

# Soziale Sicherheit als zentrales Wirkungsziel

IFIP-Jahrestagung, 12. Juni 2014  
TU Wien

# Der Fonds Soziales Wien - FSW ...

- wurde 2004 gegründet
- ist gesetzlich verankerter Wiener Sozialhilfeträger in den Bereichen:
  - ✓ Pflege und Betreuung
  - ✓ Behindertenarbeit
  - ✓ Wohnungslosehilfe
- **Zahlen (pro Jahr):**
  - ca. 100.000 KundInnen
  - ca. 170 anerkannte Partnerorganisationen
  - ca. 230.000 Anrufe am KundInnentelefon
  - ca. 80.000 m<sup>2</sup> Nutzfläche an 52 Standorten

## Operative Dienstleister

**(SCHULDNER BERATUNG)** Schuldnerberatung  
Wien gemeinnützige GmbH

**(PFLEGE- UND BETREUUNGSDIENSTE)** FSW-Wiener Pflege- und  
Betreuungsdienste GmbH

**(TAGESZENTRUM FÜR SENIENMENSCHEN)** Tageszentren für  
Seniorinnen und Senioren

**(MOBILE HAUSKRANKENPFLEGE)** Mobile  
Hauskrankenpflege

**(wieder wohnen)** "wieder wohnen"  
Betreute Unterkünfte für  
wohnungslose Menschen  
gemeinnützige GmbH

**(FSW LGM)** FSW-LGM GmbH

**AUS- UND WEITERBILDUNGS- ZENTRUM**  
AWZ Soziales Wien GmbH

## Fachbereiche

### Pflege und Betreuung

### Behindertenarbeit, Mobilität & Beratung

- Beschäftigung & Tagesstruktur
- Bildung, Beratung & Assistenz
- Mobilität & Transportdienste

### Betreutes Wohnen

- Grundversorgung für hilfs- und schutzbedürftige Fremde
- Wiener Wohnungslosenhilfe
- Wohnen für Menschen mit Behinderung

## KundInnenservice

Beratungszentrum  
Pflege und Betreuung

Beratungszentrum  
Behindertenhilfe

Beratungszentrum  
Wohnungslosenhilfe

### Kostenbeitragsverrechnung

## Stabsstellen

Finanzmanagement  
Buchhaltung  
Controlling  
Berichtswesen & Entwicklung

Richtlinien, Kommunikation, Facility  
Recht  
Unternehmenskommunikation  
Facility-Management  
Medizinische Angelegenheiten & ArbeitnehmerInnenschutz

Personal, Entwicklung, IT  
Personalmanagement  
Personalentwicklung  
Unternehmensorganisation  
IT-Management

Interne Revision

## Der FSW ist das Instrument der Stadt Wien

- zur Umsetzung der Wiener Sozialpolitik zur Erfüllung des sozialen Hilfe- und Betreuungsauftrages in den genannten Bereichen

## Der Auftrag des FSW

- Planung, Steuerung, Qualitätssicherung der sozialen Dienstleistungen
- Finanzierung von sozialen Leistungen und sozialen Einrichtungen
- Finanz-, Leistungsdokumentation
- Wirkungsnachweis

# Oberstes Wirkungsziel des FSW

## Soziale Sicherheit

### Leitgedanken

- Seit Gründung des FSW ist unser oberstes Ziel, **soziale Sicherheit** für alle Wienerinnen und Wiener erlebbar zu machen.
- Wir entwickeln und bieten wirkungsvolle Dienstleistungen für die nachhaltig gute **Lebensqualität** der Menschen in unserer Stadt.
- **Menschlichkeit und Innovationskraft** bestimmen dabei unser Denken und Tun.

# Zwei zentrale Themen im Zusammenhang mit **sozialer Sicherheit**:

→ **Verteilungsgerechtigkeit**  
(gerechtigkeitspsychologische Aspekte)



→ **Wirkungsorientierung**



# Verteilungsgerechtigkeit



## Der FSW fördert

- die Menschen in Wien persönlich und
- anerkannte Einrichtungen nach den Förderrichtlinien des FSW.

