

# **Qualität und Qualitätssicherung im Österreichischen Recht der Sozialdienstleistungen**

**Studie zu praxisorientierten Standards  
„vergabefremder Kriterien“**

**Projektendbericht Teil A**

Prof. DDr. Nikolaus Dimmel

Kompetenzzentrum Sozialwirtschaft / Salzburg

Abkürzungsverzeichnis	9
1. Qualität und Qualitätssicherung sozialer Dienste	10
1.1. Taxonomie	10
1.2. Qualität in sozialen Diensten	11
1.2.1. Strukturqualität	12
1.2.2. Personalqualität	12
1.2.3. Prozessqualität	12
1.2.4. Ergebnisqualität	13
1.2.5. Ebenen-Verflechtung	13
1.2.6. Verankerung von Qualitätskriterien	13
1.2.7. Qualitätsmessung	14
1.3. Anknüpfungspunkte für Qualitätsvorgaben	15
1.3.1. Europäische Sozialcharta	16
1.3.2. Kinderrechtskonvention	17
1.3.3. Behindertenrechtskonvention	18
1.3.4. Qualitätsvorgaben im supranationalen Recht	19
1.3.5. Art 15 a B-VG - Vereinbarungen	23
1.3.6. Konsumentenschutzrecht	25
1.3.7. Heimaufenthaltsgesetz und Heimvertrag	26
1.4. Systematik der Qualitätsvorgaben	26
1.4.1. Finanzierungsform	27
1.4.1.1. Subjektförderung bei Sozialdienstleistungen:	27
1.4.1.2. Objektförderung bei Sozialdienstleistungen	29
1.4.1.3. Förderverträge	30
1.4.2. Regulatorischer Rahmen	31
1.4.2.1. Gesetzliche Vorgaben	32
1.4.2.2. Vorgaben im Rahmen von Vergabeprozessen	32
1.4.2.3. Vereinbarungen in Leistungsverträgen	32
1.4.2.4. Bescheid	33
1.4.2.5. Erlässe/generelle Weisungen	33
1.4.2.6. Vorbemerkung zur Kap.2 - 6	33
2. Sozialhilfe, Bedarfsorientierte Mindestsicherung und Heimrecht	34
2.1. Burgenland	36
2.1.1. Generelle Regelung	37
2.1.2. Stationäre Dienste	37
2.1.3. Altenwohn- und Pflegeheimgesetz	39
2.1.4. Mobile/ambulante Pflege- und Betreuungsdienste	42

2.2. Kärnten	48
2.2.1. Generelle Regelung	48
2.2.2. Stationäre Dienste	50
2.2.3. Heimgesetz und Heimverordnung	50
2.2.4. Mobile und ambulante Dienste	55
2.3. Niederösterreich	56
2.3.1. Generelle Regelung	56
2.3.2. Stationäre Dienste	56
2.3.3. Pflegeheimverordnung	59
2.3.4. Mobile soziale Dienste	61
2.4. Oberösterreich	62
2.4.1. Generelle Regelung	62
2.4.2. Stationäre Dienste	64
2.4.3. Alten- und Pflegeheimverordnung	64
2.4.4. Professionelle soziale Dienste	69
2.5. Salzburg	73
2.5.1. Generelle Regelung	73
2.5.2. Stationäre soziale Dienste	75
2.5.3. Altenheime, Pflegeheime, Pflegestationen	76
2.5.4. Mobile/ambulante soziale Dienste	78
2.6. Steiermark	79
2.6.1. Generelle Regelung	80
2.6.2. Stationäre Dienste	80
2.6.3. Pflegeheimgesetz	81
2.6.4. Mobile Dienste	83
2.7. Tirol	84
2.7.1. Generelle Regelung	84
2.7.2. Stationäre Dienste	86
2.7.3. Heimgesetz	86
2.7.4. Mobile/ambulante Dienste	88
2.8. Vorarlberg	88
2.8.1. Generelle Regelung	89
2.8.2. Pflegeheimgesetz	89
2.9. Wien	91
2.9.1. Generelle Regelung	91
2.9.2. Stationäre Dienste	92

