

Qualitätsleitlinien Wiener Flüchtlingshilfe

Leitlinien für Wohneinrichtungen und Beratungsstellen der
Organisationen der Wiener Flüchtlingshilfe

Inhaltsverzeichnis

1. Geleitwort.....	5
2. Einleitung	7
2.1. Vorwort	7
2.2. Grundhaltung der Wiener Flüchtlingshilfe.....	8
2.3. Auftrag und Hintergrund	9
2.4. Aufbau und Gliederung.....	9
2.5. Erstellung der Qualitätsleitlinien	9
3. Grundlagen der Wiener Flüchtlingshilfe	13
4. Wohnen	15
4.1. Leistungsbeschreibungen Wohnen.....	15
4.2. Qualitätsleitlinien Wohnen	18
W01 Konzept.....	18
W02 Infrastruktur und Ausstattung	20
W03 Personalmanagement.....	22
W04 Freiwilligenmanagement	24
W05 Interne Kommunikation.....	25
W06 Maßnahmen zur Qualitätssicherung	26
W07 Einzug und Aufnahme in die Wohneinrichtung.....	28
W08 Betreuungsvereinbarung	29
W09 Dokumentation.....	30
W10 Verpflegung	31
W11 Auszahlung und Ausgabe von Leistungen	32
W12 Zusammenarbeit mit externen Stellen	33
W13 Beendigung der Inanspruchnahme des Leistungsangebots	34
W14 Beschwerdemanagement	35
5. Beratungsstellen	37
5.1. Leistungsbeschreibungen Beratungsstellen.....	37
Sozialberatungsstellen und spezialisierte Beratungsstellen	37
Servicestelle	39
5.2. Qualitätsleitlinien Beratungsstellen	40
B01 Konzept.....	40
B02 Infrastruktur und Ausstattung.....	42
B03 Personalmanagement.....	43

B04 Freiwilligenmanagement.....	45
B05 Interne Kommunikation	46
B06 Maßnahmen zur Qualitätssicherung.....	47
B07 Erstkontakt und Beratungsprozess.....	49
B08 Dokumentation.....	50
B09 Zusammenarbeit mit externen Stellen	51
B10 Beschwerdemanagement	52

1. Geleitwort

Seit 2015/2016, als vermehrt Flüchtlinge Zuflucht in Österreich gesucht haben, geht die Stadt Wien konsequent einen Weg der Integrationspolitik, der Wien von anderen Bundesländern und auch anderen Millionenstädten unterscheidet: Mit dem Programm zur Integration ab Tag 1 ermöglichen wir Asylwerberinnen ab der Zuweisung zur Wiener Grundversorgung Deutschkurse, Bildungsmöglichkeiten sowie Unterstützung bei der Orientierung und Integration am Arbeitsmarkt.

Umgesetzt wurde dieser Plan mit einem breiten Deutschkurs- und Bildungsangebot. Im Rahmen von gemeinnützigen Tätigkeiten vermittelt der Fonds Soziales Wien Flüchtlinge an Magistratsabteilungen und Organisationseinheiten der Stadt und ermöglicht dadurch einer Vielzahl an Flüchtlingen, Arbeitserfahrung zu sammeln.

Bei der Unterbringung von Flüchtlingen setzt Wien auf kleinere Wohneinheiten und nicht auf Massenquartiere am Stadtrand. Großquartiere aus der Zeit der großen Fluchtbewegung wurden kontinuierlich abgebaut und kleinere, überschaubare Wohneinheiten gefördert. Solche Quartiere sowie eine flächendeckende individuelle Begleitung und Beratung auch von privat wohnenden Flüchtlingen sind Grundlage für die gelingende Integration.

Neben den Grundpfeilern Wohnen, Sprache, Bildung und Arbeitsmarkt, die die Stadt in hervorragender Kooperation mit Partnerorganisationen sowie vielen freiwilligen HelferInnen umsetzt, bringt Wien mit dem Projekt Core Integrationsangebote von öffentlichen Institutionen, Organisationen und zivilgesellschaftlichen Initiativen zusammen und bindet Flüchtlinge aktiv in die Entwicklung von neuen Integrationsprojekten ein.

Die Stadt Wien rückt die Menschen und ihre vielfältigen Kompetenzen ins Zentrum, macht sie zu ExpertInnen in eigener Sache und trägt dazu bei, dass Integration in die Zukunft gerichtet und von allen gemeinsam gestaltet wird.

Wien, im September 2018

Peter Hacker

Stadtrat für Soziales, Gesundheit und Sport
Präsident Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen

2. Einleitung

2.1. Vorwort

Qualitätsleitlinien der Wiener Flüchtlingshilfe

Mit Freude darf ich Ihnen die „Qualitätsleitlinien Wiener Flüchtlingshilfe“ übergeben. Diese wurden im letzten Jahr von den Trägern der Wiener Flüchtlingshilfe gemeinsam mit dem Fonds Soziales Wien im Rahmen des Dachverbands Wiener Sozialeinrichtungen erarbeitet.

Die Leitlinien sind somit das Ergebnis eines gemeinsamen Diskurses der Träger mit dem Fördergeber, bei dem alle Beteiligten, ohne Ansehen der Größe oder Ausrichtung der Organisation, an einem gemeinsamen Ziel gearbeitet haben:

Es sollte eine Unterlage für Führungskräfte und MitarbeiterInnen in Organisationen entstehen, die Handlungsoptionen für die Qualitätssicherung und -weiterentwicklung in der Arbeit mit Flüchtlingen aufzeigt und für die MitarbeiterInnen direkt nutzbar ist.

Die Entwicklung der Qualitätsleitlinien war das erste Projekt, das im Dachverband mit den Organisationen der Flüchtlingshilfe gemeinsam durchgeführt wurde. Dieses Projekt war für den Dachverband insofern Neuland, als auch Organisationen eingebunden wurden, die wertvolle Arbeit im Bereich Flüchtlingshilfe leisten, aber noch nicht Mitgliedsorganisationen im Dachverband sind.

In den letzten Monaten galt es nicht nur, eine gemeinsame Kultur der Zusammenarbeit zu entwickeln, sondern auch, eine Gratwanderung zwischen Ansprüchen und Möglichkeiten der unterschiedlichen Organisationen sowie bundesgesetzlich festgelegten Grenzen der finanziellen Mittel im Bereich der Flüchtlingsarbeit zu bewältigen. Diese Herausforderung konnte durch die Kompetenz und Flexibilität der Mitwirkenden in den Arbeitsgruppen gut gemeistert werden. An dieser Stelle möchte ich daher allen Beteiligten meinen besonderen Dank für ihr Engagement und ihre wertvollen Inputs aussprechen.

Kooperation und Dialog sind die „Hauptgeschäftsfelder“ des Dachverbands. Neben dem Suchen und Finden eines gemeinsamen Nenners versuchen wir, unsere Projekte immer auch aus dem Blickwinkel der KlientInnen zu erarbeiten. So gelingt es uns immer wieder, gemeinsame, tragfähige und zukunftsorientierte Ergebnisse zu erzielen.

Ich wünsche den MitarbeiterInnen der Träger der Wiener Flüchtlingshilfe eine interessante Lektüre und weiterhin viel Erfolg und Engagement für ihre Tätigkeit.

Mag.^a Eva Maria Luger

Geschäftsführerin Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen

2.2. Grundhaltung der Wiener Flüchtlingshilfe

Integration ab Tag 1

Die Wiener Flüchtlingshilfe bekennt sich, unabhängig von tagespolitischen Meinungsbildern, zum Grundsatz „Integration ab Tag 1“. Jeder geflüchtete Mensch soll Aufnahme, Versorgung, medizinische und psychosoziale Betreuung, Bildung sowie umfassende Beratung von Anfang an erhalten, damit er Schritt für Schritt unter menschenwürdigen Bedingungen seine Perspektiven in Österreich planen und umsetzen kann. „Integration ab Tag 1“ fördert und fordert auch die Auseinandersetzung mit dem Aufnahmeland Österreich. Die Integrationsangebote der Wiener Flüchtlingshilfe schaffen Verständnis, erklären Regeln und bieten Halt.

Gesellschaftliche Teilhabe

Gesellschaftliche Teilhabe ist ein wichtiges Grundprinzip. Sie zeichnet sich dadurch aus, dass Flüchtlinge aktiv die Felder Arbeit, Bildung, Kultur, Soziales und Politik miterleben und mitgestalten. Die Wiener Flüchtlingshilfe initiiert diese Zugänge und arbeitet in der Beratung und Betreuung gemeinsam mit den KlientInnen daran. Wir reden nicht über unsere KlientInnen, sondern mit ihnen.

Bedeutung von Sprache

Mehrsprachigkeit hat im Rahmen der Flüchtlingshilfe einen hohen Stellenwert. Die Anerkennung und der Einsatz der Herkunftssprache im Beratungs-, Betreuungs- und Bildungskontext spielen eine zentrale Rolle. Sie sind wichtig beim Spracherwerb und bei der Vermittlung von Wissen und Fertigkeiten. Gleichzeitig gilt Deutsch für uns als Schlüssel im Zugang zu gesellschaftlicher Teilhabe. Es ist unsere erste Kommunikationsprache.

Diversität als Arbeitsprinzip

Diversität als Arbeitsprinzip fördert die Kultur der Vielfältigkeit. Die Wiener Flüchtlingshilfe lebt dies vor. Sie ist beispielgebend für die Umsetzung des Diversitätsgedankens. Die Vielfältigkeit der KlientInnen nehmen wir als Bereicherung an und fördern sie. Wir begegnen einander mit Wertschätzung und Aufmerksamkeit für die individuellen Bedürfnisse, Ressourcen und Begabungen und fördern sie. Besonderes Augenmerk legen wir dabei auf die Genderperspektive.

Selbstbestimmung der KlientInnen

Ziel jeder Beratung und Betreuungsleistung ist die Förderung der Selbstbestimmtheit der KlientInnen. Durch umfassende Information, Aktivierung von Ressourcen und Empowerment unterstützen und begleiten wir die KlientInnen dabei, Entscheidungen über das eigene Leben zu treffen. Diese Entscheidungen respektieren wir in der Zusammenarbeit mit den KlientInnen.

Schutz der KlientInnen

Die Wiener Flüchtlingshilfe achtet auf die Rechte ihrer KlientInnen, unterstützt sie dabei, ihre Rechte geltend zu machen, und tritt für die Wahrung ihrer Rechte ein.

2.3. Auftrag und Hintergrund

Die Jahre 2015/2016 waren für alle Organisationen der Flüchtlingshilfe durch ein enormes Maß an Flexibilität gekennzeichnet.

