

RAHMENRICHTLINIE zur Qualitätssicherung

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

Präambel

Mit Freude darf ich Ihnen die Version 3.0 der Rahmenrichtlinie zur Qualitätssicherung übermitteln. Die Rahmenrichtlinie wurde 2011 von den Mitgliedsorganisationen der Wohnungslosenhilfe gemeinsam mit dem Fonds Soziales Wien im Rahmen des Dachverbands Wiener Sozialeinrichtungen entwickelt. Vorgesehen war, diese nach spätestens drei Jahren zu überprüfen und in weiterer Folge in regelmäßigen Abständen zu evaluieren und weiterzuentwickeln.

Im Zuge einer Erhebung wurde im Herbst 2014 der Adaptionbedarf erhoben. Basierend auf den Rückmeldungen wurde die Rahmenrichtlinie überarbeitet und Gender-Mainstreaming als wesentlicher Aspekt in den Leitsätzen aufgenommen. Zudem wurden die Leistungsbeschreibungen um das Angebot der mobilen Wohnbegleitung ergänzt und folgende Standards aktualisiert:

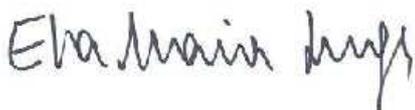
- Zugang und Aufnahme (3.7)
- Betreuungs- und Zielvereinbarung (3.8)
- Beendigung (3.9)
- Partizipation der KlientInnen (3.13)

Die Herausforderung bei der Überarbeitung lag darin, alle Leistungsangebote (ambulant bis stationär) abzubilden und dabei die Unterschiedlichkeiten der einzelnen Angebote zu berücksichtigen.

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, immer den Blickwinkel der KlientInnen zu berücksichtigen. Es freut mich, dass es im Dachverband immer wieder gelingt, gemeinsame, tragfähige und zukunftsorientierte Ergebnisse zu erzielen.

Ich wünsche allen unseren Mitgliedsorganisationen weiterhin viel Erfolg bei der Implementierung dieser Rahmenrichtlinie und bei ihrer anspruchsvollen Tätigkeit in der Wohnungslosenhilfe.

Herzlichst



Eva Maria Luger
Geschäftsführerin Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	3
2. Leistungsbeschreibungen.....	9
3. Qualitätsstandards.....	17
3.1 Qualitätsstandard „Maßnahmen zur Qualitätssicherung“.....	17
3.2 Qualitätsstandard „Konzept“.....	19
3.3 Qualitätsstandard „Bauliche und räumliche Gegebenheiten“.....	21
3.4 Qualitätsstandard „Personalmanagement“.....	23
3.5 Qualitätsstandard „Stellen- und Funktionsbeschreibungen“.....	25
3.6 Qualitätsstandard „Freiwilligenarbeit“.....	26
3.7 Qualitätsstandard „Zugang und Aufnahme“.....	28
3.8 Qualitätsstandard „Betreuungs- und Zielvereinbarung“.....	30
3.9 Qualitätsstandard „Beendigung“.....	33
3.10 Qualitätsstandard „Dokumentation“.....	34
3.11 Qualitätsstandard „Interne Kommunikation“.....	36
3.12 Qualitätsstandard „Zusammenarbeit mit externen Stellen“.....	38
3.13 Qualitätsstandard „Partizipation der KlientInnen“.....	40
3.14 Qualitätsstandard „Beschwerdemanagement“.....	42
3.15 Qualitätsstandard „Wirksamkeit“.....	44
Anhang: Projektstrukturen.....	46

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 kommt der FSW mit seinem Qualitätsaudit nach.

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.

Entsprechend der politischen und rechtlichen Verpflichtung Österreichs¹ zur Umsetzung der Gender-Mainstreaming-Strategie² sind Maßnahmen erforderlich, um geschlechtsspezifische Ungleichheiten zu identifizieren und entsprechende Schritte zur Chancengleichheit zu setzen. Die Auseinandersetzung mit Qualität in der Wiener Wohnungslosenhilfe erfolgt daher mit dem Fokus auf die Gleichstellung von Frauen und Männern.

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.

