FONDS SOZIALES WIEN

Für die Stadt Wien

# Leitfaden zur Anerkennung für extramurale Pflege und Betreuung

04/2023, V3.0

**Einleitung** **4**

**1. ORGANISATIONSSTRUKTUR UND PERSONELLE AUSSTATTUNG** **5**

**1.1. Rechtsform, Sitz der Firma, Geschäftsführung, Vertretung nach außen, Zeichnungsberechtigung** **5**
1.1.1. Aktueller Nachweis durch Vereinsregisterauszug und Statuten/Satzung, Firmenbuchauszug und Gesellschaftsvertrag oder gleichwertigen Nachweis, Nachweis der gemeinnützigen Tätigkeit 5

**1.2. Zielsetzung des Betreibers der Einrichtung** **5**
1.2.1. Beschreibung der Zielsetzung und des Leitbildes 5

**1.3. Organisationsstruktur** **5**
1.3.1. Unternehmensorganigramm 5
1.3.2. Organigramm hierarchisch 5
1.3.3. Organigramm fachlich – bezogen auf die Leistungserbringung 6

**1.4. Betreuungsvertrag** **6**
1.4.1. Aktuelles Muster des Betreuungsvertrages und Bestätigung der Umsetzung 6

**1.5. Personalkonzept** **6**
1.5.1. Qualifikation der Leitung 6
1.5.2. Stellenbeschreibungen/Funktionsbeschreibungen der leistungserbringenden Berufsgruppen, der Fachaufsichten und der Leitungen 6
1.5.3. Umsetzung Baustein Ehrenamtliche Mitarbeit, Tätigkeitsbeschreibung von Personen im Freiwilligen Sozialen Jahr und Zivildienstleistenden 6
1.5.4. Personalausstattung 7
1.5.5. Personaleinsatzplanung, Dienstplangestaltung – Erstellung, Verantwortlich-keiten, Übermittlungsart, Zeitrahmen 7

**1.6. Relevante Kollektivverträge, gültige Betriebsvereinbarungen** **7**
1.6.1 Nennung relevanter Kollektivverträge, gültige Betriebsvereinbarungen in Kopie 7

**2. INHALTLICHES KONZEPT** **7**

**2.1. Zielgruppendefinition und Ausschlusskriterien je Leistung** **7**
2.1.1. Beschreibung der Zielgruppen, Personenkreise, Schwerpunkte 7
2.1.2. Ausschlusskriterien inkl. entsprechender Begründung (z. B. Personenkreis, Altersgruppen, Grunderkrankungen) 8

**2.2. Betreuungsangebot und Methoden** **8**
2.2.1. Beschreibung des Pflege- und Betreuungskonzeptes 8
2.2.2. Leistungsbeschreibung pro anzuerkennender Leistung 10
2.2.3. Beschreibung zusätzlicher Angebote/Ressourcen innerhalb der Organisation 10

**2.3. Verfügbarkeit der Leistungen** **11**
2.3.1. Angabe der Stützpunkte/Standorte (Adressen) 11
2.3.2. Einsatzzeiten (Dienstzeiten) der leistungserbringenden Berufsgruppen 11
2.3.3. Touren- oder Einsatzplanung 12

**2.4. Angaben zur Pflege- und Betreuungsdokumentation** **12**

2.4.1. Beilage von Musterdokumentationen/Leerdokumentationen bzw. Beschreibung der Dokumentation für alle in den direkten leistungserbringenden Berufsgruppen, für die um Anerkennung angesucht wird. 12

**2.5. Qualitätsmanagement und -sicherung 12**
2.5.1. Bestätigung über die Implementierung der „Ergänzenden Förderrichtlinien“ 12
2.5.2. Darstellung/Beschreibung des Bausteins Qualitätsmanagement (ggf. Zertifikat in Kopie) 12
2.5.3. Beschreibung des Umsetzungsstatus von pflegerischen evidenzbasierten Handlungsleitlinien (Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen) 13
2.5.4. Angabe über Mitgliedschaft im Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen mittels ja/nein 14
2.5.5. Angaben über Hygieneverantwortliche/n und deren/dessen Aufgabenbereiche 14

**2.6. Behördliche Aufsicht 14**
2.6.1. Behördliche Vorgaben bei Inbetriebnahme eines neuen Standortes (Betriebsanzeige/Bewilligung) 14
2.6.2. Aktueller Stand hinsichtlich Behördlicher Aufsicht 15

**2.7. EDV-System 15**
2.7.1. Punktuelle Auflistung der verwendeten elektronischen Systeme und deren Anwendungsbereiche (Dienstplansystem …) 15

**3. FINANZIELLE UND WIRTSCHAFTLICHE LEISTUNGSFÄHIGKEIT, RAHMENBEDINGUNGEN 15**

**3.1. Gültige, detaillierte Kalkulation der geförderten Leistungen für das laufende Geschäftsjahr 15**
3.1.1. Nachvollziehbare Darstellung der Berechnungen in Form des Tarifkalkulations-modells des FSW bei erstmaliger Anerkennung 15

**3.2. Wirtschaftsplan/Budgetvoranschlag 16**

**3.3. Darstellung der Verhältnisse in Bezug auf die Verrechnung der Umsatzsteuer** Fehler! Textmarke nicht definiert.
3.3.1. Beschreibung, in welchen Bereichen bzw. in welcher prozentuellen Höhe Umsatzsteuer verrechnet wird und in welchen nicht **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

**3.4. Rücklagen und Rückstellungen 16**
3.4.1. Detaillierte Darstellung von Rücklagen und Rückstellungen, soweit nicht im Jahresabschluss erläutert 16

**3.5. Letzter Jahresabschluss inkl. Erläuterungen und Prüfbericht 16**
3.5.1. Jahresabschluss – soweit gesetzlich vorgesehen – oder Einnahmen-Ausgaben-Rechnung 16

**3.6. Darstellung der Eigentumsverhältnisse 17**
3.6.1. Darstellung der Beteiligungen an anderen Unternehmen 17
3.6.2. Kopien von Miet-, Pacht- und Kaufverträgen, allfälligen Nutzungs- bzw. Bestandsverträgen, Grundbuchsauszügen 17
3.6.3. Angaben über die wirtschaftliche Ausrichtung 17
3.6.4. Auskunft zu Haftungs-/Patronatserklärungen 17

# Einleitung

Der gegenständliche Leitfaden legt dar, welche konkreten Unterlagen für die Bearbeitung eines Ansuchens um Anerkennung im Fonds Soziales Wien (FSW) notwendig sind und welche Überlegungen bei einem Verfahren um Anerkennung einfließen. Der Leitfaden konkretisiert Vorgaben, die auch in den Förderrichtlinien des FSW enthalten sind und dient zu Ihrer Information. Die Förderrichtlinien sind unter https://www.fsw.at/p/foerderrichtlinien abrufbar.