2.9.3. Wohn- und Pflegeheimgesetz	93
2.9.4. Mobile und ambulante Dienste	97
2.9.5. Unterstützung wohnungs- und obdachloser Menschen	98
2.10. Synopse Sozialhilfe / Mindestsicherung	100
2.10.1. Allgemeines	100
2.10.2. Mobile und ambulante soziale Dienste	103
2.10.3. Stationäre Dienste	107
3. Behindertenrecht	112
3.1. Burgenland	113
3.2. Kärnten	116
3.3. Niederösterreich	116
3.4. Oberösterreich	118
3.5. Salzburg	120
3.6. Steiermark	120
3.6.1. Generelle Regelung	121
3.6.2. LEVO	121
3.7. Tirol	127
3.8. Vorarlberg	127
3.9. Wien	129
3.10. Synopse Behindertenrecht	131
3.10.1. Strukturqualität	133
3.10.2. Personalqualität	134
3.10.3. Prozessqualität	135
3.10.4. Ergebnisqualität	136
3.10.5. Pädagogische Qualität	136
4. Kinder- und Jugendhilferecht	137
4.1. Grundsatzgesetz	137
4.1.1. Strukturqualität	142
4.1.2. Personalqualität	142
4.1.3. Prozessqualität	143
4.1.4. Ergebnisqualität	145
4.2. Burgenland	146
4.2.1. Strukturqualität	146
4.2.2. Personalqualität	146
4.2.3. Prozessqualität	148
4.3. Kärnten	148

4.3.1. Strukturqualität	150
4.3.2. Personalqualität	152
4.3.3. Prozessqualität	152
4.4. Niederösterreich	154
4.4.1. Strukturqualität	156
4.4.2. Personalqualität	157
4.4.3. Prozessqualität	158
4.5. Oberösterreich	159
4.5.1. Strukturqualität	161
4.5.2. Personalqualität	164
4.5.3. Prozessqualität	164
4.6. Synopse Kinder- und Jugendhilferecht	166
4.6.1. Strukturqualität	167
4.6.2. Personalqualität	168
4.6.3. Prozessqualität	168
4.6.4. Ergebnisqualität	169
5. Kinderbetreuungsrecht	170
5.1. Burgenland	173
5.1.1. Strukturqualität	174
5.1.2. Personalqualität	176
5.1.3. Prozessqualität	178
5.1.4. Ergebnisqualität	179
5.2. Kärnten	179
5.2.1. Strukturqualität	180
5.2.2. Personalqualität	181
5.2.3. Prozessqualität	183
5.2.4. Ergebnisqualität	183
5.3. Niederösterreich	183
5.3.1. Strukturqualität	186
5.3.2. Personalqualität	187
5.3.3. Prozessqualität	188
5.3.4. Ergebnisqualität	189
5.4. Oberösterreich	190
5.4.1. Strukturqualität	192
5.4.2. Personalqualität	193
5.4.3. Prozessqualität	194

5.4.4. Ergebnisqualität	195
5.5. Steiermark	195
5.5.1. Strukturqualität	197
5.5.2. Personalqualität	197
5.5.3. Prozessqualität	200
5.5.4. Ergebnisqualität	201
5.6. Wien	202
5.6.1. Strukturqualität	204
5.6.2. Personalqualität	205
5.6.3. Prozessqualität	206
5.6.4. Ergebnisqualität	206
5.7. Synopse Kinderbetreuungsrecht	207
5.7.1. Strukturqualität	208
5.7.2. Personalqualität	208
5.7.3. Prozessqualität	209
5.7.4. Ergebnisqualität	209
6. Zusammenfassung	210
6.1. Rechtsquellen	210
6.2. Qualitätsdefinition	210
6.2.1. Strukturqualität	210
6.2.2. Prozessqualität	211
6.2.3. Personalqualität	211
6.2.4. Ergebnisqualität	212
6.2.5. Qualitätssicherung	212
6.3. Strukturqualität	212
6.3.1. Infrastrukturelle Dimension	212
6.3.2. Materiell-räumliche Dimension der Aufbauorganisation	212
6.3.3. Konzeptive Dimension	213
6.3.4. Personalorganisation des Leistungserbringers	215
6.3.5. Beschäftigungsstruktur	215
6.3.6. Austauschbeziehungen mit KlientInnen/NutzerInnen	216
6.4. Personalqualität	216
6.4.1. Qualifikationsnachweise	217
6.4.2. Fort-, Aus-, Weiterbildungsmöglichkeiten	217
6.4.3. Supervision, Intervision, Teamsitzungen	217
6.4.5. Entlohnungsregime	218

