

# **Ergänzende spezifische Richtlinie für Qualitätskriterien und –standards im Mobilitätskonzept**

Fonds Soziales Wien  
Gültig ab 01. Jänner 2013

Version 1.0, September 2014

## **INHALTSVERZEICHNIS**

<b>1.</b>	<b>ZIEL</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>GEGENSTAND</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>GELTUNGSBEREICH</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>RECHTLICHE BESTIMMUNGEN, HAFTUNG, SICHERHEIT</b>	<b>3</b>
<b>5.</b>	<b>MITARBEITERINNEN</b>	<b>4</b>
<b>6.</b>	<b>KUNDINNENORIENTIERUNG</b>	<b>6</b>
<b>7.</b>	<b>DOKUMENTATION</b>	<b>8</b>
<b>8.</b>	<b>AUSZAHLUNG UND WIDMUNGSGEMÄSSE VERWENDUNG DER FÖRDERMITTEL</b>	<b>8</b>
<b>9.</b>	<b>MELDUNGEN</b>	<b>9</b>
<b>10.</b>	<b>QUALITÄTSSICHERUNG/-KONTROLLE DURCH DEN FSW</b>	<b>9</b>
<b>11.</b>	<b>INKRAFTTRETEN</b>	<b>9</b>

# 1. Ziel

Ziel dieser Richtlinie ist die Festlegung von verpflichtend einzuhaltenden Qualitätskriterien und -standards zur Sicherstellung der für die Leistungserbringung im Rahmen des Mobilitätskonzeptes erforderlichen Qualität.

# 2. Gegenstand

Gegenstand dieser Richtlinie sind ausschließlich Leistungen im Rahmen des Mobilitätskonzeptes, für die Fahrt von der Einrichtung des betreuten Wohnens oder, mangels einer solchen, vom Hauptwohnsitz zu der von der Kundin/dem Kunden besuchten anerkannten Einrichtung für Tagesstruktur inklusive Mobilitätskonzept und zurück, selbst wenn diese nur im Rahmen von Schnuppertagen besucht wird.

Sollten KundInnen im Zuge des Besuchs der Tagesstruktur Um- und Nachschulungsmaßnahmen (Volontariat) oder eine dislozierte Tagesstruktur in Anspruch nehmen, so findet auch für diese Zeit die Leistungserbringung im Rahmen des Mobilitätskonzeptes statt.

Grundlage für die vorliegende Richtlinie bilden die allgemeinen und spezifischen Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien (FSW).

# 3. Geltungsbereich

Diese Richtlinie gilt für Einrichtungen, die vom FSW für die Leistung Tagesstruktur inklusive Mobilitätskonzept anerkannt wurden.

Die nachstehenden Qualitätskriterien und -standards sind von der anerkannten Einrichtung für die Leistungen im Rahmen des Mobilitätskonzeptes verpflichtend einzuhalten.

# 4. Rechtliche Bestimmungen, Haftung, Sicherheit

- 4.1. Die Leistungserbringung hat unter Einhaltung aller in Betracht kommenden gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere der allgemeinen Sicherheits- und Verkehrsbestimmungen, zu erfolgen.
- 4.2. Für allfällige Schäden, die der Kundin/dem Kunden oder Dritten zugefügt werden, übernimmt der FSW keine Haftung. Der FSW ist hinsichtlich sämtlicher gegen ihn erhobenen Ansprüche schad- und klaglos zu halten.
- 4.3. Die Leistungen Fahrtendienst und Fahrtbegleitung Fahrtendienst im Rahmen des Mobilitätskonzeptes können entweder durch die anerkannte Einrichtung selbst oder durch sie beauftragte Fahrtendienstunternehmen erbracht werden.  
Die anerkannte Einrichtung hat jedenfalls sicherzustellen, dass die vom FSW für die

Leistungserbringung definierten Qualitätskriterien und -standards eingehalten werden. Ungeachtet dessen, ob die Leistungen durch die anerkannte Einrichtung selbst oder durch Fahrtendienstunternehmen erbracht werden, ist von der anerkannten Einrichtung jederzeit die Möglichkeit zur Einsichtnahme in alle Unterlagen, die für die Leistungsdurchführung maßgeblich sind, durch den Stadtrechnungshof Wien, den Rechnungshof und den FSW, zu gewährleisten.

