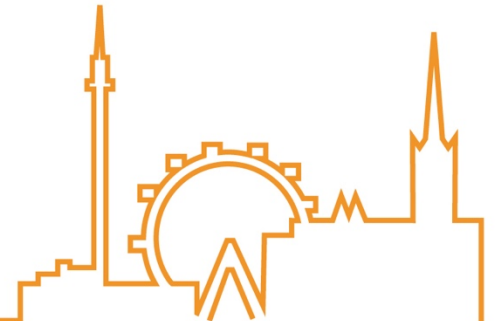


# Fonds Soziales Wien

Information und Casemanagement im FSW

Josef Stren 02.12.2019



# Geschichte des FSW

- **2003** Strukturreform „**Soziale Sicherheit in Wien**“

Ein Großteil der sozialen Aufgaben der der Stadt werden unter dem Dach des FSW vereint (privatwirtschaftliche Organisationsform nach Wiener Landes-Stiftungs- und Fondsgesetz)

- **FSW seit 2004**

Zentrale Aufgabe ist es sicherzustellen, dass soziale Dienstleistungen allen Wienerinnen und Wienern zur Verfügung stehen, die diese Leistungen benötigen:

bedarfsgerecht

qualitätsvoll

leistbar

# FSW: Instrument der Stadt Wien

- setzt die Wiener Sozialpolitik um
- vermittelt soziale Sicherheit
- erfüllt den sozialen Hilfe- und Betreuungsauftrag

# Der FSW

Ist gesetzlich verankerter Wiener Sozialhilfeträger in den Bereichen:

- Pflege und Betreuung
- Behindertenhilfe
- Wohnungslose und Flüchtlinge

# Der FSW ...

- plant und steuert
- finanziert und fördert
- berät
- erbringt Dienstleistungen
- sichert Qualität

# Gesamtbudget FSW 2018



1,75 Mrd. Euro

## Partnerorganisationen



170

## MitarbeiterInnen



1.938

(Stand: 2018)