6.5. Prozessqualität	218
6.5.1. Allgemeine fachliche Standards	218
6.5.2. Prozessuale Standards	219
6.5.2. Unmittelbarer Umgang mit KlientInnen/NutzerInnen	220
6.6. Ergebnisqualität	221
6.6.1. Prävention	221
6.6.2. Hilfe zur Selbsthilfe	221
6.6.3. Bedarfsdeckung	222
6.6.4. Erreichung von Organisationszielen	222
6.6.5. Erreichung individualisierter Ziele	222
6.6.6. KlientInnen-/NutzerInnenzufriedenheit	223
7. Resultat der Fragebogen-Umfrage	224
7.1. Fragebogen	224
7.2. Angefragte und Rücklauf	225
7.3. Ergebnisse	225
7.3.1. Umsetzbarkeit vergabefremder Kriterien	226
7.3.1.1. Hohe Umsetzbarkeit	226
7.3.1.2. Bedingte Umsetzbarkeit	227
7.3.1.3. Eingeschränkte/fehlende Umsetzbarkeit	228
7.3.1.4. Überwiegende/kategoriale Ablehnung	229
7.3.2. Relevanz der Kriterien	230
7.3.2.1. Sehr hohe Relevanz	230
7.3.2.2. Hohe Relevanz	231
7.3.2.3. Mittlere Relevanz	232
7.3.2.4. Mittlere/Geringe Relevanz	233
7.3.3. Kostenintensität vergabefremder Qualitätskriterien	234
7.3.3.1. Geringe Kostenintensität	234
7.3.3.2. Mittlere Kostenintensität	235
7.3.3.3. Erheblicher Kostenaufwand	236
7.4. Ergänzende Kriterien	237
7.5. Rechtspolitische Einschätzung „vergabefremder Kriterien“	238
7.5.1. Konform-pragmatische Argumentationslinie	238
7.5.2. Nonkonform-wohlfahrtsstaatliche Argumentationslinie	240
8. Reflexionen zur bisherigen Vollziehung des BVergG	244
9. Zum Stellenwert des Vergaberegimes	248
10. Anwendungsrahmen, Vergabefremde Kriterien und Empfehlung	257
10.1. „Vergabefremde“ soziale Kriterien	257

10.1.1. Vorbemerkung	257
10.1.2. Vergabefremde Kriterien sind kein Novum	258
10.1.3. Strategische Zielsetzung der RL 2014/24/EU	259
10.1.4. Vergabefremde Kriterien im Kontext	260
10.1.5. Allgemeiner Gegenstand von RL 2014/24/EU	260
10.1.5.1. Mindestanforderungen	260
10.1.5.2. Eignungskriterien	261
10.1.5.3. Zuschlagskriterien	262
10.1.5.4. Bedingungen der Durchführung von Aufträgen	263
10.1.6. Sonderregelungen für Sozialdienstleistungen	264
10.1.7. Bieterverbehalt	265
10.2. Anwendungsrahmen des Vergaberechts	266
10.3. Soziale Kriterien der Vergabe	269
10.4. Sozialwirtschaft und Soziale Kriterien	272
10.5. Vorschlag zu Kernelementen „vergabefremder Kriterien“	275
9.5.1. Strukturqualität	275
9.5.2. Personalqualität	275
9.5.3. Prozessqualität	276
9.5.4. Ergebnisqualität	276
9.5.5. Verankerung	276
11. Verzeichnis der verwendeten Literatur	277



