

RAHMENRICHTLINIE

zur Qualitätssicherung

**für die vom
Fonds Soziales Wien
anerkannten und geförderten
Einrichtungen der
Wiener Wohnungslosenhilfe**

Präambel

Mit Freude darf ich Ihnen die Rahmenrichtlinie zur Qualitätssicherung übergeben, die von den Mitgliedsorganisationen der Wohnungslosenhilfe gemeinsam mit dem Fonds Soziales Wien im Rahmen des Dachverbands Wiener Sozialeinrichtungen entwickelt wurde.

Das erste Projekt nach der Aufnahme der elf Organisationen, die sich um die Mitgliedschaft im Dachverband beworben haben, beinhaltete gleich zahlreiche Herausforderungen.

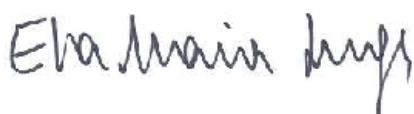
In einem knapp bemessenen Zeitraum sollten wesentliche Themenfelder der Qualitätssicherung und -weiterentwicklung definiert und beschrieben werden. Durch die Anbindung an die Strukturen des Dachverbands, der in anderen Tätigkeitsbereichen schon verschiedenste Publikationen zum Thema Qualität entwickelt hat, konnten diese Herausforderungen gut bewältigt werden.

Kooperation und Dialog sind unsere „Hauptgeschäftsfelder“. Der Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen hat seine Stärken im Ausgleich verschiedener Standpunkte, im Suchen und Finden von gemeinsamen Nennern. Dabei versuchen wir, die Projekte immer aus dem Blickwinkel der KlientInnen zu erarbeiten. Denn das ist die Idee, die uns vereint und für die sich die VertreterInnen unserer Mitgliedsorganisationen, die ExpertInnen unserer Partner und die MitarbeiterInnen der Geschäftsstelle an jedem einzelnen Arbeitstag mit höchstmöglichem Engagement einsetzen. Es freut mich, dass es im Dachverband immer wieder gelingt, gemeinsame, tragfähige und zukunftsorientierte Ergebnisse zu erzielen.

Eines dieser erfolgreichen Ergebnisse, das mit der Kooperation zwischen Organisationen und Fördergeber einen Meilenstein in der Sozialen Landschaft Wien darstellt, liegt Ihnen nunmehr in einer ersten (Arbeits-)Version vor; im Laufe der kommenden Jahre wird der Fokus auf der Implementierung in den jeweiligen Organisationen liegen.

Ich wünsche allen unseren Mitgliedsorganisationen eine gelungene Arbeit mit dieser Rahmenrichtlinie und weiterhin viel Erfolg bei ihrer anspruchsvollen Tätigkeit für die hilfebedürftigen Wiener KlientInnen.

Herzlichst



Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|----|
| 1. Einleitung..... | 3 |
| 2. Leistungsbeschreibungen..... | 10 |
| 3. Qualitätsstandards..... | 17 |
| 3.1 „Maßnahmen zur Qualitätssicherung“ | 17 |
| 3.2 „Konzept“ | 19 |
| 3.3 „Bauliche und räumliche Gegebenheiten“ | 21 |
| 3.4 „Personalmanagement“ | 23 |
| 3.5 „Stellen- und Funktionsbeschreibungen“ | 25 |
| 3.6 „Freiwilligenarbeit“ | 26 |
| 3.7 „Aufnahme“ | 28 |
| 3.8 „Betreuungsvertrag und Zielvereinbarung“ | 29 |
| 3.9 „Beendigung“ | 32 |
| 3.10 „Dokumentation“ | 33 |
| 3.11 „Interne Kommunikation“ | 35 |
| 3.12 „Zusammenarbeit mit externen Stellen“ | 37 |
| 3.13 „Partizipation der KlientInnen“ | 39 |
| 3.14 „Beschwerdemanagement“ | 41 |
| 3.15 „Wirksamkeit der Einrichtung“ | 43 |

1. Einleitung

Im Rahmen der Wiener Wohnungslosenhilfe bieten rund 20 Organisationen ein differenziertes Unterstützungsangebot an, das großteils vom Fonds Soziales Wien (FSW) gefördert wird. Die Anerkennung und Förderung einer Einrichtung ist an die Förderrichtlinien des FSW geknüpft. Wird die Förderwürdigkeit einer Einrichtung festgestellt, ist es Aufgabe des FSW, gemeinsam mit der Organisation die Qualität der Angebote in der Einrichtung zu sichern.

Erst die kontinuierliche und nachvollziehbare Qualitätssicherung kann die erforderliche Transparenz gegenüber KlientInnen, dem Fördergeber, den Organisationen und der Gesellschaft nachweisen. Bei Qualitätsabweichungen können gemeinsam mit den Organisationen Maßnahmen gesetzt werden. Dieser Verantwortung wird der FSW mit seinem Qualitätsaudit nachkommen.

Das vorliegende Dokument ist eine Rahmenrichtlinie zur Qualitätssicherung, die der FSW gemeinsam mit den in der Wiener Wohnungslosenhilfe tätigen Organisationen entwickelt hat. Dabei wurden die Expertise und die Erfahrungen aller Beteiligten genutzt, um die Qualität der Wiener Wohnungslosenhilfe zu beschreiben und künftig weiterentwickeln zu können.

Diese Rahmenrichtlinie wurde geschaffen, um im Interesse der KlientInnen, der Organisationen und ihrer MitarbeiterInnen sowie des Fördergebers eine Orientierung für qualitätsvolle Arbeit im Feld der Wiener Wohnungslosenhilfe zu ermöglichen.

1.1 Grundlagen und Leitsätze der Wiener Wohnungslosenhilfe

In der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen (1948), Artikel 25/1, ist festgeschrieben, dass „jeder Mensch das Recht auf einen Lebensstandard hat, der seine und seiner Familie Gesundheit und Wohl gewährleistet, einschließlich Nahrung, Kleidung und Wohnung, ärztlicher Versorgung und notwendiger sozialer Leistungen“.

Die Aufgabe der Wiener Wohnungslosenhilfe ist es, obdach- und wohnungslosen Menschen in Wien adäquate ambulante Angebote sowie differenzierte,

bedarfsorientierte Schlaf- und Wohnplätze zur Verfügung zu stellen mit dem Ziel,

- deren Situation zu stabilisieren,
- sie bei der Verbesserung ihrer Wohnkompetenz und der sozialen Integration in ein eigenständiges Wohnen oder in eine bedarfsgerechte Wohnform zu unterstützen,
- deren Gesundheitszustand bestmöglich zu stabilisieren und deren Leidensdruck zu vermindern sowie
- die dafür erforderlichen Fähigkeiten zu fördern.

Zur Erreichung dieser Ziele sind Beiträge notwendig, um jene strukturellen Defizite zu beseitigen, die dazu geführt haben, dass KlientInnen obdach- oder wohnungslos geworden sind. Dazu gehört die Erhaltung und Schaffung von leistbaren Wohnungen und die Delogierungsprävention.

Leitsätze der Wiener Wohnungslosenhilfe sind daher:

Wohnen hat Priorität

Erst in einem gesicherten Umfeld und mit professioneller Hilfe können soziale Exklusionsprozesse so bearbeitet werden, dass es KlientInnen wieder ermöglicht wird, ihre eigenen persönlichen Ressourcen zu stärken. Die Bereitstellung einer gesicherten Wohnmöglichkeit ist Voraussetzung dafür, dass weitere Leistungsangebote sinnvoll eingesetzt werden können und die Mobilisierung der eigenen Kompetenzen der KlientInnen möglich wird.

Hilfe zum Wohnen so kurz wie möglich, so lange wie notwendig

Obdach- und Wohnungslosigkeit sind das Ergebnis einer krisenhaften Entwicklung. Dementsprechend hat Hilfe rasch und unmittelbar zu erfolgen. Den KlientInnen soll die individuell benötigte Zeit zur Verfügung stehen, damit eine Lebensperspektive mit nachhaltiger Stärkung ihrer Wohnkompetenz entwickelt und selbstständiges Wohnen ermöglicht werden kann.

Eigenverantwortung und Eigeninitiative fördern und fordern

Um dauerhafte Exklusion von gesellschaftlicher Teilhabe im Hinblick auf Obdach- und Wohnungslosigkeit zu vermeiden, werden KlientInnen gefördert und unterstützt. Präventiv sind nachhaltige Copingstrategien zu erarbeiten, die vor Exklusionsprozessen weitestmöglich schützen.

Angebotsvielfalt und Kooperation

Die Wiener Wohnungslosenhilfe ist bestrebt, den vielfältigen und differenzierten Problemlagen obdach- und wohnungsloser Menschen durch ein möglichst bedarfsorientiertes Angebot zu entsprechen. Vielfalt wird durch unterschiedliche Beratungs- und Wohnformen und durch die Kooperation mit externen sozialen und medizinischen Diensten erreicht.

