



HILFSWERK

**Gemeinsam  
Wege gehen.**



# Unternehmens- strategie 2025

**Hilfswerk Niederösterreich Betriebs GmbH**

# Wir sind ...

... ein soziales Dienstleistungsunternehmen im Eigentum des Vereins Hilfswerk Niederösterreich.

Mit der Einbringung der Unternehmenstätigkeit in die Betriebs GmbH wurde der Entwicklung der letzten 40 Jahre Rechnung getragen.

Heute ist das Hilfswerk klarer Marktführer in der mobilen Pflege und eine der fünf großen Sozialorganisationen. Das Hilfswerk in Niederösterreich ist Arbeitgeber für mehr als 3.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Über 500 Tageseltern arbeiten als selbstständig Tätige für das Hilfswerk.

- Wir **unterstützen Familien in schwierigen Lebenslagen** mit einem maßgeschneiderten Angebot, damit sie wieder Sicherheit und Orientierung finden, ihren Alltag meistern und kritische Lebensphasen positiv bewältigen können.
- Wir **unterstützen Familien**, damit sie ihren **Alltag leichter bewältigen** können.
- Wir wahren die **Selbstbestimmung jedes Einzelnen**, achten die Würde der zu Betreuenden oder zu Pflegenden und ihren Angehörigen.
- Wir **geben Orientierung und Hilfestellung** in Krisen.
- Wir **zeigen Bereitschaft zur fachlichen Weiterentwicklung** und Reflexion des eigenen Handelns.



## Unser Begriff von Familie

- Familie ist für uns immer dort, wo Menschen füreinander **Verantwortung** empfinden.
- **Familie ist für uns mehr** als ein moralischer oder juristischer Begriff.
- So **vielfältig** wie eine Familiensituation oder das Familienumfeld sein kann, so vielfältig sind auch unsere **Angebote und Dienstleistungen**.

1978

**Gründung des Hilfswerks Niederösterreich**

Nach einer intensiven Vorbereitungsphase wird mit der Generalversammlung am 9. Februar 1978 das NO Hilfswerk ins Leben gerufen.

Wiederlass:

Die erste Aufgabe der Sozialstation war der Aufbau der Hauskrankenpflege sowie die Aktivierung der organisierten Nachbarschaftshilfe.

Wer war der erste Geschäftsführer des NO Hilfswerks?

Informationen zum Service des Hilfswerks Niederösterreich jetzt informieren!

Erich Fideser zu seinem Lebensgrundsatz Video ansehen:

Die Grundsätze zur Umsetzung der mobilen sozialen und sozialmedizinischen Dienste in Niederösterreich waren: Integration der Dienste (alles aus einer Hand), Zusammenarbeit mit Fachkräften, Nachbarschaftshelfern und Familie. Freie Wahl mit vielfältigem Angebot. Dezentrale Organisation. Kostenbeitrag der Betreuten.

Erich Fideser

**BESUCHEN SIE UNSER DIGITALES MUSEUM**

[www.40jahre.noehilfswerk.at](http://www.40jahre.noehilfswerk.at)

## Die Gründung des Hilfswerks Niederösterreich

Ausgehend von internationalen Vorbildern, insbesondere Deutschland, war es die Absicht, eine **professionelle Sozialorganisation** zu gründen. Diese Gründungsabsicht ist getragen von bürgerschaftlichem Engagement, gesellschaftlicher Verankerung und dem Anliegen, die Familien in schwierigen Lebenslagen zu unterstützen, sie aber nicht zu ersetzen.

Im Zentrum aller sozialpolitischen Überlegungen steht die **Wahlfreiheit für die Kundinnen und Kunden**. Menschen sollen ihre Selbstbestimmungsrechte auch in einer schwierigen Lebenslagen behalten. Es ist nicht Aufgabe der öffentlichen Hand, sämtliche sozialen Dienste staatlich zu erbringen. Diese Gründungsideen sind heute aktueller denn je.

