



RAHMENRICHTLINIE zur Qualitätssicherung

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

Version 4.0 / April 2024

Vorwort

eine Aufgabe des Dachverbands Wiener Sozialeinrichtungen ist es, gemeinsam mit den Mitgliedsorganisationen organisationsübergreifende Qualitätsstandards für die verschiedenen Bereiche und Settings zu entwickeln.

Diese Standards werden regelmäßig überprüft und angepasst, um ihre Relevanz sicherzustellen.

Die „Rahmenrichtlinie zur Qualitätssicherung für die vom Fonds Soziales Wien anerkannten und geförderten Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe“, entwickelt im Jahr 2011 von Mitgliedsorganisationen der Wohnungslosenhilfe und dem Fonds Soziales Wien unter dem Dach des Dachverbands Wiener Sozialeinrichtungen, dient der Orientierung für qualitätsvolle Arbeit in diesem Bereich.

Die Version 4.0 der Rahmenrichtlinie zur Qualitätssicherung liegt nun vor. Die Rahmenrichtlinie wurde an die WWH-Strategie angepasst, dabei wurden u.a. die Leitsätze, Leistungsbeschreibungen und die vorliegenden Standards adaptiert.

Eine Herausforderung bestand darin, alle Leistungsangebote (niederschwellig bis stationär) abzubilden und dabei die Unterschiede der einzelnen Angebote zu berücksichtigen. Eine der Stärken des Dachverbands Wiener Sozialeinrichtungen liegt im Ausgleich verschiedener Standpunkte und im Finden von gemeinsamen Lösungen.

Es freut mich, dass es uns gelungen ist, die Leistungsangebote in der Rahmenrichtlinie zur Qualitätssicherung abzubilden und tragfähige, zukunftsorientierte Ergebnisse zu erzielen. Ein besonderer Dank gilt den Expert_innen der Arbeitsgruppe, die ihr Know-how in die Überarbeitung eingebracht haben. Ich wünsche allen Mitgliedsorganisationen weiterhin viel Erfolg bei der Implementierung dieser Rahmenrichtlinie und bei ihrer anspruchsvollen Tätigkeit in der Wohnungslosenhilfe.

Sandra Frauenberger

Geschäftsführerin Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Leistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe.....	8
3. Qualitätsstandards.....	11
3.1. Qualitätsstandard „Qualitätssicherung als kontinuierlicher Verbesserungsprozess“	13
3.2. Qualitätsstandard „Konzept“	15
3.3. Qualitätsstandard „Bauliche und räumliche Gegebenheiten“	17
3.4. Qualitätsstandard „Personalmanagement“.....	19
3.5. Qualitätsstandard „Freiwilligenarbeit“	21
3.6. Qualitätsstandard „Zugang und Aufnahme“	23
3.7. Qualitätsstandard „Betreuungs- und Nutzungsvereinbarung“	24
3.8. Qualitätsstandard „Beendigung“	26
3.9. Qualitätsstandard „Dokumentation“	27
3.10. Qualitätsstandard „Interne Kommunikation“	29
3.11. Qualitätsstandard „Zusammenarbeit mit externen Stellen“	31
3.12. Qualitätsstandard „Partizipation der Klient_innen“	32
3.13. Qualitätsstandard „Beschwerdemanagement“	34
3.14. Qualitätsstandard „Wirksamkeit“	36
Anhang: Projektstrukturen.....	38

1. Einleitung

Im Rahmen der Wiener Wohnungslosenhilfe bieten rund 35 Organisationen ein differenziertes Unterstützungsangebot an, das größtenteils 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.

Die vorliegende Rahmenrichtlinie wurde im Dachverband Wiener Sozial-einrichtungen vom FSW gemeinsam mit den in der Wiener Wohnungslosenhilfe tätigen Organisationen erarbeitet. Dabei wurden die Expertise und die Erfahrungen aller Beteiligten genutzt, um die Qualität der Wiener Wohnungslosenhilfe zu beschreiben und die Richtung für die Weiterentwicklung festzulegen.

Sie wurde geschaffen, um im Interesse der Klient_innen, der Organisationen und ihrer Mitarbeiter_innen sowie des Fördergebers eine Orientierung für qualitätsvolle Arbeit im Feld der Wiener Wohnungslosenhilfe zu ermöglichen.¹

Kontinuierliche und nachvollziehbare Qualitätssicherung erzeugt allseitige Transparenz gegenüber Klient_innen, Fördergeber, Organisationen und Gesellschaft. Dieser Verantwortung kommt der FSW mit seinem Qualitätsaudit nach. Bei Qualitätsabweichungen können gemeinsam mit den Organisationen Maßnahmen gesetzt werden.

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“.

Gemäß der strategischen Ausrichtung ist es das Ziel der Wiener Wohnungslosenhilfe, obdach-, wohnungslosen und von Wohnungsverlust bedrohten Personen in Wien zu ermöglichen, (wieder) selbstbestimmt zu wohnen. Die zur Verfügung gestellten Angebote unterstützen

¹ Vom FSW anerkannte und geförderte Einrichtungen sind laut Förderrichtlinien zur Durchführung von Maßnahmen des Qualitätsmanagements bzw. zur bestmöglichen Umsetzung der im Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen vereinbarten Rahmenrichtlinie verpflichtet.

- beim Zugang zu einer geeigneten, leistbaren Wohnform,
- bei der sozialen und gesundheitlichen Stabilisierung der Betroffenen sowie
- bei der nachhaltigen Sicherung des eigenen Wohnraums.

Im Zentrum steht die rasche Vermittlung von eigenem, leistbarem und möglichst langfristig gesichertem Wohnraum bei gleichzeitiger bedarfsorientierter, mobiler Betreuung. Für Personen, für die das Leben in einer eigenen Wohnung trotz des Angebotes der mobilen Betreuung nicht in Frage kommt, stehen langfristig gesicherte Wohnmöglichkeiten in stationären Einrichtungen in Kombination mit adäquater Betreuung zur Verfügung.

Aufgabe der WWH ist es auch, strukturelle Defizite gegenüber Politik und Wohnungswirtschaft aufzuzeigen, Bewusstsein für die Notwendigkeit von leistbarem Wohnraum, Wohnungssicherung und Delogierungsprävention zu schaffen und die Umsetzung entsprechender Maßnahmen einzufordern.