# Abkürzungsverzeichnis

AIVG = Arbeitslosenversicherungsgesetz

BGBL = Bundesgesetzblatt

BHG = Behindertengesetz

BVB = BVB

G = Gesetz(e/en)

idgF = in der geltenden Fassung

idF = in der Fassung

iSd = im Sinne des

iSe = im Sinne einer/s

JWG = Jugendwohlfahrtsgesetz

KAG = Krankenanstaltengesetz

KJHG = Kinder- und Jugendhilfegesetz

KSchG = Konsumentenschutzgesetz

leg.cit. = legis citatae

LGBL = Landesgesetzblatt

LReg = LReg

RL = Richtlinie

SHG = Sozialhilfegesetz

StF = Stammfassung

StGB = Strafgesetzbuch

V = Verordnung(en)

# 1. Qualität und Qualitätssicherung sozialer Dienste

Gegenstand des vorliegenden Teilberichts sind normative Bestimmungen der Qualität sowie Vorgaben zur Qualitätssicherung sozialer Dienste in den Sozialrechtsmaterien der Österreichischen Bundesländer im Gefüge der Beauftragung und Finanzierung sozialer Dienste. In genereller Weise können soziale Dienste und damit auch ihre Qualität wie auszuführen sein wird im Rahmen einer Subjektförderung, der Objektförderung, der Subvention/Bezuschussung aber auch einer Konzession reguliert, finanziert und erbracht werden. Die hier gegenständlichen sozialen Dienste betreffen die Materien der Sozialhilfe, Bedarfsorientierten Mindestsicherung, des Heimrechts sowie des Rechts der Behindertenhilfe (ChancenG, Chancengleichheitsrecht, Behinderten- und Rehabilitationsrecht). Ziel der Ausführungen ist die Verortung von Anknüpfungspunkten, wo und in welcher Weise sich Qualitätsvorgaben in Auftragserteilungen zur Erbringung von sozialen Diensten - vor allem aber in Vergabeprozessen - in den Sozialrechtsmaterien finden, wie diese Qualitätskriterien im Kontext des Vergaberechts anschlussfähig sind und wie sich die Frage der Qualitätsbestimmung und Qualitätssicherung von Sozialdienstleistungen im Kontext der Europäischen Wettbewerbs-, Vermarktlichungs- und Sozialpolitik (so man denn kompetentiell überhaupt von einer solchen sprechen kann) darstellt.

---

## 1.1. Taxonomie

---

Sozialwirtschaftliche Dienstleistungsunternehmen erbringen soziale Dienstleistungen im Auftrag und auf Teilrechnung der öffentlichen Wohlfahrtsträger. Dies sind Bund, Länder und Gemeinden. Der Großteil der Sozialdienstleistungen wird von den Österreichischen Bundesländern auf der Grundlage von einfachen G im eigenen Wirkungsbereich (Rehabilitations- bzw. Chancengleichheits- und Behindertenrecht, Sozialhilferecht) sowie DurchführungsG zur Durchführung von BundesgrundsatzG (Bedarfsorientierte Mindestsicherung, Jugendwohlfahrt) in Auftrag gegeben.

Grundsätzlich lassen sich Dienste danach unterscheiden, ob sie

- mobil
- ambulant
- teilstationär
- stationär

erbracht werden.

Sachlich handelt es sich um folgende Typen von Sozialdienstleistung:

- Beratung
- Betreuung
- Pflege

- Unterbringung (Hotelleistung).

Es handelt sich dabei nach dem Handlungsfeld rubriziert vorwiegend um folgende soziale Dienstleistungen (ohne Anspruch auf Vollständigkeit):

- Heimhilfen/Hilfen zur Weiterführung des Haushaltes
- Altenhilfe/Pflegehilfe
- Familienhilfe (familienersetzend, familienergänzend)
- Hauskrankenpflege
- Kurzzeitpflege
- Allgemeine Sozialberatung
- Familienberatung
- Schuldenberatung
- Psychosoziale Dienste
- Alten- und Pflegeheime
- Teilstationäre Dienste (zB. Tagesheimstätten)
- Personenbetreuung
- Frühförderung und Sehfrühförderung
- Essen auf Rädern/Essenzustellung/Menüservice
- Besuchsdienst
- Notruftelefon/Rufhilfe
- Organisierte Nachbarschaftshilfe
- Mobile therapeutische Dienste
- Angehörigenberatung
- Verleih von Pflegebehelfen
- Wäschepflegedienst
- Reinigungsdienst
- Reparaturdienst
- Fahrtendienste
- Persönliche Assistenz
- Peerberatung
- Sterbebegleitung und Mobile Hospizbetreuung