# 120.800

## KundInnen im Fonds Soziales Wien 2018



**59.810**

KundInnen mit Pflege- und Betreuungsbedarf



**26.370**

Flüchtlinge in der Grundversorgung



**13.900**

KundInnen mit Behinderung



**11.730**

KundInnen ohne Wohnung oder Obdach



**9.930**

KundInnen mit Schuldenproblematik

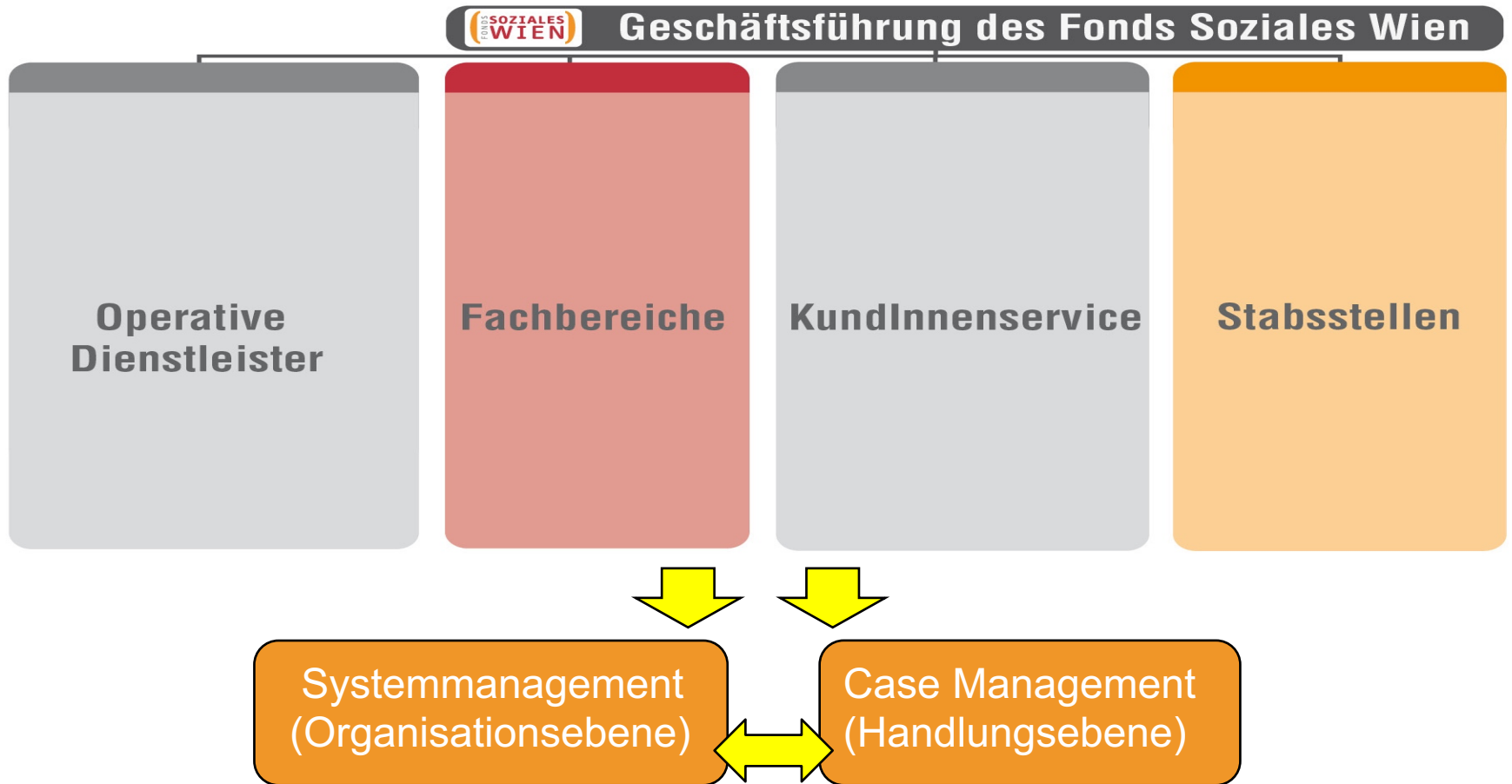


**3.590**

KundInnen ausschließlich mit Mobilitätsbedarf

(Stand: 2018)

# Organisationsstruktur im Überblick





# Systemmanagement ↔ Fallmanagement

FSW-  
Fachbereiche

## Systemmanagement (Organisationsebene)

Bedarfsgerechte Versorgungsleistungen werden organisiert, koordiniert und optimiert (Steuerung der Angebotsstruktur, Bedarfsplanung, Entwicklung). Strukturelle Voraussetzungen für Hilfen werden geschaffen (z. B. Qualitätskriterien, Netzwerke)

Feedback

FSW-  
KundInnenservice  
Beratungszentren

## Case Management (Handlungsebene),

- Fokus ist auf den Einzelfall gerichtet
- Anwendung CM Regelkreis (Information/Beratung, Assessment, Zielvereinbarung/Maßnahmenplanung, Vermittlung/Durchführung der Leistung, Monitoring, Evaluation)

# Vier Fachbereiche



Pflege und  
Betreuung



Behindertenarbeit,  
Mobilität und  
Beratung



Betreutes  
Wohnen



Wohngeld

# Aufgaben Fachbereiche

- **Bedarfsplanung** (Entwicklung der KundInnen-Gruppen, demographische Entwicklung etc.)
- **Budgetplanung und –Budgeteinsatz**
- Erstellen von **Qualitätsstandards und Richtlinien**, z. B. Förderrichtlinien, sowie deren Überprüfung
- **Anerkennungsverfahren**
- Vereinbarung von **Tarifen und Kontingenten** mit den anerkannten Partnerorganisationen
- **Vernetzung**, Kontakte mit Stakeholdern

# KundInnenservice



Beratungszentrum  
Pflege und Betreuung

Beratungszentrum  
Behindertenhilfe

Beratungszentrum  
Betreutes Wohnen

Kostenbeitrags-  
verrechnung  
1450 Gesundheits-  
beratung Wien  
Ombudsstelle

# Aufgaben KundInnenservice

- **Information und Beratung** von FSW-KundInnen und Angehörigen
- **Vermittlung** von bedarfsgerechten, vom FSW geförderten **Leistungen**
- Verrechnung der **Kostenbeiträge**