**Was ist eine „sozial gerechte“ Verteilung?**

**Was ist eine „gerechte“ Fördermittelvergabe?**



## Sozialpolitik

Normative Bedarfsdefinition



## Fachbereich

Planung der Bedarfsdeckung

# Zentrales Wirkungsziel: Soziale Sicherheit



## KundInnen-service

Überprüfung der Bedarfsdeckung

System Management

# Wirkungskoalition

Wirkungen

Qualitäts-  
Management

Case Management

Wirkungen



## anerkannte Einrichtungen

Leistungserbringung

Wirkungen



## KundInnen

Leistungsnutzung

externe Faktoren

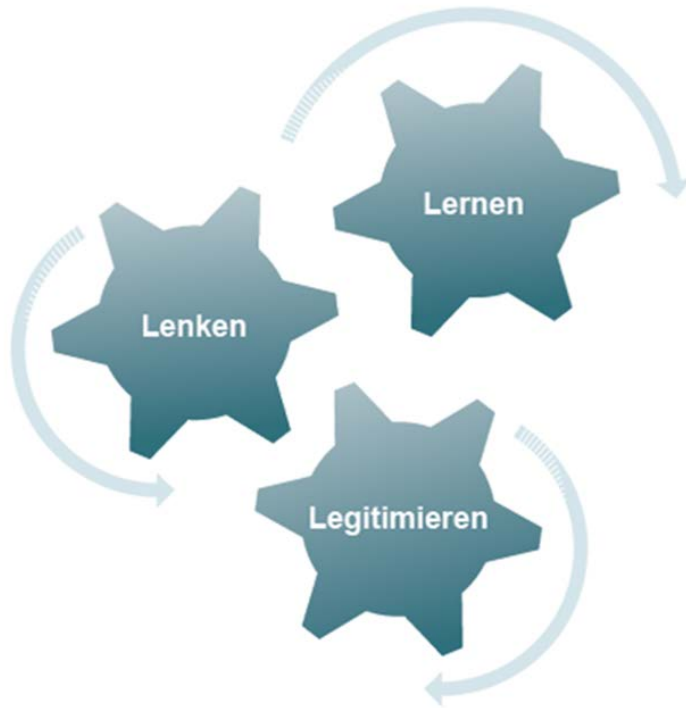


# Wirkungsorientierung



## Der FSW bewirkt **soziale Sicherheit**

→ weil er mit wirkungsvollen Dienstleistungen die Lebensqualität von Menschen in Wien nachhaltig sicherstellt.