Seit 2016 finden im Dachverband regelmäßig Sitzungen und Austauschveranstaltungen statt. Damit werden die Organisationen der Flüchtlingshilfe im Rahmen der Grundversorgung bei Kommunikation und Kooperation unterstützt. Es findet ein regelmäßiger und konstruktiver Austausch zwischen Mitgliedern, Organisationen und dem Fonds Soziales Wien (FSW) statt.

Ein großes gemeinsames Projekt startete mit der Entwicklung der „Qualitätsleitlinien Wiener Flüchtlingshilfe“.

Im Zuge der Umstellung des FSW vom Vertragswesen auf ein Förderwesen mit Subjektförderung auch im Bereich der Grundversorgung stellte sich das Erfordernis einer gemeinsamen Grundlage für die Arbeit im Bereich der Flüchtlingshilfe. Diese sollte durch gemeinsam vereinbarte Qualitätsleitlinien erreicht werden.

Die nun fertiggestellten Leitlinien sind das Ergebnis eines intensiven Diskussionsprozesses. In diesem galt es, innerhalb enger rechtlicher und finanzieller Rahmenbedingungen der Grundversorgung sowie den Ansprüchen und realistischen Möglichkeiten der Organisationen zu einem gemeinsamen Commitment aller Beteiligten zu finden.

2.4. Aufbau und Gliederung

Die vorliegenden Qualitätsleitlinien sind in die Bereiche „Wohnen“ und „Beratungsstellen“ gegliedert. Jedem der zwei Bereiche sind die für den Bereich geltenden Leistungsbeschreibungen vorangestellt. Danach folgen die einzelnen Qualitätsleitlinien (Wohnen W01 bis W14, Beratungsstellen B01 bis B10).

Die einzelnen Leitlinien sind in die Abschnitte **Beschreibung**, **Ziele** und **Kriterien** gegliedert.

Anhand der angeführten Kriterien wird die Erfüllung der Qualitätsleitlinien gemessen. Kann der Träger nachweisen, dass sie den geforderten Kriterien entspricht, so gilt die Qualitätsleitlinie als erfüllt.

2.5. Erstellung der Qualitätsleitlinien

Die Leistungsbeschreibungen und die Leitlinien wurden von mehreren parallel laufenden Arbeitsgruppen entwickelt. An den Arbeitsgruppen nahmen ExpertInnen aus unterschiedlichen Organisationen und des FSW teil. Entscheidungs- und Steuerungsgremium bildete die Steuerungsgruppe.

Bei der Zusammensetzung der Arbeitsgruppen und der Steuerungsgruppe wurde Wert darauf gelegt, dass die TeilnehmerInnen das große Spektrum der Organisationen abdecken.

Von September 2017 bis September 2018 fanden zwanzig Arbeitsgruppen- und fünf Steuerungsgruppensitzungen statt.

TeilnehmerInnen der Arbeitsgruppen

Bereich Wohnen	
Organisationen	
Arbeiter-Samariter-Bund Wien	Christian Ellensohn
	Ruth Baumrock
Association für Democracy in Africa	Rose-Mary Haberer
	Christiane Ugbor
Caritas	Miriam Lehner
Diakonie	Pamela Haderlein
Integrationshaus	Lydia Krob
KWP	Ursula May
Obdach Wien	René Zehner
Ute Bock	Thomas Eminger
Volkshilfe Wien	Tamara Pfaffelmoser
	Saira Pilaković
Weidingers Gateway	Regina Harringer
Wiener Hilfswerk	Sarah Lares
Fonds Soziales Wien	Nadja Asbaghi-Namin
	Elfriede Broschek-Schindl
	Maria Roniger
	Renate Schober
Bereich Beratungsstellen	
Organisationen	
Arbeiter-Samariter-Bund Wien	Anita Kaluza
Caritas	Nertila Furriku
	Daniel Kleedorfer
Diakonie	Gerhild Salzer
Integrationshaus	Johanna Hollerwöger
Ute Bock	Thomas Eminger
Volkshilfe Wien	Saira Pilaković
Wiener Hilfswerk	Magdalena Sieber
Fonds Soziales Wien	Nadja Asbaghi-Namin
	Elfriede Broschek-Schindl
	Gulnaz Kogelmann
	Maria Roniger
	Renate Schober

Steuerungsgruppe

Arbeiter-Samariter-Bund Wien	Daniela Krois
Caritas	Elke Beermann
Diakonie	Alexandra Gröller
Don Bosco Flüchtlingswerk	Eva Kern
Integrationshaus	Andrea Eraslan-Weniger
Obdach Wien	Monika Wintersberger-Montorio
Volkshilfe Wien	Matthias Schüchner
Wiener Hilfswerk	Gernot Ecker
Fonds Soziales Wien	Anita Bauer
	Renate Schober
	Martina Plohovits
	Maria Roniger
Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen	Eva Maria Luger

Moderation

Annemarie Moser, shelter education e. U.

Elfriede Broschek-Schindl, Fonds Soziales Wien

Koordination

Sophia Plöchl, Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen

3. Grundlagen der Wiener Flüchtlingshilfe

In der Arbeit mit Flüchtlingen im Rahmen der Grundversorgung kommen sehr viele unterschiedliche europa-, bundes- und landesgesetzliche Regelungen, Vorschriften und Verordnungen zum Tragen. Beispielhaft werden im Folgenden die für uns besonders relevanten Regelungen genannt.

Grundlegende europarechtliche Mindestnormen für die Aufnahme von Asylsuchenden enthält die **Aufnahmerichtlinie** (Richtlinie 2013/33/EU vom 26. Juni 2013 zur Festlegung von Normen für die Aufnahme von Personen, die internationalen Schutz beantragen).

Die **Grundversorgungsvereinbarung – Art. 15a B-VG** (Vereinbarung zwischen dem Bund und den Ländern gemäß Art. 15a B-VG über gemeinsame Maßnahmen zur vorübergehenden Grundversorgung für hilfs- und schutzbedürftige Fremde (Asylwerber, Asylberechtigte, Vertriebene und andere aus rechtlichen oder faktischen Gründen nicht abschiebbare Menschen) in Österreich) beinhaltet die Aufgabenteilung zwischen Bund und Ländern und den Umfang der Grundversorgung von Asylsuchenden in Österreich.

Das **Grundversorgungsgesetz – Bund 2005** (Bundesgesetz, mit dem die Grundversorgung von Asylwerbern im Zulassungsverfahren und bestimmter anderer Fremder geregelt wird) und das **Wiener Grundversorgungsgesetz** (Gesetz über Maßnahmen zur vorübergehenden Grundversorgung für hilfs- und schutzbedürftige Fremde (Asylwerber, Asylberechtigte, Vertriebene und andere aus rechtlichen oder faktischen Gründen nicht abschiebbare Menschen) in Wien) regeln die Grundversorgung auf bundes- bzw. landesgesetzlicher Ebene.

Die **Mindeststandards betreffend die Unterbringung in der Grundversorgung in Österreich** und die **Mindeststandards betreffend die Dienstleistung „Information, Beratung und Betreuung“ im Rahmen der Grundversorgung in Österreich** wurden auf der 2. LandesflüchtlingsreferentInnenkonferenz 2014 beschlossen. Sie enthalten detaillierte Vorgaben, was von Betreuungs- und Beratungseinrichtungen im Rahmen der Grundversorgung anzubieten ist.

Im Verhältnis Fördergeber (FSW) und Träger gelten die **Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien (FSW)** und die im Zuge der Anerkennung getroffenen **Vereinbarungen zwischen Träger und dem Fördergeber (FSW)**.

4. Wohnen

4.1. Leistungsbeschreibungen Wohnen

Grundversorgung für Erwachsene und Familien in organisierten Wohneinrichtungen

Die Grundversorgung umfasst die adäquate Unterbringung und Betreuung von hilfs- und schutzbedürftigen Menschen im Sinne der Grundversorgungsvereinbarung unter Achtung der Menschenwürde und unter Beachtung der Familieneinheit (einschließlich der Partnerschaft).

Ziele

- Sicherung der Grundbedürfnisse Wohnen, Hygiene, Verpflegung, sozialer Austausch
- Förderung der Selbstständigkeit
- Unterstützung bei psychosozialer und gesundheitlicher Stabilisierung
- Unterstützung bei Integration und Orientierung

Zielgruppe

Hilfs- und schutzbedürftige Menschen im Sinne der Grundversorgungsvereinbarung in Grundversorgung, welchen eine Unterbringung in einer organisierten Grundversorgungseinrichtung gewährt wurde.

Angebot

- Adäquate Wohnplatzbereitstellung in möblierten Ein- oder Mehrbettzimmern bzw. in Wohneinheiten
- Verpflegung in Form von Selbstversorgung; in begründeten Fällen ist auch Teilversorgung oder Vollversorgung möglich
- Korrekte und regelmäßige Auszahlung und Ausgabe der Leistungen der Grundversorgung wie z.B. Taschengeld, Verpflegungsgeld und Vermittlung sonstiger Unterstützungsmaßnahmen
- Ausgabe von Hygieneartikeln
- Zielgruppenspezifische Information, alltagspraktische Beratung und soziale Betreuung durch geeignetes/qualifiziertes Personal und gegebenenfalls unter Einbeziehung von SprachmittlerInnen
- Hilfestellung zur Orientierung im Alltag
- Information und Motivation für Angebote im Sinne einer Tagesstruktur
- Vermittlung der KundInnen zur Wiener Bildungsdrehscheibe, Information über Bildungsangebote und über Möglichkeiten zu bezahlten und freiwilligen Tätigkeiten
- Vermittlung zu Sozialberatungsstellen im Rahmen der GVS
- Aufklärung über gesundheitsrelevante Themen bzw. Vermittlung zu gesundheitsspezifischen Angeboten
- Konfliktprävention und Krisenintervention
- Zielgruppenspezifische (Gender und Diversity) Angebote und Maßnahmen (z.B. für alleinstehende Frauen/Männer, Familien, junge Erwachsene, LGBTIQ, Asylberechtigte innerhalb der 4-Monatsfrist)

Grundversorgung für Personen mit erhöhtem Betreuungsbedarf (EBB)

Personen in Grundversorgung, denen aufgrund psychischer oder physischer Beeinträchtigungen vom Fördergeber (FSW) ein erhöhter Betreuungsbedarf zuerkannt wurde, werden entsprechend intensiver betreut.