# Tochterunternehmen



# Fördersystem

# Arten von Förderungen



- **Subjektförderung:** Förderung von Maßnahmen für Einzelpersonen – direkt und individuell – je nach Bedarf



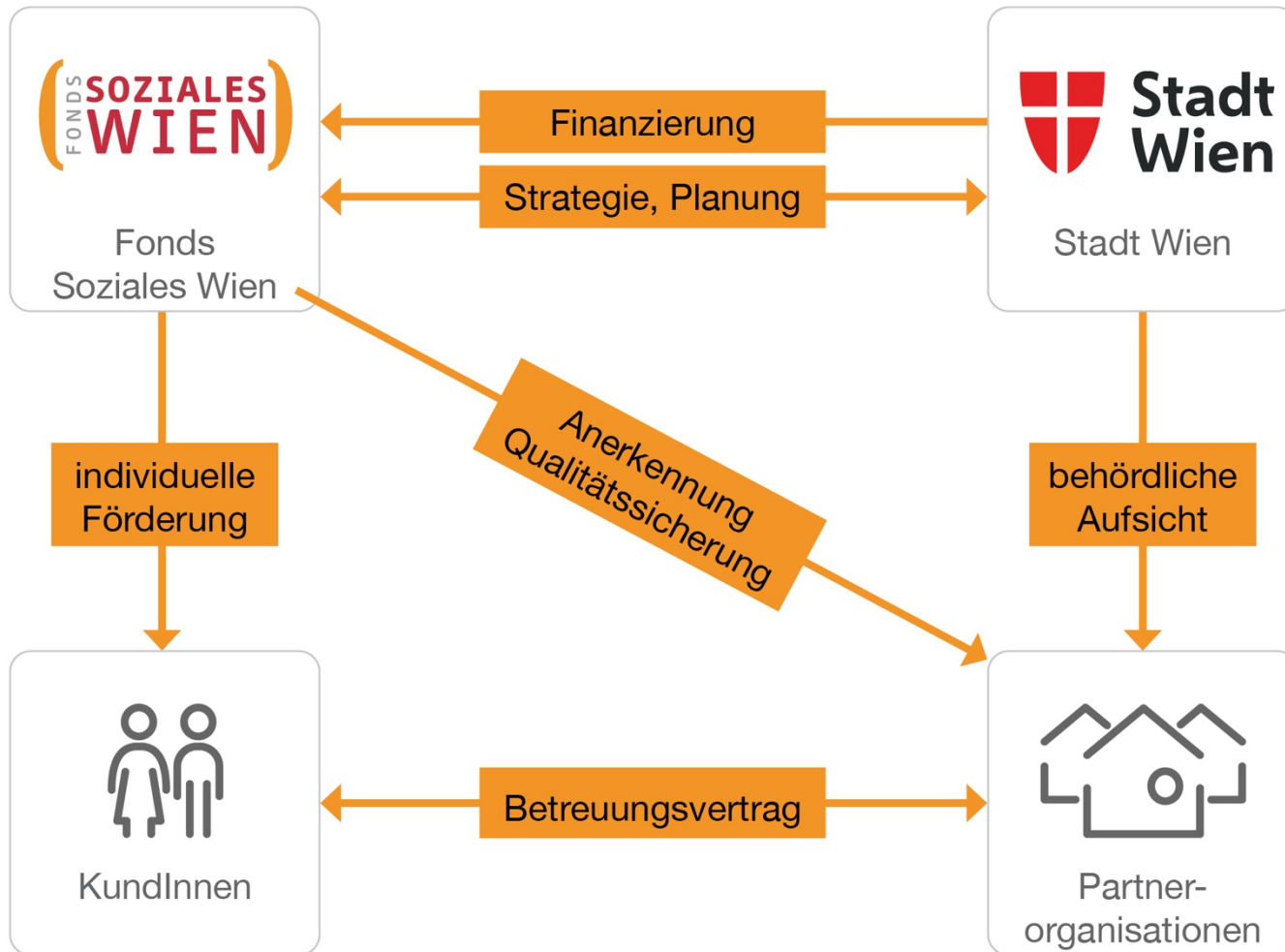
- **Projektförderung:** Förderung zeitlich befristeter und/oder einmaliger Vorhaben