Vorrang ambulanter vor stationärer Hilfe

Die Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe orientieren sich nach Möglichkeit an normalen Wohn- und Lebensbedingungen. Daher wird das Angebot der persönlichen Hilfe in eigenem Wohnraum gegenüber der Unterbringung in Wohnhäusern mit stationärer Betreuung forciert.

1.2 Ziele der Rahmenrichtlinie

Ziele dieser Rahmenrichtlinie basierend auf den unter 1.1. formulierten Leitsätzen der Wiener Wohnungslosenhilfe sind

- Gewährleistung und Weiterentwicklung der Qualität der Sozialen Arbeit,
- Orientierung für KlientInnen, Organisationen und ihre MitarbeiterInnen und den Fördergeber (FSW),
- Schaffung von Transparenz in infrastrukturellen, fachlichen und organisatorischen Aspekten.

1.3 Projektstrukturen und Arbeitsweise

Im Juni 2010 wurden elf Organisationen der Wiener Wohnungslosenhilfe in den Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen aufgenommen. Das erste gemeinsame Projekt war die Entwicklung der vorliegenden „Rahmenrichtlinie zur Qualitätssicherung für die vom Fonds Soziales Wien anerkannten und geförderten Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe“.

Damit alle beteiligten Organisationen dieses Vorhaben unterstützen und mittragen, wurde die Projektplanung von den GeschäftsführerInnen gemeinsam erstellt. Das Jour fixe der GeschäftsführerInnen bildete das Entscheidungs- und Steuerungsgremium, dort erfolgten die laufende Berichterstattung sowie die Freigabe der Texte.

Alle Organisationen stellten ihre Erfahrungen und ihre Expertise für die Erstellung dieses Dokuments zur Verfügung. VertreterInnen der Organisationen

erarbeiteten gemeinsam unter externer Moderation die einzelnen Standards. Für jeden Standard wurde eine verantwortliche Person (sogen. PatIn) nominiert, die dafür Recherche und Ausarbeitung übernahm.

Folgende bereits existierende Standards und Konzepte dienten als Grundlage für die Diskussion:

- die Qualitätsstandards der Wiener Behindertenarbeit,
- ein darauf basierender Entwurf des FSW für diese Rahmenrichtlinie,
- die Rahmenrichtlinien Wohnungslosenhilfe der Sozialabteilung des Landes Oberösterreich.

Insgesamt fanden im Zeitraum Jänner bis April 2011 zehn Arbeitsgruppensitzungen statt. Ein ExpertInnenbeirat mit VertreterInnen der Mitgliedsorganisationen, des Fonds Soziales Wien sowie der Magistratsabteilungen 40 (Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht) und 15 (Gesundheitsdienst der Stadt Wien) hatte beratende Funktion.

An der Erarbeitung dieser Rahmenrichtlinie waren folgende Organisationen und Personen beteiligt:

| TeilnehmerInnen der Arbeitsgruppen | |
|--|---|
| Arbeiter-Samariter-Bund Wien Wohnen und Soziale Dienstleistungen gemeinnützige GmbH | Natascha Ettenauer Bernhard Litschauer-Hofer |
| ARGE Wien – Arbeitsgemeinschaft für Nichtsesshaftenhilfe Wien | Peter Gusenleitner Heinz Tauber |
| Caritas der Erzdiözese Wien | Norbert Partl |
| Fonds Soziales Wien | Sofia Martinsson |
| Heilsarmee Österreich | Roland Skowronek Hans-Marcel Leber |
| NEUSTART - Bewährungshilfe, Konfliktregelung, Soziale Arbeit | Katharina Hayr Manuela Felbinger |
| Verein neunerHAUS – Wir geben Obdach | Burkhard Mayr Markus Reiter |
| Volkshilfe Wien | Wolfgang Ryska Zechmeister Silvia |
| „wieder wohnen“ Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH | Doris Czamay Heimo Rampetsreiter |
| Wiener Hilfswerk | Ingrid Rasl-Brandl Gernot Ecker |
| Wiener Rotes Kreuz- Rettungs-, Krankentransport-, Pflege- und Betreuungsgesellschaft m.b.H | Sabine Führung Waltraud Kothbauer |
| WOBES – Verein zur Förderung von Wohnraumbeschaffung | Brigitte Gruber Anna Maria Götz Stefan Sallmutter |

| TeilnehmerInnen des ExpertInnenbeirats | |
|---|------------------|
| Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen | Eva Maria Luger |
| Fonds Soziales Wien | Kurt Gutleederer |
| Magistratsabteilung 15 – Gesundheitsdienst der Stadt Wien | Gabriele Zahrer |
| Magistratsabteilung 40 – Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht | Erika Wallner |
| Verein neunerHAUS – Wir geben Obdach | Markus Reiter |
| Wiener Hilfswerk | Sylvia Hofmann |

| TeilnehmerInnen des Jours fixes der GeschäftsführerInnen | |
|--|--|
| Arbeiter-Samariter-Bund Wien Wohnen und Soziale Dienstleistungen gemeinnützige GmbH | Oliver Löhlein |
| ARGE Wien – Arbeitsgemeinschaft für Nichtsesshaftenhilfe Wien | Heinz Tauber |
| Caritas der Erzdiözese Wien | Alexander Bodmann Bettina Schörgenhofer |
| Fonds Soziales Wien | Doris Graber Kurt Gutleederer |
| Heilsarmee Österreich | Hans-Marcel Leber |
| NEUSTART – Bewährungshilfe, Konfliktregelung, Soziale Arbeit | Klaus Priechenfried |
| Verein neunerHAUS – Wir geben Obdach | Markus Reiter |
| Volkshilfe Wien | Walter Kiss |
| „wieder wohnen“ Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH | Monika Wintersberger-Montorio |
| Wiener Hilfswerk | Sylvia Hofmann Helmut Lutz |
| Wiener Rotes Kreuz- Rettungs-, Krankentransport-, Pflege- und Betreuungsgesellschaft m.b.H | Karl-Dieter Brückner Alexander Lang |
| WOBES – Verein zur Förderung von Wohnraumbeschaffung | Wolfgang Janik |

Moderation der Arbeitsgruppen und des ExpertInnenbeirats: Thomas Schweinschwaller (VIELFARBEN Beratung und Training für öffentliche Verwaltung und NPOs)

Koordination des Gesamtprozesses: Susanne Stricker (Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen)

1.4 Aufbau und Gliederung der Rahmenrichtlinie

Die vorliegende Rahmenrichtlinie beinhaltet Qualitätsstandards, die alle Angebotssegmente der Wiener Wohnungslosenhilfe umfassen.

Die Standards werden in drei Gruppen zusammengefasst: Strukturqualität, Prozessqualität und Ergebnisqualität.

Strukturqualität bezeichnet die Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung einer Einrichtung. Entsprechende Standards sind:

- Maßnahmen zur Qualitätssicherung
- Konzept
- Bauliche und räumliche Gegebenheiten
- Personalmanagement
- Stellen- und Funktionsbeschreibungen
- Freiwilligenarbeit

Prozessqualität bezieht sich auf die Art und Weise der Leistungserbringung der Einrichtung. Entsprechende Standards sind:

- Aufnahme
- Betreuungsvertrag und Zielvereinbarung
- Beendigung
- Dokumentation
- Interne Kommunikation
- Zusammenarbeit mit externen Stellen
- Partizipationsmöglichkeiten der KlientInnen

Ergebnisqualität betrachtet den durch das Angebot erreichten Zustand anhand der definierten Ziele. Entsprechende Standards sind:

- Beschwerdemanagement
- Wirksamkeit der Einrichtung

Jeder Qualitätsstandard ist wie folgt aufgebaut:

Grundlagen

Rechtliche Grundlagen und weitere relevante Dokumente in der jeweils gültigen Fassung werden beispielhaft genannt.

Beschreibung des Standards

Erklärt wird, was unter dem jeweiligen Standard zu verstehen ist. Dargelegt wird weiters, was von der Organisation zu definieren ist und welche Aufgaben von den MitarbeiterInnen zu erfüllen sind.

Ziele des Qualitätsstandards

In dieser Aufzählung sind die Ziele angeführt, die durch den Qualitätsstandard erreicht werden sollen.

Kriterien

Anhand der angeführten Kriterien wird die Erfüllung der Qualitätsstandards gemessen. Diese Kriterien sind Grundlage für die Überprüfung des Qualitätsstandards.

1.5 Geltungsbereich

Diese Rahmenrichtlinie gilt für alle durch den FSW anerkannten und geförderten Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe. Ausnahmen von einzelnen Standards können gemacht werden, wenn schriftlich begründet im Interesse von KlientInnen gehandelt wird.