Ergänzende Ziele zur Grundversorgung für Erwachsene und Familien in organisierten Wohneinrichtungen

- Individuell angepasste Betreuung für Personen in Grundversorgung, denen vom Fördergeber (FSW) EBB zuerkannt wurde
- Individuelle und bedarfsorientierte Förderung der Selbstständigkeit
- Individuelle und bedarfsorientierte Unterstützung bei psychosozialer und gesundheitlicher Stabilisierung
- Individuelle und bedarfsorientierte Unterstützung bei Integrationsmaßnahmen
- Verbesserung des Umgangs mit einer Beeinträchtigung

Zielgruppe

Hilfs- und schutzbedürftige Menschen im Sinne der Grundversorgungsvereinbarung in Grundversorgung mit festgestelltem erhöhtem Betreuungsbedarf, die eine Unterbringung in einer organisierten Einrichtung mit spezifischen Betreuungsplätzen benötigen und denen eine entsprechende Grundversorgungsleistung gewährt wurde.

Zusätzliche Angebote zur Grundversorgung für Erwachsene und Familien in organisierten Wohneinrichtungen

- Adäquate Wohnplatzbereitstellung unter Bedachtnahme der individuellen Bedürfnisse
- Unterstützung im Alltag auf der Basis eines individuellen Betreuungskonzeptes
- Zielgruppensensible Abwicklung der Auszahlung und Ausgabe der zuerkannten Leistungen
- Dokumentation des erhöhten Betreuungsbedarfs
- Einholen von fachärztlichen Befunden
- Intensivbetreuung durch einschlägig ausgebildetes Personal und unter Einbeziehung von FachexpertInnen
- Psychoedukative Angebote
- Organisation einer individuellen Behandlung und ggf. traumatherapeutischer bzw. traumapädagogischer Maßnahmen
- Case Management und Gesundheitsmanagement

Grundversorgung „Mobil betreutes Wohnen“

Im Rahmen des mobil betreuten Wohnens werden weitgehend selbstständige Personen bzw. Familien in Grundversorgung in Wohnungen untergebracht. Sie werden durch fachlich qualifiziertes Personal mobil betreut.

Ergänzende Ziele zur Grundversorgung für Erwachsene und Familien in organisierten Wohneinrichtungen

- Unterstützung bei der selbstbestimmten Alltagsführung

Zielgruppe

Hilfs- und schutzbedürftige Menschen im Sinne der Grundversorgungseinrichtung in Grundversorgung, die ihren Alltag weitgehend selbstständig bewerkstelligen und eigenverantwortlich wohnen können und denen eine entsprechende Grundversorgungsleistung zuerkannt wurde.

Ergänzendes Angebot zur Grundversorgung für Erwachsene und Familien in organisierten Wohneinrichtungen

- Wohnplatzbereitstellung in möblierten Wohnungen oder in Einfamilienhäusern
- Regelmäßige mobile Beratung und Betreuung durch fachlich qualifizierte Personen, nach Maßgabe des individuellen Bedarfs, zumindest einmal pro Woche, in der Wohnung
- Zentrale Anlaufstelle für Beratung und Information beim jeweiligen Träger für die mobil betreuten BewohnerInnen
- Rufbereitschaft rund um die Uhr durch fachlich geeignetes/qualifiziertes Personal

4.2. Qualitätsleitlinien Wohnen

W01 Konzept

Beschreibung der Leitlinie

Für jede Wohneinrichtung erstellt der Träger eine schriftliche Darstellung der Grundlagen und inhaltlichen Ausrichtungen des Leistungsangebotes (= Konzept), in dem folgende Punkte beschrieben sind:

- Ausgangssituation, Problemstellung und Hintergrund
- Beschreibung und Kontaktdaten der Wohneinrichtung (inkl. Raum- und Infrastruktur)
- Zielsetzungen
- Zielgruppendefinition und Ausschlusskriterien
- Betreuungsangebot und Methoden
- Ablauf des Ein- und Auszuges
- Personaleinsatz
- Beschreibung, wie die Verpflegung der BewohnerInnen organisiert ist
- Ablauf der Auszahlungen und Ausgaben von Leistungen
- Vorgangsweise bei Anwesenheitskontrollen
- Maßnahmen unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Lebensrealitäten der hilfs- und schutzbedürftigen Menschen im Sinne der Grundversorgungsvereinbarung, entsprechend der Zielgruppe (z.B. alleinstehende Frauen, junge Erwachsene, Personen mit erhöhtem Betreuungsbedarf)
- Maßnahmen zur Konflikt- und Gewaltprävention sowie Krisenintervention
- Maßnahmen zum Schutz der MitarbeiterInnen
- Maßnahmen der Qualitätssicherung

Die MitarbeiterInnen kennen die für sie relevanten Inhalte des Konzepts. Neuen MitarbeiterInnen wird das Konzept bei der Einschulung nachweislich zur Kenntnis gebracht. Die MitarbeiterInnen arbeiten gemäß dem Konzept. Den KlientInnen werden die für sie relevanten Inhalte in adäquater Form vermittelt. Das Konzept wird bei grundlegenden Veränderungen entsprechend adaptiert.

Ziele

- Klarstellung des Leistungsangebotes nach innen und außen
- Sicherstellung der Umsetzung der konzeptionellen Grundlagen in der Betreuungsarbeit
- Einheitliches, planvolles, zielgerichtetes Arbeiten
- Erleichterung der Reflexion über die Tätigkeit
- Sicherstellung von Transparenz und Überprüfbarkeit
- Kalkulation aller relevanten Kosten im TKM (Kostentransparenz)

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

- Für jede Wohneinrichtung liegt ein schriftliches Konzept und eine Tarfkalkulation vor.
- Die MitarbeiterInnen kennen die für sie relevanten Teile des Konzeptes.
- Der Träger überprüft die Einhaltung der konzeptorientierten Arbeit.
- Den KlientInnen werden die für sie relevanten Inhalte in adäquater Form vermittelt.

W02 Infrastruktur und Ausstattung

Beschreibung der Leitlinie

Der Träger stellt bauliche und räumliche Gegebenheiten zur Verfügung, die jedenfalls den „Mindeststandards betreffend die Unterbringung in der Grundversorgung in Österreich“ entsprechen, und hält diese instand.

Ausstattung und Infrastruktur sind auf die jeweilige Zielgruppe und das Leistungsangebot der Wohneinrichtung abgestimmt.

Ziele

- Zurverfügungstellung und Erhaltung einer adäquaten räumlichen Struktur für die Leistungserbringung
- Die Umsetzung des Konzepts wird durch die bauliche Beschaffenheit des Objektes, in dem die Leistungserbringung erfolgt, sowie durch die Ausstattung und Gestaltung der Räume ermöglicht.
- Einheitliche Regelung betreffend Ausstattung und Belegung

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

Bauliche Gegebenheiten:

- Entsprechende bauliche Widmung zur Wohnnutzung als Wohneinrichtung der Grundversorgung
- Einhaltung und laufende Überprüfung der geltenden feuer-, bau- und sanitätpolizeilichen Vorschriften
- Aufliegen von Sicherheitskonzepten (z.B. Brandschutz, Notfälle)
- Die baulichen und räumlichen Gegebenheiten der Arbeitsräume entsprechen den Bestimmungen des ArbeitnehmerInnenschutzes.

Lage:

- Adäquate Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel
- Adäquate Erreichbarkeit von Einrichtungen des täglichen Lebensbedarfs und der medizinischen Versorgung

Ausstattung:

- Je nach Zielgruppe werden passende und bedarfsgerecht ausgestattete Räumlichkeiten angeboten.
- Grundmöblierung pro Person: ein Bett (inkl. Matratze, Bettwäsche, Polster und Decke), ein Sessel, ein Kasten (jedenfalls versperrbar bei Einzelpersonen in Gemeinschaftsunterkünften)

Zusätzlich pro Zimmer: ein Tisch, Garderobe

- Gemeinschaftskochmöglichkeit: pro 10 Personen ein Herd, 4 Kochstellen, ein Backrohr, ein Kühlschrank
- Gefriermöglichkeit, ausreichend Spülen, ausreichend Geschirr, Besteck und Kochutensilien

- Entsprechende Räumlichkeiten zur Zubereitung und Einnahme von Mahlzeiten
- Gemeinschaftsräume: ganzjährig benutzbare Gemeinschaftsflächen, bei Familienunterkünften ein Aufenthaltsraum, ein Spielbereich oder ein Spielplatz (der Spielplatz kann auch eine nahe gelegene öffentliche Einrichtung/Anlage sein)
- Energieversorgung: Heizung zur Sicherstellung einer angemessenen Temperatur; Verfügbarkeit von Warmwasser rund um die Uhr
- Gemeinschaftlich genutzte Sanitäranlagen sind nach Geschlechtern getrennte und abschließbare, hygienisch einwandfreie Wasch-, Dusch- und WC-Anlagen.
- Je 10 Personen steht zumindest eine Dusche, ein Waschtisch und eine WC-Anlage zur Verfügung. Bei Gemeinschaftsduschen ist ein hygienischer Sichtschutz zu installieren.
- Zugang zu TV-, Radio- und Internetempfang ist zu ermöglichen (entweder in einem Gemeinschaftsraum oder entsprechende Anschlussmöglichkeiten in den Zimmern).
- Die individuelle Gestaltung der Zimmer ist nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Quartierbetreibers gestattet, der dabei insbesondere auf hygienische und sicherheitstechnische Belange Bedacht nimmt.
- Möglichkeit der Wäschereinigung in der Wohneinrichtung (Waschmaschine) oder durch Ausgabe von ausreichend Jetons für nahe gelegene Wäschereien
- Für das Betreuungs- und Leistungsangebot (Beratungen, Sozialarbeit, psychologische Betreuung etc.) stehen geeignete Räumlichkeiten zur Verfügung.
- Gut sichtbarer Aushang der Fluchtwege und Notrufnummern
- Telefonische Erreichbarkeit des Quartierbetreibers oder einer namhaft gemachten Vertretung des Trägers für Notfälle rund um die Uhr

Belegung:

- Für eine Person ist mindestens eine Fläche von 8 m² und für jede weitere Person plus 4 m² zur Verfügung zu stellen
- Es werden maximal 5 alleinstehende Personen in einem Zimmer untergebracht, das jedoch kein Durchgangszimmer sein darf.

Ergänzende Kriterien für Wohneinrichtungen mit Plätzen für erhöhten Betreuungsbedarf (EBB)

- Personen mit erhöhtem Betreuungsbedarf sind entsprechend ihrer individuellen Bedarfe unterzubringen (z.B. Einzel- oder 2-Bettzimmer, eigener Sanitärbereich, barrierefreier Zugang, ...).