- 4.4. Die Fahrzeuge im Fahrtendienst haben in einem sauberen und technisch einwandfreien Zustand zu sein. Weiters haben sie über ein dem aktuellen Stand der Technik entsprechendes Personen-Rückhaltsystem und zusätzlich bei im Rollstuhl zu befördernden KundInnen über ein Rollstuhl-Rückhaltsystem zu verfügen.
- 4.5. Für die Beförderung von RollstuhlfahrerInnen, die nicht umgesetzt werden können, sind die ÖNORM V 5603 und die vom FSW festgelegten Abweichungen zur ÖNORM V 5603 sowie die ISO 10542-1 bzw. 10542-2 einzuhalten.
- 4.6. In sämtlichen Fahrzeugen besteht absolutes Rauchverbot, selbst wenn sich keine Kundin/kein Kunde im Fahrzeug befindet. Weiters sind in allen Fahrzeugen sichtbare Rauchverbotshinweise bzw. -symbole anzubringen.
- 4.7. Bei Ausfall des Fahrzeuges bzw. des Fahrpersonals (FahrerInnen/FahrtbegleiterInnen) hat ein weitgehend ungestörter Betrieb, durch Sicherstellung eines umgehenden Ersatzes, möglich zu sein.
- 4.8. Während der Betriebszeiten ist eine unmittelbare Kommunikation zwischen der Zentrale der anerkannten Einrichtung bzw. dem durchführenden Fahrtendienstunternehmen und dem Fahrpersonal sicherzustellen.
- 4.9. Für die Fahrdurchführung im Fahrtendienst sind Tourenpläne zu erstellen, anhand derer das Fahrpersonal seine Fahrten vornimmt.
- 4.10. Die Mitnahme von Assistenzhunden im Fahrtendienst bedarf der Zustimmung der anerkannten Einrichtung unter Bedachtnahme auf die jeweils mitfahrenden KundInnen. Insbesondere sind Gesundheits- (z.B. Allergien) sowie Sicherheitsaspekte zu berücksichtigen.

## **5. MitarbeiterInnen**

### **5.1. MitarbeiterInnenqualifikation**

5.1.1. Die Qualifikation der MitarbeiterInnen hat den Anforderungen für die ausgeübten Tätigkeiten zu entsprechen.

Weiters müssen die MitarbeiterInnen die für die Erfüllung ihre Tätigkeiten erforderliche Vertrauenswürdigkeit besitzen.

Nicht vertrauenswürdig ist, wer wegen einer oder mehrerer strafbarer Handlungen rechtskräftig verurteilt wurde, solange die Verurteilung nicht getilgt ist, wenn die Begehung der gleichen oder einer ähnlichen strafbaren Handlung bei der Ausübung der Tätigkeiten zu befürchten ist.

5.1.2. FahrerInnen haben mindestens eine Lenkerberechtigung der Klasse B, drei Jahre Fahrpraxis, gute Orts- und Deutschkenntnisse aufzuweisen.  
FahrtbegleiterInnen haben mindestens über gute Deutschkenntnisse zu verfügen.

## **5.2. Schulung von MitarbeiterInnen**

5.2.1. Die MitarbeiterInnen sind mindestens in folgenden Punkten zu schulen:

- a) Befugnisse und Kompetenzen der jeweiligen MitarbeiterInnen
- b) Ziele und Leitlinien (Methoden zum Leistungsangebot, leistungsbezogene Zielsetzungen) der anerkannten Einrichtung
- c) Datenschutz
- d) ArbeitnehmerInnenschutz