Diese Rahmenrichtlinie wird nach spätestens drei Jahren einer Überprüfung im Rahmen des Dachverbands Wiener Sozialeinrichtungen unterzogen.

In weiterer Folge wird sie in regelmäßigen Abständen evaluiert und weiterentwickelt.

1.6 FSW-Qualitätsaudit

Die Qualitätsstandards dieser Rahmenrichtlinie sind Grundlage für die Entwicklung der Fragen, die im Rahmen des FSW-Qualitätsaudits gestellt werden. Anhand der Fragen wird überprüft, inwieweit die Kriterien der Standards erfüllt sind.

Grundsätzliches Ziel dieses Verfahrens ist die Prüfung und Messung der Einhaltung dieser Standards. Ergebnisse von behördlichen Überprüfungen und relevante externe Audits anerkannter Institute werden im FSW-Qualitätsaudit verbindlich berücksichtigt.

Ein Nichterfüllen eines Standards hat keine unmittelbaren Auswirkungen auf die Fördermittelvergabe, muss aber zu einem gesteuerten Dialog mit dem FSW führen.

2. Leistungsbeschreibungen

2.1 Ambulante Angebote

Kennzeichen der ambulanten Angebote ist ihre so genannte „Niederschwelligkeit“. Der unkomplizierte Zugang zur Inanspruchnahme der unterschiedlichsten Leistungen ist vorhanden. Im Wesentlichen werden Information, Beratung und Betreuung sowie Maßnahmen angeboten, die darauf abzielen, grundlegende Bedürfnisse abzudecken. Jedes einzelne Angebot konzentriert sich auf spezifische Aufgabenstellungen und Zielgruppen. Die Angebote greifen effizient und effektiv ineinander und bieten obdach- und wohnungslosen Menschen ein differenziertes und vielschichtiges System bedarfsgerechter Leistungen.

Ziele

Ziele der ambulanten Angebote sind die Beratung, Versorgung und Stabilisierung obdach- und wohnungsloser Menschen. Im Rahmen der Möglichkeiten werden die Personen zur Annahme weiterer – auch höherschwelliger – Wohn- und Betreuungsangebote motiviert.

Aufsuchende Dienste und Beratungs- und Versorgungsangebote dienen als zusätzliche Unterstützung der Menschen, die in den Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe wohnen oder auf der Straße leben.

Zielgruppe

Die ambulanten Angebote richten sich an obdach- und wohnungslose volljährige Einzelpersonen und an Familien.

Angebot

- Aufsuchende Straßensozialarbeit bei Tag und Nacht
- Beratungsstellen vermitteln Schlaf- und Wohnplätze und bieten Information, Beratung und Betreuung sowie Unterstützung bei der Wohnungssuche an.
- Niederschwellige Tageszentren bieten einen Platz zum Bleiben, Basisversorgung, Tagesstruktur und sozialarbeiterische Betreuung an.
- Aufsuchende allgemeinmedizinische und psychiatrische Dienste auf der Straße und in betreuten Wohneinrichtungen

- Zahnmedizinische Versorgung, die an den Bedürfnissen obdach- und wohnungsloser Menschen ausgerichtet ist.
- Gesundheitsberatung und -förderung
- Versorgung mit Lebensmitteln und Hygieneartikeln

2.2 Nachtquartiere

In Nachtquartieren finden Menschen, die obdach- oder wohnungslos sind und für die unmittelbar keine andere geeignete Wohnform zur Verfügung steht, einen Schlafplatz. Das unbürokratische und niederschwellige Angebot von Schlaf- und Waschmöglichkeit soll zur Stabilisierung in der Krisensituation beitragen. Gleichzeitig dient diese Form der möglichst kurzfristigen Unterbringung als Übergangslösung bis zur endgültigen Abklärung der Situation.

Ziele

- Sicherung elementarer Grundbedürfnisse (Schlafen, Waschen, Essen, Ansprache)
- Krisenintervention
- Stabilisierung bis zur Verfügbarkeit einer adäquaten Wohn- bzw. Betreuungsform

Zielgruppe

Das Angebot der Nachtquartiere richtet sich an obdach- und wohnungslose volljährige Frauen und Männer, die über keine andere Schlaf- oder Wohnmöglichkeit verfügen.

Angebot

- Kurzfristige und befristete Bereitstellung eines Schlafplatzes, Aufenthalt nur während der Abend- und Nachtstunden sowie am Morgen
- Unterstützungsleistungen wie z. B. Krisenintervention haben ergänzenden Charakter, da die hauptsächliche Beratung und Betreuung durch die zuweisenden Beratungsstellen und Tageszentren übernommen werden.

- Einfaches Essen und Getränke am Abend und nach Möglichkeit in der Früh
- Waschmöglichkeit und je nach räumlichen Gegebenheiten Depotmöglichkeit

2.3 Übergangswohnen

In Übergangswohneinrichtungen können obdach- und wohnungslose Menschen vorübergehend wohnen. Durch Beratung und Betreuung wird ihr Selbsthilfepotenzial so weit gestärkt, dass sie wieder in der Lage sind, eigenständig zu wohnen. Gemeinschaftsräume wie Aufenthaltsräume und Küchen bieten die Möglichkeit, soziale Fähigkeiten zu verbessern.

Ziele

Ziel der Übergangswohneinrichtungen ist die Stabilisierung von obdach- und wohnungslosen Menschen und die Vorbereitung auf ein selbstständiges Leben in einer eigenen Wohnung bzw., wenn dies nicht möglich ist, die Vermittlung eines anderen geeigneten, möglichst dauerhaften Wohnplatzes.

Zielgruppe

Das Angebot des Übergangswohnens richtet sich an obdach- und wohnungslose Einzelpersonen, Paare und Familien.

Angebot

- Wohnplatzbereitstellung (teilweise mit eigenen Wasch- und Kochgelegenheiten) in möblierten Einzel-, Zweibett- oder Familienzimmern, für die Benützungsentgelt eingehoben wird
- Beratung und Betreuung
- Gemeinschaftsräume
- Gruppenarbeit und freizeitpädagogische Angebote zur Förderung von selbstständigen Aktivitäten und sozialen Kompetenzen

2.4 Zielgruppenwohnen

Die Einrichtungen des Zielgruppenwohnens sind ein Teil des Übergangswohnens und stellen bestimmten Personengruppen mit spezifischen Problemlagen speziell konzipierte Wohn- und Betreuungsmöglichkeiten bereit.

Ziele

Ziel des Zielgruppenwohnens ist die Stabilisierung von obdach- und wohnungslosen Menschen und die Vorbereitung auf ein selbstständiges Leben in einer (eigenen) Wohnung oder die Vermittlung eines anderen geeigneten, möglichst dauerhaften Wohnplatzes. Auf diesem Weg finden neben der psychosozialen Stabilisierung die Auseinandersetzung mit der eigenen Lebenssituation sowie die Aktivierung der Selbsthilfepotenziale statt.

Zielgruppe

Zielgruppe sind Menschen, die obdach- oder wohnungslos sind und zusätzlich einen differenzierten Betreuungsbedarf aufgrund bestimmter Merkmale wie Geschlecht oder Alter oder Besonderheiten haben (z. B. Alkoholmissbrauch, psychische Probleme)

Angebot

- Wohnplatzbereitstellung (teilweise mit eigenen Wasch- und Kochgelegenheiten) in möblierten Einzel- und Zweibettzimmern, für die Benützungsentgelt eingehoben wird
- Auf die Zielgruppe abgestimmte Beratung und Betreuung
- Gemeinschaftsräume
- freizeitpädagogische Angebote zur Förderung von selbstständigen Aktivitäten und sozialen Kompetenzen

2.5 Mutter-Kind-Einrichtungen und Familienangebote

Mutter-Kind-Einrichtungen und Familienangebote sind Übergangswohneinrichtungen, die speziell für obdach- oder wohnungslose Mütter, Kinder und Familien konzipiert sind.

Ziele

Ziel der Mutter-Kind-Einrichtungen und der Familienangebote ist die Förderung der Selbstkompetenz der Mütter und Väter, um sie zu einer eigenständigen Lebensführung in einer eigenen Wohnung sowie einem verantwortungsvollen Umgang mit ihrem Kind oder ihren Kindern zu befähigen.

Zielgruppe

Das Angebot der Mutter-Kind-Einrichtungen und der Familieneinrichtungen richtet sich an obdach- und wohnungslose volljährige schwangere Frauen und Mütter bzw. Paare mit Kindern, die zur Stabilisierung ihrer Lebenssituation eine betreute Wohnmöglichkeit benötigen. In einigen Einrichtungen können auch Väter mit Kindern aufgenommen werden.