# Unsere Herausforderungen

## Unsere Kundinnen und Kunden

Kundinnen und Kunden erwarten sich persönliche, individuell auf ihre Bedürfnisse abgestimmte Angebote und Dienstleistungen. Sie erwarten zudem **höchste Servicequalität** und höchste Professionalität in allen Belangen. Darüber hinaus findet eine weitere **Individualisierung** der persönlichen Lebens-, Arbeits- und Wohnverhältnisse statt.



## Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Ohne entsprechend motivierte und qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist das Aufrechterhalten von personenbezogenen sozialen Dienstleistungen schlicht unmöglich. Ein erheblicher Teil unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird in den nächsten Jahren in Pension gehen. Gleichzeitig besteht ein genereller Mangel an qualifizierten Arbeitskräften, und die allgemeinen Veränderungen am Arbeitsmarkt stellen uns vor enorme Herausforderungen.

Deshalb arbeiten wir aktiv an unserer **Führungs-, Team- und Organisationskultur**, um unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein möglichst klar strukturiertes, hilfreiches Arbeitsumfeld zu bieten und die **Zufriedenheit mit der Arbeitssituation zu steigern**. Das ist auch die Voraussetzung für die bestmögliche Servicequalität, die sich unsere Kundinnen und Kunden wünschen und auch erwarten.



## Veränderungen im Gesundheits- und Sozialsystem

Die **Veränderungen im Gesundheitssystem** sind auch in der mobilen Pflege und Betreuung spürbar. Sei es die kürzere Verweildauer in den Spitälern, die unseren Arbeitsalltag verändert, der spürbare Anstieg der 24h-Betreuung oder die Änderungen in den jeweiligen Berufsgesetzen und die damit verbundenen Auswirkungen auf Ausbildung und Berufsalltag.

## Umfeld

Als Unternehmen haben wir **zunehmenden Regulierungen** und Compliance-Anforderungen zu entsprechen (ein Beispiel dafür ist die EU-Datenschutz-Grundverordnung 2018). Mit einer weiteren Zunahme an regulatorischen Anforderungen ist zu rechnen. Generell ist von einem zunehmenden Wettbewerb in der Sozialwirtschaft auszugehen.

## Integration

Das Thema Integration und Migration betrifft uns in allen Bereichen (Dienstleistungsangebote, kultursensible Betreuung, diversitätsfreundlicher Arbeitgeber). Hier konnten wir bereits Erfahrungen machen, zum Beispiel mit den aufgebauten **Kompetenzen in den Familien- und Beratungszentren**, mit Integrationsgruppen und in der Gemeinwesenarbeit.

## Sozialpolitik

Die wesentliche Herausforderung für Politik und Gesellschaft ist die **langfristige Absicherung des Sozialstaates** und seiner wesentlichen Leistungen. Wie der Sozialstaat abgesichert werden kann und wer in welcher Weise seinen Beitrag leisten soll, sind momentan inhaltliche Debatten in Politik, Öffentlichkeit und Wissenschaft.



HILFSWERK

Gemeinsam  
Wege gehen.

UNSER MARKENKERN:

**Gemeinsam** finden  
wir die passende  
**Lösung** für **dich** und  
**deine Familie!**





# Was wir wollen

**Um als soziales Dienstleistungsunternehmen weiter wirksam sein zu können, ist es notwendig, unsere wirtschaftliche Basis zu stärken und auszubauen.**

Einerseits durch betriebswirtschaftliche Führung des Unternehmens und andererseits durch bewusste Einladung an und gezielte Akquise von Unterstützern, Freunden und Sponsoren.

## Wir sind die erste Wahl ...

### ... ALS ANSPRECHPARTNER FÜR FAMILIEN UND DEREN ANGEHÖRIGE IN NIEDERÖSTERREICH

- Wir geben Familien in schwierigen Lebenssituationen Halt und Orientierung.
- Wir unterstützen Familien dabei, krisenhafte Situationen zu überstehen und sich neu orientieren zu können.
- Wir bieten konkrete Angebote und Dienstleistungen rund um unsere **Kernkompetenzen Mobile Pflege, Betreuung und Beratung** an.