Für die Leistungen im extramuralen Bereich ist neben den „Allgemeinen Förderrichtlinien" insbesondere auf die „Spezifische Förderrichtlinie für extramurale Pflege und Betreuung" zu verweisen. Der Leitfaden gilt im extramuralen Bereich für Mobile Dienste mit den Leistungen Besuchsdienst (BD), Heimhilfe (HH), Hauskrankenpflege (HKP), Mehrstündige Alltagsbegleitung (MAB), Mobiles Palliativteam (MPT), Betreuung mit Fahrt-Tageszentrum (BF-TZ) sowie Senior:innenwohngemeinschaft – Basispaket (SWG-Basispaket) und für den teilstationären Bereich mit der Leistung Tageszentrum. Sofern nicht anders angeführt, gelten alle Punkte des Leitfadens für alle Leistungen.

Der Betreiber verpflichtet sich zur Einhaltung aller anzuwendenden rechtlichen Bestimmungen (z. B. WHEG, GuKG, WSBBG). In diesem Zusammenhang ist auch auf Punkt 6.11. der „Allgemeinen Förderrichtlinien" hinzuweisen.

Weiters ist darauf hinzuweisen, dass sich der Betreiber der anerkannten Einrichtung verpflichtet, die im Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen gemeinsam mit dem FSW definierten Qualitätsleitlinien in der jeweils geltenden Fassung (siehe auch Punkt 6.4. Qualitätssicherung in der „Spezifischen Förderrichtlinie für extramurale Pflege und Betreuung"), umzusetzen. Diese Qualitätsleitlinien können beim Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen kostenpflichtig erworben werden. Ziel der erwähnten Leitlinien ist es, einen einheitlichen Wiener Qualitätsstandard in vom FSW anerkannten Einrichtungen sicherzustellen.

Die auf den folgenden Seiten angeführten Unterlagen inklusive eines Ansuchens um Anerkennung der Einrichtung und Leistung sind dem FSW zu übermitteln. Eine Vorlage für das Ansuchen ist auf unserer Website unter https://www.fsw.at/p/foerderansuchen abrufbar. Diese dient zur Unterstützung. Es sind jedoch auch Ansuchen um Anerkennung einer Einrichtung, die ohne Verwendung dieses Formulars eingebracht werden, gültig und werden vom FSW geprüft.

Die Unterlagen sind, wie im Leitfaden nachfolgend dargestellt, aufzubereiten und in der entsprechenden Reihenfolge zusammen zu stellen (in elektronischer Form je nach Datenmenge entweder auf einem USB-Stick oder via einer verschlüsselten E-Mail in Form von einzelnen Dateien auf Ebene 2, also 1.1., 1.2., 1.3. usw). Zu achten ist bei der Dateibezeichnung auf eine kurze Betitelung (z. B. 1.1. Rechtsform, 1.2. Zielsetzung).

Sollten Informationen fehlen, wird der FSW diese schriftlich unter Setzung einer angemessenen Frist nachfordern. Wenn die erforderlichen Informationen nicht fristgerecht übermittelt werden, kann das Ansuchen um Anerkennung nicht weiterbearbeitet werden und das Ansuchen wird zurückgewiesen. Dem Betreiber der Einrichtung steht es in solchen Fällen frei, nach erfolgter Zurückweisung jederzeit wieder ein Ansuchen um Anerkennung samt den entsprechenden Unterlagen beim FSW einzubringen.

Bei einer Folgeanerkennung ist ein neues Ansuchen samt vollständiger Unterlagen entsprechend dem Leitfaden sechs Monate vor Anerkennungsende erforderlich.

Weiters ist darauf hinzuweisen, dass das Ansuchen um Anerkennung jederzeit durch ein formloses Schreiben mit rechtsverbindlicher Zeichnung zurückgezogen werden kann. Die Zurückziehung wird mittels Schreiben des FSW bestätigt. Bei Rückfragen ersucht der FSW um Kontaktaufnahme mit der jeweils bekannt gegebenen Ansprechperson im Fachbereich Pflege und Betreuung.

# 1. Organisationsstruktur und personelle Ausstattung

## 1.1. Rechtsform, Sitz der Firma, Geschäftsführung, Vertretung nach außen, Zeichnungsberechtigung

### 1.1.1. Aktueller Nachweis durch Vereinsregisterauszug und Statuten/Satzung, Firmenbuchauszug und Gesellschaftsvertrag oder gleichwertigen Nachweis, Nachweis der gemeinnützigen Tätigkeit

- Gemäß Punkt 6.1.1. der „Spezifischen Förderrichtline für extramurale Pflege und Betreuung“ ist die Rechtsform des Betreibers durch Satzungen bzw. Unternehmensgründungsnachweise (Firmenbuchauszug, Vereinsregisterauszug etc.), aus denen die Rechtsgrundlage der Tätigkeit der Organisation hervorgeht, vorzulegen.
- Weiters ist die Information erforderlich, wer die Einrichtung rechtlich nach außen vertritt bzw. zeichnungsberechtigt ist.
- Die genannten Unterlagen sind vollumfänglich vorzulegen. Weiters ist darauf hinzuweisen, dass das Ansuchen um Anerkennung entsprechend rechtsverbindlich zu zeichnen ist.
- Nachweise zur gemeinnützigen Tätigkeit sind jedenfalls vorzulegen (z. B. Statuten, Satzung, Gesellschaftsvertrag). Eine Anerkennung der Einrichtung erfolgt ausschließlich im Hinblick auf ihre gemeinnützige Tätigkeit.
- Zu verweisen ist auch auf die Punkte 3.6.1. und 3.6.3. des gegenständlichen Leitfadens.

