbauforschung.at/Downloads/Nachhaltigkeits_Monitoring_Molkereistrasse_LF.pdf)

Smutny R., Treberspurg M. (2009): Nachhaltigkeitsmonitoring des Passivhaus-Studentenheimes Molkereistraße, Endbericht 2007

## **Gesetzliche Grundlagen**

<http://www.ris.bka.gv.at> Rechtsinformationssystem des Bundeskanzleramtes

### **Bundesrecht:**

Bundes-Verfassungsgesetz - B-VG

StF: BGBl. Nr. 1/1930 (WV) zuletzt ändert BGBl. I Nr. 12/2012

Bundespflegegeldgesetz — BPGG

Bundesgesetz, mit dem ein Pflegegeld eingeführt wird StF: BGBl. Nr. 110/1993  
i.d.g.F.

Medizinproduktegesetz – MPG

Bundesgesetz betreffend Medizinprodukte BGBl. Nr. 657/1996 zuletzt geändert  
BGBl. I Nr. 143/2009

Mietrechtsgesetz - MRG

Bundesgesetz vom 12. November 1981 über das Mietrecht  
StF: BGBl. Nr. 520/1981 i.d.g.F.

Studentenheimgesetz

Bundesgesetz vom 15. Mai 1986 über das Wohnen in Studentenheimen BGBl. Nr.  
291/1986 zuletzt geändert BGBl. I Nr. 24/1999

Einstufungsverordnung zum Bundespflegegeldgesetz - EinstV

Verordnung der Bundesministerin für Arbeit, Gesundheit und Soziales über die  
Beurteilung des Pflegebedarfes nach dem Bundespflegegeldgesetz StF: BGBl. II Nr.  
37/1999 zuletzt geändert BGBl. II Nr. 453/2011

### **Landesrecht Oberösterreich:**

OÖ Alten- und Pflegeheimverordnung LGBL.Nr.29/1996 zuletzt geändert LGBL. Nr.  
49/2010

OÖ Sozialhilfegesetz 1998 – OÖ SHG 1998

Landesgesetz über die soziale Hilfe in Oberösterreich LGBL.Nr. 82/1998 zuletzt  
geändert LGBL.Nr. 74/2011

## **Normen und Richtlinien**

DIN EN 15221-1: Facility Management – Teil 1: Begriffe

Deutsche Fassung EN 15221-1: 2006; Ausgabe: Januar 2007

DIN 32736 Gebäudemanagement – Begriffe und Leistungen, Ausgabe: August 2000

GEFMA 100-1: Facility Management Grundlagen, Ausgabe: Entwurf 07/2004

GEFMA 100-2: Facility Management Leistungsspektrum, Ausgabe: Entwurf 07/2004

ÖNORM D 2200: 2009 04 15 – Reinigungsleistungen – Allgemeine Bestimmungen  
zur Reinigung von Bodenbelägen – Werkvertragsnorm

ÖNORM D 2201: 2009 04 15 – Reinigungsleistungen – Reinigung von elastischen  
Bodenbelägen – Werkvertragsnorm

ÖNORM D 2201: 2009 04 15 – Reinigungsleistungen – Reinigung von  
Laminatböden – Werkvertragsnorm