Spezifische Kriterien für mobil betreutes Wohnen

- Richtwert: ca. 8 m² pro Person
- Bei alleinstehenden Personen: bis maximal 6 Personen pro Wohnung, in Ausnahmefällen bis zu 8 Personen
- Ab 5 Personen: Gemeinschaftsraum in der Wohnung (Wohnküche oder Wohnzimmer)

W03 Personalmanagement

Beschreibung der Leitlinie

Personalmanagement umfasst die Personalplanung, Personalentwicklung, Personalführung sowie Personalverwaltung.

Jeder Träger definiert Prozesse für die Inhalte und Abläufe des Personalmanagements.

Es werden individuelle Personalentwicklungsmaßnahmen für die MitarbeiterInnen festgelegt, beispielsweise Aus-, Fort- und Weiterbildungen, Feedbacksysteme, ...

Ziele

- Sicherstellung der Betreuungsleistung in der Wohneinrichtung durch entsprechend geeignetes bzw. qualifiziertes Personal (SozialarbeiterInnen, SozialpädagogInnen, PsychologInnen etc.)
- Das Team der BetreuerInnen verfügt über entsprechende berufliche Erfahrung mit der Zielgruppe, interkulturelle Kompetenz und Sprachkenntnisse.
- Klarheit über alle wesentlichen Aufgaben, Pflichten und Befugnisse, die der entsprechenden Stelle oder Funktion zugeordnet sind
- Klarheit über die Erwartungen des Trägers an die MitarbeiterInnen
- Verbesserung und Vertiefung der Qualifikationen und der Kompetenzen der MitarbeiterInnen

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

- 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 Fort- und Weiterbildung der MitarbeiterInnen.
- Für jede/n in der Betreuung tätige/n MitarbeiterIn wird ein Formblatt „Qualifikation der MitarbeiterIn“ angelegt, das folgende Informationen enthält:
 - Name, Funktion, Aufgabenbereich
 - Formale Qualifikation
 - Bisherige berufliche Erfahrung
 - Stundenausmaß pro Woche
 - Allfällige zielgruppenspezifische Fachkenntnisse
 - Sprachkenntnisse

Die Formblätter sind dem Fördergeber (FSW) auf Verlangen zur Einsicht vorzulegen. Bei personellen Änderungen sind diese Formblätter zu aktualisieren und ist der Fördergeber (FSW) über die Aktualisierung zu informieren.

- Die Prozessbeschreibungen sind den MitarbeiterInnen zur Kenntnis gebracht worden und liegen in der Wohneinrichtung schriftlich auf.
- Die Einschulung wird in einem angemessenen Zeitraum absolviert.
- Ein strukturiertes Feedback zwischen MitarbeiterInnen und Vorgesetzten findet regelmäßig statt.
- Die MitarbeiterInnen nehmen an Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen teil.

- Angelehnt an Organigramm und Konzept gibt es schriftliche Stellenbeschreibungen und Anforderungsprofile, die den MitarbeiterInnen zur Kenntnis gebracht werden. Diese sind aktuell und liegen in der Wohneinrichtung auf.
- Die Stellenbeschreibung und das Anforderungsprofil beinhalten die Bezeichnung der Stelle und der Funktion, die Aufgaben, die Einbindung in die Organisationsstruktur, den Verantwortungsbereich sowie Angaben zur Ausbildung, Praxiserfahrung, fachlichen, persönlichen und sozialen Kompetenz.
- In der Betreuung tätige Personen (ausgenommen SprachmittlerInnen) stehen in einem echten Dienstverhältnis mit dem Träger und sind in den Betrieb integriert.

W04 Freiwilligenmanagement

Beschreibung der Leitlinie

Freiwilligenarbeit schafft einen gesellschaftlichen Mehrwert. Qualitativ hochwertige Freiwilligenarbeit wird in der Wiener Flüchtlingshilfe als Ergänzung und Unterstützung zur hauptamtlichen Tätigkeit verstanden.

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

Eine Wohneinrichtung, die Freiwilligenarbeit fördert, stellt deren Einsatz in ihrem Konzept dar. Die Bedingungen für die Aufnahme und Beendigung, die Einschulung und Begleitung der Freiwilligen sowie die Tätigkeitsbeschreibungen sind beim Träger verschriftlicht. Ebenso werden die Einbindung in die Wohneinrichtung, die Koordination der Freiwilligen, die Verschwiegenheitspflicht, Möglichkeiten zur Weiterbildung, Intervention und/oder Supervision sowie Sicherheits- und Hygieneanforderungen beschrieben.

Freiwillige MitarbeiterInnen sind über relevante Konzeptinhalte und ihre Aufgaben informiert.

Ziele

- Transparenz und zielgerichtetes Arbeiten für alle Beteiligten
- Rechtssicherheit für Träger, freiwillige MitarbeiterInnen und KlientInnen
- Qualitätssicherung der Freiwilligenarbeit (z.B. Einsatz von Freiwilligenkoordination)

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

- Der Einsatz von freiwilligen MitarbeiterInnen ist im Konzept der Wohneinrichtung beschrieben.
- Die Rahmenbedingungen der Freiwilligenarbeit liegen in schriftlicher Form vor und sind den freiwilligen MitarbeiterInnen bekannt.
- Eine schriftliche Vereinbarung mit dem/der jeweiligen freiwilligen MitarbeiterIn über die Tätigkeit liegt vor.
- Beim Träger ist eine versicherungsrechtliche Vorsorge (Haftpflicht, Unfall) für den Einsatz freiwilliger MitarbeiterInnen gegeben.
- Der Träger oder die Wohneinrichtung stellt entsprechende Ansprech- und Begleitpersonen für freiwillige MitarbeiterInnen zur Verfügung.
- Die Anerkennung der freiwilligen Arbeit durch den Träger erfolgt strukturiert. (z.B. Darstellung im Jahresbericht, Teilnahme an Teamveranstaltungen, Bestätigung der freiwilligen Tätigkeit).

W05 Interne Kommunikation

Beschreibung der Leitlinie

Information und Kommunikation sind wesentliche Elemente der Steuerung und Qualitätssicherung einer Organisation. Bei dem Träger bzw. der Wohneinrichtung 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 ihren jeweiligen Organisationseinheiten.

Sie beinhaltet klientInnenrelevante und wohneinrichtungsrelevante Informationen, die für den Arbeitsalltag und die Arbeitsabläufe erforderlich sind. Dazu zählen z.B. Teambesprechungen, E-Mails, Fallbesprechungen oder Supervision.

Diese strukturierte Kommunikation findet regelmäßig statt, und ihre Rahmenbedingungen sind schriftlich festgelegt.

Ziele

- Sicherung des Informationsaustausches zwischen MitarbeiterInnen, Vorgesetzten und Organisationseinheiten
- Förderung einer Kommunikationsbasis, um effektives und effizientes Arbeiten zu ermöglichen
- Partizipation der MitarbeiterInnen
- Entwicklung und Gewährleistung eines gemeinsamen Verständnisses über die Ziele und Inhalte der Arbeit

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

- Die Grundstruktur der Kommunikationsforen (z.B. Inhalte, TeilnehmerInnen und die Frequenz) ist vom Träger bzw. der Wohneinrichtung festgelegt.
- Kommunikationsforen werden in geeigneter Form dokumentiert.
- Die Kommunikationsforen finden innerhalb der Arbeitszeit statt.
- Der Träger stellt Supervision zur Verfügung. Die Arbeitszeitanrechnung, Grenzen der Kostenübernahme und die Auswahl der SupervisorInnen sind durch den Träger festgelegt.

W06 Maßnahmen zur Qualitätssicherung

Beschreibung der Leitlinie

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

- Planen: Festlegung der Qualitätsziele für die Leistung der Wohneinrichtung sowie 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 Träger und Einrichtungen geben Maßnahmen zur Qualitätssicherung vor, die sich auf die gesamte Dienstleistung beziehen. Darunter werden alle geplanten Initiativen zusammengefasst, die einer Qualitätsfestlegung, Qualitätsüberprüfung, Qualitätsweiterentwicklung und der Fehlervermeidung dienen, wie insbesondere:

- Visions- und Leitbildarbeit
- Konzept der Wohneinrichtung
- Personalmanagement
- Einschulungshandbücher
- Prozessbeschreibungen
- Regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung der Prozessbeschreibungen, Handbücher etc.
- Beschwerdemanagement

Die Maßnahmen orientieren sich an anerkannten Qualitätssicherungsmethoden. 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 in Grundzügen Bescheid.

Ziele

- Einhaltung der definierten Beschaffenheit und Qualität der Leistung
- Bereitstellung der notwendigen Ressourcen für eine qualitätsorientierte Arbeit
- Zielorientierter Einsatz der Ressourcen
- Sicherstellung bzw. Erhöhung der Effektivität und Effizienz des Trägers und der Wohneinrichtungen
- Laufende Adaptierung der Qualität

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

- Der Träger legt Qualitätsziele und einzelne Maßnahmen zu ihrer Erreichung fest.
- Der Träger stellt sicher, dass die Maßnahmen umgesetzt und ausgeführt werden.
- Der Träger überprüft regelmäßig die Übereinstimmung der Ergebnisse der Maßnahmen mit den vorgegebenen Zielen.
- Aus dieser Überprüfung werden neue Pläne und Maßnahmen für die Adaptierung der Qualität abgeleitet.

- Der Träger legt fest, wie die Maßnahmen und Ergebnisse der Qualitätssicherung dokumentiert und kommuniziert werden.
- Die MitarbeiterInnen kennen ihre Verantwortlichkeiten hinsichtlich der Qualitätssicherung.

W07 Einzug und Aufnahme in die Wohneinrichtung

Beschreibung der Leitlinie

Unter „Einzug und Aufnahme in die Wohneinrichtung“ wird der Einzug in die Wohneinrichtung und die Aufnahme in die Betreuung nach erfolgter Förderbewilligung verstanden.

Ziele

- Klarheit und Transparenz für KlientInnen, beteiligte MitarbeiterInnen und andere relevante Beteiligte

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

- Das Aufnahmeprozedere ist schriftlich festgelegt und liegt für alle beteiligten MitarbeiterInnen in aktueller Form vor.
- In der Wohneinrichtung liegen die erforderlichen Dokumente (z.B. Hilfsbedürftigkeitserklärung, Betreuungsvereinbarung, Einwilligungserklärung und Hausordnung) von den KlientInnen unterschrieben vor.
- Die KlientInnen erhalten alle wesentlichen Informationen in für sie verständlicher Form.

W08 Betreuungsvereinbarung

Beschreibung der Leitlinie

Die Betreuungsvereinbarung ist ein zivilrechtlicher Vertrag zwischen dem Träger und KlientInnen von Wohneinrichtungen bzw. gegebenenfalls deren vertretungsbefugten Personen, in dem die Grundversorgungsleistungen für KlientInnen Hauptzweck der vertraglichen Beziehung sind.