## 1.2. Zielsetzung des Betreibers der Einrichtung

### 1.2.1. Beschreibung der Zielsetzung und des Leitbildes

- Aus der Beschreibung der Zielsetzung und des Leitbildes lassen sich eine Zweckbestimmung und Strategie erkennen, welche den Auftrag beinhaltet, pflege- und betreuungsbedürftige Menschen im Rahmen ihres Leistungsangebotes zu betreuen. Die Beschreibung steht im Zusammenhang mit den Leistungsangeboten.

## 1.3. Organisationsstruktur

### 1.3.1. Unternehmensorganigramm

- Sofern der Betreiber Teil einer Unternehmensgruppe oder -organisation ist (z. B. Tochtergesellschaft), ist ein diesbezügliches Organigramm vorzulegen.
- Etwaige Konzernstrukturen sind nachvollziehbar darzustellen.
- Zu verweisen ist auch auf Punkt 3.6.1. des gegenständlichen Leitfadens.

### 1.3.2. Organigramm hierarchisch

- Es braucht eine grafische Darstellung der operativen Aufbauorganisation sowie eine ergänzende verbale Beschreibung der dazugehörigen Ablauforganisation.

- Relevant ist beim Organigramm nach Punkt 1.3.2., dass daraus hervorgeht, wer Personalentscheidungen treffen kann.

### 1.3.3. Organigramm fachlich – bezogen auf die Leistungserbringung

- In den jeweiligen Organigrammen zu den Punkten 1.3.2. und 1.3.3. sind die Organisationsstrukturen nachvollziehbar dargestellt und entsprechen dem Personalkonzept (siehe Punkt 1.5.) sowie den Pflege- und Betreuungskonzepten der Organisation (siehe Punkt 2.2.).
- Relevant ist beim Organigramm nach Punkt 1.3.3., dass daraus hervorgeht, wer wem fachlich Tätigkeiten delegieren darf (vgl. GuKG).

## 1.4. Betreuungsvertrag

### 1.4.1. Aktuelles Muster des Betreuungsvertrages und Bestätigung der Umsetzung

- Im Zuge des Anerkennungsverfahrens berücksichtigt der FSW das Vorliegen der oben angeführten Unterlage, wobei der Betreiber bestätigt, die entsprechenden gesetzlichen Vorgaben einzuhalten. Weiters hat das Muster des Betreuungsvertrages die Förderrichtlinien des FSW, insbesondere betreffend die Abrechnung, korrekt abzubilden.

## 1.5. Personalkonzept

### 1.5.1. Qualifikation der Leitung

Mobile Dienste (HKP, HH, BD, MAB):

a) Qualifikationsnachweis der Pflegedienstleitung (gem. § 17 Abs 6 Z 2 GuKG) – oder Qualifikationsnachweis der ärztlichen Leitung inkl. einer Begründung, warum die Pflegedienstleitung interimistisch durch eine ärztliche Leitung erbracht wird.

Mobile Dienste (MPT, BF-TZ, SWG-Basispaket):

a) höchste abgeschlossene Ausbildung der Leitung

Tageszentren:

a) höchste abgeschlossene Ausbildung der Leitung

- Die oben angeführten Qualifikationsnachweise sind vollumfänglich vorzulegen.

### 1.5.2. Stellenbeschreibungen/Funktionsbeschreibungen der leistungserbringenden Berufsgruppen, der Fachaufsichten und der Leitungen

- Die Stellenbeschreibungen/Funktionsbeschreibungen sind vollumfänglich vorzulegen.
- Die Führungs- und Fachverantwortlichen lt. Punkt 1.5.1 weisen ihre Qualifikation in Kopie nach.

### 1.5.3. Umsetzung Baustein Ehrenamtliche Mitarbeit, Tätigkeitsbeschreibung von Personen im Freiwilligen Sozialen Jahr und Zivildienstleistenden

- Der hier beschriebene Baustein ist in den Qualitätsleitlinien des Dachverbands Wiener Sozialeinrichtungen angeführt und laut der „Spezifischen Förderrichtlinie für extramurale Pflege und Betreuung“ gem. Punkt 6.4. (Qualitätssicherung)

verpflichtend umzusetzen. Im gegenständlichen Fall sind dies die Handlungsleitlinien Pflege und Betreuung für mobile, teilstationäre und stationäre Versorgungsformen, Teil 4.

#### 1.5.4. Personalausstattung

a) Angabe angestellter Mitarbeiter:innen in Vollzeitäquivalenten und Anzahl der Personen, gegliedert nach Berufsgruppen (IST-Stand per Stichtag)

b) Angabe zur Arbeitskräfteüberlassung bzw. freiberuflicher Mitarbeiter:innen in Vollzeitäquivalenten und Anzahl der Personen, gegliedert nach Berufsgruppen (IST-Stand per Stichtag) (vgl. auch § 35 GuKG)

c) Angabe ehrenamtlicher Mitarbeiter:innen (Anzahl)

d) Stellenaufbauplan bei neuen Leistungen oder Ausbau von Leistungen (SOLL-Stand)

- Es sind vollständige Angaben zu den Punkten a) – d) erforderlich. Das vorliegende Personalkonzept steht mit allen eingebrachten inhaltlichen Konzepten (z. B. Pflege- und Betreuungskonzept) und Entscheidungen (z. B. Outsourcing) im Einklang.
- Die Beschreibung der Personalausstattung dient der Beurteilung, ob mit dieser eine bedarfsgerechte Pflege- und Betreuung der Zielgruppe sichergestellt ist.

#### 1.5.5. Personaleinsatzplanung, Dienstplangestaltung – Erstellung, Verantwortlichkeiten, Übermittlungsart, Zeitrahmen

- Die Dienstpläne sind so ausgestaltet, dass für die Erbringung der anzuerkennenden Leistungen ausreichend entsprechend qualifiziertes Personal eingesetzt ist (z. B. Vorhandensein eines Spätdienstes).
- Die Dienstpläne stimmen mit den inhaltlichen Regelungen des aktuell gültigen Kollektivvertrages überein.

### 1.6. Relevante Kollektivverträge, gültige Betriebsvereinbarungen

#### 1.6.1. Nennung relevanter Kollektivverträge, gültige Betriebsvereinbarungen in Kopie

- Nennung der geltenden Kollektivverträge
- Gültige Betriebsvereinbarung(en) in Kopie, falls vorhanden

## 2. Inhaltliches Konzept

### 2.1. Zielgruppendefinition und Ausschlusskriterien je Leistung

#### 2.1.1. Beschreibung der Zielgruppen, Personenkreise, Schwerpunkte

- Die Beschreibung der Zielgruppen dient der Beurteilung, ob mit der anzuerkennenden Leistung eine bedarfsgerechte Pflege- und Betreuung der Zielgruppe sichergestellt ist.