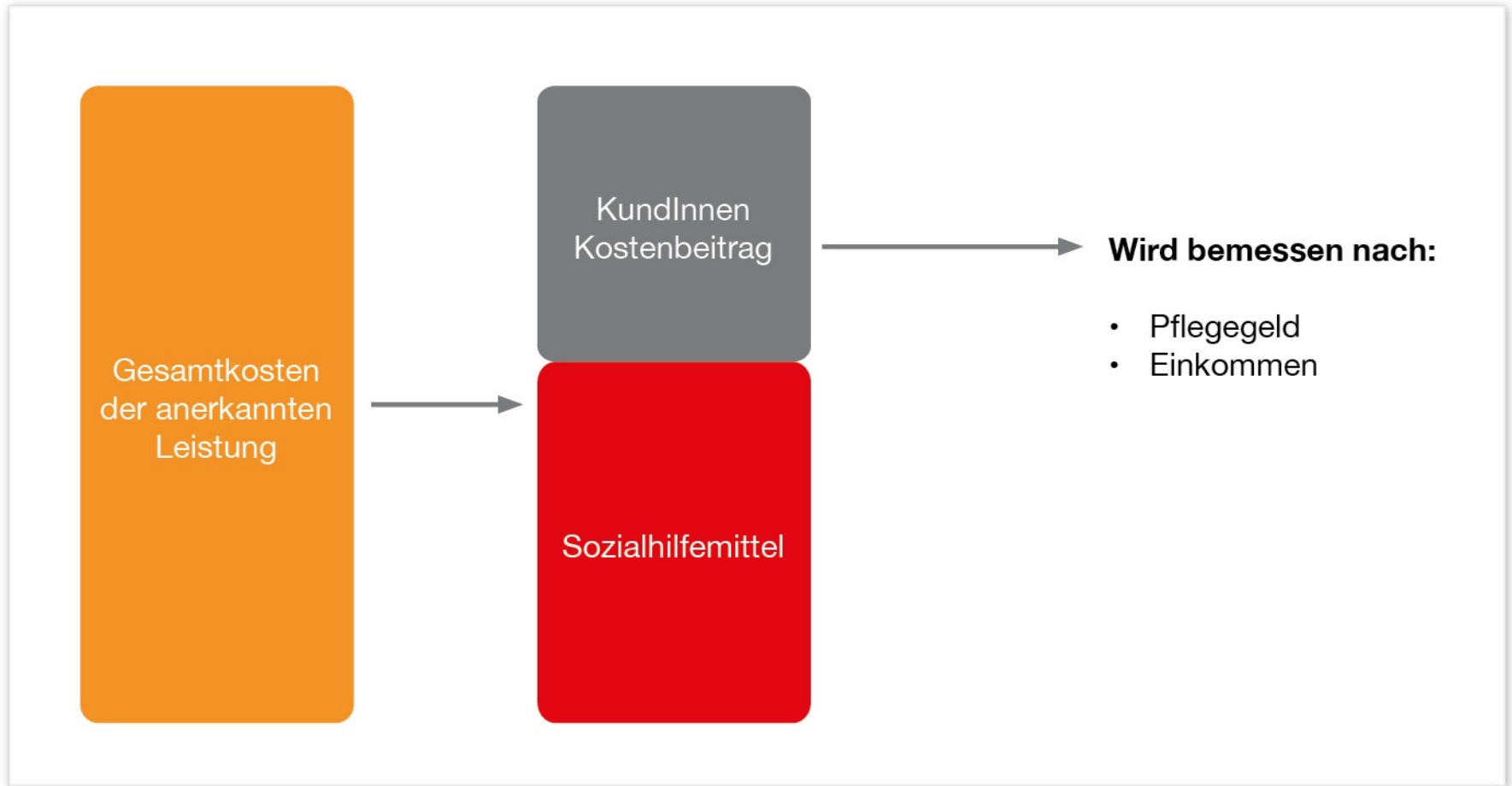
- **Objektförderung:** Förderung des Betriebes von Einrichtungen