**(laufendes) Lernen:**  
**Was bewirkt „soziale Sicherheit“  
und „Lebensqualität“?**

**Lenken:**  
**Was ist „steuerungsrelevant“?**

**Legitimieren:**  
**Wie kann nachgewiesen werden,  
dass es wirkt?**

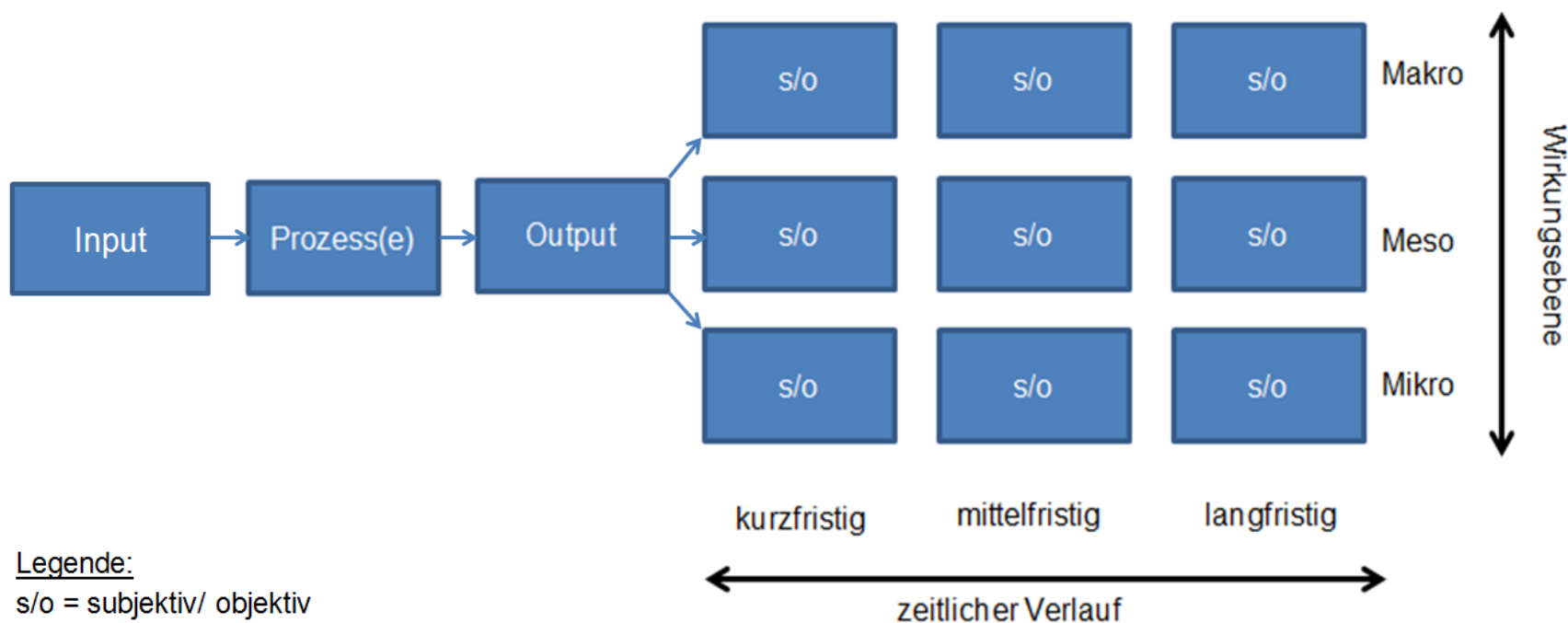
# Wirkungsorientierung



## Lernen – Lenken - Legitimieren

- Ausdifferenzierung der Ergebnisqualität: explizite Definitionen von **Wirkungszielen**
- Strategisches und operatives **Wirkungscontrolling**
- **Wirkungsorientierte Steuerung**
- ✓ zur kontinuierlichen Überprüfung der erzielten Wirkungen
- ✓ für laufende Anpassungen an Veränderungen bei den Anspruchsgruppen und in der Umwelt; z.B.:
  - Bedarfslagen und Erwartungen der KundInnen
  - laufende Weiterentwicklung des Fachwissens
  - steigender Legitimationsdruck

# Definition der **Wirkungsziele** entsprechend der **Outcome-Ebene**



Legende:

s/o = subjektiv/ objektiv

# Persönlicher Entwicklungsplan: individuelle Bedarfslage > **Wirkungsziele** > Leistungen

Integritätsdimension 1	
A Physisch/Psychische Integrität	
Gesundheit, Krankheit	
A1	Physische Gesundheit
A2	Psychische Gesundheit
A2.1	Traumatisierende Erfahrungen
A2.1.1	vermutet aufgrund Wahrnehmung
A2.1.2	diagnostiziert
A2.1.3	in Behandlung
A2.2	Verhaltensauffälligkeiten
A2.2.1	vermutet aufgrund Wahrnehmung
A2.2.2	diagnostiziert
A2.2.3	in Behandlung
A2.3	Dementieller Formenkreis
A2.3.1	vermutet aufgrund Wahrnehmung
A2.3.2	diagnostiziert
A2.3.3	in Behandlung
A2.4	Sucht und Abhängigkeit
A2.4.1	vermutet aufgrund Wahrnehmung
A2.4.2	diagnostiziert
A2.4.3	in Behandlung
A2.4.4	substanzgebunden
A2.4.5	verhaltensbezogen
A2.5	Selbstschädigung und Suizidgefährdung
A2.6	Psychische Erkrankung
A2.6.1	vermutet aufgrund Wahrnehmung
A2.6.2	diagnostiziert
A2.6.3	in Behandlung
A2.7	Motivation / Kooperation
A3	Selbstsorge
A3.1	Nahrung
A3.2	Hygiene
A4	Behinderung
A4.1	intellektuelle Behinderung
A4.2	Körperliche Behinderung
A4.3	Sehbehinderungen
A4.4	Sprachbehinderungen
A4.5	Hörbehinderung

Integritätsdimension 2	
B Materielle/ Rechtliche Integrität	
Arbeit, Geld, Finanzen, Recht	
B1	Materielle Absicherung
B1.1	Finanzielle Gebarung
B1.2	Schulden
B1.3	soziale Absicherung
B1.3.1	Sozialversicherung
B1.3.2	Grundsicherung
B1.3.3	Einkommen
B2	Arbeit, Beschäftigung
B2.1	Arbeits- und Beschäftigungssituation
B2.1.1	Prekäre und belastende Arbeitssituation
B2.1.2	Tagesstrukturierende Beschäftigung
B2.2	Integration in Arbeitsmarkt/ Beschäftigung
B2.2.1	Arbeitslosigkeit
B2.2.2	Behinderung und Qualifikation
B2.2.3	Berufsqualifizierung und Ausbildung
B2.2.4	Arbeitsfähigkeit
B3	Rechtliche Aspekte
B3.1	Behördliche Angelegenheiten
B3.1.1	Behördliche Auflagen
B3.2	Exekutive und Justiz
B3.2.1	Polizei
B3.2.2	Gericht
B3.2.3	Delinquenz/ Haft/ Bewährung
B3.3	Selbstbestimmung und Geschäftsfähigkeit

