

FSW-Qualitätsaudit:

Der Ablauf für Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe

Der Fonds Soziales Wien führt zur Sicherung der Qualität der geförderten Leistungen FSW-Qualitätsaudits durch. Es handelt sich dabei um eine IST-Standserhebung und dient der Orientierung im Hinblick auf die Verbesserung der Qualität. Grundlage dafür sind die Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien, die eine anerkannte/geförderte Organisation/Einrichtung zur Durchführung von Maßnahmen zur Qualitätssicherung verpflichten. Weiters sind Vereinbarungen im Rahmen der Anerkennung der Einrichtung und die Rahmenrichtlinie zur Qualitätssicherung des Dachverbandes Wiener Sozialeinrichtungen Basis für das FSW-Qualitätsaudit.

Schritt 1: Vorbereitung des Audits

Etwa vier Wochen vor dem geplanten Audittermin erhält die Einrichtung ein Ankündigungsschreiben mit Informationen zum weiteren Ablauf sowie einen zweiteiligen Fragebogen. Die Fragen im ersten Teil beziehen sich auf die im Rahmen der Anerkennung vereinbarten Eckdaten.

Der zweite Teil überprüft die in der Rahmenrichtlinie Qualitätssicherung des Dachverbandes Wiener Sozialeinrichtungen definierten Qualitätsstandards. Der Fragebogen, Teil 1 und Teil 2, ist von der Einrichtung ausgefüllt spätestens eine Woche vor dem angekündigten Einrichtungsbesuch an den Fonds Soziales Wien, Fachbereich Betreutes Wohnen, zu retournieren.

Schritt 2: Besuch in der Einrichtung

Zwei MitarbeiterInnen des FSW besuchen die Einrichtung. Von Seiten der Einrichtung sind in der Regel die Einrichtungsleitung und der/die Qualitätsbeauftragte oder QualitätskoordinatorIn

anwesend. Auch die Teilnahme von BetreuerInnen und/oder SozialarbeiterInnen ist wünschenswert.

Dieser Termin dauert etwa drei Stunden und dient der Überprüfung des beantworteten Fragebogens und der Diskussion dabei auftretender Fragen.

Schritt 3: Ergebnisbericht

Die Ergebnisse des Audits werden von den AuditorInnen in einem Bericht zusammengefasst und innerhalb von etwa vier Wochen an die Einrichtung übermittelt. Der Bericht ist in folgende Kapitel gegliedert: Durchführung und Zusammenarbeit, Ergebnisse und Auswertung, Umsetzung von Vereinbarungen mit dem FSW, Empfehlungen/Auflagen/Vereinbarungen, Zusammenfassung.

Ein auf Basis des Fragenkataloges und mit Hilfe eines Bewertungsschlüssels erstelltes Diagramm gibt Aufschluss über den Umsetzungsgrad jedes einzelnen Standards. So entsteht ein differenziertes Bild des Umsetzungsgrades der Standards in der Einrichtung. Die Ergebnisse sollen auf eventuelle Mängel in der Einrichtung aufmerksam machen und eine Weiterentwicklung der Qualität anregen.