Angebot

- Wohnplatzbereitstellung in möblierten Einzel- und Paarzimmern, großteils Kleinwohnungen, für die Benützungsentgelt eingehoben wird
- Auf die Zielgruppe abgestimmte Beratung und Betreuung
- Gemeinschaftsräume
- Gruppenarbeit und freizeitpädagogische Angebote zur Förderung selbstständiger Aktivitäten und sozialer Kompetenzen

2.6 Betreutes Wohnen in Wohnungen

Im Rahmen des Betreuten Wohnens in Wohnungen wird den KlientInnen befristet eine Wohnung und ambulante Betreuung durch SozialarbeiterInnen bzw. fachlich qualifiziertes Personal bereitgestellt. Diese Form der Betreuung setzt bei den KlientInnen größere Selbstständigkeit als die anderen betreuten Wohnformen voraus. Einige Angebote ermöglichen den KlientInnen nach erfolgreichem Abschluss der Betreuung die Übernahme der Wohnungen als HauptmieterInnen.

Ziele

Ziel des Betreuten Wohnens in Wohnungen ist das Erlangen einer eigenen Wohnung, um in dieser auf Dauer wohnen zu können. Teilziele sind die psychosoziale und finanzielle Stabilisierung, die Auseinandersetzung mit der eigenen Lebenssituation und die Befähigung zu eigenverantwortlichem Wohnen.

Zielgruppe

Zielgruppe sind obdach- und wohnungslose Einzelpersonen, Paare und Familien, die eine Starthilfe benötigen. Voraussetzungen für die Inanspruchnahme dieses Angebots sind Wohnenerfahrung und eine gewisse Selbstständigkeit sowie die Bereitschaft, Begleitung und Betreuung anzunehmen und an einer eigenen Zukunftsperspektive zu arbeiten.

Angebot

- Wohnplatzbereitstellung in möblierten Wohnungen, für die Benützungsentgelt eingehoben wird
- Mobile, sozialarbeiterische Beratung, Begleitung und Betreuung bei verschiedensten Problemstellungen

2.7 Sozial betreutes Wohnen

Sozial betreutes Wohnen ist eine Dauerwohnform und richtet sich an ehemals wohnungslose Menschen, die eigenständig wohnen wollen, denen dies aber aufgrund beispielsweise psychischer Probleme oder chronischer Erkrankungen nicht mehr möglich ist. Ein besonderes Anliegen ist es, der Würde von Menschen im fortgeschrittenen Alter gerecht zu werden und ihnen eine adäquate Wohnmöglichkeit in Kleinwohnungen bereitzustellen.

Ziele

Ziel ist die Erhaltung der vorhandenen Fähigkeiten für ein weitestgehend selbstständiges Wohnen.

Das umfasst

- die Stabilisierung der KlientInnen und Normalisierung des Lebensbereiches Wohnen
- die autonome und individuelle Gestaltung des eigenen Lebensraumes und Alltags der KlientInnen
- Unterstützung bei der Integration in die Wohnumgebung
- Eigenverantwortung für die persönliche Lebensführung

Zielgruppe

Das Angebot des Sozial betreuten Wohnens richtet sich vorwiegend an wohnungslose ältere Männer, Frauen und Paare, die nach langjähriger Obdach- oder Wohnungslosigkeit bzw. aufgrund von sozialen Schwierigkeiten beim Wohnen dauerhaft Unterstützung und Betreuung benötigen. Die BewohnerInnen führen ihren Haushalt möglichst selbstständig und sind in der Lage, sich selbst zu versorgen.

Dazu zählen auch

- obdachlose oder wohnungslose Menschen mit Pflegebedarf, der mobil abdeckbar ist. Grundsätzlich ist eine Aufnahme von Personen nur bis Pflegegeldstufe 3 möglich.
- psychisch beeinträchtigte obdach- bzw. wohnungslose Menschen sowie Menschen in ambulanter psychiatrischer Versorgung
- Personen, die abhängig sind von Substanzen

Angebot

- Wohnplatzbereitstellung in möblierten, mit Bad, WC und Kochnische ausgestatteten Kleinwohnungen, für die Benützungsentgelt eingehoben wird
- Die Betreuung hat primär unterstützenden Charakter. Information, Beratung und Anleitung zu verschiedensten Themen wie Gesundheit, soziale Kontakte, Behördenkontakte usw. gestalten sich nach dem individuellen Bedarf.
- Gemeinschaftsangebote
- Unterstützung und Versorgung durch externe Dienste

3. Qualitätsstandards

3.1 Qualitätsstandard „Maßnahmen zur Qualitätssicherung“

Grundlagen:

- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien

Beschreibung des Standards

Qualitätssicherung wird als ein ständiger Verbesserungsprozess verstanden, der in vier Schritte eingeteilt werden kann¹: Planen, Durchführen, Prüfen und Verbessern.

- Planen: Festlegung der Qualitätsziele für die Leistung der Einrichtung und Planung der Prozesse und Maßnahmen zur Zielerreichung
- Durchführen: Umsetzung und Ausführung der Maßnahmen
- Prüfen: Überprüfen der Maßnahmen an den vorgegebenen Zielen
- Verbessern: Durchführung von Maßnahmen zur Verbesserung und Entwicklung der Leistung

Die Organisation und die Einrichtung betreiben Maßnahmen zur Qualitätssicherung, die sich auf die gesamte Dienstleistung beziehen. Darunter werden alle geplanten Initiativen einer Organisation zusammengefasst, die einer Qualitätsfestlegung, Qualitätsüberprüfung, Qualitätsweiterentwicklung und der Fehlervermeidung dienen, wie beispielsweise:

- Visions- und Leitbildarbeit
- Partizipation der KlientInnen
- Beschwerdemanagement
- Personalmanagement
- Einschulungshandbücher
- Prozessbeschreibung
- Evaluierung u. v. m.

¹ Siehe PDCA-Kreis von Deming in Wagner, K-W & Käfer, R.: (2010): *PQM Prozessorientiertes Qualitätsmanagement*. Carl Hanser Verlag München, Seite 118

Die Maßnahmen orientierten sich an anerkannten Qualitätssicherungsmethoden im sozialen Feld. Grundlage sind die ethischen Prinzipien in der sozialen Arbeit². Maßnahmen zur Qualitätssicherung können auch im Rahmen einer Zertifizierung festgelegt werden.

Die MitarbeiterInnen sind in die Qualitätssicherung eingebunden und wissen über die Ausrichtung und den Prozess der Qualitätssicherung Bescheid. KlientInnen, Aufsichtsbehörden, KooperationspartnerInnen u. a. Bezugsgruppen werden in den Prozess der Qualitätssicherung miteinbezogen.

Ziele des Standards:

- Gewährleistung der Stabilität der Einrichtung
- Einhaltung der definierten Qualität und Beschaffenheit der Leistung
- Zielorientierter Einsatz der Ressourcen
- Erhöhung bzw. Sicherstellung der Effektivität und Effizienz der Organisation und der Einrichtung
- Sicherung der notwendigen Ressourcen für eine qualitätsorientierte Arbeit
- Laufende Weiterentwicklung der Qualität

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Die Organisation legt Qualitätsziele und einzelne Maßnahmen zu ihrer Erreichung fest.
- Die Organisation stellt sicher, dass die Maßnahmen umgesetzt und ausgeführt werden.
- Die Organisation überprüft regelmäßig die Übereinstimmung der Ergebnisse der Maßnahmen mit den vorgegebenen Zielen.
- Aus dieser Überprüfung werden neue Pläne und Maßnahmen für die Verbesserung und Entwicklung der Qualität abgeleitet.
- Die Organisation legt fest, wie die Maßnahmen und Ergebnisse der Qualitätssicherung dokumentiert und kommuniziert werden.
- Die MitarbeiterInnen kennen ihre Verantwortlichkeiten hinsichtlich der Qualitätssicherung.

² International Federation of Social Workers (IFSW): Ethik in der sozialen Arbeit – Erklärung der Prinzipien, Online: <<http://www.ifsw.org/p38000739.html>, ([Stand: 2006], Abfrage: 24.03.2011)>

3.2 Qualitätsstandard „Konzept“

Grundlagen:

- Wiener Sozialhilfegesetz
- Wiener Mindestsicherungsgesetz
- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien
- Leitbild und Leitlinien der Organisation

Beschreibung des Standards:

Im Konzept werden die Grundlagen und inhaltlichen Ausrichtungen des Leistungsangebotes schriftlich dargestellt. Die Organisation stellt sicher, dass für jede Einrichtung ein inhaltliches Konzept vorliegt, in dem jedenfalls folgende Punkte beschrieben sind:

- Ausgangssituation, Problemstellung und Hintergrund
- Zielsetzungen
- Zielgruppendefinition und Ausschlusskriterien
- Betreuungsangebot und Methoden
- Personaleinsatz
- Maßnahmen im Sinne des „Gender-Mainstreaming“
- Raum und Infrastruktur
- Maßnahmen der Qualitätssicherung

Die MitarbeiterInnen kennen die für sie relevanten Inhalte dieses Konzepts. Neuen MitarbeiterInnen wird dies bei der Einschulung zur Kenntnis gebracht. Die MitarbeiterInnen arbeiten gemäß Konzept. Dieses liegt in einer adäquaten Form den KlientInnen vor (z. B. Folder, Infoblätter). Den KlientInnen werden die für sie relevanten Inhalte des Konzepts in verständlicher Form im Aufnahmeprozess vermittelt. Ausgenommen sind ambulante Einrichtungen, in denen eine „Aufnahme“ im engeren Sinn nicht erfolgt. Das Konzept wird bei grundlegenden Veränderungen entsprechend adaptiert.