# Subjektförderung



# Finanzierung



# KundInnenservice

# Organisation KundInnenservice

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

- Zentraler telefonischer Empfang (FSW- KundInnentelefon)
- Zentrale Services (Erstberatung, KundInnenempfang, SeniorInnenbüro)
- Zentrale Kostenbeitragsverrechnung
- Zentrales Beschwerdemanagement (Ombudsstelle)
- Zentrales Broschüren Service
- Gesundheitsberatung Wien **1450**
- **Beratungszentren** (Standorte) **Case Management**

# Beratungszentrum Pflege und Betreuung

## Ziel

Älteren und pflegebedürftigen Menschen solange wie möglich den Verbleib in der gewohnten Umgebung zu ermöglichen, und wenn das nicht mehr möglich ist, in eine geeignete Einrichtung für Wohnen und Pflege zu vermitteln.

In Wien 4 Standorte mit regionaler Zuständigkeit

# Beratungszentrum Pflege und Betreuung

## Kernaufgaben

- Information und Beratung
- Assessment, Maßnahmen- und Betreuungsplanung
- Antrags- und Förderabwicklung
- Leistungsvermittlung
- Platzvermittlung und Wartemanagement
- Zielgruppen Monitoring

Alle Abläufe sind am Handlungskonzept **Case Management** ausgerichtet.

Case Management verbindet das KundInnensystem mit dem Versorgungssystem, um eine passgenaue und bedarfsorientierte Versorgung zu gewährleisten.

# Geförderte Leistungen

# Geförderte Leistungen Pflege und Betreuung

- Die Anspruchsvoraussetzungen sind im Wiener Sozialhilfegesetz (WSHG) sowie in den Förderrichtlinien des FSW geregelt.
- Kostenbeitragspflicht mit sozialer Staffelung, abhängig von Art und Menge der in Anspruch genommenen Leistung, Familienstand, Einkommen und Pflegegeldbezug, Miete
- Vermittlung der Leistung und Förderbewilligung durch Beratungszentrum, Leistungserbringung durch (vom FSW) anerkannte Organisation



# Pflege- und Betreuungsangebote

- mobile Pflege- und Betreuungsleistungen
- teilstationäre Pflege und Betreuungsleistungen
- Wohn- und Pflegeleistungen

# Mobile und teilstationäre Leistungen

- Hauskrankenpflege
- Heimhilfe
- Besuchsdienst
- Mehrstündige Alltagsbegleitung
- Essen auf Rädern
- Wäscheservice Zustellung
- Sonderreinigungsdienst
- Tageszentren für Seniorinnen und Senioren
- Mobiles Palliativteam

# Tageszentrum mit Schwerpunkt:

- Integrativ Geriatriisch
- Leistung Demenz
- Leistung Milieubetreuung
- Leistung Multiple Sklerose
- Leistung Neurologie

# Leistungen Wohnen und Pflege

- **Betreutes Wohnen**
  - Allgemeines Wohnen mit Betreuung und Pflege
- **Allgemeine Pflege und Betreuung**
  - in Einrichtungen, die nur Pflege- oder Wohn- und Pflegeplätze anbieten
  - in Pflegehäusern mit ärztlicher „Rund-um-die-Uhr-Betreuung“
- **Kurzzeitpflege- Leistung Remobilisation**
  - zeitlich begrenzte Aufnahme (92 Tage) nach Spitalsaufenthalt
- **Urlaubspflege**
  - (max. 5 Wochen/ Jahr)

# Spezielle Leistungen

- Leistung Demenz
- Leistung Demenz bei Blindheit und Sehbehinderung
- Leistung bei Blindheit und Sehbehinderung
- Leistung Milieubetreuung
- Leistung SeniorInnen mit Behinderung
- Leistung Sozialpsychiatrie
- Leistung Neurologie
- Leistung Gerontopsychiatrie
- Leistung Langzeitbeatmung
- Leistung Instabilität
- Leistung Wachkoma
- Leistung Entlastung für Angehörige

# Ablauf Antragstellung für Leistungen Wohnen und Pflege

- Antragstellung (Förderantrag)
- Formale Prüfung
- Feststellung Pflegebedarf
- Förderbewilligung oder Ablehnung

# Bedarfsfeststellung

- mittels Hausbesuch durch Casemanagement
- mittels Begutachtung durch, vom FSW beauftragte, Ärztinnen
- mittels Pflegebericht, Situationsbericht, Befund....