Die Betreuungsvereinbarung kann um weitere trägerspezifische Inhalte ergänzt werden.

In der Betreuungsvereinbarung sind im Wesentlichen folgende Punkte geregelt:

- VertragspartnerInnen
- Vertragsdauer
- Art und Ausmaß der Betreuungsleistung
- Beendigung des Vertrages/Kündigung
- Rechte und Pflichten der VertragspartnerInnen
- Unterschrift und Datum
- Beschwerdemanagement (Ombudsstelle, ...)

Ziele

- Transparenz von Rahmenbedingungen und Inhalten der Betreuung
- Klare Handlungs- und Entscheidungsrichtlinien für alle Beteiligten
- Partizipation der KlientInnen

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

- Betreuungsvereinbarungen liegen in den Wohneinrichtungen unterschrieben auf.
- Die Zuständigkeit und Vorgehensweise für die Erstellung und Abänderung der Betreuungsvereinbarung ist vom Träger geregelt.
- MitarbeiterInnen der Wohneinrichtung kennen die Inhalte der Betreuungsvereinbarung.

W09 Dokumentation

Beschreibung der Leitlinie

Unter Dokumentation versteht man die Nutzbarmachung von Informationen zur weiteren Verwendung. Sie unterstützt die Kontinuität und Qualität der Betreuung sowie der Planung und Evaluierung des Angebots. Die Dokumentation soll objektiv und sachlich sein.

Bei der Dokumentation ist auf Vollständigkeit zu achten. Vorgaben zur Dokumentation sind vom Fördergeber (FSW) und dem Träger definiert. Die Dokumentation ist übersichtlich, strukturiert und nachvollziehbar zu führen. Änderungen im Dokumentationsverlauf müssen dargestellt werden.

Ziele

- Grundlage zur Qualitätssicherung
- Transparenz in Bezug auf das Leistungsangebot sowie die erbrachten Leistungen
- Systematische Erfassung von relevanten personenbezogenen Daten der KlientInnen
- Nachvollziehbarkeit von Betreuungsprozessen, Vereinbarungen und wichtigen Entscheidungen
- Absicherung und Schutz der MitarbeiterInnen durch Überprüfbarkeit ihrer Tätigkeit
- Bereitstellung von Datenmaterial für Steuerung und Angebotsplanung
- Effizienz und Kostentransparenz

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

- In der Wohneinrichtung/beim Träger gibt es Vorgaben, welche Inhalte wie zu dokumentieren sind.
- Den MitarbeiterInnen werden die Dokumentationsvorgaben und der Umgang mit den personenbezogenen Daten nachweislich zur Kenntnis gebracht.
- Die klientInnenbezogene Verlaufsdocumentation ist nachvollziehbar, zeitlich schlüssig, aktuell, vollständig und in respektvoller Sprache verfasst. Sie beruht auf Fakten, ist mit Datum (Tag/Monat/Jahr) versehen und einem/einer MitarbeiterIn zuordenbar.
- KlientInnen sind nachweislich über ihr Recht auf Einsichtnahme in die Dokumentation informiert.
- Zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten liegt eine Einwilligungserklärung vor.
- Die Aufbewahrungsfristen der erhobenen Daten sind, sofern dafür keine gesetzlichen Pflichten bestehen, vom Träger und/oder dem Fördergeber (FSW) definiert.

W10 Verpflegung

Beschreibung der Leitlinie

Verpflegung stellt einen zentralen Bestandteil der Grundversorgung dar. Es gibt prinzipiell drei Möglichkeiten der Verpflegung:

- Vollversorgung
- Teilversorgung
- Selbstversorgung

Im Rahmen der Qualitätsleitlinie wird die Selbstversorgung als Standard definiert. Abweichungen davon bedürfen einer inhaltlichen, situations- und/oder zielgruppenspezifischen Begründung, die im Konzept erläutert wird.

Die individuelle Entscheidung und Eigenverantwortlichkeit über die eigene Verpflegung entspricht einem möglichst selbstbestimmten Leben. Das Einkaufen und Zubereiten von Speisen hat darüber hinaus einen tagesstrukturierenden Effekt.

Die Höhe der Verpflegungsleistung ist durch den Fördergeber (FSW) festgelegt.

Ziele

- Sicherstellung der Verpflegung
- Selbstverpflegung als Standard zur Förderung des selbstbestimmten Lebens

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

- Die korrekte und regelmäßige Auszahlung und Ausgabe der Verpflegungsleistung ist gewährleistet.

Zielgruppenspezifische Bedürfnisse werden nach Möglichkeit berücksichtigt.

W11 Auszahlung und Ausgabe von Leistungen

Beschreibung der Leitlinie

Diese Leitlinie bezieht sich auf sämtliche finanzielle Leistungen und Sachleistungen, die KlientInnen im Rahmen der Grundversorgung gewährt werden und die durch den/die UnterkunftgeberIn ausgezahlt bzw. ausgegeben werden.

Auszahlungen bzw. Ausgaben finden regelmäßig und terminisiert statt, können aber auch bei Bedarf zu einem individuellen Zeitpunkt stattfinden.

Die KlientInnen werden bei Einzug in die Wohneinrichtung über die ihnen zustehenden Leistungen und die Auszahlungs- bzw. Ausgabemodalitäten informiert.

Art, Umfang und Höhe der gewährten Leistungen entsprechen der jeweils aktuellen Vorgabe des Fördergebers (FSW).

Allfällige Reduktionen der Leistungen der Grundversorgung werden nach schriftlicher Mitteilung des Fördergebers (FSW) durch den/die UnterkunftgeberIn berücksichtigt. Diese können bis zu einer Entlassung aus der Grundversorgung führen.

Die Höhe der Anerkennungsbeiträge entspricht der jeweils aktuellen Vorgabe des Fördergebers (FSW).

Die Wohneinrichtung informiert den Fördergeber (FSW) über gemeldete Einkünfte.

Ziele

- Transparenz der Auszahlungs- und Ausgabemodalitäten der Leistungen im Rahmen der Grundversorgung
- Auszahlungen bzw. Ausgaben finden korrekt und regelmäßig statt.

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

- Art, Höhe und Umfang der zu gewährenden Leistungen der Wiener Grundversorgung sind den MitarbeiterInnen bekannt und werden den KlientInnen beim Einzug in die Wohneinrichtung mitgeteilt.
- Allgemeine Änderungen der Grundversorgungsleistungen werden den KlientInnen ab Gültigkeit mitgeteilt.
- KlientInnen werden informiert, dass allfällige Fragen, die Auszahlungs- und Ausgabemodalitäten betreffend, mit den MitarbeiterInnen der Wohneinrichtung bzw. der Einrichtungsleitung geklärt werden können.
- Die ausgezahlten und ausgegebenen Leistungen sind durch die Unterschrift der KlientInnen bestätigt.

W12 Zusammenarbeit mit externen Stellen

Beschreibung der Leitlinie

Die vielfältigen Aspekte der Wiener Flüchtlingshilfe erfordern Kooperation und Vernetzung der beteiligten Stellen und Personen.

Die Zusammenarbeit mit externen Stellen ist insbesondere auch wichtig, um KlientInnen unterschiedliche und nachhaltige Unterstützungsangebote zukommen zu lassen.

Wenn zur Abklärung erforderlich, wird insbesondere mit folgenden Stellen kooperiert:

- Wohneinrichtungen und Beratungsstellen sowie Organisationseinheiten, die im Rahmen der Wiener Flüchtlingshilfe tätig sind
- Behörden und Dienststellen
- Interessenvertretungen
- Bildungseinrichtungen
- Sonstige Beratungsstellen
- Sonstige soziale Einrichtungen
- Gesundheitseinrichtungen
- Konsiliar- und Liaisondienste

Ziele

- Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen Betreuung durch Vernetzung (Wissenstransfer und Informationsaustausch)
- Unterstützung der KlientInnen durch Vermittlung ergänzender Angebote
- Erweiterung der Handlungskompetenz und Perspektivenerweiterung für MitarbeiterInnen und KlientInnen

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

- Mit Betreuungsbeginn werden die KlientInnen über den Umgang der Wohneinrichtung mit personenbezogenen Daten und über die Zusammenarbeit mit externen Stellen informiert.
- Eine Einwilligungserklärung oder der Auftrag der KlientInnen für den Datenaustausch und die Kooperation mit anderen Stellen liegt vor.
- Mit anderen Stellen werden nur für die Zielerreichung relevante Daten ausgetauscht.
- Der klientInnenbezogene Kontakt zu anderen Stellen wird dokumentiert.

Bei Nichtvorliegen der Einwilligung der KlientInnen wird nur dann in Kooperation getreten, wenn dies datenschutzkonform zur Wahrung lebenswichtiger Interessen der betroffenen Person oder einer anderen natürlichen Person erfolgt.

W13 Beendigung der Inanspruchnahme des Leistungsangebots

Beschreibung der Leitlinie

Unter Beendigung wird das Ende der Inanspruchnahme des Angebots verstanden. Die Ursachen dafür können geplant oder ungeplant sein. Zu den geplanten Ursachen gehört beispielsweise die Entlassung der KlientInnen aus der Grundversorgung. Zu den nicht geplanten Ursachen gehören beispielsweise wiederholte Verstöße oder ein grober Verstoß gegen die Hausordnung oder gegen die Betreuungsvereinbarung.

Ziele

- Transparenz bezüglich der Beendigungsgründe seitens der Wohneinrichtung und/oder der KlientInnen
- Zeitliche Abstimmung bei geplanten Auszügen seitens der Wohneinrichtung und der KlientInnen

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

- In der Wohneinrichtung ist schriftlich festgelegt, wer von einer Beendigung informiert werden muss. Gründe für eine Beendigung und das Ablaufprozedere einer Beendigung liegen schriftlich und für alle beteiligten MitarbeiterInnen einsehbar in aktueller Form vor.
- Bei einer einseitigen Beendigung durch die betreuende Wohneinrichtung werden die Gründe dafür schriftlich festgehalten und den KlientInnen auf Verlangen übermittelt. Weiters ist dem Fördergeber (FSW) eine schriftliche Zusammenfassung des Sachverhaltes umgehend zu übermitteln.
- Die KlientInnen erhalten rechtzeitig in für sie verständlicher Form alle wesentlichen Informationen über den Ablauf der Beendigung.

W14 Beschwerdemanagement

Beschreibung der Leitlinie

Beschwerden bzw. Verbesserungsvorschläge, die im Zusammenhang mit Grundversorgungsleistungen stehen, können von KlientInnen, Vertrauenspersonen und gesetzlichen VertreterInnen eingebracht werden. Die Bearbeitung erfolgt in einem definierten Zeitraum.