Integritätsdimension 3	
C Lebensräumliche Integrität	
Wohnen	
C1	Wohnraum
C1.1	Zustand
C1.2	Ausstattung
C1.3	Haushaltsorganisation
C1.4	Haustiere
C2	Wohnungs- /Obdach-Status
C2.1	Obdachlosigkeit (vgl. Ethos-Kategorie 1,2)
C2.1.1	drohend
C2.1.2	akut
C2.1.3	Verfestigt
C2.2	Wohnungslosigkeit (vgl. Ethos-Kategorie 3-7)
C2.2.1	drohend
C2.2.2	akut
C2.2.3	Verfestigt
C2.3	ungesicherte Wohnsituation (vgl. Ethos 8-10)
C2.4	inadäquate Wohnsituation (vgl. Ethos 11-13)
C3	Wohn- und (Miet-)Kontraktfähigkeit
C4	Wohnbetreuung
C4.1	Teilbetreutes Wohnen
C4.2	Vollbetreutes Wohnen

Integritätsdimension 4	
D Soziokulturelle Integrität	
Soziales Umfeld, Kontakte, Beziehungen	
D1	Lebensweltliche und familiäre Beziehungen
D1.1	Konflikte
D1.2	Gewalt
D1.3	Tragfähigkeit sozialer Beziehungen
D1.3.1	Trennungssituationen
D1.3.2	Phasen der Bedürftigkeit
D1.4	Lebensweltliche Einbindung/ Integration
D2	Pflege, Betreuung, Versorgung zu Hause
D2.1	Abstimmung formales/ informelles Ressourcensystem
D2.2	Pflegende/ betreuende/ versorgende Angehörige
D3	Gesellschaftliche Teilhabe
D3.1	Mobilität
D3.2	Kommunikation /Interaktion
D3.2.1	mangelnde Deutsch-Kenntnisse vor Migrationshintergrund
D3.2.2	Artikulations-/ sprachliche Anschlussfähigkeit
D3.2.3	Transkulturelle Verständigung
D3.3	Zugänge Sozial-/ Gesundheitssystem
D3.4	Diversity
D3.4.1	Soziale Attribute
D3.4.2	Gender
D3.4.3	ethnische bzw. Minderheiten-Zugehörigkeit
D3.5	Selbst-/Fremd-wahrnehmung
D3.5.1	Wahrnehmungsdivergenzen
D3.5.2	Wissen und Informationsstand
D3.5.3	Rollenadäquates Handeln
D3.6	Tagesstruktur
D3.7	Teilhabe am soziokulturellen Leben
D4	Rituale: Tod und Sterben, Trauerarbeit

# Wirkungsorientierung



# „Die Wirkungscoalition wirkt“

## KundInnenbefragung zur mobilen Pflege 2012

95%

sind mit der mobilen Pflege und Betreuung sehr zufrieden bzw. eher zufrieden.



94%

finden, dass die mobile Pflege und Betreuung in Wien einen guten Ruf hat.



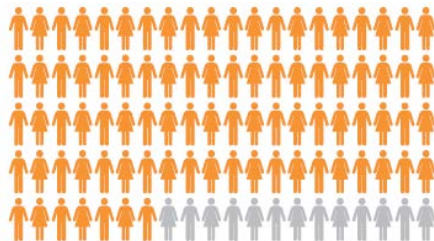
94%

würden ihr Pflege- und Betreuungsunternehmen weiterempfehlen.



87%

finden, dass die Höhe des Kostenbeitrags fair und angemessen ist.



85%

geben an, dass sich ihr Wohlbefinden durch die Pflege und Betreuung verbessert hat.



61%

geben an, dass durch die mobile Pflege und Betreuung ein Krankenhausaufenthalt vermieden werden konnte.