### 2.1.2. Ausschlusskriterien inkl. entsprechender Begründung (z. B. Personenkreis, Altersgruppen, Grunderkrankungen)

- Für die Zielgruppendefinition ist nicht nur relevant, welche Zielgruppe umfasst ist, sondern auch welche Gruppen ausgeschlossen sind.
- Beispiel: Ausschlussgründe wären beispielsweise das Fehlen einer gesicherten Betreuungsadresse bei Menschen mit unklarer Wohnsituation, es liegt kein Betreuungs- und/oder Pflegebedarf vor, Personen unter dem vollendeten 18. Lebensjahr.

## 2.2. Betreuungsangebot und Methoden

### 2.2.1. Beschreibung des Pflege- und Betreuungskonzeptes

Mobile Dienste (für folgende Leistungen: HKP, HH, BD, MAB, MPT, SWG-Basispaket):

a) Pflege- und Betreuungsmodell
z. B. nach Monika Krohwinkel, Dorothea Orem u. a.

b) Pflege- und Betreuungsphilosophie und -verständnis (Pflegeleitbild)
Beschreibung inkl. Wirkungsbereich z. B. alle Leistungen oder nur auf Einzelne zutreffend

c) mögliche Spezialisierungen der Pflege und deren Umsetzung (z. B. Kinästhetik, Wundmanagement, Validation)
z. B. Konzepte, Zuständigkeiten, Umsetzungsgrad

d) Pflegeorganisation/Pflegesystem
z. B. Bezugspflege

e) Heil- und Hilfsmittelbeschaffung inkl. Arzneimittel, Arbeitshilfsmittel

f) Baustein An- und Zugehörige
z. B. Einbindung in die Pflege und Betreuung, Beratungsangebote, Angehörigentreffen

g) Baustein Information und Beratung und Umsetzung gesundheitsfördernder Maßnahmen
z. B. Beschreibung von Beratungsangeboten und gesundheitsfördernden Maßnahmen, der Einrichtung, Teilnahme an Public Health Programmen, Projekte

h) Baustein soziale Kontakte, Umfeld und psychosoziale Aspekte
z. B. Beschreibung der Biographiearbeit, Hilfestellung beim Aufbau und Erhalt sozialer Kontakte

i) Baustein Palliativ Care
z. B. Ein interprofessionelles Konzept zum Umgang mit unheilbar kranken und sterbenden Menschen liegt vor.

j) Nahtstelle kund:innenbezogene Kommunikation
z. B. Es bestehen schriftliche Regelungen zur internen und externen Informationsweitergabe z. B. interdisziplinäre Fallbesprechungen.

k) Nahtstelle medizinische und/oder therapeutische Versorgung
z. B. freie Ärzt:innenwahl

l) Notfallkonzept inkl. Kund:in öffnet die Türe nicht (siehe auch „Ergänzende spezifische Richtlinie Meldepflicht bei Gefährdung der:des Kundin:Kunden von mobilen Betreuungs- und Pflegediensten“),

m) Plan zur Aufrechterhaltung des Betriebes im Krisenfall (Pandemieplan, Hitzemaßnahmenplan, Plan für Versorgungssicherheit bei Energie-/Strommangellage)

- Das zugrundeliegende Pflegemodell ist die Basis für sämtliche Inhalte des Pflege- und Betreuungskonzeptes. Die Punkte a) – m) sollten im Konzept vollumfänglich berücksichtigt sein.
- Alle Inhalte (ausgenommen Punkt m) müssen die Bausteine und Nahtstellen der Handlungsleitlinien Pflege und Betreuung, Teil 4 i.d.j.g.F widerspiegeln. Hierzu ist auf Punkt 6.4. der „Spezifischen Förderrichtlinie für extramurale Pflege und Betreuung“ zu verweisen.
- Im Zuge des Anerkennungsverfahrens berücksichtigt der FSW das Vorliegen der oben angeführten Unterlagen.

<u>Mobile Dienste (für folgende Leistung: BF-TZ):</u>

a) Betreuungsphilosophie und -verständnis
b) Kommunikationsstrukturen zu:
   - Tageszentrum
   - Kund:innen
   - Mitarbeiter:innen (z. B. Teambesprechungen)
c) Notfallkonzept
d) Plan zur Aufrechterhaltung des Betriebes im Krisenfall (insb. Pandemieplan, Hitzemaßnahmenplan, Plan für Versorgungssicherheit bei Energie-/Strommangellage)

- Die Punkte a) – d) sollten im Konzept vollumfänglich berücksichtigt sein.
- Im Zuge des Anerkennungsverfahrens berücksichtigt der FSW das Vorliegen der oben angeführten Unterlagen.

<u>Tageszentren:</u>

a) Betreuungsmodell

   z. B. Monika Krohwinkel, Dorothea Orem

b) Betreuungsphilosophie und -verständnis
c) Ablauf Aufnahme ins Tageszentrum
d) Baustein Tagesstruktur, Aktivitäten, therapeutische Angebote und psychosoziale Begleitung
   z. B. Angebote zur Förderung der sozialen Interaktion, der Kognition, der Motorik und Kreativität, zur Gesundheitsförderung
e) Laufende Pflege und Betreuung

   z. B. Erst-Assessment inkl. zeitlicher Rahmenbedingungen

f) Baustein Information und Beratung von Kund:innen

   z. B. Eine Beschreibung der Angebote sowie die Form der Dokumentation, nachweislich dargestellt.

g) Baustein An- und Zugehörige

   z. B. Angebote wie Beratung, Information, Anleitung

h) Baustein organisationsinterne Kommunikation

   z. B. Die Grundstruktur der Kommunikationsforen ist schriftlich festgelegt.

i) Nahtstelle kooperierende Organisationen und Dienste

z. B. zu Ärzt:innen, Mobilen Diensten, Kund:innenservice des FSW, Essensversorgung

j) Hausordnung

k) räumliche Ausstattung je Standort

l) Grundrissplan je Standort

m) Ablauf Unterbrechung/Beendigung der Betreuung

n) Notfallkonzept

o) Plan zur Aufrechterhaltung des Betriebes im Krisenfall (insb. Pandemieplan, Hitzemaßnahmenplan, Plan für Versorgungssicherheit bei Energie-/Strommangellage)

- Das zugrundeliegende Betreuungsmodell ist die Basis für sämtliche Inhalte des Pflege- und Betreuungskonzeptes. Die Punkte a) – o) sollten im Konzept vollumfänglich berücksichtigt sein.
- Alle Inhalte (ausgenommen Punkt o) müssen die Bausteine und Nahtstellen der Leitlinien – Qualitätsentwicklung und -sicherung in Tageszentren i.d.j.g.F widerspiegeln. Hierzu ist auf Punkt 6.4. der „Spezifischen Förderrichtlinie für extramurale Pflege und Betreuung“ zu verweisen.
- Im Zuge des Anerkennungsverfahrens berücksichtigt der FSW das Vorliegen der oben angeführten Unterlagen.