Ziele

- Die Möglichkeit, Beschwerden vorzubringen, ist sichergestellt.
- Jede Beschwerde wird in angemessener Zeit bearbeitet.
- Evaluierungen von Beschwerden werden im Qualitätsmanagement herangezogen.

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

- Durch den Träger ist schriftlich festgelegt, was als Beschwerde angesehen wird und wie die Bearbeitung erfolgen soll (Ablauf und Dokumentation).
- Die MitarbeiterInnen sind informiert, dass Beschwerden getätigt werden können und diese der Entwicklung des Trägers dienen können.
- KlientInnen werden in geeigneter Art darüber informiert, wo und bei wem, sowohl intern und als auch außerhalb des Trägers, Beschwerden eingebracht werden können.
- BeschwerdeführerInnen werden informiert, bis wann eine Bearbeitung erfolgen wird, und erhalten auf Anfrage Auskunft über den aktuellen Status der Bearbeitung.

5. Beratungsstellen

5.1. Leistungsbeschreibungen Beratungsstellen

Sozialberatungsstellen und spezialisierte Beratungsstellen

Leistungsbeschreibung

Die Beratungsstellen bieten niederschweligen Erstkontakt für hilfs- und schutzbedürftige Menschen im Sinne der Grundversorgungsvereinbarung und zielgruppenspezifische, individuelle Informationen, Beratung und Begleitung durch geeignetes/qualifiziertes Personal für hilfs- und schutzbedürftige Menschen im Sinne der Grundversorgungsvereinbarung, denen Grundversorgungsleistungen gewährt wurden. Für die Beratungsleistungen gelten folgende Prinzipien: freiwillige und kostenlose Inanspruchnahme sowie Vertraulichkeit.

Ziele:

- Gewährleistung eines professionellen, ressourcen- und bedarfsorientierten Beratungsangebots
- Empowerment/Selbstermächtigung der KlientInnen
- Förderung von Partizipation am gesellschaftlichen Leben

Zielgruppe:

Das Angebot richtet sich an hilfs- und schutzbedürftige Menschen im Sinne der Grundversorgungsvereinbarung in der Wiener Grundversorgung, welche eine allgemeine oder spezialisierte Beratung in sozialen Belangen benötigen.

Angebot:

Im Rahmen der Wiener Flüchtlingshilfe werden allgemeine Sozialberatung sowie themen- oder zielgruppenspezifische Beratung angeboten.

Die allgemeine Sozialberatung umfasst u.a. folgende Bereiche:

- Wohnen
- Orientierung
- Aus- und Weiterbildung
- Bildung
- Kindergarten/Schule
- Arbeit
- Recht
- Behörden
- Diskriminierung
- Gewalt
- Gesundheit

- Psychische Belastungen
- Soziales Umfeld
- Perspektivenabklärung

Die themen- oder zielgruppenspezifischen spezialisierten Beratungsangebote umfassen unter anderem:

- Wohnen
- Bildung
- Arbeit
- Frauen
- Jugend
- LGBTIQ
- Medizinische Beratung

Die Beratungsstellen bieten:

- Erste Abklärung des Beratungsbedarfs und Orientierungshilfe
- Mehrsprachige Beratung, bei Bedarf Unterstützung durch SprachmittlerInnen
- Unterstützung bei institutionellen und behördlichen Angelegenheiten
- Allgemeine Sozialberatungsstellen vermitteln bei Bedarf an spezialisierte Beratungsstellen oder an andere Angebote

Servicestelle

Die Servicestelle der Wiener Grundversorgung erbringt Leistungen der Grundversorgung für privat in Wien lebende oder in Wien aufhältige hilfs- und schutzbedürftige Menschen im Sinne der Grundversorgungsvereinbarung, die Grundversorgungsleistungen beziehen oder beantragen wollen.

Die Tätigkeit der Servicestelle ist mit eingehender Sozialberatung verbunden.

Ziele

- Erstberatung für Personen, die noch nicht in der Grundversorgung sind, betreffend Leistungen der Grundversorgung und Antragstellung
- Gewährleistung der auftragsgemäßen und ordnungsgemäßen Auszahlung und Ausgabe von Leistungen der Grundversorgung an hilfs- und schutzbedürftige Menschen im Sinne der Grundversorgungsvereinbarung, die in Wien privat gemeldet sind

Zielgruppe

- Personen, die Leistungen der Wiener Grundversorgung in Anspruch nehmen wollen
- Personen, die bereits Leistungen der Wiener Grundversorgung beziehen

Angebot der Servicestelle

- Prüfung der Anspruchsberechtigung in Bezug auf Leistungen der Wiener Grundversorgung
- Unterstützung bei der Antragstellung
- Organisation, Auszahlung und Ausgabe von Grundversorgungsleistungen für privat wohnende hilfs- und schutzbedürftige Menschen im Sinne der Grundversorgungsvereinbarung, wie etwa Mietzuschuss und Verpflegungsbeitrag
- Meldung von Wohnplatzsuchenden und Koordination bei Wohnplatzsuche in Zusammenarbeit mit dem Fördergeber (FSW)
- Einstellung der Leistungen bei Personen, bei denen die Voraussetzungen zum Bezug von Grundversorgungsleistungen nicht mehr gegeben sind

Ergänzendes Angebot der Servicestelle

- Akuthilfe in Notsituationen, etwa bei akuter Wohnungslosigkeit oder bei fehlender Krankenversicherung
- Schaffung einer Vorsprachemöglichkeit beim Fördergeber (FSW) für alle Personen, die Leistungen der Wiener Grundversorgung beziehen

Die Aufgaben der Servicestelle sind mit dem Fördergeber (FSW) detailliert vertraglich geregelt.

5.2. Qualitätsleitlinien Beratungsstellen

B01 Konzept

Beschreibung der Leitlinie

Für jede Beratungsstelle erstellt der Träger eine schriftliche Darstellung der Grundlagen und inhaltlichen Ausrichtungen des Leistungsangebotes (= Konzept), in dem folgende Punkte beschrieben sind:

- Kurzbeschreibung des Trägers, der Motivation, des Hintergrundes
- Allfällige mitfinanzierende und ausführende KooperationspartnerInnen
- Zeitlicher Rahmen (Dauer)
- Ausgangssituation, Problemstellung und Hintergrund
- Zielsetzungen
- Zielgruppendefinition und Ausschlusskriterien
- Beratungsangebot und Methoden zur Leistungserbringung
- Beschreibung vom Beratungsort, Ablauf der Leistungserbringung und geplante Zahl der Beratungsgespräche
- Warteraummanagement, Größe und Ausstattung des Warteraums
- Personalplan und Qualifikation der MitarbeiterInnen
- Maßnahmen unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Lebensrealitäten der hilfs- und schutzbedürftigen Menschen im Sinne der Grundversorgungsvereinbarung, entsprechend der Zielgruppe (z.B. Frauen, Männer, LGBTIQ)
- Maßnahmen zur Konflikt- und Gewaltprävention sowie Krisenintervention
- Maßnahmen zum Schutz der MitarbeiterInnen
- Maßnahmen der Qualitätssicherung

Die MitarbeiterInnen kennen die für sie relevanten Inhalte des Konzepts und arbeiten demgemäß. Neuen MitarbeiterInnen wird das Konzept bei der Einschulung nachweislich zur Kenntnis gebracht. Den KlientInnen werden die für sie relevanten Inhalte in verständlicher Form vermittelt. Das Konzept wird bei grundlegenden Veränderungen entsprechend adaptiert.

Ziele

- Klarstellung des Leistungsangebotes nach innen und außen
- Sicherstellung der Umsetzung der konzeptionellen Grundlagen in der Beratungsarbeit
- Einheitliches, planvolles, zielgerichtetes Arbeiten
- Reflexionsgrundlage für die Ausübung der Tätigkeit
- Sicherstellung von Transparenz und Überprüfbarkeit

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

- Für jede Beratungsstelle liegt ein schriftliches Konzept vor.
- Die MitarbeiterInnen kennen die für sie relevanten Teile des Konzepts.
- Der Träger überprüft die Einhaltung der konzeptgemäßen Arbeit.
- Den KlientInnen werden die für sie relevanten Inhalte in adäquater Form vermittelt.

B02 Infrastruktur und Ausstattung

Der Träger stellt bauliche und räumliche Gegebenheiten zur Verfügung und hält diese instand.

Ausstattung und Infrastruktur sind bedarfsgerecht auf das Leistungsangebot der Beratungsstelle abgestimmt.

Ziele

- Zurverfügungstellung und Erhaltung 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
- Barrierefreier Zugang zu den Beratungsleistungen

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

Bauliche Gegebenheiten:

- Entsprechende bauliche Eignung zur Nutzung als Beratungsstelle
- Einhaltung und laufende Überprüfung der geltenden feuer-, bau- und sanitätspolizeilichen Vorschriften
- Aufliegen von Sicherheitskonzepten (z.B. Brandschutz, Notfälle)
- Die baulichen und räumlichen Gegebenheiten entsprechen den Bestimmungen des ArbeitnehmerInnenschutzes.

Lage:

- Adäquate Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel

Ausstattung:

- Für vertrauliche Einzelgespräche stehen ausreichende geeignete Räumlichkeiten zur Verfügung.
- In gemeinschaftlich genutzten Sanitäreinrichtungen sind nach Geschlechtern getrennte und abschließbare, hygienisch einwandfreie Wasch- und WC-Anlagen einzurichten bzw. stehen zur Verfügung.
- Gut sichtbarer Aushang der Fluchtwege und Notrufnummern
- Wartebereich entsprechend dem Konzept

B03 Personalmanagement

Beschreibung der Leitlinie

Personalmanagement umfasst die Personalplanung, Personalentwicklung, Personalführung sowie Personalverwaltung.

Jeder Träger definiert Prozesse für die Inhalte und Abläufe des Personalmanagements.

Es werden individuelle Personalentwicklungsmaßnahmen für die MitarbeiterInnen festgelegt, beispielsweise Aus-, Fort- und Weiterbildungen, Feedbacksysteme etc.