¹ vgl. Vertrag von Amsterdam 1997

² Gemäß der Definition des Europarates (1998) bedeutet Gender Mainstreaming die (Re-)Organisation, Verbesserung, Entwicklung und Evaluierung politischer Prozesse mit dem Ziel, eine geschlechterbezogene Sichtweise in allen politischen Konzepten, auf allen Ebenen und in allen Phasen, durch alle an politischen Entscheidungen beteiligte AkteurInnen einzubringen. Dabei sollen Konzepte und Maßnahmen systematisch geprüft und mögliche geschlechtsspezifische Auswirkungen bei der Festlegung und Umsetzung berücksichtigt werden.

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 mobiler 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.

Gender Mainstreaming

Die Wiener Wohnungslosenhilfe bekennt sich zu Gender Mainstreaming als Qualitätsmerkmal und forciert dessen Umsetzung auf Ebene der KlientInnen, der Einrichtungen und der Organisationen. Gender Mainstreaming wird dabei als Strategie verstanden, anhand einer geschlechterbezogenen Sichtweise unterschiedliche Lebensrealitäten, Bedürfnisse und Fähigkeiten von Frauen und Männern auf allen Handlungs- und Entscheidungsebenen zu berücksichtigen und daraus Maßnahmen zur Förderung von Chancengleichheit abzuleiten.

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 Erstellung der Rahmenrichtlinie

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

2011 wurde die Version 1.0 der vorliegenden Rahmenrichtlinie freigegeben.

2013 wurde der Standard „Wirksamkeit“ als 15. Standard aufgenommen und bei der Einleitung unter 1.7 die „Wirkungsorientierung der Wohnungslosenhilfe“ ergänzt (Version 2.0).

2015 wurde die Rahmenrichtlinie hinsichtlich folgender Punkte überarbeitet (Version 3.0):

- a) Gender Mainstreaming wurde in die Leitsätze und Grundlagen der WWH aufgenommen.
- b) Der Geltungsbereich wurde ergänzt.
- c) Der letzte Absatz „1.6 FSW-Qualitätsaudits“ wurde auf Verständlichkeit überprüft.
- d) Die Leistungsbeschreibungen wurden um das Angebot der „Mobilen Wohnbetreuung“ ergänzt (Housing First, Mobile Betreuung in der eigenen Wohnung, Leistbares Wohnen mit Betreuungsangebot).
- e) Jene Qualitätsstandards mit dem größten Adaptionbedarf wurden überarbeitet:
 - Zugang und Aufnahme (3.7)
 - Betreuungs- und Zielvereinbarung (3.8)
 - Beendigung (3.9)
 - Partizipation der KlientInnen (3.13)

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:

- Zugang und Aufnahme
- Betreuungs- und Zielvereinbarung
- Beendigung
- Dokumentation
- Interne Kommunikation
- Zusammenarbeit mit externen Stellen
- Partizipation der KlientInnen

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

- Beschwerdemanagement
- Wirksamkeit

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 und Kriterien können gemacht werden, wenn sie schriftlich begründet werden. Diese Rahmenrichtlinie wird im Rahmen des Dachverbands Wiener Sozialeinrichtungen bei Bedarf weiterentwickelt.

1.6 FSW-Qualitätsaudit

Die Qualitätsstandards dieser Rahmenrichtlinie sind Grundlage für die 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.

Der Auditbericht kann Empfehlungen und Auflagen enthalten. Ein Nichterfüllen eines Standards hat keine unmittelbaren Auswirkungen auf die Fördermittelvergabe. In diesem Fall ist ein Dialog zwischen dem FSW und der Einrichtung vorgesehen. Der genaue Ablauf der Audits ist in der Unterlage „FSW-Qualitätsaudit“ beschrieben. Jede wesentliche Änderung dieses Dokuments wird den Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe kommuniziert.

1.7 Wirkungsorientierung der Wohnungslosenhilfe

Eine regelmäßige externe wissenschaftliche Evaluierung des Gesamtsystems (alle drei bis fünf Jahre) überprüft Wirkung und Wirkungszusammenhänge auf den unterschiedlichen Ebenen der WWH einschließlich der Schnittstellen.