### 2.2.2. Leistungsbeschreibung pro anzuerkennender Leistung

<u>Mobile Dienste (HKP, HH, BD, MAB, MPT, BF-TZ und SWG-Basispaket):</u>

- Die Leistung muss eine zeitgemäße Pflege- und Betreuungsqualität, welche in gesetzlichen Anforderungen und in den Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien festgelegt sind, gewährleisten.
- Eine eindeutige Beschreibung der anzuerkennenden Leistung/en ist vorzulegen. Diese ist sowohl qualitativ als auch quantitativ zu umschreiben.

<u>Tageszentren:</u>

- Die Leistung muss eine zeitgemäße Pflege- und Betreuungsqualität, welche in gesetzlichen Anforderungen und in den Förderrichtlinien des Fonds Soziales Wien festgelegt sind, gewährleisten.
- Eine eindeutige Beschreibung der anzuerkennenden Leistung/en ist vorzulegen. Diese ist sowohl qualitativ als auch quantitativ zu umschreiben.
- Beispiel: Essensversorgung

  Qualitativ: Welche Kostformen gibt es?

  Quantitativ: Menge der Haupt- und Nebenmahlzeiten samt Erbringungszeitraum

### 2.2.3. Beschreibung zusätzlicher Angebote/Ressourcen innerhalb der Organisation

Relevant ist, dass dem FSW ein konkreter Überblick über die gesamte Infrastruktur der Organisation gegeben wird. Wenn es konkrete Angebote/Ressourcen gibt, so erfolgt eine kurze übersichtliche Beschreibung zu deren Umsetzung.
Beispiele: Medizinische Hauskrankenpflege, Beratungsangebote, Reinigungsdienst, Wäsche waschen

## 2.3. Verfügbarkeit der Leistungen

### 2.3.1. Angabe der Stützpunkte/Standorte (Adressen)

Mobile Dienste (HKP, HH, BD, MAB, MPT, BF-TZ, SWG-Basispaket):

a) Name
b) Adresse der Stützpunkte und ggf. Standorte/Plätze der SWG
c) Nennung der zuständigen Kontaktperson (Leitung) inkl. Telefonnummern und Mail-Adressen
d) Einzugsgebiet: Bezirke/Region, in denen die jeweiligen Leistungen erbracht werden
e) Angabe der Erreichbarkeitszeiten, diesbezügliche Telefonnummern der Rufbereitschaft außerhalb der Bürozeiten

- Die Angaben sind vollständig vorzulegen.
- Eine Übersicht der Stützpunkte/Standorte ist in tabellarische Darstellung vorzulegen.

Für die Leistung BF-TZ:

- Angabe für welche/s anerkannte/n Tageszentrum/Tageszentren die Leistung erbracht werden soll.

Tagezentren:

a) Name
b) Adresse der Standorte
c) Nennung der zuständigen Kontaktperson (Leitung) inkl. Telefonnummern und Mail-Adressen
d) Einzugsgebiet/e pro Standort
e) Kapazitäten
f) Öffnungszeiten

- Die Angaben sind vollständig vorzulegen.
- Eine Übersicht der Standorte ist in tabellarischer Darstellung vorzulegen.

### 2.3.2. Einsatzzeiten (Dienstzeiten) der leistungserbringenden Berufsgruppen

- Die Beschreibung der Einsatzzeiten stimmen mit den Angaben der „Ergänzenden spezifischen Richtlinie Regelablauf und Regelkommunikation für extramurale Pflege und Betreuung“ überein.
- Die Beschreibung der Einsatzzeiten dient der Beurteilung, ob mit diesen eine bedarfsgerechte Pflege- und Betreuung während des Tages für die jeweilige Zielgruppe sichergestellt ist.
- Die Erreichbarkeit der Einrichtung während der Einsatzzeiten ist für Mitarbeiter:innen und Kund:innen sicherzustellen und zu beschreiben.

### 2.3.3. Touren- oder Einsatzplanung

Mobile Dienste (HKP, HH, BD, MAB, MPT, BF-TZ, SWG-Basispaket):

- Die Beschreibung der Touren-/Einsatzplanung beinhaltet die Qualifikation und Stellenbeschreibung der diesbezüglich verantwortlichen Person und wird dem FSW vollständig vorgelegt.

Tageszentrum: Hierfür ist keine Touren- oder Einsatzplanung erforderlich.

## 2.4. Angaben zur Pflege- und Betreuungsdokumentation

### 2.4.1. Beilage von Musterdokumentationen/Leerdokumentationen bzw. Beschreibung der Dokumentation für alle in den direkten leistungserbringenden Berufsgruppen, für die um Anerkennung angesucht wird.

Mobile Dienste (HKP, HH, BD, MAB, MPT, BF-TZ, SWG-Basispaket) und Tageszentrum:

- Übermittlung einer Leerdokumentation bzw. bei elektronischer Dokumentation eine detaillierte Beschreibung (z. B. Handbuch). Dies dient unter anderem der Beurteilung, ob in dieser eine interdisziplinäre Abstimmung enthalten ist (z. B. Delegation/ Subdelegation) oder die Handlungsleitlinien (z. B. Entscheidungen hinsichtlich Assessments) darin abgebildet sind.
- Die vorliegende Leerdokumentation bzw. Beschreibung steht mit allen eingebrachten inhaltlichen Konzepten (Pflege, Medizin und Therapie) im Einklang.
- Die Einhaltung der (berufs-)gesetzlichen Dokumentationsvorgaben (z. B. § 5 GuKG; § 7 WSBBG) obliegt selbstverständlich dem Betreiber der Einrichtung.