5.2.2. MitarbeiterInnen mit KundInnenkontakt sind zusätzlich zu Punkt 5.2.1 mindestens in folgenden Punkten zu schulen:

- a) Sensibilisierung auf bestimmte Situationen (Erste Hilfe, Umgang mit Rollstühlen)
- b) Soziale Kompetenzen der MitarbeiterInnen generell und insbesondere gegenüber KundInnen
- c) Wahrung der persönlichen Intimsphäre der KundInnen
- d) Vermeidung diskriminierender Verhaltensweisen
- e) Gewaltprävention, insbesondere hinsichtlich der Vermeidung von sexuellen Übergriffen

5.2.3. Das Fahrpersonal (FahrtbegleiterInnen nur bis Punkt c) ist zusätzlich zu den Punkten 5.2.1 und 5.2.2 mindestens in folgenden Punkten zu schulen:

- a) Handhabung der Rollstuhlrampe/Hebepattform und in diesem Zusammenhang sicheres Be- und Entladen der im Rollstuhl sitzenden KundInnen
- b) Befestigung des Rollstuhls im Fahrzeug
- c) Verhalten bei Unfall, Pannen oder Erkrankung einer Kundin/eines Kunden
- d) Bedienung des Fahrzeuges
- e) Fahrtechnik und verkehrspsychologische Schulung

5.2.4. Sämtliche Schulungen sind von den MitarbeiterInnen in einem angemessenen Zeitraum nach Tätigkeitsbeginn zu absolvieren.

Die Durchführung der Schulungen hat von externen fachkompetenten Personen oder hierfür qualifizierten MitarbeiterInnen zu erfolgen.

5.2.5. Die/Der Vorgesetzte hat sich zu vergewissern, dass die vermittelten Schulungsinhalte von der Mitarbeiterin/dem Mitarbeiter verstanden wurden und von dieser/diesem auch in der Praxis angewendet werden können.

### **5.3. Fortbildungen für MitarbeiterInnen**

Die Teilnahme der MitarbeiterInnen an Fortbildungen und Supervisionen, welche der gezielten Verbesserung und Vertiefung der MitarbeiterInnen-Qualifikation und/oder der Steigerung der Arbeitszufriedenheit dienen, sind anzuregen und zu fördern. Fortbildungen und Supervisionen sind von einschlägig ausgebildetem internen/externen Fachpersonal durchzuführen.

### **5.4. Standardisiertes MitarbeiterInnengespräch**

Es sind regelmäßige (mind. alle zwei Jahre) MitarbeiterInnen-Gespräche unter Anwendung eines standardisierten Gesprächsleitfadens zu führen und zu protokollieren.

### **5.5. Interne Vorgaben für MitarbeiterInnen**

Zur Sicherstellung der Prozessqualität sind Handlungsleitfäden und –anweisungen (z.B. Handbuch, Prozessbeschreibungen, Dienstanweisung, etc.) für die MitarbeiterInnen zu entwickeln und ihnen zur Kenntnis zu bringen. Weiters sind Prüfkriterien, anhand derer die Erfüllung der Handlungsanweisungen festgestellt werden kann, zu definieren.

## **6. KundInnenorientierung**

### **6.1. Fahrtendienst und Fahrtbegleitung Fahrtendienst**

- 6.1.1. Zur Erfüllung des Fahrauftrages hat das Fahrpersonal (FahrerInnen/FahrtbegleiterInnen) den KundInnen jede mögliche Hilfe zu leisten und eine ordnungsgemäße Übergabe der KundInnen sicherzustellen.  
Sofern dies auf Grund der Behinderung erforderlich ist, sind die KundInnen an der Zieladresse einer Betreuungsperson zu übergeben.  
Im Bedarfsfall ist den KundInnen von der Tür der Abholadresse bis zum Fahrzeug bzw. vom Fahrzeug zur Tür der Zieladresse, die nötige Hilfestellung zu geben.
- 6.1.2. Der Fahrpersonalwechsel ist so gering wie möglich zu halten.
- 6.1.3. Das Fahrpersonal der anerkannten Einrichtung oder des Fahrtendienstunternehmens muss eindeutig als solches erkennbar sein, zum Beispiel durch Dienstuniform mit Firmenlogo oder sichtbares Tragen eines Ausweises.
- 6.1.4. Die Tourenplanung ist derart zu gestalten, dass die Fahrzeit der einzelnen KundInnen möglichst kurz gehalten und eine Stunde nicht überschritten wird.
- 6.1.5. KundInnen bzw. deren Betreuungspersonen sind bei Verspätungen oder unvorhergesehenen Ereignissen unverzüglich in Kenntnis zu setzen.
- 6.1.6. Der Fahrtendienst hat sich derart an den Öffnungs- und Betreuungszeiten der anzufahrenden Einrichtung für Tagesstruktur zu orientieren, dass die KundInnen das