---

## 1.2. Qualität in sozialen Diensten

---

Die Qualität sozialer Dienste ist ein Komposit von materiellen und immateriellen Eigenschaften bzw. Elementen, setzt sich aus objektiven und subjektiven Komponenten zusammen (Görres 1999; Kittl 2003). Qualität gilt als Gesamtheit der Eigenschaften und Merkmale einer Dienstleistung. Sie kann als Formal- und Sachziel (Meinhold 1994,42) formuliert werden. Zugleich muss Qualität gesichert und gesteuert werden (Arnold 1998). Merchel (2004) bezeichnet als Qualitätsmanagement jene Prozesse, bei denen es um die gezielte und strukturierte Bewertung und zugleich damit auch um die Weiterentwicklung der 'Güte' von Sozialdienstleistungen geht. Die 'Güte' von Sozialdienstleistungen lässt

sich etwa mittels Dokumentation, Evaluation, Supervision oder Aus- und Weiterbildung (Haas 2001) erfassen, ist also evaluierbar (Köpp/Neumann 2003). Die Qualität sozialer Dienste (Dimmel/Schmid 2013) setzt sich (in Anlehnung an Donabedian 1980) jedenfalls aus folgenden Qualitätsdimensionen zusammen:

- Strukturqualität (Rechtsanspruch, Zugang zur Leistung)
- Personalqualität (Qualifikation des Personals, Personalausstattung, Beschäftigungsbedingungen)
- Prozessqualität (performative Qualität der Sozialdienstleistung als co-produzierter meritorischer Dienstleistung und unschlüssiges Tauschverhältnis), etwa in Form der pädagogischen Qualität (Tietze 1998)
- Ergebnisqualität (Integration, Inklusion)

---

### 1.2.1. Strukturqualität

Strukturqualität meint die organisationsbezogenen Rahmenbedingungen (Ausstattung, Dislozierung) (Merchel 2004,39). Dazu gehören die rechtlichen und vertraglichen Instrumentarien zur Erbringung der Dienstleistung, die Aufbau- und Ablauforganisation, die Organisation eines formal bedarfsdeckenden Personaleinsatzes, bauliche und räumliche Gegebenheiten, Zugang technische Ausstattung, finanzielle Rahmenbedingungen, Kommunikations- und Informationsabläufe, Wissen und Fertigkeiten (Wendt 2001).

---

### 1.2.2. Personalqualität

Personalqualität meint die Professionalität bzw. fachliche Qualifikation des eingesetzten Personals. Müller (2004) zufolge ist die Personalqualität sozialer Dienste abhängig von der Qualifikation der MitarbeiterInnen, dann auch aber von der fortlaufenden Fort- und Weiterbildung (Personalentwicklung) sowie von TQM-Konzepten, welche Organisations- und Personalentwicklung systematisch zusammenführen. Sie spiegelt sich in Standards sowie der Handhabung dieser Vorgaben/Vorschriften.

---

### 1.2.3. Prozessqualität

Prozessqualität indiziert die Beschaffenheit der Sozialdienstleistungen zur geplanten und adäquaten Zielerreichung (Merchel 2004). Prozessqualität drückt sich in der Effizienz und Effektivität von Abläufen (etwa: Zeitaufwand) aber auch dem Ressourceneinsatz, in der Kooperation zwischen beteiligten Hilfesystemen und mit KlientInnen/NutzerInnen/KundInnen sowie zwischen den beteiligten (professionellen) MitarbeiterInnen einer Dienstleistungsorganisation aus (Wendt 2001). Die Sicherung von Prozessqualität setzt eine Optimierung prozessualer Abläufe sozialer Arbeit (Beratung, Betreuung), Versorgung (Pflege) und Unterbringung voraus (Jaster 1997).