Die vorliegende Rahmenrichtlinie zur Qualitätssicherung orientiert sich an der Mission sowie den Leitsätzen der Wiener Wohnungslosenhilfe Strategie 2022²:

Mission

Die Wiener Wohnungslosenhilfe ermöglicht obdach- und wohnungslosen Menschen in Wien selbstbestimmt zu wohnen und unterstützt von Wohnungsverlust bedrohte Personen.

Leitsätze

Rasche und unmittelbare Hilfe

Obdachlose, wohnungslose und von Wohnungsverlust bedrohte Personen befinden sich in einer akuten Krise. Sie brauchen rasche und unmittelbare, fachlich fundierte Hilfe.

Wohnen hat Vorrang

Nur in einer langfristigen Wohnmöglichkeit können Klient_innen ihr Wohnproblem überwinden. Sie können dort ihre Fähigkeiten und Ressourcen am besten mobilisieren. Soziale Dienstleistungen können sinnvoll eingesetzt werden. Mobile Betreuung in der eigenen Wohnung hat Vorrang gegenüber der Unterbringung in stationären Einrichtungen.

² WWH-Strategie: <https://www.fsw.at/downloads/informationen-fuer-organisationen/Wiener-Wohnungslosenhilfe-Strategie-2022.1625056362.pdf>, zugegriffen am 20.02.2024

Flexibilität und Kontinuität

Die Wiener Wohnungslosenhilfe stellt jene individuellen Hilfen bereit, die Klient_innen brauchen, um selbständig wohnen zu können. Kontinuität der Betreuung und Wohnversorgung fördert die soziale und gesundheitliche³ Stabilisierung.

Selbstbestimmung und Privatsphäre

Die Wiener Wohnungslosenhilfe respektiert die Bedürfnisse nach Selbstbestimmung und Privatsphäre. Die Bedarfe betreffend eigenständiges Wohnen und Alltagsgestaltung der Klient_innen stehen im Mittelpunkt der Betreuung.

Darüber hinaus bekennt sich die Wiener Wohnungslosenhilfe zu folgenden Qualitätsmerkmalen:

Gendersensibilität und Antidiskriminierung

Die Wiener Wohnungslosenhilfe setzt entsprechende Maßnahmen auf Ebene der Klient_innen, der Einrichtungen und der Organisationen. Dabei wird Gender entsprechend einer intersektionalen Perspektive im Zusammenwirken mit weiteren Differenz- bzw. Diskriminierungskategorien verstanden. Das heißt, es werden verschiedene Formen der Diskriminierung (wie Rassismus, Sexismus, Homophobie, Transphobie, Diskriminierung aufgrund von Behinderung, Alter, Klasse, etc.) und ihre Verbundenheit bzw. Überschneidungen in den Blick genommen. Dadurch können spezifische Lebenslagen und Benachteiligungen von obdach- und wohnungslosen Personen auf allen Handlungs- und Entscheidungsebenen im Sinne der Förderung von Chancengleichheit berücksichtigt werden.

Barrierearme Kommunikation

Die Wiener Wohnungslosenhilfe ist bestrebt, verständlich zu kommunizieren. Den unterschiedlichen Zielgruppen entsprechend, werden leichte Sprache, Mehrsprachigkeit bei schriftlichen Informationen und andere Methoden eingesetzt, um Verständnisbarrieren und sprachliche Barrieren zu verringern.

³ Siehe die Definition der WHO: "Gesundheit ist ein Zustand völligen psychischen, physischen und sozialen Wohlbefindens und nicht nur das Freisein von Krankheit und Gebrechen." <https://www.who.int/about/accountability/governance/constitution> ("Health is a state of complete physical, mental and social well-being and not merely the absence of disease or infirmity.") zugegriffen am 20.02.2024

1.2 Ziele der Rahmenrichtlinie

Ziele dieser Rahmenrichtlinie sind die

- Gewährleistung und Weiterentwicklung der Qualität der Sozialen Arbeit bzw. der Betreuungsarbeit,
- Orientierung für Klient_innen, Organisationen, deren Mitarbeiter_innen und den Fördergeber (FSW),
- Schaffung von Transparenz in infrastrukturellen, fachlichen und organisatorischen Aspekten.

1.3. Erstellung der Rahmenrichtlinie

2011 wurde die Version 1.0 der vorliegenden Rahmenrichtlinie erarbeitet.

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 überarbeitet hinsichtlich der Integration von Gender Mainstreaming, der Ergänzung des Geltungsbereiches, der Aufnahme der Leistungsbeschreibung des Angebots der „Mobilen Wohnbetreuung“ und der Aktualisierung einzelner Standards.

2023/24 wurde die Rahmenrichtlinie an die FSW-Strategie „Wiener Wohnungslosenhilfe 2022. Strategie. Ziele. Maßnahmen.“ angepasst.

Die Kapitel „Einleitung“ und „Leistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe“ beziehen sich nun bezüglich Zielgruppe, Leistungen und Zielen auf die Strategie.

Die Aktualisierung der Standards wurde in Kleingruppen vorbereitet und von der Arbeitsgruppe geprüft und diskutiert. Änderungen wurden an die Organisationen kommuniziert und im Plenum der Arbeitsgruppe finalisiert.

- a) Besonderes Augenmerk wurde gelegt
 - auf mögliche Kürzungen und die Straffung von Formulierungen
 - auf gute Verständlichkeit der Texte
 - darauf, dass die verwendeten Begriffe für alle Leistungen und Einrichtungen passen.
- b) Die rechtlichen Grundlagen jeden Standards wurden überprüft und aktualisiert. Die jeweils angeführte Auswahl weist auf für den Standard spezifische (gesetzliche) Vorgaben hin.

- c) Die Ausweitung der Standards auf weitere Themen wie z.B. „Peer-Arbeit“ wurde diskutiert und für den Stand 2024 verworfen.
- d) Der Standard „Stellen- und Funktionsbeschreibungen“ wurde in den Standard 3.4. „Personalmanagement“ integriert.
- e) Erläuterungen und Hinweise zu Gender Mainstreaming, die sich an mehreren Stellen befanden, wurden gestrichen zugunsten einer Ergänzung der Leitsätze um Qualitätsmerkmale.
- f) Barrierearme Kommunikation wurde als Qualitätsmerkmal ergänzt.