Angebot der Einrichtung im sinnvollen und vereinbarten Ausmaß nutzen können. Abhol- und Ankunftszeiten sind mit den KundInnen bzw. deren Betreuungspersonen zu vereinbaren.

- 6.1.7. Das Fahrtendienstpersonal hat zu überprüfen, ob die beförderten KundInnen am Zielort das Fahrzeug verlassen haben.

## **6.2. Erhebung der KundInnenzufriedenheit**

- 6.2.1. Die Zufriedenheit der KundInnen ist in einem repräsentativen Ausmaß und in regelmäßigen Abständen (mind. 1x innerhalb eines Anerkennungszyklus') zu erheben (Evaluation).

Repräsentativ ist die Erhebung dann, wenn aus dem Ergebnis der Teilgesamtheit (Erhebungsmenge) möglichst exakt und sicher auf die Verhältnisse der Gesamtmenge (Grundgesamtheit) geschlossen werden kann.

Die durchführenden Personen wenden jene Technik und Methode der Erhebung an, die für die jeweilige Art der Behinderung der KundInnen geeignet ist. Die Erhebungsmethode muss fachlich so fundiert sein, dass sie die Erhebung der KundInnenzufriedenheit gewährleistet.

- 6.2.2. Das Ergebnis der Evaluation ist zu analysieren, um daraus Verbesserungspotentiale ableiten zu können, welche schlussendlich eine Qualitätsverbesserung in der Leistungserbringung bewirken sollen.
- 6.2.3. Die Befragten erhalten eine Rückmeldung über die Ergebnisse der Erhebung und sind über etwaige abgeleitete Maßnahmen zu informieren.

## **6.3. Beschwerdemanagement**

- 6.3.1. Das Beschwerdemanagement hat über einen standardisierten Prozessablauf für den Umgang mit Beschwerden zu verfügen.
- 6.3.2. Spätestens innerhalb von vier Wochen ab Einlangen der Beschwerde hat an die/den BeschwerdeführerIn eine Rückmeldung zu ergehen.
- 6.3.3. Auskunft über personenbezogene Daten darf nur an dafür berechnigte Personen erteilt werden.
- 6.3.4. Beschwerden über bestehende Missstände und Rückmeldungen über ein realisierbares Verbesserungspotential haben bei der weiteren Leistungserbringung entsprechend Berücksichtigung zu finden.

## **6.4. Betreuungsvertrag**

Das Mobilitätskonzept hat integraler Bestandteil des Betreuungsvertrages zur Tagesstruktur, insbesondere die Rechte und Pflichten der KundInnen betreffend, zu sein.

## 7. Dokumentation

- 7.1. Alle Personen- und Leistungsdaten, die im Zusammenhang mit der Leistungserbringung stehen, insbesondere auch damit verbundene besondere Vorkommnisse (z.B. Unfall, Fahrzeug-Ausfall), sind nachvollziehbar zu dokumentieren.
- 7.2. Evaluationen der KundInnenzufriedenheit sowie Schulungen/Fortbildungen der MitarbeiterInnen sind hinsichtlich Art und Inhalt nachvollziehbar zu dokumentieren.
- 7.3. Es sind alle Beschwerden, die in Zusammenhang mit der Leistungserbringung stehen, zu protokollieren und auswertbar zu dokumentieren (insbesondere Art bzw. Inhalt der Beschwerde, BeschwerdeführerIn, betroffene Person, Datum des Beschwerdefalls, Datum der Beschwerde, Beschwerdeverlauf).
- 7.4. Die Dokumentationen sind derart zu führen, dass sie zeitlich und persönlich zuordenbar sind.
- 7.5. Die Instrumente der Dokumentation haben zeitgemäß zu sein und den Anforderungen an ein modernes Berichtswesen zu entsprechen.
- 7.6. Wird die Leistung Fahrdienst durch die anerkannte Einrichtung selbst erbracht, so ist eine aktuelle Fuhrparkliste unter Darstellung der Eigentumsverhältnisse (Leasing, Miete, Eigentum) und Kennzeichnung der rollstuhlfähigen Fahrzeuge sowie Ausweisung der jeweiligen Kapazität zu führen.