Ziele des Standards:

- Klarstellung des Leistungsangebotes nach außen und innen
- Sicherstellung der Umsetzung der konzeptionellen Grundlagen in der Betreuungsarbeit

- Einheitliches, planvolles, zielgerichtetes Arbeiten
- Erleichterung der Reflexion über die Tätigkeit
- Erhöhung der Zufriedenheit der MitarbeiterInnen
- Sicherstellung von Transparenz und Überprüfbarkeit

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Für jede Einrichtung liegt ein schriftliches Konzept vor.
- Die MitarbeiterInnen kennen die für sie relevanten Teile des Konzepts.
- Die Organisation überprüft die Einhaltung der konzeptorientierten Arbeit.
- Die Inhalte werden den KlientInnen in adäquater Form vermittelt und liegen auch in schriftlicher Form auf.

3.3 Qualitätsstandard „Bauliche und räumliche Gegebenheiten“

Grundlagen:

- Einschlägige baurechtliche Bestimmungen
- Gesetzliche Bestimmungen den ArbeitnehmerInnenschutz betreffend
- Wiener Sozialhilfegesetz
- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien

Beschreibung des Standards:

Die Organisation schafft und erhält bauliche und räumliche Gegebenheiten (Infrastruktur), die eine Betreuung im Rahmen der Wiener Wohnungslosenhilfe möglich machen. Diese Infrastruktur ist auf die jeweilige Zielgruppe und das Leistungsangebot der Einrichtung abgestimmt. Die Räumlichkeiten werden entsprechend ihrem Zweck zeit- und bedarfsgerecht ausgestattet. Sie sind so gestaltet, dass sich die KlientInnen darin orientieren können. Ebenso wird sichergestellt, dass bei allen Angeboten zeitgemäße Standards hinsichtlich der Ausstattung mit Sanitäranlagen sowie Haus- und Sicherheitstechnik vorhanden sind. Weiters wird auf eine humane und ergonomische Gestaltung des Arbeitsbereiches im Rahmen arbeitsrechtlicher und arbeitsmedizinischer Bestimmungen Rücksicht genommen.

Ziele des Standards:

- Schaffung einer adäquaten räumlichen Struktur für die Leistungserbringung
- Die bauliche Beschaffenheit des Objektes, in dem die Leistungserbringung erfolgt, sowie die Ausstattung und Gestaltung der Räume ermöglichen die Konzepterfüllung.

Allgemeine Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Die Anbindung der Einrichtung an öffentliche Verkehrsmittel ist vorhanden.
- Bei Wohn- und Nächtigungsangeboten ist die Erreichbarkeit von Nahversorgungs- und Dienstleistungsbetrieben für den täglichen Lebensbedarf vorhanden.

- In einer von der Organisation zur Verfügung gestellten Wohnplatzmöglichkeit wird der Standard (Grundmöblierung, Kochmöglichkeit, Heizung, Warmwasser, Waschmöglichkeit, WC) zu gewährleistet.
- Die baulichen und räumlichen Gegebenheiten entsprechen den Bestimmungen des ArbeitnehmerInnenschutzes.
- Ein auf das Leistungsangebot der Einrichtung abgestimmtes Sicherheitskonzept liegt vor.
- Nach Absprache haben KlientInnen eine Mitgestaltungsmöglichkeit bei den Wohnplätzen.
- Je nach Leistungsangebot und Zielgruppe werden passende und ausreichend ausgestattete Räumlichkeiten angeboten.
- Für das Betreuungs- und Leistungsangebot (medizinische und psychologische Behandlungen, Beratungen, Sozialarbeit etc.) stehen geeignete Räumlichkeiten zur Verfügung.
- Bauliche Maßnahmen orientieren sich an den Grundsätzen des barrierefreien Bauens.
- Für neu errichtete Wohn- und Schlafplatzangebote ist eine maximale Platzanzahl von 120 (Empfehlung: 60) anzustreben.

Zusätzliche angebotsspezifische Kriterien:

Sozial betreutes Wohnen

- Maximal 1 Person bzw. Paar pro Wohneinheit inkl. Nasszelle wird angestrebt.

Übergangswohnen

- Es werden vorwiegend Einzelzimmer (maximal Doppelzimmer) angeboten.

Nachtquartiere

- Versperrbare Kästen und eine Depotmöglichkeit für Wertgegenstände werden angeboten.

3.4 Qualitätsstandard „Personalmanagement“

Grundlagen:

- Arbeitsrecht
- Einschlägige Kollektivverträge und Betriebsvereinbarungen
- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien

Beschreibung des Standards:

Personalmanagement umfasst die Akquirierung von MitarbeiterInnen und alle Aktivitäten, die im Rahmen der Unternehmensstrategie die Anforderungen des Unternehmens an die MitarbeiterInnen mit deren Fähigkeiten, Fertigkeiten und Motivation mittel- und langfristig in Gleichklang bringen.

Die Rahmenbedingungen, die Ziele und die Prioritäten für die Entwicklung der MitarbeiterInnen werden definiert und umgesetzt.

Jede Organisation definiert eine für sie passende und kulturspezifische Prozessbeschreibung für die Inhalte und Abläufe des Personalmanagements

Personalmanagement sorgt einerseits für strukturelle Klarheit im Sinne von Aufgabenbeschreibungen, aus denen Aufgabenstellungen, Anforderungen und Verantwortungsbereich für die einzelnen MitarbeiterInnen hervorgehen, andererseits für individuelle Entwicklungsmaßnahmen im Sinne der Personalentwicklung.

Personalentwicklungsmaßnahmen zielen daher darauf ab, dass MitarbeiterInnen die an sie gestellten Anforderungen kennen und bei ihrer Qualifizierung unterstützt werden. Dies sind z. B. Einschulungspläne, Feedbacksysteme wie MitarbeiterInnengespräche und regelmäßige Weiterbildungsangebote.

Ziele des Standards:

- Kenntnis der Ziele, Werte und des Leitbilds der Organisation
- Kenntnis der Organisationsstruktur und relevanten Umwelten
- Klarheit über den jeweiligen Verantwortungsbereich
- Förderung und Erweiterung der Kompetenzen der MitarbeiterInnen
- Verbesserung und Vertiefung der Qualifikation der MitarbeiterInnen

- Verbesserung der Qualität der beruflichen Tätigkeit
- Erkennen von fördernden und hemmenden Faktoren in der Arbeit und gegebenenfalls Schritte zu deren Veränderung

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Wesentliche Inhalte und Abläufe des Personalmanagements sind als Prozessbeschreibungen schriftlich festgehalten. Diese umfassen Regelungen für die Einschulung von MitarbeiterInnen, das strukturierte Feedback zwischen MitarbeiterInnen und Vorgesetzten sowie zur Fortbildung der MitarbeiterInnen.
- Die Prozessbeschreibungen sind den MitarbeiterInnen zur Kenntnis gebracht worden und liegen in der Einrichtung schriftlich auf.
- Die Einschulung wird in einem angemessenen Zeitraum absolviert.
- Ein strukturiertes Feedback zwischen MitarbeiterInnen und Vorgesetzten findet statt.
- Die MitarbeiterInnen nehmen in angemessenen Zeitabständen an Fortbildungsveranstaltungen teil.

3.5 Qualitätsstandard „Stellen- und Funktionsbeschreibungen“

Grundlagen:

- Relevante berufsspezifische Gesetze
- Einschlägige Kollektivverträge und Betriebsvereinbarungen

Beschreibung des Standards:

Eine Stellen- und Funktionsbeschreibung gibt schriftlich und personenneutral Auskunft über:

- Bezeichnung der Stelle und der Funktion
- Aufgaben
- Einbindung in die Organisationsstruktur (vorgesetzte Stelle, nachgeordnete Stelle, Vertretungsregelungen und dgl.)
- Kompetenzen (= Befugnisse, Verantwortungen)
- Anforderungsprofil (Ausbildung, Praxiserfahrung, persönliche und soziale Kompetenzen und dgl.)