### ... ALS ARBEITGEBER IM SOZIALBEREICH IN NIEDERÖSTERREICH

- Alle Menschen in unserem Bundesland, die sich grundsätzlich eine Tätigkeit im Sozialbereich vorstellen können, sollen zuerst das Hilfswerk Niederösterreich als möglichen Arbeitgeber in Betracht ziehen.
- Das erfordert eine Erarbeitung einer umfassenden, wirksamen **Unternehmens-, Führungs- und Teamkultur** und eine entsprechende Orientierung daran im praktischen Tun.

### ... FÜR UNSERE PARTNER

- Mit unserem **vielfältigen Dienstleistungsangebot** sind wir die erste Wahl für die öffentliche Hand, das Land, die Gemeinden und Städte, den Bund, aber auch für Institutionen, Unternehmen und die Gesellschaft.

## Wir sehen Digitalisierung als Chance

- Die Digitalisierung verändert bereits jetzt Wirtschaft und Gesellschaft auf fundamentale Art und Weise. Wir suchen aktiv Gestaltungsmöglichkeiten und greifen Herausforderungen und Möglichkeiten auf, die sich durch die Digitalisierung ergeben.
- Wir setzen notwendige Schritte, um durch **sinnvolle digitale Lösungen** einen Servicevorteil für unsere Kundinnen und Kunden, für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Partner zu generieren.
- Unsere Kundinnen und Kunden, unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Partner sollen die gesetzten Schritte als Unterstützung empfinden und nicht als Entfremdung.
- Digitalisierung ist kein Selbstzweck, sondern muss nachweislich zu einem **höheren Kundenservice** und einer Reduzierung des Verwaltungsaufwandes führen.

Hilfswerk Niederösterreich

Niederösterreich • Hilfe und Pflege daheim • Pflege & Betreuung • Pflegekostenrechner

### Der Pflegekostenrechner

Unsere Tarife sind sozial gestaffelt. Berechnen Sie Ihre zu erwartenden Kosten für Pflege und Betreuung ganz einfach selbst!

Eine Stunde Pflege und Betreuung kostet...

ordentlichen Wohnsitz in Niederösterreich:

Ja  
 Nein

Familienstand:

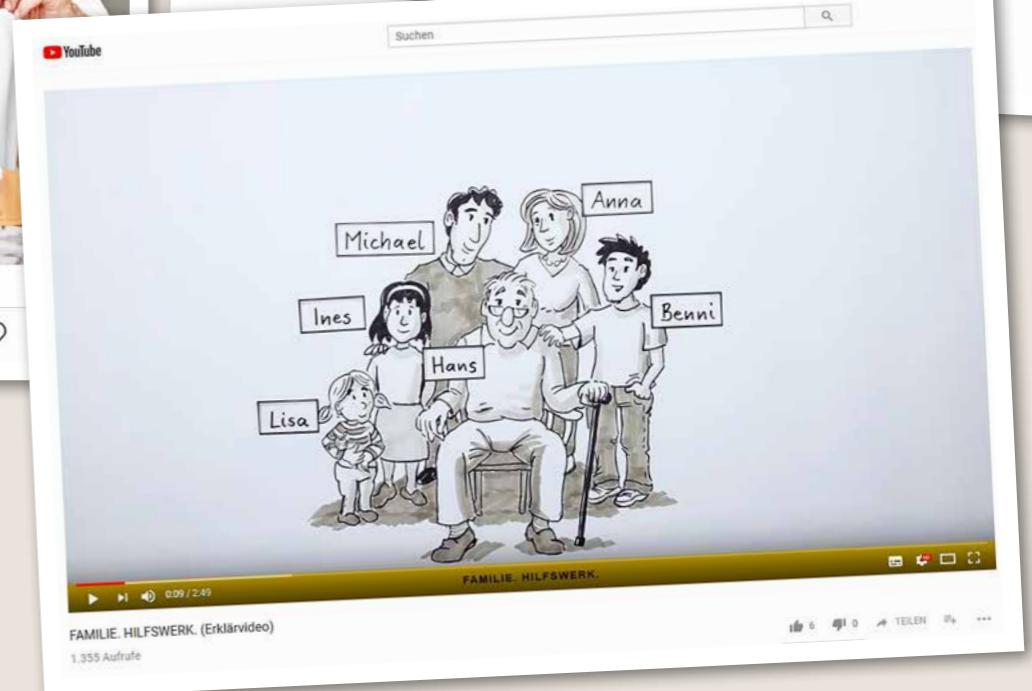
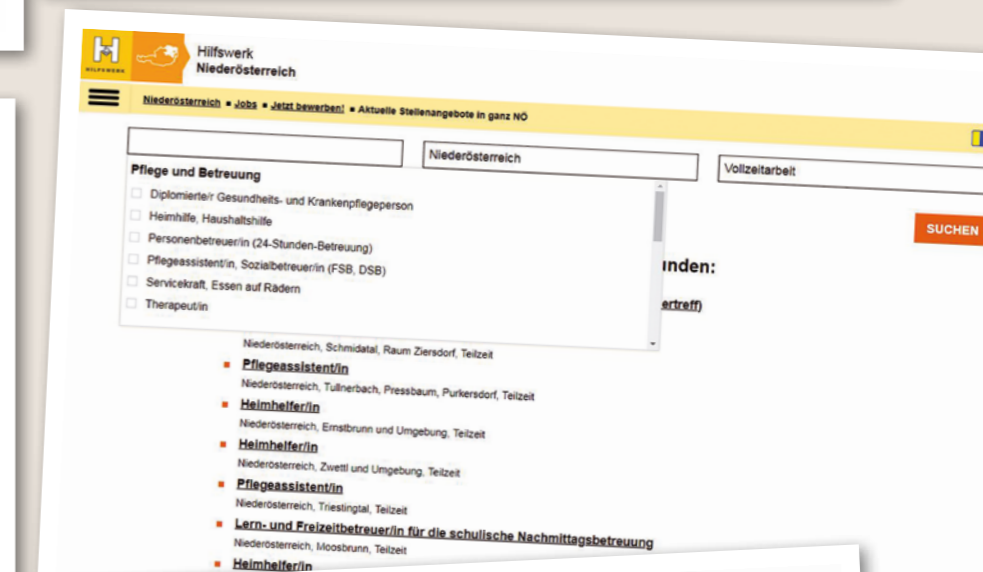
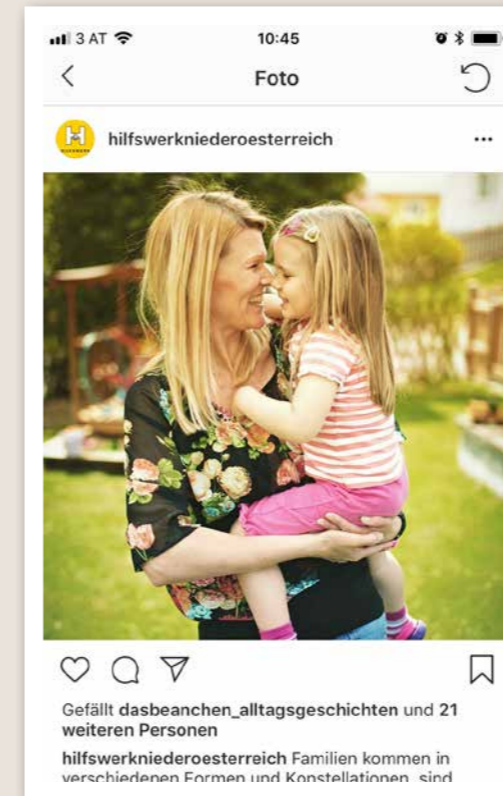
alleinstehend  
 verheiratet / Lebensgemeinschaft

Pflegestufe:

4

Familieneinkommen ohne Pflegegeld netto € pro Monat

BERECHNEN





HILFSWERK

Gemeinsam  
Wege gehen.





# So schaffen wir das

## Wir entwickeln das Unternehmen Schritt für Schritt weiter

Vier Ziele zur strategischen Weiterentwicklung des Unternehmens stehen im Vordergrund:

- Die **Steuerbarkeit** des Unternehmens erhöhen.
- Alle Unternehmensbereiche dauerhaft **wirtschaftlich positiv** führen.
- An der **Zukunftsfähigkeit** des Unternehmens arbeiten.
- Die **Alltagsarbeit** und parallel die dringend notwendige Arbeit in Entwicklungs- und Veränderungsprojekten bewerkstelligen.