1.4. 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.

1.5. 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 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.

1.6. Wirkungsorientierung

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. Leistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe

Zur Umsetzung der oben dargestellten strategischen Ausrichtung werden in der Wiener Wohnungslosenhilfe folgende Leistungen (entsprechend der Angebotsstruktur des FSW) angeboten:

- Beratung
- Beratungsstelle Mobil betreutes Wohnen *
- Chancenhäuser *
- Gesundheitsförderung
- Mobil betreutes Wohnen *
- Mutter-Kind-Einrichtungen *
- Niederschwellige Unterkünfte
- Peer-Angebote
- Soziales Wohnungsmanagement *
- Stationär betreutes Wohnen *
- Straßensozialarbeit
- Tageszentren

Für die mit * gekennzeichneten Leistungen liegen Rahmenkonzepte als konzeptionelle Grundlagen mit detaillierten Beschreibungen zu Zielen, Angeboten und wesentlichen Elementen vor; abrufbar auf der Webseite des FSW in der jeweils gültigen Fassung.⁴

Beratung

Beratungsangebote bieten obdachlosen, wohnungslosen und von Wohnungsverlust bedrohten Personen psychosoziale Beratung und Unterstützung bei der Entwicklung ihrer Wohnperspektive und bei der Wohnungssicherung.

Beratungsstelle Mobil betreutes Wohnen *

Die Beratungsstellen des Mobil betreuten Wohnens richten sich an ehemalige Klient_innen der Wiener Wohnungslosenhilfe in ihrer eigenen Wohnung. Das Angebot umfasst kurzfristige, kostenlose sozialarbeiterische Unterstützung zur Sicherung der Wohnung, bei Schwierigkeiten mit Miet- und/oder Energiezahlungen oder zur Klärung finanzieller Ansprüche.

⁴ Rahmenkonzepte: <https://www.fsw.at/p/strategie-wiener-wohnungslosenhilfe-2022-und-konzepte>, zugegriffen am 20.02.2024

Chancenhäuser *

In Chancenhäusern finden obdachlose Personen rund um die Uhr Zugang zu einer kurzfristigen Unterbringung mit dem Ziel, unmittelbare Grundbedürfnisse zu decken und durch Betreuung und sozialarbeiterische Beratung möglichst rasch weitere Perspektiven abzuklären. Dabei wird geprüft, ob in ein weiterführendes Angebot der Wiener Wohnungslosenhilfe vermittelt werden kann oder alternative Wohnperspektiven erarbeitet werden müssen.

Gesundheitsförderung

Medizinische Versorgung und Gesundheitsförderung helfen obdachlosen und wohnungslosen Personen, ihren Gesundheitszustand zu stabilisieren.

Gesundheitsfördernde Angebote wie medizinische Versorgung, psychologische sowie gesundheitsbezogene Betreuung werden auch aufsuchend im Rahmen anderer Leistungen der WWH angeboten.

Mobil betreutes Wohnen *

Mobil betreutes Wohnen orientiert sich am „Housing First-Ansatz“ und ermöglicht, begleitet und sichert eigenständiges Wohnen. Die Teams des Mobil betreuten Wohnens bieten Beratung und Betreuung unabhängig von der aktuellen Wohnsituation.

Klient_innen werden dabei unterstützt, Angebote und Strukturen des Gesundheits- und Sozialsystems im jeweiligen Wohnumfeld zu nutzen.

Mutter-Kind-Einrichtungen *

Als eine Sonderform des Stationär betreuten Wohnens richtet sich die Leistung „Mutter-Kind-Einrichtung“ an obdach- und wohnungslose Familien mit unterschiedlichen Lebens- und Problemlagen. Sie bietet eine gesicherte Wohnmöglichkeit als stationäre Alternative zum Wohnen in einer eigenen Wohnung. Ziel ist es, betroffene Eltern mit ihren Kindern auf ihrem Weg in ein selbstbestimmtes Leben zu begleiten und eigenständiges Wohnen (wieder) zu ermöglichen.

Niederschwellige Unterkünfte

Niederschwellige Unterkünfte und Angebote der Notversorgung ermöglichen obdachlosen Personen sowie besonders vulnerablen Personengruppen mit besonderem Schutzbedarf, die aus unterschiedlichen Gründen reguläre Leistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe nicht in Anspruch nehmen können, die Deckung ihrer Grundbedürfnisse. Das Angebot richtet sich beispielsweise an Familien mit minderjährigen Kindern, Mädchen und Frauen mit Gewalterfahrung, sowie gesundheitlich gefährdete Personen.

Peer-Angebote

Peer Angebote zielen auf die Einbindung von Erfahrungswissen ab und ermöglichen unterstützende Beziehungen zwischen Personen mit gemeinsamer „gelebter Erfahrung“ (sogenannte „Peers“) im Bereich der Obdach- und Wohnungslosigkeit.

Dazu zählt das Ausbildungsangebot für Peers der Wohnungslosenhilfe sowie selbstinitiierte oder fachlich begleitete Angebote, Projekte und Aktivitäten.

Soziales Wohnungsmanagement *

Soziales Wohnungsmanagement ist ein Dienstleistungspaket innerhalb der Wiener Wohnungslosenhilfe, in dem leistbarer, vertraglich möglichst langfristig gesicherter Wohnraum akquiriert, vermittelt oder zur Nutzung zur Verfügung gestellt wird. Es agiert als „sehr soziale Wohnungsverwaltung“ und vermittelt zwischen den Interessen der Vermieter_innen und den Interessen der Klient_innen - unter anderem in Bezug auf die Erhaltung des langfristig gesicherten Wohnraums.

Es beinhaltet Unterstützung für (ehemals) obdach- und wohnungslose Personen bei Fragen und Anliegen rund um die Wohnung. Bei Bedarf erfolgt zusätzlich eine Kooperation mit den Teams des Mobil betreuten Wohnens.

Stationär betreutes Wohnen *

Stationär betreutes Wohnen steht obdach- und wohnungslosen Personen zur Verfügung, die diese Wohnform aktuell dem Leben in einer eigenen Wohnung vorziehen.

Das Angebot umfasst eine langfristig gesicherte Wohnmöglichkeit gekoppelt mit Beratung und Betreuung und gewährleistet größtmögliche Selbstbestimmung und Wahrung der Privatsphäre der Klient_innen.