Ziele des Standards:

- Klarheit über alle wesentlichen Aufgaben, Pflichten und Kompetenzen, die der entsprechenden Stelle oder Funktion zugeordnet sind
- Klarheit über die Erwartungen der Organisation an die MitarbeiterInnen
- Schutz vor willkürlicher Aufgaben- und Kompetenzzuteilung
- Beschreibung eines abgegrenzten Verantwortungsbereiches

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Angelehnt an Organigramm und Konzept gibt es schriftliche Stellen- und Funktionsbeschreibungen, die den MitarbeiterInnen zur Kenntnis gebracht werden.
- Die Stellen- und Funktionsbeschreibungen geben die für die Aufgabenerfüllung notwendigen Qualifikationen und Anforderungen wieder.
- Die gültige Stellen- und Funktionsbeschreibung liegt in der Einrichtung auf.

3.6 Qualitätsstandard „Freiwilligenarbeit“

Grundlagen:

- Datenschutzgesetz
- Arbeitsrecht
- Relevante berufsrechtliche Gesetze

Beschreibung des Standards:

Freiwilligenarbeit ist und ein wesentlicher Bestandteil der Wohnungslosenhilfe bzw. kann ein solcher sein und schafft einen Mehrwert bei den Kerndienstleistungen. Freiwilligenarbeit wird in diesem Zusammenhang als regelmäßige und qualifizierte Tätigkeit verstanden.

Die selbstbestimmte und anerkannte Teilhabe an der Zivilgesellschaft in Form von Freiwilligenarbeit fördert und stärkt die Innovationskraft und mögliche Pionierarbeit im sozialen Bereich.

Eine Einrichtung, die von Freiwilligen getragen wird oder auf Freiwilligenarbeit zugreift, stellt deren Einsatz in ihrem Konzept dar. Darin werden z. B. erlaubte und ausgeschlossene Tätigkeiten, die Bedingungen für die Aufnahme und Beendigung definiert. Ebenso werden die Einbindung in die Einrichtung, Verschwiegenheitspflicht, Dokumentation, Weiterbildung, Intervention und Supervision sowie Sicherheits- und Hygieneanforderungen beschrieben.

Freiwillige MitarbeiterInnen sind über relevante Konzeptinhalte und ihre Aufgaben informiert.

Durch den Einsatz von Freiwilligen erfolgt keine Umschichtung zulasten bezahlter Erwerbsarbeit.

Ziele des Standards:

- Transparenz und zielgerichtetes Arbeiten für alle Beteiligten
- Rechtssicherheit für Organisation, freiwillige MitarbeiterInnen und KlientInnen
- Qualitätssicherung der Freiwilligenarbeit

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Der Einsatz von freiwilligen MitarbeiterInnen ist im Konzept der Einrichtung beschrieben, und die Zusammenarbeit ist in der Einrichtung geregelt.
- Eine Vereinbarung über die Tätigkeit wird mit den freiwilligen MitarbeiterInnen getroffen.
- Die Organisation trifft versicherungsrechtliche Vorsorge (Haftpflicht, Unfall) für den Einsatz freiwilliger MitarbeiterInnen.
- Die Organisation oder Einrichtung stellt entsprechende Ansprech- und Begleitpersonen für freiwillige MitarbeiterInnen zur Verfügung.
- Der Einsatz freiwilliger Arbeit wird z. B. im Jahresbericht dargestellt.

3.7 Qualitätsstandard „Aufnahme“

Grundlagen:

- Wiener Sozialhilfegesetz
- Wiener Mindestsicherungsgesetz
- Relevante berufsspezifische Gesetze
- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien

Beschreibung des Standards:

Unter „Aufnahme“ wird die Aufnahme in die Betreuung oder die Aufnahme in die Einrichtung verstanden.

Im Aufnahmeprozess (sofern im Leistungsangebot vorgesehen) erfolgt die Abstimmung von Bedarf der KlientInnen mit dem entsprechenden Leistungsangebot der Einrichtung. In der Einrichtung ist schriftlich festgelegt, wer von einer Aufnahme informiert werden muss. Der Ablauf der Aufnahme liegt schriftlich und für alle beteiligten MitarbeiterInnen in aktueller Form vor.

Größtmögliche Transparenz über Aufnahmeprozedere und Angebot soll hier für alle Beteiligten erreicht werden.

Ziele des Standards:

- Übereinstimmung des individuellen Bedarfs der KlientInnen und des Angebots der Einrichtung
- Klarheit und Transparenz für KlientInnen, beteiligte MitarbeiterInnen und andere relevante Beteiligte

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Der Ablauf der Aufnahme in die Betreuung bzw. in die Einrichtung ist schriftlich geregelt.
- Die KlientInnen erhalten alle für sie wesentlichen Informationen über den Ablauf der Aufnahme, das Angebot der Einrichtung (z. B. Nutzungsvertrag, Hausordnung etc.), sowie über die Gründe für eine Beendigung.
- Der Ablauf der Aufnahme der KlientInnen ist den beteiligten MitarbeiterInnen zur Kenntnis gebracht worden und liegt in der Einrichtung auf.
- Relevante Stellen werden über die Aufnahme informiert.

3.8 Qualitätsstandard „Betreuungsvertrag und Zielvereinbarung“

Grundlagen:

- Wiener Sozialhilfegesetz
- Wiener Mindestsicherungsgesetz
- Förderrichtlinien Fonds Soziales Wien

Beschreibung des Standards:

Dieser Standard bezieht sich ausschließlich auf jene Vereinbarungen, die zwischen Einrichtung und KlientInnen getroffen werden.

Professionelle Sozial- und Betreuungsarbeit findet geplant und reflektiert statt und unterstützt den individuellen Entwicklungsprozess der KlientInnen in einem sozialen Kontext. Ziel ist es, Ressourcen zu stärken, Kompetenzen für die Anforderungen der Lebenssituation zu erhalten und (weiter) zu entwickeln sowie die individuelle Lebensqualität zu verbessern.

Der Betreuungsvertrag und allfällig ergänzende Vereinbarungen legen inhaltliche Verbindlichkeiten fest und stellen die Rahmenbedingungen des sozialen Leistungsangebots dar. Sie liegen in schriftlicher Form vor.

Die MitarbeiterInnen kennen die vorgegebenen Vereinbarungen wie Nutzungsvertrag, Betreuungsvereinbarung, Prekariatsvertrag, richten ihre Tätigkeit darauf aus und erklären bei Bedarf die Inhalte den KlientInnen.

Die MitarbeiterInnen formulieren und verschriftlichen ergänzende Vereinbarungen gemeinsam mit den KlientInnen sowie informieren gegebenenfalls die zuständigen gesetzlichen VertreterInnen darüber.

In Betreuungs- und Nutzungsvereinbarungen sind im Wesentlichen folgende Punkte geregelt:

- VertragspartnerInnen
- Vertragsdauer
- Art und Ausmaß der Betreuungsleistung
- Mitwirkungspflichten
- Benützungsentgelt und dessen Fälligkeit
- Beendigung des Vertrages/Kündigung

- Rechte und Pflichten der VertragspartnerInnen
- Unterschrift und Datum

Zielvereinbarungen: Die vereinbarten Ziele richten sich nach den individuellen Bedürfnissen, Fähigkeiten und Lebensperspektiven der KlientInnen sowie nach dem Auftrag der Einrichtung. Ausgehend vom jeweils aktuellen Status wird im Zusammenwirken mit den KlientInnen eine Zielvereinbarung formuliert. Diese enthält Zieldefinition, die geplanten Vorgehensweisen und den Zeitrahmen, der für die Zielerreichung vorgesehen ist. Sie stellen die Grundlage für die Zusammenarbeit zwischen KlientInnen und den MitarbeiterInnen der Einrichtung dar. Auf Veränderungen im Leben der KlientInnen wird seitens der MitarbeiterInnen zeitnah durch entsprechende Anpassungen in der Zielvereinbarung reagiert.

Ziele des Standards:

- Transparenz von Rahmenbedingungen und Inhalten des Angebots
- Klare Handlungs- und Entscheidungsrichtlinien für alle Beteiligten
- Rechtliche Absicherung der Betreuung
- Partizipation der KlientInnen
- Miteinbeziehung der Lebensperspektiven von KlientInnen in die Planung der Leistungserbringung
- Steigerung von Autonomie und Selbstbewusstsein der KlientInnen und ihrer Motivation zur Zielerreichung
- Orientierung für MitarbeiterInnen über die Wirksamkeit ihrer Arbeit durch die Auswertung des Zielerreichungsgrades
- Laufende Weiterentwicklung des Leistungsangebotes und der Leistungserbringung betreffend die Übereinstimmung von Angebot und Bedarf

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Für alle KlientInnen sind die getroffenen Vereinbarungen dokumentiert. Es ist nachvollziehbar, wer wann mit wem Vereinbarungen getroffen hat und wie lange sie gültig sind.
- Die Zuständigkeit und Vorgehensweise für die Erstellung und Abänderung von Vereinbarungen ist in der Einrichtung geregelt.