Ziele

- Sicherstellung der Betreuungsleistung in der Einrichtung durch entsprechend geeignetes bzw. qualifiziertes Personal (SozialarbeiterInnen, SozialpädagogInnen, PsychologInnen etc.)
- Das Team der BeraterInnen verfügt über entsprechende berufliche Erfahrung mit der Zielgruppe, interkulturelle Kompetenz und Sprachkenntnisse.
- Klarheit über alle wesentlichen Aufgaben, Pflichten und Befugnisse, die der entsprechenden Stelle oder Funktion zugeordnet sind
- Klarheit über die Erwartungen des Trägers an die MitarbeiterInnen
- Verbesserung und Vertiefung der Qualifikationen und der Kompetenzen der MitarbeiterInnen

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

- 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 Fort- und Weiterbildung der MitarbeiterInnen.
- Für jede/n in der Beratung tätige/n Mitarbeiter/in wird ein Formblatt „Qualifikation der Mitarbeiter/in“ angelegt, das folgende Informationen enthält:
 - Name, Funktion, Aufgabenbereich
 - Formale Qualifikation
 - Bisherige berufliche Erfahrung
 - Stundenausmaß pro Woche
 - Allfällige zielgruppenspezifische Fachkenntnisse
 - Sprachkenntnisse

Die Formblätter sind dem Fördergeber (FSW) auf Verlangen zur Einsicht vorzulegen. Bei personellen Änderungen sind diese Formblätter zu aktualisieren und ist der Fördergeber (FSW) über die Aktualisierungen zu informieren.

- Die Prozessbeschreibungen sind den MitarbeiterInnen zur Kenntnis gebracht worden und liegen in der Einrichtung schriftlich auf.
- Die MitarbeiterInnen nehmen an Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen teil.

- Angelehnt an Organigramm und Konzept gibt es schriftliche Stellenbeschreibungen und Anforderungsprofile, die den MitarbeiterInnen zur Kenntnis gebracht werden. Diese sind aktuell und liegen in der Einrichtung auf.
- Die Stellenbeschreibung und das Anforderungsprofil beinhalten die Bezeichnung der Stelle und der Funktion, die Aufgaben, die Einbindung in die Organisationsstruktur, den Verantwortungsbereich sowie Angaben zur Ausbildung, Praxiserfahrung, fachlichen, persönlichen und sozialen Kompetenz.
- Die Einschulung wird in einem angemessenen Zeitraum absolviert.
- Ein strukturiertes Feedback zwischen MitarbeiterInnen und Vorgesetzten findet regelmäßig statt.
- In der Beratung tätige Personen (ausgenommen SprachmittlerInnen) stehen in einem echten Dienstverhältnis mit dem Träger und sind in den Betrieb integriert.

B04 Freiwilligenmanagement

Beschreibung der Leitlinie

Freiwilligenarbeit schafft einen gesellschaftlichen Mehrwert. Qualitativ hochwertige Freiwilligenarbeit wird in der Wiener Flüchtlingshilfe als Ergänzung und Unterstützung zur hauptamtlichen Tätigkeit verstanden.

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

Eine Beratungsstelle, die Freiwilligenarbeit fördert, stellt deren Einsatz in ihrem Konzept dar. Die Bedingungen für die Aufnahme und Beendigung, die Einschulung und Begleitung der Freiwilligen sowie die Tätigkeitsbeschreibungen sind beim Träger verschriftlicht. Ebenso werden die Einbindung in die Beratungsstelle, die Koordination der Freiwilligen, die Verschwiegenheitspflicht, Möglichkeiten zur Weiterbildung, Intervention und/oder Supervision sowie Sicherheits- und Hygieneanforderungen beschrieben.

Freiwillige MitarbeiterInnen sind über relevante Konzeptinhalte und ihre Aufgaben informiert.

Ziele

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

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

- Der Einsatz von freiwilligen MitarbeiterInnen ist im Konzept der Beratungsstelle beschrieben.
- Die Rahmenbedingungen der Freiwilligenarbeit liegen in schriftlicher Form vor und sind den freiwilligen MitarbeiterInnen bekannt.
- Eine schriftliche Vereinbarung über die Tätigkeit mit der/dem freiwilligen MitarbeiterIn liegt vor.
- Eine Datenschutzerklärung liegt vor.
- Beim Träger ist eine versicherungsrechtliche Vorsorge (Haftpflicht, Unfall) für den Einsatz freiwilliger MitarbeiterInnen gegeben.
- Der Träger oder Beratungsstelle stellt entsprechende Ansprechpersonen für freiwillige MitarbeiterInnen zur Verfügung.
- Die Anerkennung der freiwilligen Arbeit durch den Träger ist strukturiert (z.B. Darstellung im Jahresbericht, Teilnahme an Teamveranstaltungen, Bestätigung der freiwilligen Tätigkeit).

B05 Interne Kommunikation

Beschreibung der Leitlinie

Information und Kommunikation sind wesentliche Elemente der Steuerung und Qualitätssicherung einer Organisation. Durch den Träger bzw. die Beratungsstelle 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 ihren jeweiligen Organisationseinheiten.

Sie beinhaltet klientInnenrelevante und einrichtungsrelevante Informationen, die für den Arbeitsalltag und die Arbeitsabläufe erforderlich sind. Dazu zählen z.B. Teambesprechungen, E-Mails, Fallbesprechungen oder Supervision.

Diese strukturierte Kommunikation findet regelmäßig statt, und ihre Rahmenbedingungen sind schriftlich festgelegt.

Ziele

- Sicherung des Informationsaustausches zwischen MitarbeiterInnen, Vorgesetzten und Organisationseinheiten
- Förderung einer Kommunikationsbasis, um ein effektives und effizientes Arbeiten zu ermöglichen
- Partizipation der MitarbeiterInnen
- Entwicklung und Gewährleistung eines gemeinsamen Verständnisses über die Ziele und Inhalte der Arbeit

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

- Die Grundstruktur der Kommunikationsforen (z.B. Inhalte, TeilnehmerInnen und die Frequenz) ist von dem Träger bzw. der Leitung der Beratungsstelle festgelegt.
- Kommunikationsforen werden in geeigneter Form dokumentiert.
- Die Kommunikationsforen finden innerhalb der Arbeitszeit statt.

Der Träger stellt Supervision zur Verfügung. Die Arbeitszeitanrechnung, Grenzen der Kostenübernahme und die Auswahl der SupervisorInnen sind vom Träger festgelegt.

B06 Maßnahmen zur Qualitätssicherung

Beschreibung der Leitlinie

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

- Planen: Festlegung der Qualitätsziele für die Leistung der Einrichtung sowie 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 Träger und Beratungsstellen geben Maßnahmen zur Qualitätssicherung vor, die sich auf die gesamte Dienstleistung beziehen. Darunter werden alle geplanten Initiativen zusammengefasst, die einer Qualitätsfestlegung, Qualitätsüberprüfung, Qualitätsweiterentwicklung und der Fehlervermeidung dienen, wie insbesondere:

- Visions- und Leitbildarbeit
- Konzept der Beratungsstelle
- Personalmanagement
- Einschulungshandbücher
- Prozessbeschreibungen
- Regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung der Prozessbeschreibungen, Handbücher etc.
- Beschwerdemanagement

Die Maßnahmen orientieren sich an anerkannten Qualitätssicherungsmethoden.

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 in Grundzügen Bescheid.

Ziele

- Einhaltung der definierten Beschaffenheit und Qualität der Leistung
- Bereitstellung der notwendigen Ressourcen für eine qualitätsorientierte Arbeit
- Zielorientierter Einsatz der Ressourcen
- Sicherstellung bzw. Erhöhung der Effektivität und Effizienz des Trägers und der Beratungsstellen
- Laufende Adaptierung der Qualität

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

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

B07 Erstkontakt und Beratungsprozess

Beschreibung der Leitlinie

Die Beratungsstellen bieten einen niederschweligen Zugang zum Erstkontakt. Bei diesem werden die Zuständigkeit, Anliegen und Hilfsmöglichkeiten abgeklärt. Bei Bedarf werden Folgetermine vereinbart oder andere Angebote vermittelt. Im Zuge des Erstkontaktes kann auch eine Beratung stattfinden.

Es wird darauf geachtet, dass die Beratung in gut verständlicher Form stattfindet, bei Bedarf mit Unterstützung von SprachmittlerInnen. Die Anliegen, die gesetzten Maßnahmen und getroffene Vereinbarungen werden dokumentiert. Die Inanspruchnahme einer Beratungstätigkeit wird seitens der KlientInnen bei jedem Termin durch Unterschrift bestätigt.

Die Beratungstätigkeit ist beispielsweise bei Erreichen der vereinbarten Beratungsziele oder nach Entlassung der KlientInnen aus der Grundversorgung beendet. Bei der Dokumentation werden die Vorgaben des Fördergebers (FSW) eingehalten.

Ziele

- Übereinstimmung des Beratungsangebots mit dem individuellen Bedarf der KlientInnen
- Klarheit und Transparenz von Inhalten der Beratung für KlientInnen und beteiligte MitarbeiterInnen
- Ressourcenorientierte Beratung

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

- Der Ablauf des Beratungsprozesses ist im Konzept schriftlich festgelegt und liegt für alle beteiligten MitarbeiterInnen in aktueller Form vor.
- Sofern erforderlich liegt eine Einwilligungserklärung der KlientInnen zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten vor.
- Bei Bedarf wird eine individuelle Beratungsvereinbarung mit den KlientInnen abgeschlossen.

Bei einer einseitigen Beendigung der Beratungstätigkeit durch die Beratungsstelle werden die Gründe dafür schriftlich festgehalten und den KlientInnen auf Verlangen übermittelt.

B08 Dokumentation

Beschreibung der Leitlinie

Unter Dokumentation versteht man die Nutzbarmachung von Informationen zur weiteren Verwendung. Sie unterstützt die Kontinuität und Qualität der Beratung sowie der Planung und Evaluierung des Angebots. Die Dokumentation soll objektiv und sachlich sein.

Bei der Dokumentation ist auf Vollständigkeit zu achten. Vorgaben zur Dokumentation sind vom Fördergeber (FSW) und dem Träger definiert. Die Dokumentation ist übersichtlich, strukturiert und nachvollziehbar zu führen. Änderungen im Dokumentationsverlauf müssen dargestellt werden.