Zur Umsetzung der strategischen Ausrichtung des Unternehmens werden Teilstrategien für die wesentlichen Geschäfts- und Supportbereiche erarbeitet:

- **Hilfe und Pflege daheim**
- **Familien- und Beratungszentren**
- **Finanzielle Steuerung**
- **Marketing & Kommunikation, Personal, IT und Facility Management**

Aus diesen Teilstrategien werden Jahresziele für die Bereiche abgeleitet. Diese bilden die Grundlage für die jährliche Planung und die Berichterstattung an Aufsichtsrat und Eigentümer.



## Wir legen uns fest und kommunizieren klar

Wir richten unsere Arbeit noch stärker an den Bedürfnissen unserer Kundinnen und Kunden und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die direkt am Kunden arbeiten, aus. Und zwar durch systematische Überarbeitung und **Straffung unserer Kernleistungsprozesse** und der dahinter liegenden Support-, Entwicklungs- und Steuerungsprozesse.

Wir investieren weiterhin in die **interne Unternehmenskommunikation** und die transparente Aufbereitung der wesentlichen Ziele, Regeln und Vorgangsweisen im Unternehmen. Dabei geht es vor allem darum, allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vermehrt die Möglichkeit zu bieten, sich im Unternehmen möglichst rasch orientieren zu können.

Wir setzen alles daran, unsere **Servicequalität** für unsere Kundinnen und Kunden und die **Zufriedenheit** unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter spürbar zu erhöhen.



## Wir nehmen die Veränderungen in unserem Umfeld wahr

Ausgehend von den sich wandelnden Bedürfnissen unserer Kundinnen und Kunden und deren Angehörigen und unter Berücksichtigung der Veränderungen auf den Dienstleistungsmärkten, auf denen wir tätig sind, evaluieren wir systematisch unsere Angebote und Dienstleistungen und entwickeln neue Initiativen.

- Wir investieren in ein unterstützendes und **zielgerichtetes Marketing**.
- Wir bieten unsere **Angebote übersichtlich** an.
- Unsere Mitarbeiterinnen und **Mitarbeiter bewerben aktiv** unsere Angebote.
- Wir **fördern interne Kooperationen**.



# Wir arbeiten aktiv an unserer Team-, Führungs- und Unternehmens- kultur.


# Wir sind für Sie da!

**HILFSWERK  
NIEDERÖSTERREICH**

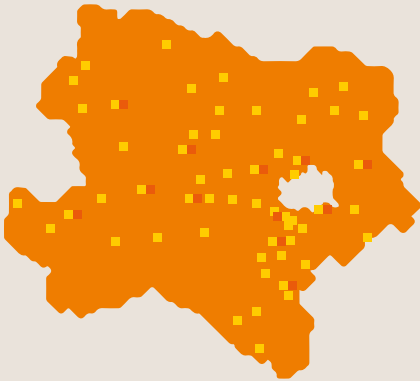
Ferstlergasse 4  
3100 St. Pölten

**T** 05 9249  
service@noe.hilfswerk.at


 noe.hilfswerk


 hilfswerkniederoesterreich


Hier finden Sie alle Angebote:  
**www.noe.hilfswerk.at**




## DAS HILFSWERK IN ZAHLEN

 **67** Standorte

 **3.000** Mitarbeiter/innen

 **2.300** Ehrenamtliche

 **26.600** Kundinnen und Kunden pro Monat



**HILFSWERK**

**Gemeinsam  
Wege gehen.**

## Gemeinsam finden wir die passende **Lösung** für **dich** und **deine Familie!**

### Monika Marchharth

Fachsozialbetreuerin Altenarbeit



**Lerne unsere Mitarbeiter/innen und ihre Jobs kennen und lass dich von ihren Geschichten inspirieren.** Unsere Mitarbeiter/innen erzählen auf der Video-Plattform **whatchado** aus ihrem Berufsalltag:  
<https://www.whatchado.com/de/organizations/hilfswerk-niederoesterreich>



**Interesse an einem Job beim Hilfswerk Niederösterreich?**  
[www.jobs.hilfswerk.at](http://www.jobs.hilfswerk.at)