## 2.5. Qualitätsmanagement und -sicherung

### 2.5.1. Bestätigung über die Implementierung der „Ergänzenden Förderrichtlinien“

- Damit wird die Einhaltung der Regelungen der entsprechenden „Ergänzenden Förderrichtlinien“ bestätigt. Diese können auf der Website des FSW unter https://www.fsw.at/p/foerderrichtlinien eingesehen werden.

### 2.5.2. Darstellung/Beschreibung des Bausteins Qualitätsmanagement (ggf. Zertifikat in Kopie)

Mobile Dienste (für die Leistungen HKP, HH, BD, MAB, MPT, SWG-Basispaket) und Tageszentren:

a) Beschreibung der Strukturqualitätskriterien (inkl. Dokumentenmanagement/-lenkung etc.)

b) Beschreibung der Prozessorientierung (allgemeine Beschreibung, Kommunikationsstrukturen etc.)

c) Beschreibung Risikomanagement/Kund:innen-/Mitarbeiter:innensicherheit (Fehlermanagement inkl. Krisenmanagement etc.)

d) Beschreibung Kund:innenorientierung (Beschwerdemanagement, Kund:innenzufriedenheit etc.)

e) Beschreibung Mitarbeiter:innenorientierung (Einstellung/Einschulung, Fort- und Weiterbildung, Supervision, Mitarbeiter:innenzufriedenheit, Mitarbeiter:innen-orientierungsgespräch etc.)

f) Beschreibung Transparenz/Ergebnisqualität (Rahmenbedingungen der kund:innen-, mitarbeiter:innen- und organisationsbezogenen Qualitätssicherung in der Pflege und Betreuung etc.)

- Das zugrundeliegende Qualitätsmanagement samt Qualitätssicherung ist ein wesentlicher Teil der Leistungserbringung. Die oben angeführten Punkte sind im Qualitätskonzept vollumfänglich zu berücksichtigen. Die Inhalte des Bausteins Qualitätsmanagement spiegeln die Handlungsleitlinien Pflege und Betreuung, Teil 4 i.d.j.g.F wider. Hierzu ist auf Punkt 6.4. der „Spezifischen Förderrichtlinie für extramurale Pflege und Betreuung“ sowie auf die entsprechenden gesetzlichen Grundlagen zu verweisen (z. B. § 4 WHEG)
- Für die Tageszentren: Inhalte spiegeln die Leitlinien – Qualitätsentwicklung und -sicherung in Tageszentren i.d.j.g.F., Baustein Qualitätsmanagement wider.
- Wenn die Organisation über ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem verfügt, kann das Zertifikat zum Beleg über die Implementierung vorgelegt werden.

Mobile Dienste (für die Leistung BF-TZ):

a) Beschreibung der Qualitätssicherungs- bzw. Kontrollmaßnahmen z. B. in Form eines Qualitätsmanagementhandbuchs

### 2.5.3. Beschreibung des Umsetzungsstatus von pflegerischen evidenzbasierten Handlungsleitlinien (Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen)

Mobile Dienste (für die Leistungen HKP, HH, BD, MAB, MPT, SWG-Basispaket) und Tageszentren:

Beschreibung folgender Qualitätskriterien anhand des mitgeltenden Formulars „Umsetzung Handlungsleitlinien des Dachverbands Wiener Sozialeinrichtungen (Teil 1+2+3+Umgang mit Personen mit substanzbezogener Abhängigkeit)“ i.d.j.g.F. samt einer Beschreibung der verschriftlichten Umsetzung in der Organisation

a) Qualitätskriterium Hautintegrität
b) Qualitätskriterium Kontinenzmanagement
c) Qualitätskriterium Ernährungs- und Flüssigkeitsmanagement
d) Qualitätskriterium Mobilität und Sturzmanagement
e) Qualitätskriterium Schmerzmanagement
f) Qualitätskriterium Demenzielle Erkrankungen
g) Qualitätskriterium Umgang mit der persönlichen Freiheit von Personen, die aufgrund des Alters, einer Behinderung oder einer Krankheit der Pflege oder Betreuung bedürfen Freiheitsbe- und -einschränkende Maßnahmen
h) Qualitätskriterium Arzneimittelmanagement im multiprofessionellen Kontext
i) Qualitätskriterium Umgang mit Personen mit substanzbezogener Abhängigkeit
j) Qualitätskriterium Aggressions-, Gewalt- und Deeskalationsmanagement
k) Qualitätskriterium Dimensionen der Lebensqualität

- Für die Leistung Mobile Palliativteams ist die Umsetzung der Handlungsleitlinien entsprechend der Bedarfe der Kund:innen durchzuführen. Jedenfalls sind für diese Leistung die Kriterien e), f), g), h) und i) zu regeln.

Mobile Dienste (für die Leistungen HKP-Pädiatrie):

Beschreibung folgender Qualitätskriterien anhand des mitgeltenden Formulars „Umsetzung Evidenzbasierte Leitlinien für die mobile Kinder- und Jugendlichenpflege des Dachverbands Wiener Sozialeinrichtungen“ i. d. j. g. F. samt einer Beschreibung der verschriftlichten Umsetzung in der Organisation

a) Qualitätskriterium Mangelernährung
b) Qualitätskriterium Flüssigkeitsmangel
c) Qualitätskriterium Dermatitis
d) Qualitätskriterium Sturzrisiko
e) Qualitätskriterium Schmerz
f) Qualitätskriterium Immobilität

Mobile Dienste (für die Leistung BF-TZ): Hierfür sind die oben angeführten Beschreibungen nicht erforderlich.

- Die Beschreibung der Qualitätskriterien muss vollumfänglich zur Nachvollziehbarkeit der Einhaltung der Qualitätsleitlinien des Dachverbands Wiener Sozialeinrichtungen vorliegen.
- Zur Unterstützung bietet der FSW mitgeltende Formulare an. Diese sind dem gegenständlichen Leitfaden als Beilagen beigefügt. Ergänzend zur Beschreibung bedarf es auch der Vorlage der jeweiligen entsprechenden Unterlagen (z. B. Checklisten, Konzepte, Richtlinien).