Straßensozialarbeit

Straßensozialarbeiter_innen suchen obdachlose Personen an ihren Aufenthaltsorten auf, informieren, beraten und begleiten sie. Ein Ziel ist die Vermittlung zu weiterführenden Angeboten.

Tageszentren

In Tageszentren können sich obdachlose Personen tagsüber aufhalten und bekommen sozialarbeiterische Beratung, Betreuung und Unterstützung bei der Deckung ihrer Grundbedürfnisse (Verpflegung, Körperpflege, Wäsche waschen, soziale Kontakte, etc.).

3. Qualitätsstandards

Die folgenden Qualitätsstandards umfassen alle Angebotssegmente der Wiener Wohnungslosenhilfe. Die Standards werden in drei Qualitätsdimensionen gegliedert: Strukturqualität, Prozessqualität und Ergebnisqualität.

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

- Qualitätssicherung als kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- Konzept
- Bauliche und räumliche Gegebenheiten
- Personalmanagement
- Freiwilligenarbeit

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

- Zugang und Aufnahme
- Betreuungs- und Nutzungsvereinbarung
- Beendigung
- Dokumentation
- Interne Kommunikation
- Zusammenarbeit mit externen Stellen
- Partizipation der Klient_innen

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 genannt.

Beschreibung des Standards

Erläutert wird, was unter dem jeweiligen Standard zu verstehen ist. Dargelegt wird weiters, was von der Organisation zu definieren ist und welche Aufgaben von den Mitarbeiter_innen 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.

3.1. Qualitätsstandard „Qualitätssicherung als kontinuierlicher Verbesserungsprozess“

Grundlagen

- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien
- Rahmenkonzepte

Beschreibung des Standards

Qualitätssicherung wird als ein ständiger Verbesserungsprozess verstanden, der in vier Schritte eingeteilt werden kann⁵: 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 Qualitätssicherungsmaßnahmen beziehen sich auf die gesamte Dienstleistung und dienen der Qualitätsfestlegung, -überprüfung, -weiterentwicklung und der Fehlerreduktion.

Dabei orientieren sich die Maßnahmen an anerkannten Qualitätssicherungsmethoden im sozialen Feld. Grundlage sind die ethischen Prinzipien der Sozialen Arbeit⁶.

Die Mitarbeiter_innen sind in die Qualitätssicherung eingebunden und wissen über die Ausrichtung und den Prozess der Qualitätssicherung Bescheid. Klient_innen, Aufsichtsbehörden, Kooperationspartner_innen u. a. Bezugsgruppen werden in den Prozess der Qualitätssicherung miteinbezogen.

Ziele des Standards:

- Einhaltung der definierten Qualität der Leistung
- Sicherung der notwendigen Ressourcen für eine qualitätsorientierte Arbeit

⁵ Siehe PDCA-Kreis von Deming in Wagner, K-W & Käfer, R.: (2010): *PQM Prozessorientiertes Qualitätsmanagement*. Carl Hanser Verlag München, Seite 118

⁶ IFSW-International Federation of Social Workers- (2018): Global Social Work Statement of Ethical Principles. Zugegriffen am 04.07.2023: www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles

- Zielorientierter Einsatz der Ressourcen zur Erhöhung bzw. Sicherstellung der Effektivität
- Laufende Weiterentwicklung der Qualität

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Die Organisation legt Ziele und Maßnahmen zur Erreichung fest.
- Die Organisation stellt sicher, dass die geplanten Maßnahmen konsequent umgesetzt werden.
- Die Organisation überprüft regelmäßig die Übereinstimmung der Ergebnisse der Maßnahmen mit den festgelegten Zielen.
- Basierend auf den Ergebnissen werden Pläne und Maßnahmen für die weitere Verbesserung der Qualität entwickelt.
- Die Organisation legt fest, wie die Maßnahmen und Ergebnisse der Qualitätssicherung dokumentiert und kommuniziert werden.
- Die Mitarbeiter_innen kennen ihre Verantwortlichkeiten bei der Umsetzung der Qualitätssicherung.

3.2. Qualitätsstandard „Konzept“

Grundlagen:

- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien
- Leitbild und Leitlinien der Organisation
- Rahmenkonzepte

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
- Leistungsangebot und Methoden
- Personaleinsatz und Kooperationen
- Maßnahmen im Sinne von Diversität und Antidiskriminierung
- Raum und Infrastruktur
- Maßnahmen der Qualitätssicherung und Wirkungsmessung

Die Mitarbeiter_innen kennen nachweislich die für sie relevanten Inhalte dieses Konzepts.

Den Klient_innen liegt dieses schriftlich in einer adäquaten Kurzform vor (z.B. Folder, Infoblätter, Handout). Die für sie relevanten Inhalte des Konzepts werden ihnen im Aufnahmeprozess in verständlicher Form 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:

- Transparenz und Sicherstellung des Leistungsangebotes
- Sicherstellung der Umsetzung der konzeptionellen Grundlagen im Leistungsangebot
- Einheitliches, planvolles und überprüfbares, zielgerichtetes Arbeiten

- Grundlage der Reflexion über die Tätigkeit
- Förderung der Zufriedenheit der Mitarbeiter_innen

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Für jede Einrichtung liegt ein schriftliches Konzept vor.
- Die Mitarbeiter_innen kennen die für sie relevanten Teile des Konzepts.
- Die Inhalte werden den Klient_innen in adäquater Form vermittelt.
- Die Organisation überprüft die Einhaltung der konzeptorientierten Arbeit.

3.3. Qualitätsstandard „Bauliche und räumliche Gegebenheiten“

Grundlagen:

- Einschlägige baurechtliche Bestimmungen
- Richtlinien des Brandschutzes
- Gesetzliche Bestimmungen zum Arbeitnehmer_innenschutz
- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien
- Rahmenkonzepte

Beschreibung des Standards:

Die Organisation schafft und erhält bauliche und räumliche Gegebenheiten, die eine Betreuung im Rahmen der Wiener Wohnungslosenhilfe gewährleisten. Diese Infrastruktur ist auf die jeweilige Zielgruppe, die klient_innenspezifischen Bedürfnisse und das Leistungsangebot der Einrichtung abgestimmt. Sicherergestellt wird, dass bei allen Angeboten zeitgemäße und bedarfsgerechte Standards hinsichtlich Ausstattung, Sicherheit und Schutz der körperlichen Unversehrtheit eingehalten werden.