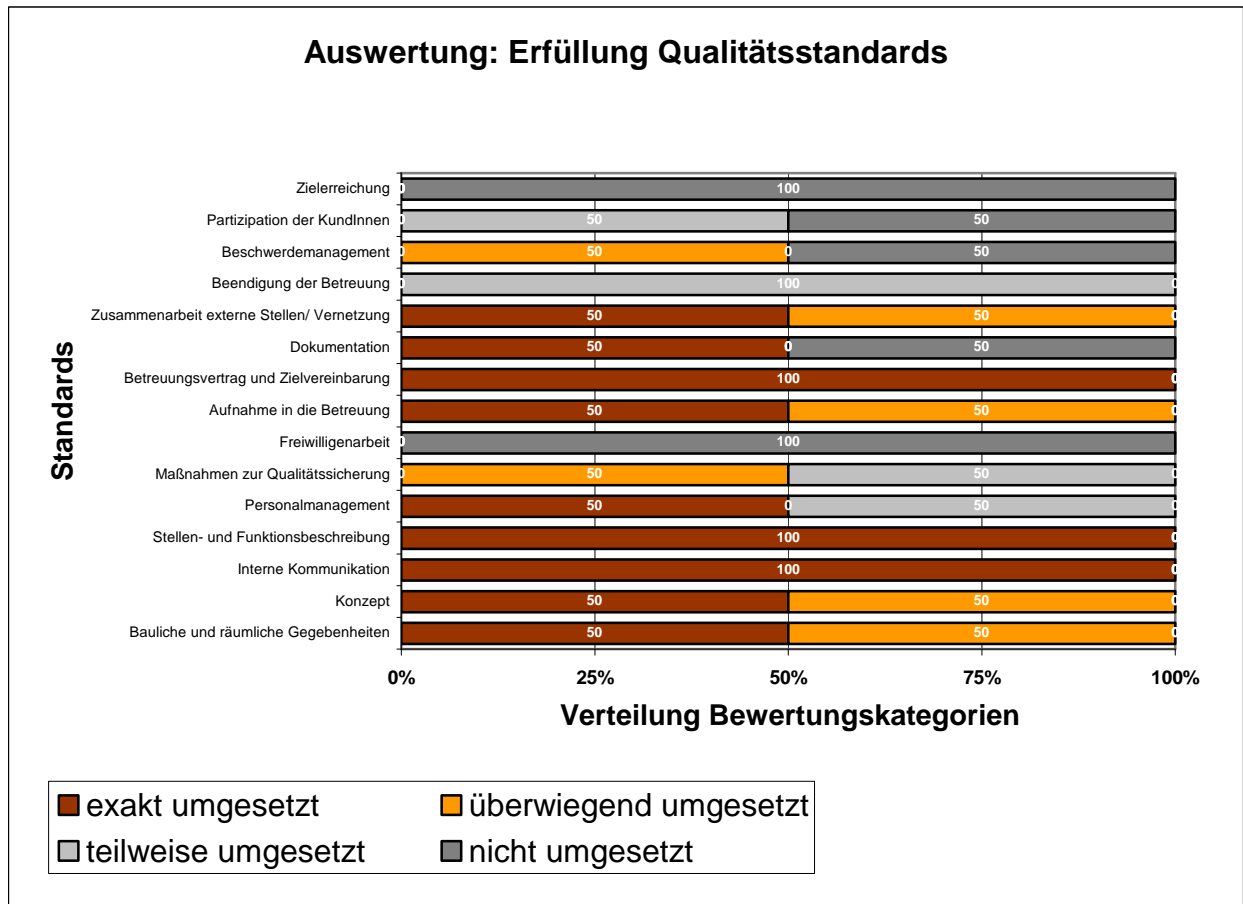


Abb: Beispiel-Diagramm eines FSW-Qualitätsaudit.

Der FSW hat den Fragebogen Teil 2 in der Form gestaltet, dass die Kriterien der Standards aus der Rahmenrichtlinie mit entweder 3 oder 6 „Ja-oder-Nein-Fragen“ abgefragt werden. Die Bewertung erfolgt durch die Antworten auf die ersten 3 Fragen und auf die zweiten 3 Fragen. Bei 3 „Ja“-Antworten ergibt sich die Bewertung „exakt umgesetzt“. Bei 2 „Ja“-Antworten ergibt sich die Bewertung „überwiegend umgesetzt“. Bei einer „Ja“-Antwort ergibt sich die Bewertung „teilweise umgesetzt“ und bei keiner „Ja“-Antwort, also 3 „Nein“-Antworten, ergibt sich die Bewertung „nicht umgesetzt“. In dem Beispiel-Diagramm oben wurden zum Standard „Konzept“ 6 Fragen gestellt. Die ersten 3 Fragen wurden alle mit „Ja“ beantwortet – somit mit „exakt umgesetzt“ bewertet. Bei den weiteren 3 Fragen gab es 2 „Ja“-Antworten und eine „Nein“-Antwort - dadurch die Bewertung „überwiegend umgesetzt“.

Schritt 4: Umsetzung von Empfehlungen und Auflagen

Bei Nichterfüllung eines Qualitätsstandards oder Teilen davon werden im Auditbericht Auflagen oder Empfehlungen formuliert, die eine Weiterentwicklung der auditierten Einrichtung im Hinblick auf diesen Qualitätsstandard anstoßen sollen. Für die Umsetzung von Auflagen wird eine Frist definiert, innerhalb derer in der Einrichtung Maßnahmen betreffend den Standard zu setzen sind und ein entsprechender Bericht an den FSW zu übermitteln ist.

Impressum:

Fonds Soziales Wien
Fachbereich Betreutes Wohnen
Guglgasse 7-9
1030 Wien
Tel.: 01/40 00 - 66 415
Fax: 01/40 00 - 99 66 100
Web: www.wohnen.fsw.at

Stand: Jänner 2012