Für eine Förderbewilligung braucht es einen bestimmten Bedarf und den Nachweis, dass eine mobile Betreuung nicht mehr ausreichend ist bzw. nicht möglich ist.

# Casemanagement Tätigkeiten

- Information und Beratung (KundInnen, soziales Umfeld) über Leistungsangebot und Fördermöglichkeiten
- Assessment, Bedarfserhebung, Ressourcenerhebung (Hausbesuch)
- Maßnahmen-, Pflege- und Betreuungsplanung, Zielvereinbarung (gemeinsam mit KundIn)
- Förderantragsabwicklung, Datenerhebung und -prüfung, Kostenbeitragsberechnung (mobile Leistungen), Förderbewilligung



- Organisation, Vermittlung und Steuerung geplanter Maßnahmen und Leistungen
- Pflegeplatzmanagement
- Monitoring, Verlaufsbeobachtung und Qualitätskontrolle
- Reassessment im Bedarfsfall
- Bearbeitung von Situationsberichten, Wiedereinsätzen, Leistungsänderungen, Einrichtungswechsel

- Krisenintervention, Einleiten von Sofortmaßnahmen, Erstversorgung durch HeimhelferInnen
- Unterstützung im Rahmen der Sozialen Arbeit
- Dokumentation, Evaluation
- Interdisziplinäre Zusammenarbeit (interne u. externe Kooperationspartner, Lieferanten)
- ICM, Interdisziplinäres Casemanagement
- CMI, Casemanagement Intensiv

# FSW-KundInnentelefon

 01 24 5 24

täglich 8:00 – 20:00 Uhr

# FSW-Websites

The screenshot displays the FSW website interface. At the top, there is a navigation bar with a menu icon, the FSW logo, and the text 'Für die Stadt Wien' and 'English | bosanski hrvatski srpski | türkçe'. A clock icon shows the time '01/24 5 24' and 'täglich 8-20 Uhr'. Below the navigation bar, there is a sidebar with icons for 'Kontakt', 'TAGESZ', 'Standorte', 'Antrag', and 'Suche'. The main content area features a section titled 'Ich benötige Information zu:' with three image-based cards: 'Pflege und Betreuung', 'Leben mit Behinderung', and 'Wohnungslosenhilfe'. Below these cards is a link 'weitere Themen'. The 'Aktuelles:' section includes a banner for '1,75 Milliarden Euro für soziale Sicherheit in Wien' and a Facebook follow button. At the bottom, there are two testimonials with circular profile pictures: Jörg A. from the customer service and Anna N. from the day center.

English | bosanski hrvatski srpski | türkçe

01/24 5 24  
täglich 8-20 Uhr

Ich benötige Information zu:

Pflege und Betreuung

Leben mit Behinderung

Wohnungslosenhilfe

weitere Themen

Aktuelles:

1,75 Milliarden Euro für soziale Sicherheit in Wien

Folgen Sie uns jetzt auch auf Facebook!

mehr in der FSW-Infothek

„Im Kundenservice berate ich Menschen auf Augenhöhe. Mich motiviert es, wenn ich sie in einer schwierigen Situation unterstützen kann.“

Jörg A.  
Fonds Soziales Wien  
Kundinnenservice

„Ich gehe sehr gerne ins Tageszentrum, weil es dort den ganzen Tag eine Beschäftigung gibt. Ich bin froh, dass der Fonds Soziales Wien mir das so einfach, rasch und unbürokratisch ermöglicht.“

Anna N.  
FSW-Kundin im Tageszentrum für

# Social Media



# FSW-Broschüren



# Veranstaltungen



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