- MitarbeiterInnen der Einrichtung kennen die für die Ausübung ihrer Tätigkeit relevanten Inhalte der Vereinbarungen.
- Die Zielvereinbarungen werden unter Partizipation der Betroffenen laufend evaluiert und aktualisiert.
- Die zur Zielerreichung erbrachten Leistungen werden laufend dokumentiert.
- Die Erkenntnisse aus der Evaluierung von Zielvereinbarungen haben nachvollziehbaren Einfluss auf die weitere Leistungserbringung.

3.9 Qualitätsstandard „Beendigung“

Grundlagen:

- Wiener Sozialhilfegesetz
- Wiener Mindestsicherungsgesetz
- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien

Beschreibung des Standards:

Unter Beendigung wird das Ende der Inanspruchnahme des Leistungsangebots oder der Betreuung verstanden. Die Ursachen dafür können geplant oder ungeplant sein. Zu den geplanten gehören z. B. die Zielerreichung sowie Veränderungswünsche der KlientInnen und des Umfelds. Häufig gehören zu den nicht geplanten Ursachen etwa willkürlicher Abbruch oder Verstöße gegen die Hausordnung. In der Einrichtung ist schriftlich festgelegt, wer von einer Beendigung informiert werden muss. Der Ablauf der Beendigung liegt schriftlich und für alle beteiligten MitarbeiterInnen in aktueller Form vor.

Ziele des Standards:

- Herstellung von Transparenz bezüglich der Beendigungsgründe
- Einhaltung eines klaren Ablaufes bei der Beendigung der Betreuung beziehungsweise der Inanspruchnahme des Leistungsangebots inklusive zeitlich festgelegter Fristen
- Information maßgeblicher Dritter
- Anstreben eines größtmöglichen Einvernehmens im Beendigungsprozess

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Der Ablauf der Beendigung ist in der Einrichtung schriftlich geregelt.
- Der Ablauf der Beendigung wurde den beteiligten MitarbeiterInnen zur Kenntnis gebracht und ist in der Einrichtung zugänglich.
- Bei einer einseitigen Beendigung durch die betreuende Einrichtung werden die Gründe dafür schriftlich festgehalten und den KlientInnen auf Verlangen übermittelt.
- Die KlientInnen werden in geeigneter Form über den Ablauf der Beendigung informiert.
- Relevante Stellen werden über die Beendigung informiert.

3.10 Qualitätsstandard „Dokumentation“

Grundlagen:

- Datenschutzgesetz
- Relevante berufsspezifische Gesetze
- Wiener Sozialhilfegesetz
- Wiener Mindestsicherungsgesetz
- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien
- Im Zuge der Anerkennung oder der Förderzusage getroffene Vereinbarungen zwischen Organisation und FSW

Beschreibung des Standards:

Die Dokumentation dient der Nachvollziehbarkeit des Beratungs- und Betreuungsprozesses, Überprüfbarkeit und Absicherung.

In der klientInnenbezogenen Verlaufsdokumentation wird die Begleitung vom Erstkontakt bis zum Betreuungsende kontinuierlich festgehalten. MitarbeiterInnen erheben und aktualisieren personenbezogene Daten, halten Vereinbarungen und Arbeitsziele fest und dokumentieren Inhalte von beispielsweise Treffen, Recherchen und Kontakten mit Dritten.

Die Dokumentation der Organisation bzw. Einrichtung legt die ordnungsgemäße Verwendung öffentlicher Mittel offen, dient dem Nachweis der Erfüllung der Anerkennungsrichtlinien und behördlicher Auflagen sowie der Verrechnung mit dem Kostenträger.

Die Organisation definiert zeitliche, inhaltliche und formale Richtlinien, sofern diese nicht ohnehin gesetzlich geregelt sind, wie zum Beispiel

- Aufbewahrungspflicht
- Weitergabe und Einsichtsrecht
- Zeitnähe der Dokumentation
- Form der Dokumentation

Ziele des Standards:

- Grundlage für Qualitätssicherung
- Transparenz für KlientInnen und befugte Dritte in Bezug auf das Leistungsangebot sowie wechselseitige vertragliche Rechte und Pflichten
- Systematische Erfassung von relevanten personenbezogenen Daten der KlientInnen
- Nachvollziehbarkeit von Betreuungsprozessen, Vereinbarungen und wichtigen Entscheidungen
- Absicherung für MitarbeiterInnen durch Überprüfbarkeit ihrer Tätigkeit
- Leistungsnachweis gegenüber den KlientInnen, befugten Dritten und der öffentlichen Hand
- Bereitstellung von Datenmaterial für Steuerung und Angebotsplanung

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- In der Einrichtung gibt es Regelungen, welche Inhalte wie zu dokumentieren sind.
- Den MitarbeiterInnen werden die Dokumentationsvorgaben und der Umgang mit den personenbezogenen Daten zur Kenntnis gebracht.
- Die Einhaltung der Dokumentationspflicht wird überprüft.
- KlientInnenbezogene Aufzeichnungen sind nachvollziehbar, zeitlich schlüssig, vollständig und in respektvoller Sprache verfasst. Sie beruhen auf Fakten, sind mit Datum (Tag/Monat/Jahr) versehen und einem/einer MitarbeiterIn zuordenbar.
- KlientInnen haben das Recht auf Einsichtnahme in die Dokumentation im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.

3.11 Qualitätsstandard „Interne Kommunikation“

Grundlagen:

- Datenschutzgesetz
- Gesetzte Kollektivverträge und Betriebsvereinbarungen
- Relevante berufsspezifische Gesetze
- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien

Beschreibung des Standards:

Information und Kommunikation sind wesentliche Elemente der Steuerung und Qualitätssicherung einer Organisation. In der Einrichtung sind entsprechende Strukturen zu schaffen, um den rechtzeitigen und kontinuierlichen Informationsfluss zu gewährleisten.

Die interne Kommunikation umfasst den geplanten und strukturierten Informationsaustausch zwischen MitarbeiterInnen, Vorgesetzten und Organisationseinheiten. Sie beinhaltet klientInnenbezogene und einrichtungsrelevante Informationen, die für den Arbeitsalltag und dessen Abläufe erforderlich sind. Dazu zählen z. B. Teambesprechungen, Fallbesprechungen oder Supervision.

Diese strukturierte Kommunikation findet regelmäßig statt, und ihre Rahmenbedingungen sind schriftlich festgelegt. Alle MitarbeiterInnen und deren Vorgesetzte wissen, wie sie sich aktiv an den Kommunikationsprozessen beteiligen können.

Zur Verbesserung der internen Kommunikation wird Supervision angeboten. Sie bietet die Möglichkeit der Reflexion der Arbeit mit den KlientInnen, der Zusammenarbeit von MitarbeiterInnen und der Bearbeitung von Konflikten. Weiters besteht die Möglichkeit, Fallberatung, Intervision etc. zur Wissens-erweiterung und Reflexion anzubieten.

Ziele des Standards:

- Sicherung des Informationsaustausches zwischen MitarbeiterInnen, Vorgesetzten und Organisationseinheiten
- Förderung einer Kommunikationsbasis, um effizientes Arbeiten zu ermöglichen
- Partizipation der MitarbeiterInnen

- Entwicklung und Gewährleistung eines gemeinsamen Verständnisses über die Ziele und Inhalte der Arbeit

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Die Grundstruktur der Kommunikationsforen (z. B. Inhalte, TeilnehmerInnen und die Frequenz) ist von der Einrichtung festgelegt.
- Kommunikationsforen werden in geeigneter Form dokumentiert.
- Die Kommunikationsforen finden innerhalb der Arbeitszeit statt.
- Die Organisation stellt die Möglichkeit der Supervision zur Verfügung. Die Arbeitszeitanrechnung, Grenzen der Kostenübernahme und die Auswahl der SupervisorInnen sind in der Organisation festgelegt. Die Supervisionen werden von fachlich ausgebildeten einrichtungsexternen SupervisorInnen durchgeführt.

3.12 Qualitätsstandard „Zusammenarbeit mit externen Stellen“

Grundlagen:

- Datenschutzgesetz
- Relevante berufsspezifische Gesetze
- Wiener Mindestsicherungsgesetz
- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien

Beschreibung des Standards:

Die vielfältigen Aspekte von „Wohnungslosigkeit“ erfordern Kooperation und Vernetzung der beteiligten Einrichtungen und Personen. Häufig nehmen KlientInnen verschiedene Unterstützungsangebote in Anspruch. Das führt oftmals zu Schnittstellen mit externen Stellen. Kooperation und Vernetzung aller Beteiligten sollen eine optimale Versorgung der KlientInnen im Sinne von ergänzenden und nicht konkurrierenden Maßnahmen gewährleisten.