---

#### 1.2.4. Ergebnisqualität

Ergebnisse lassen sich als Output und Outcome darstellen. Zugleich ist die Qualität sozialer Dienste keine abstrakt-unbestimmte, sondern markiert regelhaft eine je gesetzlich definierte Zielerreichung (Oechler 2009,85). Die Ergebnisqualität ist folglich auch Ergebnis des Controllings (Schwarze 2012,325) und der Erfolgsmessung (Merchel 2004) bzw. der Evaluation in Form der Kontrolle. Die Bewertung/Einschätzung des Ergebnisses schließt regelhaft subjektive (KlientInnen/NutzerInnen-Zufriedenheit) Wahrnehmungen (Wendt 2001; Trukeschitz/Michalitsch 2008) und objektive Bewertungen (Fachdaten) der Veränderung der sozialen Ressourcen und Befähigungen (Empowerment) der behelfenen Person mit ein (Kittl 2003). Neben Selbstevaluation und Fremdevaluation (auch in Form von Hilfeplankonferenzen) ist schließlich auch das Finanzergebnis Teil der Ergebnisqualität.

---

#### 1.2.5. Ebenen-Verflechtung

Zwischen den vier Ebenen bestehen Verflechtungen und Wechselwirkungen. Supervision ist nicht nur ein Element der Personalqualität, sondern auch eines der Strukturqualität (Finanzierung von Supervision) und Prozessqualität (Fallreflexion und Hilfeplanung in Form von Fallsupervisionen), spiegelt sich zuletzt auch in der Ergebnisqualität (Reintegration, Resozialisierung, Empowerment-Leistung).

Jede Verankerung von Qualitätsmerkmalen hat dieser Multidimensionalität des Qualitätskonzeptes sozialer Dienstleistungen angemessen in Rechnung zu stellen. Hierbei ist herauszustreichen, dass Qualität (in sozialen Diensten, auch und vor allem in der sozialen Arbeit) in sich widersprüchlich bemessen ist, da Qualität erheblicenteils subjektiv bewertet wird und in einem unauflöselichen Spannungsverhältnis zur Kostenrationalität öffentlicher Financiers steht (*Beckmann 2013*).

---

#### 1.2.6. Verankerung von Qualitätskriterien

Bei der Vergabe sozialer Dienstleistungen durch die öffentliche Hand als Wohlfahrtsträger und Financier der sozialen Daseinsvorsorge stehen aus Sicht der freien Wohlfahrtsträger als Arbeitgeber und sozialpolitischen Akteuren u.a. funktionale Definitionen, inhaltliche Anforderungen sowie Qualitätssicherungsvorgaben an die Erbringung sozialer Dienste im Zentrum (Maucher 2009).

Im Kontext der Analyse potentieller Möglichkeiten zur Verankerung von Qualitätskriterien sind nun in grundsätzlicher Weise mehrere denkmögliche strategische Varianten von Bedeutung:

- (a) Verankerung von Qualitätskriterien im materiellen Sozialrecht der Bundesländer (die damit etwa in Leistungsbescheiden 'schlagend' werden)

- (b) Verankerung von Qualitätskriterien im Förderrecht (Subventionsrecht), etwa in Form von Bedingungen/Auflagen, die im Rahmen eines Verhaltens/einer Verhaltensänderung nachgewiesen werden müssen
- (c) Verankerung von Qualitätskriterien (in je wechselnder Terminologie) als „vergabefremd“ im Vergaberecht (siehe hierzu Teil B des Berichts von PSR)
- (d) Verankerung von Qualitätskriterien im Leistungsvertragsrecht der öffentlichen Hand im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung auf Grundlage von Art 17 B-VG (auch im Hinblick auf die in der Praxis geläufigen „Rahmenverträge“ wie in VIbg).
- (e) Verankerung von Qualitätskriterien im ‚Marktzulassungsrecht‘ des Subjektförderungsmodells, worin Kriterien für Leistungen selbst und die sie erbringenden Träger formuliert sind
- (f) Verankerung von Qualitätskriterien im Konzessionsrecht
- (g) Verankerung von Qualitätskriterien im Zivilrecht (Konsumentenschutzrecht), welche direkt in die Vertragsbeziehungen zwischen Leistungserbringer und Klient/Kunde/Nutzer eingreifen.