### 2.5.4. Angabe über Mitgliedschaft im Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen mittels ja/nein

- Eine Mitgliedschaft im Dachverband ist nicht Voraussetzung für eine Anerkennung.
- Diese Angabe dient zur Information, ob vom FSW Mitteilungen (z.B. Infos über neue Qualitätsdokumente des Dachverbandes Wiener Sozialeinrichtungen) an Nicht-Mitglieder zu übermitteln sind.

### 2.5.5. Angaben über Hygieneverantwortliche/n und deren/dessen Aufgabenbereiche

- Im Zuge des Anerkennungsverfahrens berücksichtigt der FSW das Vorliegen der oben angeführten Unterlagen bzw. Informationen, wobei der Betreiber bestätigt, die entsprechenden gesetzlichen und qualitativen Vorgaben einzuhalten.

## 2.6. Behördliche Aufsicht

### 2.6.1. Behördliche Vorgaben bei Inbetriebnahme eines neuen Standortes (Betriebsanzeige/Bewilligung)

Mobile Dienste (für die Leistungen HH, SWG-Basispaket) und Tageszentren:

- Der Betreiber hat dafür Sorge zu tragen, dass etwaige Betriebsanzeigen bzw. Bewilligungen, die für den Betrieb der Einrichtung erforderlich sind, vorliegen (z. B. § 23 WSHG, § 3 WHEG).
- Die Betriebsanzeige bzw. Bewilligung kann bei einer Folgeanerkennung entfallen.

- Bei neu errichteten Standorten (z. B. Tageszentren) bedarf es u. a. den Nachweis über die Erstattung der baubehördlichen Fertigstellungsanzeige gem. § 128 Wr. Bauordnung.

#### 2.6.2. Aktueller Stand hinsichtlich Behördlicher Aufsicht

Mobile Dienste (für die Leistung HH):

- Der FSW benötigt Informationen über den aktuellen Stand hinsichtlich der behördlichen Aufsicht (z. B. § 5 WHEG). Hierzu ist jedenfalls die letzte Verhandlungsschrift der behördlichen Aufsicht (inkl. dem gesamten Schriftverkehr, div. Stellungnahmen und Abschlussmeldung) und etwaige Mängelschreiben samt dazugehöriger Stellungnahmen beizubringen.
- Sollten darüber hinaus noch Bescheide vorliegen, sind diese dem FSW vorzulegen. Über laufende Verfahren ist der FSW zu informieren. Gegebenenfalls werden Unterlagen unter Setzung einer angemessenen Frist nachgefordert.

## 2.7. EDV-System

#### 2.7.1. Punktuelle Auflistung der verwendeten elektronischen Systeme und deren Anwendungsbereiche (Dienstplansystem …)

- Informationen zum EDV-System sind für die weitere Umsetzung im FSW-Förderwesen erforderlich. Einerseits betrifft dies etwa Schnittstellenregelungen, Regelung der Kommunikationswege zwischen der Einrichtung und dem FSW. Andererseits sind Informationen zu den intern in der Organisation verwendeten Systemen erforderlich.

# 3. Finanzielle und wirtschaftliche Leistungsfähigkeit, Rahmenbedingungen

Ziel ist es, durch die Vorlage der kaufmännischen Unterlagen ein möglichst umfassendes wirtschaftliches und finanzielles Bild der Einrichtung zu gewinnen und allfällig bestehende Finanzrisiken aufzuzeigen. Sind Entwicklungen nicht schlüssig und in den jeweiligen Unterlagen nicht erläutert, erfolgen Nachfragen an den Betreiber der Einrichtung.

## 3.1. Gültige, detaillierte Kalkulation der geförderten Leistungen für das laufende Geschäftsjahr

#### 3.1.1. Nachvollziehbare Darstellung der Berechnungen in Form des Tarifkalkulationsmodells des FSW bei erstmaliger Anerkennung

- Das Vorliegen einer Kalkulation ist bei der Erstanerkennung notwendig.
- Bei einer Folgeanerkennung ist die Kalkulation der jeweiligen geförderten Leistung entsprechend der „Ergänzenden spezifischen Richtlinie für extramurale Pflege und Betreuung -Tarifkalkulationsmodell“ vorzunehmen.
- Zur Unterstützung ist auf der Website des FSW das Tarifkalkulationsmodell (TKM) samt Ausfüllhilfe unter https://www.fsw.at/p/foerderrichtlinien (Ergänzende Richtlinien) abrufbar.

## 3.2. Wirtschaftsplan/Budgetvoranschlag

- Der Wirtschaftsplan/Budgetvoranschlag bei Erstanerkennung ist auf Basis einer Gewinn- und Verlustrechnung darzustellen.
- Ein Wirtschaftsplan/Budgetvoranschlag kann bei Folgeanerkennung entfallen.
- Die Darstellung hat einen Zeitraum von drei Geschäftsjahren zu umfassen.
- Die geplanten Erlöse sind nach FSW und Drittmittel wie Spenden, Sponsoring und ähnlichem zu gliedern, wobei Angaben zu Sponsor:innen bzw. Spender:innen sowie Zweck der Spende bzw. des Sponsorings zu machen sind. Der Betreiber hat sicherzustellen, dass die Spenden- bzw. Sponsoringbedingungen nicht im Widerspruch zu den Förderrichtlinien des FSW stehen.

## 3.3. Darstellung der Verhältnisse in Bezug auf die Verrechnung der Umsatzsteuer

### 3.3.1. Beschreibung, in welchen Bereichen bzw. in welcher prozentuellen Höhe Umsatzsteuer verrechnet wird und in welchen nicht

- Hierzu kann ein Vermerk im aktuellen Jahresabschluss enthalten sein bzw. eine schriftliche Erläuterung des Betreibers der Einrichtung vorgelegt werden.

## 3.4. Rücklagen und Rückstellungen

### 3.4.1. Detaillierte Darstellung von Rücklagen und Rückstellungen, soweit nicht im Jahresabschluss erläutert

- Hierfür sind insbesondere die „Sonstigen Rücklagen“ und die „Sonstigen Rückstellungen“ aufzuschlüsseln. Ansonsten ist beispielsweise auf die entsprechende Gliederung gem. § 224 Abs 3 UGB zu verweisen.