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 Mobile Wohnbetreuung

Mobile Wohnbetreuung ist eine Form der Betreuung, die in der Regel in der eigenen, langfristig vertraglich gesicherten Wohnung erfolgt. Dazu gehören Angebote, die sich in unterschiedlichem Ausmaß am Konzept des „Housing First“ orientieren bzw. dieses umsetzen wie Housing First, Mobile Betreuung in der eigenen Wohnung und leistbares Wohnen mit Betreuungsangebot.

Mobile Wohnbetreuung unterstützt obdach- bzw. wohnungslose Menschen beim Übergang zum selbstständigen Wohnen und beinhaltet auf die Person abgestimmte mobile Beratung und Begleitung mit Fokus auf den Erhalt der Wohnung. Die Inklusion in das Wohnumfeld wird gefördert, indem bei der Nutzung der sozialräumlichen Infrastruktur unterstützt wird.

Ziele

Vorrangiges Ziel der Mobilen Wohnbetreuung ist die nachhaltige Sicherung des eigenen Wohnraumes. Dadurch soll die Verweildauer in stationären Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe verkürzt werden bzw. ein Aufenthalt in diesen erst gar nicht erforderlich sein, indem eine rasche Vermittlung in eine eigene, vertraglich abgesicherte Wohnung stattfindet. Weitere Ziele sind die Aktivierung vorhandener persönlicher Ressourcen, die Förderung von Strategien, die dem Erhalt der Wohnung dienen, sowie die Anbindung an soziale und medizinische Angebote außerhalb der Wiener Wohnungslosenhilfe.

Zielgruppe

Das Angebot richtet sich an obdachlose und wohnungslose Menschen mit Betreuungsbedarf, die anstreben, in einer eigenen, vertraglich gesicherten Wohnung zu leben, und dafür Unterstützung in Anspruch nehmen wollen.

Angebot

- Vermittlung einer adäquaten, vertraglich gesicherten Wohnung (Housing First)
- Individuelle mobile Beratung und Begleitung mit Fokus auf den Erhalt der eigenen Wohnung
- Unterstützung bei der Aktivierung persönlicher Ressourcen und Inklusion in das Wohnumfeld
- Nachhaltige Wohnungssicherung nach Betreuungsende durch das Angebot kurzfristiger Beratungen sowie die Möglichkeit der Wiederaufnahme einer längerfristigen Betreuung

2.4 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

2.5 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

2.6 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, größtenteils 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

2.7 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

2.8 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 kann³: 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.

³ 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 Qualitätssicherungsverfahren im sozialen Feld. Grundlage sind die ethischen Prinzipien in der sozialen Arbeit⁴. 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.

⁴ 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 Sanitäreinrichtungen 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:

- Datenschutzrechtliche Bestimmungen
- 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, Intervision 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 „Zugang und Aufnahme“

Grundlagen:

- Wiener Sozialhilfegesetz
- Wiener Mindestsicherungsgesetz
- Relevante berufsspezifische Gesetze
- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien
- Gesetzliche Regelungen zur Sachwalterschaft

Beschreibung des Standards:

Unter „Zugang und Aufnahme“ wird der Zugang in die Einrichtung und/oder die Aufnahme in die Betreuung verstanden. Im „Aufnahmeprozess“ (sofern im Leistungsangebot vorgesehen) erfolgt die Abstimmung von Bedarf der KlientInnen und entsprechendem Leistungsangebot der Einrichtung.

Die Voraussetzungen, unter denen die jeweilige Leistung in Anspruch genommen werden kann, sowie der Aufnahmeprozess sind schriftlich festgelegt und liegen für alle beteiligten MitarbeiterInnen in aktueller Form vor.

Für alle Beteiligten soll größtmögliche Transparenz über diese Voraussetzungen, das Angebot und das Aufnahmeprozedere 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:

- Entsprechend dem Angebot der Einrichtung sind schriftlich geregelt und den beteiligten MitarbeiterInnen bekannt:
 - die Voraussetzungen, unter denen die jeweilige Leistung in Anspruch genommen werden kann, sowie die Gründe für Beendigung bzw. Ausschluss;
 - der Ablauf der Kontaktaufnahme, des Heranführens an eine Leistung und der Aufnahme in die Betreuung je nach Angebot der Einrichtung.