Die MitarbeiterInnen sind sich der Sensibilität von persönlichen Daten bewusst und handeln in ihren Kooperationen nach den definierten Kriterien. Die MitarbeiterInnen wissen, wie in der Einrichtung mit Daten und deren Weitergabe umgegangen wird. Die Weitergabe von Informationen an Dritte erfolgt nach den unten angeführten Kriterien.

Ziele des Standards:

- Verbesserung der Situation der KlientInnen
- Vermeidung von widersprüchlichen Betreuungsschwerpunkten
- Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen Betreuung durch Wissenstransfer und Informationsaustausch
- Erweiterung der Handlungskompetenz der MitarbeiterInnen und Perspektivenerweiterung der KlientInnen

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Vor Betreuungsbeginn werden die KlientInnen über den Umgang der Einrichtung mit personenbezogenen Daten und über die Zusammenarbeit mit externen Stellen aufgeklärt.

- Das schriftliche Einverständnis oder der Auftrag der KlientInnen für den Datenaustausch und die Kooperation mit anderen Einrichtungen liegt vor. Das Einverständnis kann jederzeit widerrufen werden.
- Mit anderen Einrichtungen werden nur für die Zielerreichung relevante Daten ausgetauscht.
- Über den Kontakt zu anderen Einrichtungen gibt es eine schriftliche Dokumentation.
- Bei Nichtvorliegen des Einverständnisses der KlientInnen wird nur dann in Kooperation getreten, wenn dies gemäß Datenschutzgesetz zur Wahrung von lebenswichtigen Interessen für KlientInnen und/oder Dritte notwendig ist und die Zustimmung des/der Betroffenen nicht rechtzeitig eingeholt werden kann. Die KlientInnen werden darüber informiert.

3.13 Qualitätsstandard „Partizipation der KlientInnen“

Grundlagen:

- Datenschutzgesetz
- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien

Beschreibung des Standards:

Partizipation bedeutet Beteiligung, Teilhabe, Teilnahme, Mitwirkung, Mitbestimmung und Einbeziehung. In diesem Kontext heißt das, die Einbeziehung der KlientInnen in Entscheidungsprozesse zu definieren – und zwar sowohl auf Ebene der Einrichtung und ihrer Angebote als auch auf der Ebene der individuellen Unterstützungsleistungen.

Partizipation erfordert Strukturen, die KlientInnen bei relevanten Entscheidungen eine Mitwirkung ermöglichen, das Einholen von Feedback der KlientInnen fördern und dieses in die Weiterentwicklung des Leistungsangebots einfließen lassen.

Die Information der KlientInnen über die Einrichtung, das Leistungsangebot und die für sie relevanten Abläufe ist eine unabdingbare Voraussetzung für Partizipation. KlientInnen erhalten diese Informationen in einer strukturierten Form.

Partizipative Prozesse können in Gruppen wie z. B. BewohnerInnenversammlungen oder im Einzelsetting stattfinden. Themen sind beispielsweise die Gestaltung von Gemeinschaftsräumen oder das Aufstellen von Regeln für das Zusammenleben. Dies bedeutet, persönliche Ressourcen zu stärken, um die Beteiligung an partizipativen Prozessen überhaupt zu ermöglichen und die Betroffenen im Rahmen eines wertschätzenden Diskurses über ihre Lebensentwürfe bei Entscheidungsfindungen zu unterstützen.

Ziele des Standards:

- Förderung und Erweiterung der Partizipationsmöglichkeiten der KlientInnen
- Erhöhung der Eigenverantwortung
- Stärkung von persönlichen Ressourcen
- Ableitung von Maßnahmen zur Weiterentwicklung des Leistungsangebotes im Sinne der Anpassung an den Bedarf der KlientInnen

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Die Einrichtung ermöglicht strukturiert und regelmäßig Partizipation der KlientInnen und lässt die Ergebnisse in die Weiterentwicklung ihres Angebots einfließen.
- Möglichkeiten der Partizipation in der Einrichtung, die Art der Umsetzung und deren Dokumentation sind schriftlich festgelegt.
- Die Form der Partizipation ist auf die Bedürfnisse und Ressourcen der Zielgruppe abgestimmt.
- Die MitarbeiterInnen kennen die Maßnahmen der Partizipation der KlientInnen und deren Umsetzung.
- Die KlientInnen werden im Zuge der Aufnahme in die Einrichtung über das Leistungsangebot, die für sie relevanten Abläufe und über Beschwerde- und Partizipationsmöglichkeiten informiert.
- Die Zufriedenheit der KlientInnen mit dem Leistungsangebot der Einrichtung wird regelmäßig mit geeigneten Methoden erhoben. Die Ergebnisse der Erhebung fließen in die Weiterentwicklung des Angebots ein.

3.14 Qualitätsstandard „Beschwerdemanagement“

Grundlagen:

- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien

Beschreibung des Standards:

Beschwerden können von KlientInnen, Vertrauenspersonen und gesetzlichen VertreterInnen sowie allen anderen Personen, Stellen und Kontaktpersonen eingebracht werden, die im Zusammenhang mit der Erbringung des Leistungsangebots stehen.

Beschwerden können jederzeit eingebracht werden und mit der Behandlung in einem definierten Zeitraum rechnen.

Die MitarbeiterInnen akzeptieren das Beschwerderecht und sehen es auch als ihre Aufgabe, Beschwerden entgegenzunehmen und zu bearbeiten oder weiterzuleiten. In der Organisation ist schriftlich festgelegt, was als Beschwerde angesehen wird und wie die Bearbeitung einer Beschwerde erfolgen soll (Ablauf und Dokumentation). Bei nicht anonymen Beschwerden wird dem/der BeschwerdeführerIn Rückmeldung gegeben.

Die KlientInnen werden über Beschwerdemöglichkeiten informiert. Bei einigen Leistungsangeboten wie z. B. Streetwork ist eine Vorinformation bei Betreuungsbeginn bzw. Inanspruchnahme der Leistung über die Beschwerdemöglichkeiten nicht möglich. Grundsätzlich sind jedoch die Beschwerdemöglichkeiten allen KlientInnen zugänglich.

Ziele des Standards:

- Jede Beschwerde wird fair und in angemessener Zeit bearbeitet.
- Qualitätsverbesserung bezieht die aus den Beschwerden gewonnenen Informationen mit ein.
- Bestmögliche Konfliktlösung im Sinne aller Beteiligten

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Die MitarbeiterInnen sind informiert, dass Beschwerden getätigt werden können und diese der Entwicklung der Organisation dienen.

- Es gibt in jeder Einrichtung eine Definition von Beschwerden und ein festgelegtes Prozedere für den Umgang mit diesen (Definition und Prozedere orientieren sich am Leitbild der Wiener Wohnungslosenhilfe).
- KlientInnen werden nachweislich darüber informiert, wo und bei wem sowohl intern als auch außerhalb der Organisation Beschwerden eingebracht werden können. Sollte diese Vorinformation aufgrund des Leistungsangebotes nicht möglich sein, so muss eine schriftliche Begründung im Konzept dazu vorliegen.
- BeschwerdeführerInnen werden informiert, bis wann eine Bearbeitung erfolgen wird, und erhalten auf Anfrage Auskunft über den aktuellen Status der Bearbeitung. Die vereinbarten Fristen werden eingehalten.

3.15 Qualitätsstandard „Wirksamkeit der Einrichtung“

Der Qualitätsstandard „Wirksamkeit der Einrichtung“ wird nach Vorliegen der Ergebnisse der Studie „Evaluierung der Wiener Wohnungslosenhilfe“ im 1. Halbjahr 2012 ergänzt.

Impressum:



Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen
1070 Wien | Seidengasse 9 | www.dachverband.at

Redaktionelle Überarbeitung: Andrea Helige Kommunikationsberatung GmbH |
1060 Wien | Rahlgasse 1

Die Inhalte dieser Publikation wurden von den AutorInnen/LektorInnen sorgfältig erwogen, geprüft und korrigiert, dennoch kann keine Garantie für eventuelle Fehler übernommen werden. Eine Haftung des Dachverbands Wiener Sozialeinrichtungen und seiner Beauftragten kann nicht übernommen werden.

Der Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen hat das Werknutzungsrecht und stellt dieses Werk seinen Mitgliedsorganisationen zur Verwendung für den eigenen Gebrauch zur Verfügung.



Gefördert vom
Fonds Soziales Wien,
aus Mitteln der Stadt Wien.