Ziele

- Grundlage zur Qualitätssicherung
- Transparenz in Bezug auf das Leistungsangebot sowie die erbrachten Leistungen
- Systematische Erfassung von relevanten personenbezogenen Daten der KlientInnen
- Nachvollziehbarkeit von Betreuungsprozessen, Vereinbarungen und wichtigen Entscheidungen
- Absicherung und Schutz der MitarbeiterInnen durch Überprüfbarkeit ihrer Tätigkeit
- Bereitstellung von Datenmaterial für Steuerung und Angebotsplanung
- Effizienz und Kostentransparenz

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

- In der Beratungsstelle gibt es Vorgaben, welche Inhalte wie zu dokumentieren sind.
- Den MitarbeiterInnen werden die Dokumentationsvorgaben und der Umgang mit den personenbezogenen Daten nachweislich zur Kenntnis gebracht.
- Die klientInnenbezogene Verlaufsdocumentation ist nachvollziehbar, zeitlich schlüssig, aktuell, vollständig und in respektvoller Sprache verfasst. Sie beruht auf Fakten, ist mit Datum (Tag/Monat/Jahr) versehen und einem/einer MitarbeiterIn zuordenbar.
- KlientInnen sind nachweislich über ihr Recht auf Einsichtnahme in die Dokumentation informiert.
- Sofern erforderlich liegt eine Einwilligungserklärung der KlientInnen zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten liegt vor.
- Die Aufbewahrungsfristen der erhobenen Daten sind, sofern dafür keine gesetzlichen Pflichten bestehen, von dem Träger und/oder dem Fördergeber (FSW) definiert.

B09 Zusammenarbeit mit externen Stellen

Beschreibung der Leitlinie

Die vielfältigen Aspekte der Wiener Flüchtlingshilfe erfordern Kooperation und Vernetzung der beteiligten Stellen und Personen.

Die Zusammenarbeit mit externen Stellen ist insbesondere auch wichtig, um KlientInnen unterschiedliche und nachhaltige Unterstützungsangebote zukommen zu lassen.

Wenn zur Abklärung erforderlich, wird insbesondere mit folgenden Stellen kooperiert:

- Einrichtungen und Beratungsstellen sowie Organisationseinheiten, die im Rahmen der Wiener Flüchtlingshilfe tätig sind
- Behörden und Dienststellen
- Interessenvertretungen
- Bildungseinrichtungen
- Sonstige Beratungsstellen
- Sonstige soziale Einrichtungen
- Gesundheitseinrichtungen
- Konsiliar- und Liaisondienste

Ziele

- Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen Betreuung durch Vernetzung untereinander (Wissenstransfer und Informationsaustausch)
- Unterstützung der KlientInnen durch Vermittlung ergänzender Angebote
- Erweiterung der Handlungskompetenz und Perspektivenerweiterung für MitarbeiterInnen und KlientInnen

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

- Mit Beratungsbeginn werden die KlientInnen über den Umgang der Beratungsstelle mit personenbezogenen Daten und über die Zusammenarbeit mit externen Stellen informiert.
- Eine Einwilligungserklärung oder der Auftrag der KlientInnen für den Datenaustausch und die Kooperation mit anderen Stellen liegt vor.
- Mit anderen Stellen werden nur für die Zielerreichung relevante Daten ausgetauscht.
- Über klientInnenbezogene Kontakte zu anderen Stellen gibt es eine schriftliche Dokumentation.

Bei Nichtvorliegen der Einwilligung der KlientInnen wird nur dann in Kooperation getreten, wenn dies datenschutzkonform zur Wahrung lebenswichtiger Interessen der betroffenen Person oder einer anderen natürlichen Person erfolgt.

B10 Beschwerdemanagement

Beschreibung der Leitlinie

Beschwerden bzw. Verbesserungsvorschläge, die im Zusammenhang mit Grundversorgungsleistungen stehen, können von KlientInnen, Vertrauenspersonen und gesetzlichen VertreterInnen eingebracht werden. Die Bearbeitung erfolgt in einem definierten Zeitraum.

Ziele

- Die Möglichkeit, Beschwerden vorzubringen, ist sichergestellt.
- Jede Beschwerde wird in angemessener Zeit bearbeitet.
- Evaluierungen von Beschwerden werden im Qualitätsmanagement herangezogen.

Kriterien zur Erfüllung der Leitlinie

- Vom Träger ist schriftlich festgelegt, was als Beschwerde angesehen wird und wie die Bearbeitung erfolgen soll (Ablauf und Dokumentation).
- Die MitarbeiterInnen sind informiert, dass Beschwerden getätigt werden können und diese der Entwicklung des Trägers dienen können.
- KlientInnen werden in geeigneter Art darüber informiert, wo und bei wem, sowohl intern und als auch außerhalb des Trägers, Beschwerden eingebracht werden können.
- BeschwerdeführerInnen werden informiert, bis wann eine Bearbeitung erfolgen wird, und erhalten auf Anfrage Auskunft über den aktuellen Status der Bearbeitung.

6. Glossar – Begriffsdefinitionen

Anerkennungsbeitrag

Der Anerkennungsbeitrag ist jener Geldbetrag, den Menschen in der Grundversorgung für gemeinnützige Tätigkeiten verdienen dürfen, ohne dass die GVS-Leistungen eingeschränkt werden.

Audit

Unter einem Audit wird die Begehung einer Einrichtung durch den Fördergeber (FSW) verstanden, in dessen Rahmen die Einhaltung der Qualitätsleitlinien geprüft wird.

Asylberechtigte innerhalb der 4-Monatsfrist

Asylberechtigte innerhalb der 4-Monatsfrist sind Personen in einer Übergangsphase zwischen rechtskräftiger Asylenerkennung und Entlassung aus der Grundversorgung. Während dieser Übergangszeit können noch Grundversorgungsleistungen in Anspruch genommen werden, sofern die Voraussetzungen gemäß Grundversorgungsvereinbarung erfüllt sind.

Begleitung

Meint zum einen die physische Begleitung zu Ämtern, ÄrztInnen, Behörden etc. sowie die Begleitung in einem Beratungsprozess in Sinne einer inhaltlichen und fachlichen Unterstützung.

Empowerment

In der sozialen Arbeit stellt das Konzept des Empowerments eine Ausrichtung auf die Potenziale und Ressourcen der Menschen ins Zentrum. Im Vordergrund dieses Ansatzes steht die Stärkung vorhandener Potenziale und die Ermutigung zum Ausbau.

Erhöhter Betreuungsbedarf (EBB)

Das Leistungsangebot „Erhöhter Betreuungsbedarf“ kann Personen in der Grundversorgung aufgrund physischer und/oder psychischer Beeinträchtigung vom Fördergeber (FSW) zuerkannt werden. Die Wohneinrichtung erhält für diese Personengruppe einen höheren Tagsatz und bietet eine entsprechend der Beeinträchtigung intensivere Betreuung und adäquate Rahmenbedingungen.

KlientIn

Als KlientInnen werden hilfs- und schutzbedürftige Menschen im Sinne der Grundversorgungsvereinbarung bezeichnet, die eine Leistung der Wiener Flüchtlingshilfe in Anspruch nehmen. Der Begriff wurde aufgrund der spezifischen Gegebenheit im Bereich der Flüchtlingshilfe bewusst gewählt, wenngleich beim Fonds Soziales Wien für

LeistungsbezieherInnen üblicherweise das Wording „KundInnen“ verwendet wird – da dieser Begriff eine Wahlfreiheit impliziert, die im Bereich der Flüchtlingshilfe kaum gegeben ist, wird in diesen Leitlinien einheitlich der Begriff „KlientInnen“ eingesetzt.

KooperationspartnerIn

Unter KooperationspartnerInnen sind durch Vereinbarung gebundene Partnerorganisationen/-einrichtungen des Trägers zu verstehen.

Kriterien

Anhand der in den einzelnen Qualitätsleitlinien angeführten Kriterien wird in den Audits die Erfüllung der Qualitätsleitlinien gemessen. Kann der Träger nachweisen, dass sie den geforderten Kriterien entspricht, so gilt die Qualitätsleitlinie als erfüllt.

LGBTIQ

LGBTIQ ist eine aus dem englischen Sprachraum kommende Abkürzung für Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, Intersexual and Queer.

Mobil betreutes Wohnen

Das ist eine organisierte Wohnform im Rahmen der Grundversorgung. Familien oder kleine Personengruppen wohnen dabei in einzelnen Wohnungen und werden durch ein mobiles Team betreut.

Perspektivenabklärung

Im Rahmen einer Perspektivenabklärung werden die verschiedenen Möglichkeiten eines selbstbestimmten Lebens beleuchtet. Dazu gehört auch die Rückkehrberatung.

Servicestelle

Die Servicestelle der Wiener Grundversorgung erbringt Leistungen der Grundversorgung insbesondere für privat in Wien lebende oder in Wien aufhältige hilfs- und schutzbedürftige Menschen im Sinne der Grundversorgungsvereinbarung, die Grundversorgungsleistungen beziehen oder beantragen wollen. Es werden auch Leistungen für organisiert wohnende Personen in Grundversorgung angeboten.

SprachmittlerIn

Ein/e SprachmittlerIn ist eine Person, die Übersetzungen vornimmt, dazu aber nicht notwendigerweise behördlich autorisiert ist und keine einschlägige Ausbildung vorweisen muss.

Tarifkalkulationsmodell (TKM)

Das Tarifkalkulationsmodell (TKM) ist eine Kalkulationsvorlage im Excel-Format, in der alle Kosten für den Betrieb der Einrichtung übersichtlich und transparent dargestellt werden. Aus dem TKM errechnet sich die Förderung von Leistungen in Form von Tagsätzen und/oder Pauschalen (Die Höchstsätze sind in der jeweils geltenden Fassung der Grundversorgungsvereinbarung geregelt). Grundlage des Modells ist das Prinzip der Vollkostendeckung unter Beachtung einer angemessenen Leistungserbringung, einer angemessenen Wirtschaftlichkeit, Funktionalität und Qualität.

Träger

Als Träger werden alle Organisationen bezeichnet, die im Rahmen der Wiener Flüchtlingshilfe tätig sind.

Wiener Flüchtlingshilfe

Die Wiener Flüchtlingshilfe umfasst alle Träger, Initiativen und Fördergeber, die im Rahmen der Grundversorgungsvereinbarung und des Programms „Integration ab Tag 1“ zusammenarbeiten.

Die Abteilung „Wiener Flüchtlingshilfe“ im FSW steuert, organisiert und fördert die Angebote der Wiener Grundversorgung für hilfs- und schutzbedürftige Menschen im Sinne der Grundversorgungsvereinbarung sowie die Angebote des Programms „Integration ab Tag 1“.

Wohneinheit

Unter Wohneinheit ist ein baulich getrennter, vom übrigen Bereich abgeschlossener, absperrbarer Wohnbereich mit Fließwasser („mehr als Zimmer, weniger als Wohnung“) zu verstehen.

Wohneinrichtung

Unter Wohneinrichtung ist eine Einrichtung zu verstehen, die im Rahmen der Grundversorgung hilfs- und schutzbedürftigen Menschen im Sinne der Grundversorgungsvereinbarung Unterbringung in organisierter Form bietet. Unter diesen Begriff fallen auch Angebote im Rahmen von „Mobil betreutem Wohnen“.

IMPRESSUM

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.