- Die KlientInnen erhalten alle für sie wesentlichen Informationen über den Ablauf der Aufnahme, das Angebot der Einrichtung (z. B. Nutzungsvertrag, Hausordnung, Aushang etc.), sowie über die Gründe für eine Beendigung bzw. einen Ausschluss.

3.8 Qualitätsstandard „Betreuungs- und Zielvereinbarung“

Grundlagen:

- Wiener Sozialhilfegesetz
- Wiener Mindestsicherungsgesetz
- Förderrichtlinien Fonds Soziales Wien
- Gesetzliche Regelungen zur Sachwalterschaft

Beschreibung des Standards:

Dieser Standard bezieht sich ausschließlich auf jene Vereinbarungen, die zwischen Einrichtung und KlientInnen bzw. gegebenenfalls deren gesetzlichen VertreterInnen getroffen werden.

Professionelle Sozial- und Betreuungsarbeit findet geplant und reflektiert statt. Je nach Angebotsform werden Vereinbarungen getroffen – schriftlich, mündlich oder durch schlüssige Handlungen.

Der Inhalt von Vereinbarungen und deren Verbindlichkeit muss für KlientInnen und MitarbeiterInnen transparent sein.

Für Einrichtungen, die schriftliche Vereinbarungen zu Betreuung bzw. Nutzung abschließen, gilt:

- Diese und allfällige ergänzende Vereinbarungen legen inhaltliche Verbindlichkeiten fest und stellen die Rahmenbedingungen des sozialen Leistungsangebots dar.
- Die MitarbeiterInnen kennen die vorgegebenen Vereinbarungen, richten ihre Tätigkeit darauf aus und erklären bei Bedarf die Inhalte den KlientInnen.
- Die MitarbeiterInnen formulieren und verschriftlichen ergänzende Vereinbarungen gemeinsam mit den KlientInnen und informieren gegebenenfalls die zuständigen gesetzlichen VertreterInnen darüber.
- In Vereinbarungen zu Betreuung bzw. Nutzung 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 gemeinsam mit den KlientInnen eine Zielvereinbarung formuliert.

Diese enthält Zieldefinition, die geplanten Vorgehensweisen und den Zeitrahmen, der für die Zielerreichung vorgesehen ist.

Zielvereinbarungen sind eine wichtige Grundlage für die Zusammenarbeit zwischen KlientInnen und den MitarbeiterInnen der Einrichtung. Auf Veränderungen, die Einfluss auf die Ziele haben, wird zeitnah durch entsprechende Anpassungen reagiert.

Ziele des Standards:

- Transparenz von Rahmenbedingungen und Inhalten der Betreuung
- Klare Handlungs- und Entscheidungsrichtlinien für alle Beteiligten
- Partizipation der KlientInnen
- Miteinbeziehung der Lebensperspektiven von KlientInnen in die Planung der individuellen Betreuung
- Steigerung von Autonomie und Selbstbewusstsein der KlientInnen und ihrer Motivation zur Zielerreichung

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Getroffene Vereinbarungen sind 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 bei Bedarf aktualisiert.

- Die zur Zielerreichung erbrachten Leistungen werden laufend dokumentiert.
- Erfahrungen aus Vereinbarungen werden regelmäßig reflektiert und gegebenenfalls für die Weiterentwicklung genutzt.

3.9 Qualitätsstandard „Beendigung“

Grundlagen:

- Wiener Sozialhilfegesetz
- Wiener Mindestsicherungsgesetz
- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien
- Gesetzliche Regelungen zur Sachwalterschaft

Beschreibung des Standards:

Unter Beendigung wird das Ende der Inanspruchnahme des Angebots oder der Betreuung verstanden. Die Ursachen dafür können geplant oder ungeplant sein. Zu den geplanten gehören z. B. die Zielerreichung sowie Veränderungswünsche der KlientInnen.

Häufig gehören zu den nicht geplanten Ursachen etwa willkürlicher Abbruch oder Verstöße gegen Hausordnung, Betreuungs- oder Nutzungsvereinbarung, welche zu einem Ausschluss führen können.