Für die Mitarbeiter_innen ist eine ergonomische Gestaltung des Arbeitsplatzes, die Bereitstellung von Sozial- bzw. Rückzugsräumen sowie ein zufriedenheitsförderndes Arbeitsumfeld anzustreben.

Ziele des Standards:

- Schaffung einer adäquaten räumlichen Struktur für die Leistungserbringung im Rahmen des jeweiligen Konzepts
- Gewährleistung der Privatsphäre und Ausrichtung auf größtmögliche Selbstbestimmung der Klient_innen
- Ermöglichung subjektiven Wohlbefindens

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Die Anbindung der Einrichtung an öffentliche Verkehrsmittel ist vorhanden.
- Bei Wohn- und Unterkunftsangeboten ist die fußläufige Erreichbarkeit oder Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln von Nahversorgungs- und Dienstleistungsbetrieben für den täglichen Lebensbedarf vorhanden.
- Das Wohn-, Aufenthalts- oder Unterkunftsangebot gewährleistet den Standard betreffend Grundmöblierung, Kochmöglichkeit, Heizung,

Warmwasser, Waschmöglichkeit, WC, sowie ein Grundmaß an zeitgemäßer kommunikationstechnischer Infrastruktur.

- Die baulichen und räumlichen Gegebenheiten entsprechenden Bestimmungen des Arbeitnehmer_innenschutzes.
- Ein auf das Leistungsangebot der Einrichtung abgestimmtes Sicherheitskonzept liegt vor.
- Das Raumnutzungskonzept ist gendersensibel gestaltet.
- Nach Absprache und entsprechend den vertraglichen Gegebenheiten haben Klient_innen eine Mitgestaltungsmöglichkeit bei den Wohnplätzen.
- Für das Leistungsangebot (z. B. Sozialarbeit, medizinische Behandlungen, Beratungen) stehen ausreichende und geeignete Räumlichkeiten zur Verfügung.
- Bauliche Maßnahmen orientieren sich an den Grundsätzen und Normen des barrierefreien Bauens.
- Für neu errichtete Wohn- und Unterkunftsangebote ist eine maximale Platzanzahl von 120 anzustreben. Empfohlen wird ein Maximum von 60 Plätzen.
- In niederschweligen Angeboten, insbesondere in Tageszentren, werden nach Möglichkeit versperrbare Kästen und eine Depotmöglichkeit für Wertgegenstände angeboten.
- In Chancenhäusern sind vorwiegend Einzelzimmer (maximal Doppelzimmer) anzustreben. Koch- und Waschmöglichkeit ist gegeben.

3.4. Qualitätsstandard „Personalmanagement“

Grundlagen:

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

Beschreibung des Standards:

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

Die Rahmenbedingungen, die Ziele und die Prioritäten für die Entwicklung der Mitarbeiter_innen werden definiert und umgesetzt. Jede Organisation definiert für sie passende Inhalte und Abläufe des Personalmanagements.

Personalmanagement sorgt für strukturelle Klarheit durch Stellen- und Funktionsbeschreibungen, aus denen Aufgabenstellungen, Anforderungen und Verantwortungsbereich für die einzelnen Mitarbeiter_innen hervorgehen und für individuelle Entwicklungsmaßnahmen im Sinne der Personalentwicklung.

Personalentwicklungsmaßnahmen zielen darauf ab, dass Mitarbeiter_innen bei ihrer (Weiter-)Qualifizierung unterstützt werden. Dies sind z.B. Einschulungspläne, Feedbacksysteme wie Mitarbeiter_innengespräche und regelmäßige Weiterbildungsangebote.

Ziele des Standards:

- Kenntnis der Ziele, Werte und des Leitbilds der Organisation
- Kenntnis von Organisationsstruktur und relevanten Umwelten
- Klarheit über den jeweiligen abgegrenzten Verantwortungsbereich und die interdisziplinären Schnittstellen innerhalb eines Teams
- Klarheit über alle wesentlichen Aufgaben, Pflichten und Kompetenzen, die der entsprechenden Stelle oder Funktion zugeordnet sind
- Schutz vor willkürlicher Aufgaben- und Kompetenzzuteilung
- Förderung und Erweiterung der Kompetenzen der Mitarbeiter_innen
- Verbesserung und Vertiefung der Qualifikation der Mitarbeiter_innen
- Erkennen von fördernden und hemmenden Faktoren in der Arbeit und gegebenenfalls Setzen von Schritten zu deren Veränderung

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Wesentliche Inhalte und Abläufe des Personalmanagements sind schriftlich festgehalten. Diese umfassen Regelungen für
 - die Einschulung von Mitarbeiter_innen,
 - das strukturierte Feedback zwischen Mitarbeiter_innen und Vorgesetzten sowie
 - die Fortbildung der Mitarbeiter_innen.
- Die Regelungen des Personalmanagements wurden den Mitarbeiter_innen zur Kenntnis gebracht und sind für diese verfügbar.
- Die Einschulung wird in einem definierten Zeitraum absolviert.
- Ein strukturiertes Feedback zwischen Mitarbeiter_innen und Vorgesetzten findet regelmäßig (Empfehlung: einmal jährlich) statt.
- Die Mitarbeiter_innen nehmen in angemessenen Zeitabständen an Fortbildungsveranstaltungen teil.
- Auf Ebene des Personalmanagements werden Maßnahmen gesetzt, welche die Berücksichtigung von Gender und Diversität fördern (z.B. Fortbildungen zu gender- und diversitätsspezifischen Themen, Genderbeauftragte, Personalauswahl).
- Angelehnt an Organigramm und Konzept gibt es schriftliche Stellen- und Funktionsbeschreibungen, die den Mitarbeiter_innen zur Kenntnis gebracht werden und für diese verfügbar sind.
- Die Stellen- und Funktionsbeschreibungen beinhalten folgende Anforderungen/Bestandteile:
 - Bezeichnung der Stelle und der Funktion,
 - Aufgaben,
 - Einbindung in die Organisationsstruktur,
 - Kompetenzen (= Befugnisse, Verantwortungen),
 - Anforderungsprofil.