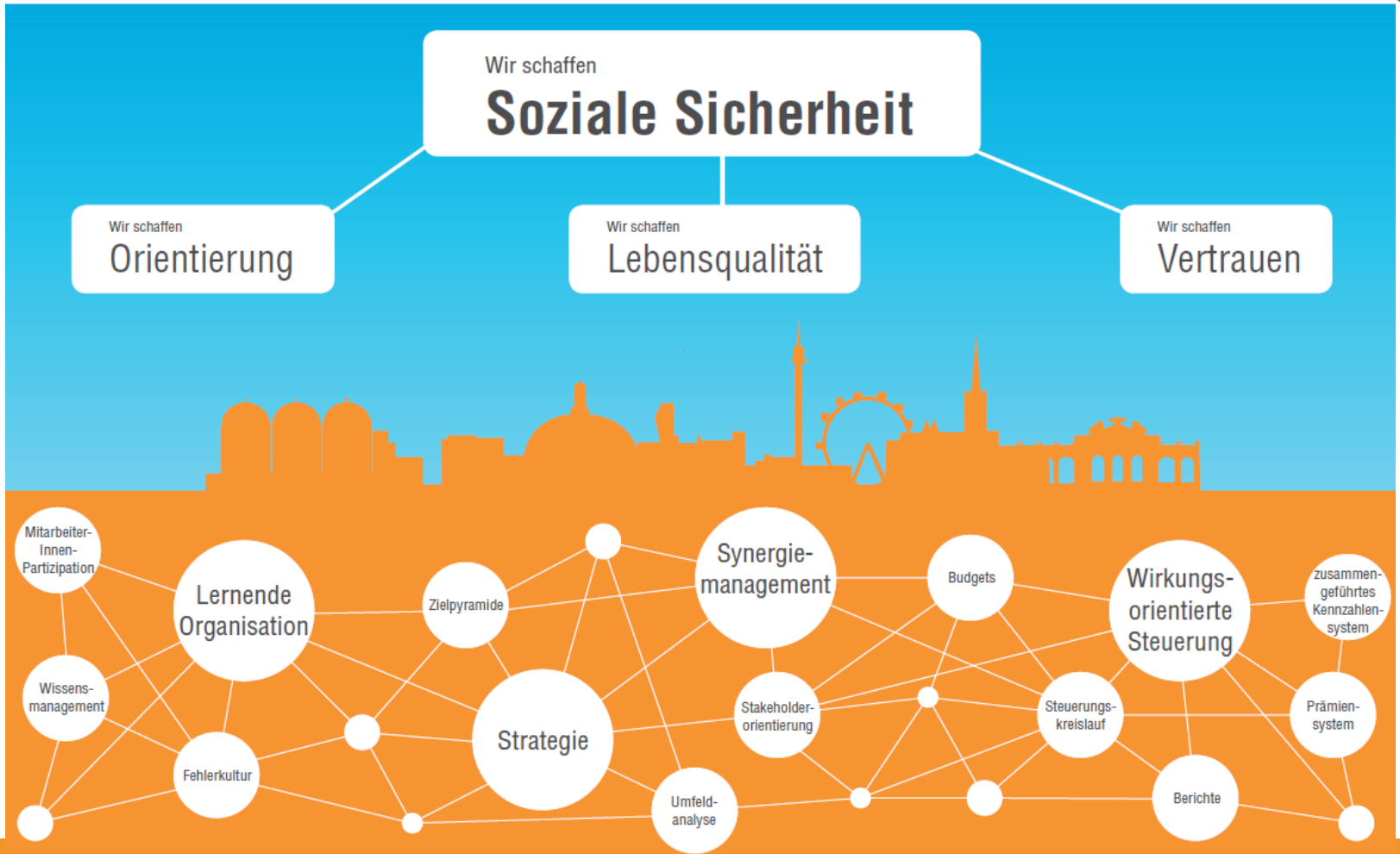


# Wirkungsorientierung



- stufenweiser Aufbau des strategischen Wirkungscontrollings und der wirkungsorientierten Steuerung
- die Abstraktionsebene für die Erhebungsinstrumente und Kennzahlen passend zu den Informationsempfängern wählen
- Vereinheitlichung der sozialen Dienstleistungen: explizite Definition von Wirkungszielen als Basis des Wirkungscontrollings

# Wirkungsorientierung





# Herausforderungen

- Die Komplexität begrenzen & alles Relevante beachten
- gleiche Bilder, Modelle und Begriffe entwickeln
- aussagekräftige, für die wirkungsorientierte Steuerung geeignete Kennzahlen
- zeitliche und inhaltliche Abhängigkeiten optimal gestalten
- Leben im Alltag = nachhaltige Implementierung

# Abstimmung mit den operativen Dienstleistern

- Es geht um Wirkungskoalitionen
- Es braucht einheitliche Bilder und Modelle; sowohl innerhalb des FSW als auch innerhalb der Trägerlandschaft
- Erfahrungen, empirische Daten etc. zusammenführen und so laufend zu neuen Erkenntnissen gelangen und umsetzen

# Um „Kurs in Richtung beabsichtigter Wirkungen“ zu halten...



... bedarf es einer kontinuierlichen Beobachtung steuerungsrelevanter Einflussfaktoren und entsprechender Korrekturen.

Pflege &  
Betreuung

Leben mit  
Behinderung

Kostenlose  
Information

☎ 01 24 5 24  
täglich 8:00 – 20:00 Uhr

*Wir sind da, um für Sie da zu sein.*