Gegenstand der folgenden Ausführungen ist primär die Bestandsaufnahme von direkt und indirekt wirkenden Qualitätskriterien, die (nicht immer systematisch) in Regelungen bzw. Regelungskontexten der MaterienG verankert sind. Qualitätskriterien finden sich darin in Regelungen mit folgendem Bezug:

1. Arten und Formen sozialer Dienste (ambulante, mobile, teilstationäre, stationäre Dienste)
2. Errichtung und Betriebsbewilligung

Indirekt wirkende Qualitätskriterien sind ferner auch in Bestimmungen hinsichtlich der Ausbildungsvoraussetzungen der in sozialen Diensten Tätigen verankert. Es sind dies vor allem Berufsbilder der

- Diplom-Krankenschwestern bzw. -pfleger
- PflegehelferInnen,
- HeimhelferInnen,
- Alten(fach)betreuerInnen,
- Behinderten(fach)betreuerinnen bzw. Fach-SozialbetreuerInnen
- Diplom-SozialbetreuerInnen in den Bereichen Altenarbeit, Familienarbeit, Behindertenarbeit und -begleitung).

---

### 1.2.7. Qualitätsmessung

Nach wie vor ist die Qualitätsmessung von sozialen Diensten gesetzlich unterbestimmt. Während sich eine auf Fehlervermeidung fokussierte formale Qualitätsmessung (Klausegger/Scharitzer 1999) von Abläufen im Dienstleistungsbereich anhand einer ISO(International Standard Organization)-Norm (Teil 9004-2) als beschränkt effektiv erweist, zentriert das EFQM-Modell (European Foundation for Quality Management) als „Self-Assessment“ auf neun Kriterienbündel, nach denen eine systematische Bewertung des Inhaltes der Dienstleistungen und Ergebnisse (Output; Outcome in Führung, Politik und Strategie, Mitarbeiterführung, Ressourcen und Partnerschaften, Prozesse,

Mitarbeiterbezogene Ergebnisse, Kundenbezogene Ergebnisse, Gesellschaftsbezogene Ergebnisse und Leistungsergebnisse) vorgenommen wird (Merchel 2004). Die schließt auch ein Benchmarking im Vergleich mit anderen Dienstleistern mit ein (Eichinger 2004). Zugleich wird Benchmarking als kontinuierlicher Prozess verstanden (Knorr/Halfar 2000, 129). Dem strukturell vergleichbar zielt die Evaluation (Ergebnisqualität) auf Basis von Soll-Ist-Vergleichen darauf, sozialarbeiterische, sozialpädagogische u.a. Beratungs-, Betreuungs- und Versorgungsprozesse zu bewerten und zugleich damit das Handlungswissen des Dienstleisters zu verbessern (Beywl/Heiner 2000).

Der co-produktive, immaterielle Charakter der Sozialdienstleistung erfordert indes zum einen eine stärkere Einbindung der KlientInnen/NutzerInnen/KundInnen (Görres 1999; Matul/Scharitzer 1997). Denn Beziehungsqualität lässt sich nicht unmittelbar objektivieren (Wieland 1992; Merchel 2004; Klug/Schaitl 2012,69), zumal sie Resultat einer situativen Aushandlung ist (Hörster 1995). Im Ergebnis kann gelingende Interaktion (Beziehungsqualität) im Wesentlichen nur von den interaktiv beteiligten Akteuren abgefragt und bewertet/beurteilt werden (Eichhorst/Scharf 2009).

Zum anderen bilden die MitarbeiterInnen von Sozialdienstleistern nicht nur den größten Kostenbestandteil von SPO's, sondern auch dessen wichtigstes 'Asset' (Gerull 1999). Dabei liegt auf der Hand, dass MitarbeiterInnen und KlientInnen höhere Ansprüche an Sachziele und inhaltliche Komponenten stellen während Kostenträger budgetäre Maßgaben und Formalziele in den Vordergrund jeder Qualitätsmessung rücken.