3.5. Qualitätsstandard „Freiwilligenarbeit“

Grundlagen:

- Datenschutzrechtliche Bestimmungen
- Arbeitsrecht
- Relevante berufsrechtliche Gesetze

Beschreibung des Standards:

Freiwilligenarbeit ist ein wesentlicher Bestandteil der Wohnungslosenhilfe bzw. kann ein solcher sein und schafft einen Mehrwert bei der Erbringung der Dienstleistungen.

Freiwilligenarbeit wird in diesem Zusammenhang als regelmäßige und qualitätsvolle Tätigkeit verstanden.

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

Eine Einrichtung, die von Freiwilligen getragen wird oder auf Freiwilligenarbeit zugreift, stellt deren Einsatz in ihrem Konzept dar. Darin werden mögliche Tätigkeiten, die Bedingungen für Aufnahme und Beendigung, die Einbindung in die Einrichtung, Verschwiegenheitspflicht und Dokumentation, ggf. auch Weiterbildung, Intervision und Supervision sowie Sicherheits- und Hygieneanforderungen definiert.

Freiwillige 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 und Klient_innen
- Qualitätssicherung der Freiwilligentätigkeit

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Der Einsatz von Freiwilligen ist im Konzept der Einrichtung beschrieben, die Rahmenbedingungen sind schriftlich geregelt.
- Mit den Freiwilligen wird eine Vereinbarung über die Tätigkeit getroffen.
- Die Organisation trifft versicherungsrechtliche Vorsorge (Haftpflicht, Unfall) für den Einsatz Freiwilliger.

- Die Organisation oder Einrichtung stellt entsprechende Ansprech- und Begleitpersonen für Freiwillige zur Verfügung.
- Der Einsatz von Freiwilligentätigkeit wird z.B. im Jahresbericht dargestellt.

3.6. Qualitätsstandard „Zugang und Aufnahme“

Grundlagen:

- Relevante berufsspezifische Gesetze
- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien
- Gesetzliche Regelungen zur Erwachsenenvertretung
- Rahmenkonzepte

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 Klient_innen und Leistungsangebot der Einrichtung.

Für alle Beteiligten soll größtmögliche Transparenz über diese Voraussetzungen, das Angebot und das Aufnahmeprozedere erreicht werden.

Ziele des Standards:

- Übereinstimmung des individuellen Bedarfs der Klient_innen und des Angebots der Einrichtung
- Klarheit und Transparenz für Klient_innen, Mitarbeiter_innen und andere relevante Beteiligte

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Entsprechend dem Angebot der Einrichtung sind schriftlich geregelt und den Mitarbeiter_innen 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.
- Klient_innen erhalten alle für sie wesentlichen Informationen über den Ablauf der Aufnahme, das Angebot der Einrichtung (Nutzungsvertrag, Hausordnung, Aushang etc.), sowie über die Gründe für eine Beendigung bzw. einen Ausschluss.

3.7. Qualitätsstandard „Betreuungs- und Nutzungsvereinbarung“

Grundlagen:

- Förderrichtlinien Fonds Soziales Wien
- Gesetzliche Regelungen zur Erwachsenenvertretung
- Rahmenkonzepte

Beschreibung des Standards:

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

Vereinbarungen sind eine wichtige Grundlage für die Zusammenarbeit zwischen Klient_innen und Mitarbeiter_innen der Einrichtung. Auf Veränderungen, die Einfluss auf die Vereinbarungen haben, wird zeitnah durch entsprechende Anpassungen reagiert.

Vereinbarungen werden schriftlich, mündlich oder durch schlüssige Handlungen getroffen.

Der Inhalt von Vereinbarungen und deren Verbindlichkeit muss für Klient_innen und Mitarbeiter_innen 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 Leistungsangebots dar.
- Mitarbeiter_innen kennen die vorgegebenen Vereinbarungen, richten ihre Tätigkeit darauf aus und erklären Klient_innen bei Bedarf die Inhalte.
- Mitarbeiter_innen formulieren und verschriftlichen gemeinsam mit Klient_innen ergänzende und/oder individuelle Vereinbarungen und informieren gegebenenfalls zuständige gesetzliche Vertreter_innen darüber.
- In Vereinbarungen zu Betreuung bzw. Nutzung sind im Wesentlichen folgende Punkte geregelt:
 - Partner_innen
 - Dauer
 - Art und Ausmaß der Leistung

- Entgelte und deren Fälligkeit
- Beendigung
- Rechte und Pflichten der Partner_innen
- Unterschrift und Datum

Ziele des Standards:

- Transparenz von Rahmenbedingungen und Inhalten der Betreuung
- Partizipation der Klient_innen
- Miteinbeziehung der subjektiven Lebensperspektiven von Klient_innen in die Planung der individuellen Betreuung
- Steigerung von Autonomie und Selbstbewusstsein der Klient_innen
- Klare Handlungs- und Entscheidungsrichtlinien für alle Beteiligten

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.
- Mitarbeiter_innen der Einrichtung kennen die für die Ausübung ihrer Tätigkeit relevanten Inhalte der Vereinbarungen.
- Betreuungsvereinbarungen werden unter Partizipation der Betroffenen laufend evaluiert und bei Bedarf aktualisiert.
- Erfahrungen aus Vereinbarungen werden regelmäßig reflektiert und gegebenenfalls für die Weiterentwicklung des Angebots und der Leistungen genutzt.

3.8. Qualitätsstandard „Beendigung“

Grundlagen:

- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien
- Gesetzliche Regelungen zur Erwachsenenvertretung
- Rahmenkonzepte

Beschreibung des Standards:

Unter Beendigung wird das Ende der Inanspruchnahme des Angebots oder der Betreuung verstanden. Die Ursachen dafür können geplant oder ungeplant sein.

Der Ablauf der Beendigung liegt schriftlich und für alle Mitarbeiter_innen in aktueller Form vor. Ebenso ist schriftlich festgelegt, wer über eine Beendigung informiert werden muss.

Ziele des Standards:

- 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 Mitarbeiter_innen bekannt.
- Bei einer einseitigen Beendigung durch die betreuende Einrichtung werden die Gründe dafür schriftlich festgehalten und den Klient_innen auf Verlangen übermittelt.
- Klient_innen erhalten alle für sie wesentlichen Informationen über den Ablauf der Beendigung und bedarfsgerechte Informationen zu nachfolgenden Angeboten.