## 3.5. Letzter Jahresabschluss inkl. Erläuterungen und Prüfbericht

### 3.5.1. Jahresabschluss – soweit gesetzlich vorgesehen – oder Einnahmen-Ausgaben-Rechnung

- Es ist ein vollständiger Jahresabschluss nach den für die Einrichtung jeweiligen gesetzlichen Bestimmungen (z. B. § 222 ff UGB, § 21 f Vereinsgesetz) vorzulegen.
- Der Betreiber der Einrichtung hat die Vollständigkeit, Richtigkeit und die Endgültigkeit (Unveränderlichkeit) des vorgelegten Jahresabschlusses schriftlich zu bestätigen.
- Die Beurteilung erfolgt anhand eines Kennzahlenmodells, welches sich am URG orientiert und sich somit unter anderem auf die dort im § 22 Abs.1 genannten Grenzwerte für Eigenkapital (mindestens 8 %) und die Schuldentilgungsdauer (nicht länger als 15 Jahre) bezieht. Werden beide Werte unter-/überschritten, ist Reorganisationsbedarf zu vermuten. Des Weiteren fließt die Liquidität 2. Grades in die Beurteilung mit ein.

## 3.6. Darstellung der Eigentumsverhältnisse

### 3.6.1. Darstellung der Beteiligungen an anderen Unternehmen

- Sofern der Betreiber Teil einer Unternehmensgruppe bzw. -organisation (z. B. Tochtergesellschaften) ist, ist ein diesbezügliches Organigramm (vgl. Punkt 1.3.) vorzulegen.
- Das Ausmaß an Beteiligungen ist aus der Grafik ersichtlich bzw. sollte es nicht hervorgehen, bedarf es einer entsprechenden schriftlichen Erläuterung.
- Auch etwaige Konzernstrukturen sind nachvollziehbar dargestellt.
- Weiters wird auf Punkt 6.1.1. der „Spezifischen Förderrichtline für extramurale Pflege und Betreuung“ sowie Punkt 1.1. des gegenständlichen Leitfadens verwiesen. Es ist die Rechtsform der Betreiber/des Betreibers durch Satzungen bzw. Unternehmensgründungsnachweise (Firmenbuchauszug, Vereinsregisterauszug etc.), aus denen die Rechtsgrundlage der Tätigkeit der Organisation hervorgeht, vorzulegen. Weiters ist die Information erforderlich, wer die Einrichtung rechtlich nach außen vertritt bzw. zeichnungsberechtigt ist.

### 3.6.2. Kopien von Miet-, Pacht- und Kaufverträgen, allfälligen Nutzungs- bzw. Bestandsverträgen, Grundbuchsauszügen

- Werden Miet-/Pachtaufwand in die Kalkulation der Leistungen aufgenommen, so sind die entsprechenden Grundlagen (Miet-/Pachtverträge) vorzulegen.
- Bei Miete und Pacht wird die Ortsüblichkeit derselben geprüft.
- Werden Abschreibungen für Gebäude kalkuliert, ist ein Kaufvertrag bzw. Grundbuchauszug vorzulegen.

### 3.6.3. Angaben über die wirtschaftliche Ausrichtung

- Angaben etwa zur Gemeinnützigkeit der Tätigkeit (vgl. z. B. § 34 ff BAO) durch Vorlage von z. B. Statuten, Satzung, Gesellschaftsvertrag sind erforderlich.
- Zu verweisen ist weiters auf Punkt 6.1. der „Allgemeinen Förderrichtlinien“ sowie auf Punkt 1.1. des gegenständlichen Leitfadens.
- Die Angaben zur wirtschaftlichen Ausrichtung müssen im Zusammenhang mit den anderen Unterlagen (z. B. Jahresabschluss) schlüssig sein.

### 3.6.4. Auskunft zu Haftungs-/Patronatserklärungen

- Die Haftungs-/Patronatserklärungen sind vorzulegen, wenn die der Betreiber der Einrichtung für andere juristische oder natürliche Personen (meist Tochtergesellschaft) Haftungs-/Patronatserklärungen im Falle der Zahlungsunfähigkeit derselben abgegeben hat.
- Auch in jenen Fällen, in denen die Muttergesellschaft oder eine andere juristische oder natürliche Person Haftungs-/Patronatserklärungen für den Betreiber der Einrichtung z. B. im Falle dessen Zahlungsunfähigkeit abgegeben hat (vgl. auch Punkt 3.5.1. des gegenständlichen Leitfadens), sind diese vorzulegen.
- Bei Vorlage von Haftungs-/Patronatserklärungen sind Angaben bzw. Nachweise zur Werthaltigkeit erforderlich.
- Sofern keine Haftungs-/Patronatserklärungen vom Betreiber erteilt bzw. für den Betreiber abgegeben wurde, ist dies vom Betreiber zu bestätigen.

1. Beilage: FSW - Formular „Umsetzung Handlungsleitlinien des Dachverbands Wiener Sozialeinrichtungen“ (Punkt 2.5.3.). Bitte um Beachtung, dass dieses Formular aus mehreren Teilen besteht.

2. Beilage: FSW – Formular „Umsetzung Evidenzbasierte Leitlinien für die mobile Kinder- und Jugendlichenpflege des Dachverbands Wiener Sozialeinrichtungen“ (Punkt 2.5.3. für die Leistung HKP - Pädiatrie).

**HINWEIS:** Das Anerkennungsverfahren dauert in der Regel sechs Monate, wobei Sie spätestens nach drei Monaten eine erste Rückmeldung erhalten werden. Sollten Sie sich im Rahmen des Verfahrens beschwert fühlen (z. B. Säumnis, Ablehnung) so wenden Sie sich bitte an die Ombudsstelle, wo ein eigenes Gremium sich mit der Beschwerde auseinandersetzen wird. Die Kontaktdaten lauten wie folgt:

E-Mail: ombudsstelle.anerkennung@fsw.at

Post: Fonds Soziales Wien, z. H. Ombudsstelle, Guglgasse 7 – 9, 1030 Wien

**Impressum:**

Fonds Soziales Wien
Fachbereich Pflege und Betreuung
Guglgasse 7-9
1030 Wien
Tel.: 05 05 379 10282
Web: www.fsw.at

Fonds Soziales Wien

# 01/24 5 24

täglich 8:00 – 20:00 Uhr

## Wir sind da, um für Sie da zu sein.

Bestellen Sie kostenlose Broschüren und informieren Sie sich rund um die Themen Pflege und Betreuung, Wohnungslosenhilfe und Leben mit Behinderung.

www.fsw.at | f