In der Einrichtung ist ggf. 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 Angebots

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Entsprechend dem Angebot der Einrichtung ist der Ablauf der Beendigung schriftlich geregelt und den beteiligten MitarbeiterInnen bekannt.
- Bei einer einseitigen Beendigung durch die betreuende Einrichtung werden die Gründe dafür schriftlich festgehalten und den KlientInnen auf Verlangen übermittelt.
- Die KlientInnen erhalten alle für sie wesentlichen Informationen über den Ablauf der Beendigung.

3.10 Qualitätsstandard „Dokumentation“

Grundlagen:

- Datenschutzrechtliche Bestimmungen
- 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 Verlaufsdocumentation 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:

- Datenschutzrechtliche Bestimmungen
- 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 Wissensweiterung 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:

- Datenschutzrechtliche Bestimmungen
- 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:

- Datenschutzrechtliche Bestimmungen
- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien

Beschreibung des Standards:

Partizipation bedeutet Beteiligung, Teilhabe, Teilnahme, Mitwirkung, Mitbestimmung und Einbeziehung und erfordert eine entsprechende Haltung aller Beteiligten sowie flexible Strukturen, die KlientInnen eine Mitwirkung ermöglichen.

Partizipation beinhaltet, KlientInnen die Beteiligung an partizipativen Prozessen überhaupt zu ermöglichen und sie im Rahmen eines wertschätzenden Diskurses dabei zu unterstützen, an sie betreffenden Entscheidungen teilzuhaben. Dies bedeutet, persönliche Ressourcen zu stärken und das Einholen von Feedback der KlientInnen zu fördern. Dabei sind unterschiedliche Ausgangssituationen, Perspektiven und Lebenswelten der KlientInnen zu berücksichtigen.

Jede Einrichtung definiert, in welche Gestaltungs- und Entscheidungsprozesse KlientInnen einbezogen werden – und zwar sowohl auf Ebene der Einrichtung und ihrer Angebote als auch auf Ebene der individuellen Unterstützungsleistungen. Diese partizipativen Prozesse können in Gruppen und/oder im Einzelsetting stattfinden.

Ergebnisse der Partizipationsprozesse fließen in die Gestaltung des Leistungsangebots ein. KlientInnen erhalten Rückmeldung über die Auswirkungen und Resultate der Partizipation.

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.

Ziele des Standards:

- Förderung und Erweiterung der Partizipationsmöglichkeiten der KlientInnen
- Erhöhung der Eigenverantwortung und Stärkung von persönlichen Ressourcen
- Berücksichtigung der Perspektive und der Erfahrungen von KlientInnen

- Evaluierung und ggf. 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 sowohl auf struktureller als auch auf individueller Ebene. Die Form der Partizipation ist auf die Bedürfnisse und Ressourcen der Zielgruppe und der Einrichtung abgestimmt.
- Die Einrichtung legt ihr Verständnis von Partizipation, bestehende Möglichkeiten der Partizipation, die Art der Umsetzung und deren Dokumentation schriftlich fest.
- Die MitarbeiterInnen kennen das einrichtungsspezifische Verständnis von Partizipation, die Maßnahmen und deren Umsetzung.
- Die KlientInnen werden über das Leistungsangebot, die für sie relevanten Abläufe und über Partizipationsmöglichkeiten informiert.
- Ergebnisse der Partizipationsprozesse fließen in die Gestaltung des Leistungsangebots ein.
- KlientInnen erhalten Rückmeldung über die Ergebnisse von partizipativen Maßnahmen.

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“

Grundlagen:

- Ziele der Wiener Wohnungslosenhilfe (siehe Punkt 1.7 der Rahmenrichtlinie)
- Ziele der beteiligten Organisationen

Beschreibung des Standards:

Der Standard Wirksamkeit stellt sicher, dass bei der Verfolgung des wesentlichen Ziels der Wiener Wohnungslosenhilfe, nämlich die Situation wohnungsloser Menschen zu verbessern, eine Wirkungsorientierung gegeben ist.

Durch einen professionellen Reflexionsprozess über die Wirksamkeit der gesetzten Tätigkeiten innerhalb der WWH wird es den Einrichtungen und damit dem gesamten System ermöglicht, konkrete Hürden bzw. Grenzen in der Arbeit sichtbar zu machen und daraus abgeleitet Verbesserungsmaßnahmen festzulegen, welche die Wirksamkeit erhöhen können. Diese kritisch-reflektierte Prüfung der Angemessenheit von Interventionen ermöglicht eine evidenzbasierte Professionalität der Sozialen Arbeit.