3.9. Qualitätsstandard „Dokumentation“

Grundlagen:

- Datenschutzrechtliche Bestimmungen
- Relevante berufsspezifische Gesetze
- 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, Überprüfbarkeit und Absicherung des Beratungs- und Betreuungsprozesses.

In der klient_innenbezogenen Verlaufsdocumentation wird die Begleitung vom Erstkontakt bis zum Betreuungsende kontinuierlich festgehalten.

Mitarbeiter_innen 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 Klient_innen und befugte Dritte in Bezug auf das Leistungsangebot sowie wechselseitige vertragliche Rechte und Pflichten
- Systematische Erfassung von relevanten personenbezogenen Daten der Klient_innen

- Nachvollziehbarkeit von Betreuungsprozessen, Vereinbarungen und wichtigen Entscheidungen
- Absicherung für Mitarbeiter_innen durch Überprüfbarkeit ihrer Tätigkeit
- Leistungsnachweis gegenüber Klient_innen, befugten Dritten und öffentlicher 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.
- Mitarbeiter_innen werden die Dokumentationsvorgaben und der Umgang mit den personenbezogenen Daten zur Kenntnis gebracht.
- Die Einhaltung der Dokumentationspflicht wird überprüft.
- Klient_innenbezogene Aufzeichnungen sind nachvollziehbar, zeitlich schlüssig, vollständig und in respektvoller Sprache verfasst. Sie beruhen auf Fakten, sind mit Datum (Tag/Monat/Jahr) versehen und konkreten Mitarbeiter_innen zuordenbar.
- Klient_innen haben das Recht auf Einsichtnahme in die Dokumentation im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.

3.10. Qualitätsstandard „Interne Kommunikation“

Grundlagen:

- Datenschutzrechtliche Bestimmungen
- Kollektivverträge und Betriebsvereinbarungen
- Relevante berufsspezifische Gesetze
- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien

Beschreibung des Standards:

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

Der geplante und strukturierte Informationsaustausch zwischen Mitarbeiter_innen, Vorgesetzten und Organisationseinheiten beinhaltet klient_innenbezogene und einrichtungsrelevante Informationen, die für den Arbeitsalltag und dessen Abläufe erforderlich sind. Dazu zählen z.B. Teambesprechungen, Fallbesprechungen und Supervision.

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

Supervision dient der Reflexion der Arbeit mit den Klient_innen, der Zusammenarbeit von Mitarbeiter_innen und der Bearbeitung von Konflikten.

Ziele des Standards:

- Sicherung des Informationsaustausches zwischen Mitarbeiter_innen, Vorgesetzten und Organisationseinheiten
- Förderung einer Kommunikationsbasis, um qualitätsvolles Arbeiten zu ermöglichen
- Partizipation der Mitarbeiter_innen
- Entwicklung und Gewährleistung eines gemeinsamen Verständnisses von Zielen und Inhalten der Arbeit

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Die Grundstruktur der Kommunikationsforen (z.B. Inhalte, Teilnehmer_innen, Dokumentation, Frequenz) ist von der Einrichtung festgelegt.

- Kommunikationsforen werden in geeigneter Form angeboten.
- 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 Supervisor_innen sind in der Organisation festgelegt. Die Supervisionen werden von fachlich ausgebildeten einrichtungsexternen Supervisor_innen durchgeführt.

3.11. Qualitätsstandard „Zusammenarbeit mit externen Stellen“

Grundlagen:

- Datenschutzrechtliche Bestimmungen
- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien
- Rahmenkonzepte

Beschreibung des Standards:

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

Mitarbeiter_innen sind sich der Sensibilität von persönlichen Daten bewusst und handeln in ihren Kooperationen und bei der Weitergabe von Informationen an Dritte nach den definierten Kriterien.

Ziele des Standards:

- Verbesserung der Situation der Klient_innen
- Vermeidung von widersprüchlichen Betreuungsschwerpunkten
- Sicherstellung einer qualitätsvollen Betreuung durch Wissenstransfer und Informationsaustausch
- Erweiterung der Handlungskompetenz der Mitarbeiter_innen

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Datenverarbeitung und Datenaustausch mit externen Stellen erfolgen DSGVO-konform.
- Mit externen Stellen werden nur für die Zielerreichung relevante Daten ausgetauscht. Der Austausch wird dokumentiert.
- Bei Betreuungsbeginn werden die Klient_innen über den Umgang der Einrichtung mit personenbezogenen Daten und über die Zusammenarbeit mit externen Stellen informiert.

3.12. Qualitätsstandard „Partizipation der Klient_innen“

Grundlagen:

- Datenschutzrechtliche Bestimmungen
- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien
- Rahmenkonzepte

Beschreibung des Standards:

Partizipation bedeutet Beteiligung, Teilhabe, Teilnahme, Mitwirkung, Mitbestimmung und Einbeziehung und erfordert eine entsprechende Haltung aller Beteiligten.

Klient_innen werden als selbständige und eigenverantwortliche Partner_innen wahrgenommen. Gemeinsam wird an der Zielerreichung gearbeitet. Persönliche Ressourcen der Klient_innen werden gestärkt.

Flexible Strukturen ermöglichen den Klient_innen eine Mitwirkung. Klient_innen werden dahingehend motiviert und gefördert. Sie werden unterstützt, sie betreffende Entscheidungen selbst zu treffen. Dabei sind unterschiedliche Ausgangssituationen, Perspektiven und Lebenswelten sowie Bedürfnisse der Klient_innen zu berücksichtigen. Klient_innen werden ermutigt, Feedback zu geben.

Jede Einrichtung definiert, in welche Gestaltungs- und Entscheidungsprozesse Klient_innen 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 nach Möglichkeit in die Gestaltung des Leistungsangebots ein. Klient_innen erhalten Rückmeldung über die Auswirkungen und Resultate der Partizipation.