## 8. Auszahlung und widmungsgemäße Verwendung der Fördermittel

- 8.1. Die Auszahlung der Förderung erfolgt nach Rechnungslegung und Vorlage der Anwesenheitslisten aus der Tagesstruktur direkt an die anerkannte Einrichtung, entsprechend dem mit dem FSW für das Mobilitätskonzept vereinbarten Tarif/Anwesenheitstag.
- 8.2. Die zuerkannten Fördermittel dürfen nur für den bewilligten Förderzweck verwendet werden.
- 8.3. Die Fördermittel dürfen nicht an Dritte übertragen werden.
- 8.4. Ein Ansuchen um Erhöhung des Tarifes bedarf der Übermittlung der Tarifikalkulation entsprechend der Richtlinie „Tarifikalkulationsmodell (TKM)“ und der Nachkalkulation (Abrechnung des Vorjahres) sowie der vorangegangenen Bilanz. Insbesondere ist auf Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit des Mitteleinsatzes Bedacht zu nehmen.



## 9. Meldungen

- 9.1. Dem FSW ist gemäß den Formatvorgaben ein monatlicher Report über die im Berichtsmonat in Anspruch genommenen Leistungen in elektronischer Form vorzulegen.
- 9.2. Die anerkannte Einrichtung ist verpflichtet, dem FSW sämtliche für die Förderung relevanten Änderungen unverzüglich und unaufgefordert zur Kenntnis zu bringen und entsprechend zu belegen.  
Darunter sind auch Änderungen bei den verfügbaren Ressourcen (z.B. Fuhrpark) zu verstehen.
- 9.3. Besondere Vorkommnisse, z.B. Unfall mit Personenschaden, Vorwurf der sexuellen Belästigung bzw. sonstiger Gewaltanwendung etc., sind dem FSW unmittelbar zur Kenntnis zu bringen.
- 9.4. Über die Einstellung der Mobilitätsleistungen bei einer Kundin/einem Kunden ist der FSW umgehend schriftlich zu informieren.
- 9.5. Jede mediale Berichterstattung ist dem FSW zu melden.

## 10. Qualitätssicherung/-kontrolle durch den FSW

- 10.1. Zur Sicherstellung der in dieser Richtlinie festgelegten Kriterien und Standards ist es unter anderem erforderlich, Qualitätsaudits durch MitarbeiterInnen des FSW oder den von ihm beauftragten Personen zu ermöglichen.
- 10.2. Der FSW bzw. die von ihm beauftragten Personen sind jederzeit berechtigt, Einblick in die Personen- und Leistungsdokumentation der KundInnen zu nehmen sowie die Zweck- und Ordnungsmäßigkeit hinsichtlich der Verwendung der Fördermittel, auch für die Vergangenheit, zu prüfen.
- 10.3. Dem FSW oder den von ihm beauftragten Personen steht das Recht zu, die Durchführung der Fahrten und das Verhalten des Fahrpersonals im Einzelfall zu überprüfen.
- 10.4. Bei Feststellung eines groben oder wiederholten Fehlverhaltens des Fahrpersonals kann der FSW dessen Einsatz untersagen.

## 11. Inkrafttreten

Die ergänzende spezifische Richtlinie für Qualitätskriterien und -standards im Mobilitätskonzept wird vom FSW mit Wirksamkeit 01.01.2013 in Kraft gesetzt.