Die Möglichkeiten des Hilfssystems und die fachlichen Hintergründe der jeweiligen Ansätze sind transparent und nachvollziehbar. Das grundsätzliche Bekenntnis zur Wirkungsorientierung stellt einen weiteren Baustein in der Qualitätssicherung der Wohnungslosenhilfe dar:

- Die Einrichtung definiert die Wirkung ihres Handelns in Bezug auf Prozesse und Ergebnisse.
- Die Einrichtung analysiert und evaluiert anhand der von der Einrichtung festgelegten Ziele die Wirksamkeit ihrer Tätigkeit. Dadurch soll nachvollziehbar werden, welche Leistungen in welchem Ausmaß innerhalb der gegebenen Rahmenbedingungen zu den erwünschten Zielen führen.
- Die Ergebnisse der Wirkungsanalyse sind eine Basis für die Adaptierung von festgelegten Zielen und/oder für die Überarbeitung der vorhandenen Arbeitsweisen. Des Weiteren wird aufgezeigt, welche Rahmenbedingungen für eine Optimierung notwendig sind und welche Wirkungsmechanismen vorliegen.
- Um die Wirkungszusammenhänge des Gesamtsystems sichtbar zu machen, müssen zusätzlich zu den einzelnen Einrichtungen die zahlreichen Schnittstellen und Angebote innerhalb der WWH überprüft und evaluiert werden.

Ziele des Standards:

- Der Standard sichert die Ziel- und Wirkungsorientierung der Einrichtung.
- Der Standard „Wirksamkeit“ soll Wirkungszusammenhänge und relevante Umstände sichtbar machen.

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Die Einrichtung definiert die Wirkungsziele des Leistungsangebots.
- Die Einrichtung legt fest, wie der strukturierte und nachvollziehbare Reflexionsprozess aufgebaut ist.
- Die Ergebnisse des Reflexionsprozesses sind nachvollziehbar dargestellt.
- Sofern dies möglich ist, führen die Ergebnisse des Reflexionsprozesses zu einer nachvollziehbaren Optimierung/Anpassung des Angebots der Einrichtung.

Anhang: Projektstrukturen

Version 1.0

An der Erarbeitung der 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
neunerhaus - Hilfe für obdachlose Menschen	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
neunerhaus - Hilfe für obdachlose Menschen	Markus Reiter
Wiener Hilfswerk	Sylvia Hofmann

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

Koordination: Susanne Stricker (Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen)

Version 02

Basierend auf den Ergebnissen der Evaluierung der Wiener Wohnungslosenhilfe wurde die „Rahmenrichtlinie zur Qualitätssicherung“ um den Standard „Wirksamkeit“ ergänzt.

Version 03

An der Aktualisierung der Rahmenrichtlinie haben folgende Organisationen und Personen mitgearbeitet:

TeilnehmerInnen der Arbeitsgruppe	
Arbeiter-Samariter-Bund Wien Wohnen und Soziale Dienstleistungen gemeinnützige GmbH	Roland Gombots
ARGE Wien – Arbeitsgemeinschaft für Nichtsesshaftenhilfe Wien	Alexander Bren
Caritas der Erzdiözese Wien	Lucia Schletterer
Fonds Soziales Wien	Irene Bauer Anita Platzer

Heilsarmee Österreich	Rita Leber
neunerhaus - Hilfe für obdachlose Menschen	Elke Dergovics
Volkshilfe Wien	Silvia Zechmeister
“wieder wohnen“ Betreute Unterkünfte für wohnungslose Menschen gemeinnützige GmbH	Yvonne Helpferer
Wiener Hilfswerk	Sabine Strobl-Heinrich
Wiener Rotes Kreuz- Rettungs-, Krankentransport-, Pflege- und Betreuungsgesellschaft m.b.H	Sabine Führung
WOBES – Verein zur Förderung von Wohnraumbeschaffung	Anna Maria Götz

Moderation & Prozessbegleitung: Mag. Ursula Wagner

Koordination: Susanne Stricker (Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen)

Impressum:

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

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.