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

Ziele des Standards:

- Förderung und Erweiterung der Partizipationsmöglichkeiten der Klient_innen
- Erhöhung der Eigenverantwortung und Stärkung von persönlichen Ressourcen

- Berücksichtigung der Perspektiven und der Erfahrungen von Klient_innen
- Evaluierung und ggf. Weiterentwicklung des Leistungsangebotes im Sinne der Anpassung an den Bedarf der Klient_innen

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Die Einrichtung ermöglicht strukturiert und regelmäßig Partizipation der Klient_innen 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.
- Mitarbeiter_innen kennen das einrichtungsspezifische Verständnis von Partizipation, die Maßnahmen und deren Umsetzung.
- Klient_innen werden über das Leistungsangebot, die für sie relevanten Abläufe und über Partizipationsmöglichkeiten informiert.
- Ergebnisse der Partizipationsprozesse fließen nach Möglichkeit in die Gestaltung des Leistungsangebots ein.
- Klient_innen erhalten Rückmeldung über die Ergebnisse von partizipativen Maßnahmen.

3.13. Qualitätsstandard „Beschwerdemanagement“

Grundlagen:

- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien

Beschreibung des Standards:

In der Organisation ist schriftlich festgelegt, was als Beschwerde angesehen wird und wie die Bearbeitung einer Beschwerde erfolgen soll (Ablauf und Dokumentation).

Klient_innen 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 Klient_innen zugänglich.

Beschwerden können von Klient_innen, Vertrauenspersonen und gesetzlichen Vertreter_innen 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 ist in einem definierten Zeitraum zu rechnen.

Mitarbeiter_innen akzeptieren das Beschwerderecht und sehen es auch als ihre Aufgabe, Beschwerden entgegenzunehmen und zu bearbeiten oder weiterzuleiten.

Bei nicht anonymen Beschwerden wird den Beschwerdeführer_innen Rückmeldung gegeben.

Ziele des Standards:

- Beschwerden werden aufgenommen und in angemessener Zeit bearbeitet.
- Qualitätsverbesserung bezieht die aus den Beschwerden gewonnenen Informationen mit ein.
- Beschwerden werden lösungsorientiert bearbeitet. Kommunikation und Dokumentation erfolgen für alle Beteiligten nachvollziehbar.

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Mitarbeiter_innen 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 an den Leitsätzen der Wiener Wohnungslosenhilfe.).
- Klient_innen 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.
- Beschwerdeführer_innen werden informiert, bis wann eine Bearbeitung erfolgen wird und erhalten auf Anfrage Auskunft über den aktuellen Status der Bearbeitung. Die vereinbarten Fristen werden eingehalten.
- Klient_innen werden im Sinne des Partizipationsgedankens nach Möglichkeit in die Lösungsfindung miteinbezogen.

3.14. Qualitätsstandard „Wirksamkeit“

Grundlagen:

- Ziele der Wiener Wohnungslosenhilfe
- Ziele der beteiligten Organisationen
- Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien
- Rahmenkonzepte

Beschreibung des Standards:

Der Standard Wirksamkeit stellt sicher, dass die Organisationen und Einrichtungen der WWH sich daran orientieren, eine Wirkung zu erzielen. Das wesentliche Ziel dabei ist, die Situation von obdachlosen, wohnungslosen oder von Wohnungslosigkeit bedrohten Personen zu verbessern.

Durch einen professionellen Reflexionsprozess über die Wirksamkeit der gesetzten Tätigkeiten innerhalb der WWH wird es den Einrichtungen und damit dem gesamten System ermöglicht, die erzielten Effekte/Erfolge, aber auch konkrete Hürden bzw. Grenzen in der Arbeit sichtbar zu machen. Aus diesen Erkenntnissen können Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet werden, um die Wirksamkeit weiter zu steigern.

Die Wirkungszusammenhänge des Gesamtsystems werden auf WWH-Ebene in regelmäßigen Abständen evaluiert (siehe Punkt 1.6). Die fachlichen Hintergründe der Leistungen und Methoden sind in den Einrichtungskonzepten nachvollziehbar dargelegt.

Bezüglich Wirkung haben die beteiligten Stakeholder⁷ teilweise auch unterschiedliche Erwartungen. Bei der Wirkungserhebung ist die maßgeblich relevante Perspektive die der Klient_innen.

Ziele des Standards:

- Die Einrichtungen sichern ihre Ziel- und Wirkungsorientierung.
- Wirkungszusammenhänge und relevante externe Faktoren werden sichtbar gemacht.

⁷ Unter Stakeholder werden Gruppen oder Einzelpersonen verstanden, die die Erreichung der Organisationsziele beeinflussen können oder von diesen beeinflusst werden (vgl. R. Edward Freeman (2010): Strategic Management: A Stakeholder Approach. Cambridge University Press, S. 25).

Kriterien zur Erfüllung des Standards:

- Die Einrichtung legt die Wirkungsziele des Leistungsangebots fest.
- Die Einrichtung legt fest, wie sie die Wirkungsziele misst und analysiert.
- Die Ergebnisse sind nachvollziehbar dargestellt und geben Aufschluss über Adaptierungsbedarfe.
- Welche Ergebnisse zu welcher Anpassung des Angebots der Einrichtung führen, wird schriftlich dargelegt.

Anhang: Projektstrukturen

Version 4.0

An der Überarbeitung der Rahmenrichtlinie waren folgende Organisationen und Personen beteiligt:

Teilnehmer_innen der Arbeitsgruppe	
Arbeiter-Samariter-Bund Wien Wohnen und Soziale Dienstleistungen gemeinnützige GmbH	Sabine Lazansky
ARGE Wien – Arbeitsgemeinschaft für Nichtsesshaftenhilfe Wien	Alexander Bren
Caritas der Erzdiözese Wien	Gabriele Kienzl
Diakonie Flüchtlingsdienst	Agnes Pilz-Gradner
Fonds Soziales Wien	Irene Bauer Michael Langwiesner-Saria Alexandra Peter
neunerhaus - Hilfe für obdachlose Menschen	Manuela Wasner
NEUSTART	Martin Kriebler
Obdach Wien gemeinnützige GmbH	Christina Linck
Volkshilfe Wien gemeinnützige Betriebs-GmbH	Julia Doppler
Wiener Hilfswerk	Sabine Strobl-Heinrich
Wiener Rotes Kreuz- Rettungs-, Krankentransport-, Pflege- und Betreuungsgesellschaft m.b.H	Andreas Stein
Wiener VinziWerke	Rafael Kirchttag
WOBES – Verein zur Förderung von Wohnraumbeschaffung	Julia Mende

Moderation & Prozessbegleitung: Mag. Ursula Wagner

Koordination: Susanne Stricker (Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen)

Impressum:

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

Layout und Lektorat: Lisa Stich

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