---

### **1.3. Anknüpfungspunkte für Qualitätsvorgaben**

---

Unzweifelhaft finden sich Anknüpfungspunkte für die Formulierung von Qualitätsmaßstäben sozialer Dienste, aber auch imperative Vorgaben (Staatszielbestimmungen) in mehreren Rechtsbeständen außerhalb des materiellen Sozialrechts der Bundesländer.

Entsprechende rechtliche Vorgaben zur Erbringung, vor allem aber auch zur Qualität bzw. Qualitätssicherung sozialer Dienste finden sich etwa in mehreren völkerrechtlichen Übereinkommen, vor allem in der Europäischen Sozialcharta, der Kinderrechtskonvention, der Behindertenrechtskonvention und mehreren ILO-Konventionen (etwa Nr. 149 - Übereinkommen über die Beschäftigung und die Arbeits- und Lebensbedingungen des Krankenpflegepersonals). Daneben finden sich Anknüpfungspunkte supranational in der Charta der Grundrechte der Arbeitnehmer 1989, übernommen in die Charta der Grundrechte der Europäischen Union sowie in Art 151 des Vertrags von Lissabon 2009.

Es sind dieses Rechtsbestände, auf die sich jegliches rechtliche Regulativ über die Verankerung von Qualitätskriterien in den Rechtsbeziehungen zwischen öffentlichen Wohlfahrtsträgern und Financiers einerseits sowie sozialwirtschaftlichen Unternehmen andererseits zwingend zu beziehen hat.

---

### 1.3.1. Europäische Sozialcharta

Die (revidierte) Europäische Sozialcharta<sup>1</sup> aus 1996 kennt vor allem in den Art 9 - 17 folgende sich auf die Qualität sozialer Dienstleistungen beziehende Bestimmungen:

- Art 9 ESC verpflichtet die Vertragsparteien, einen (sozialen) Dienst einzurichten oder zu fördern, der bedarfsbezogen allen Personen, einschließlich der Behinderten, hilft, die Probleme der Berufswahl oder des beruflichen Aufstiegs zu lösen, und zwar unter Berücksichtigung ihrer persönlichen Eigenschaften und deren Beziehung zu den Beschäftigungsmöglichkeiten. Diese Hilfe soll sowohl Jugendlichen einschließlich Kindern schulpflichtigen Alters als auch Erwachsenen unentgeltlich zur Verfügung stehen.
- Art 10 ESC verpflichtet sich die Vertragsparteien, die fachliche und berufliche Ausbildung aller Personen, einschließlich der Behinderten, soweit es notwendig ist, zu gewährleisten oder zu fördern, und zwar in Beratung mit Arbeitgeber- und Arbeitnehmerorganisationen, sowie Möglichkeiten für den Zugang zu Technischen Hochschulen und Universitäten nach alleiniger Maßgabe der persönlichen Eignung zu schaffen. Art 10 verpflichtet sich die Vertragsparteien ferner, ein System der Lehrlingsausbildung und komplementäre Systeme der Ausbildung für junge Menschen beiderlei Geschlechts in ihren verschiedenen Berufstätigkeiten sicherzustellen oder zu fördern sowie Möglichkeiten für die Umschulung erwachsener Arbeitnehmer, die durch den technischen Fortschritt oder neue Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt erforderlich wird, einzurichten.
- Art 11 ESC verpflichtet die Vertragspartner ein Recht auf Schutz der Gesundheit einzuräumen, welches auch die Einrichtung von Beratungs- und Schulungsmöglichkeiten umfasst, soweit diese zur Verbesserung der Gesundheit und zur Entwicklung des persönlichen Verantwortungsbewusstseins in Fragen der Gesundheit dienlich sind.
- Art 13 ESC verpflichtet die Vertragsparteien sicherzustellen, dass jedem, der nicht über ausreichende Mittel verfügt und sich diese auch nicht selbst oder von anderen, insbesondere durch Leistungen aus einem System der Sozialen Sicherheit, verschaffen kann, ausreichende Unterstützung und im Fall der Erkrankung die Betreuung, die seine Lage erfordert, gewährt werden. Er verpflichtet die Vertragsparteien des Weiteren, sicherzustellen, dass jedermann durch zweckentsprechende öffentliche oder private Einrichtungen die zur Verhütung, Behebung oder Milderung einer persönlichen oder familiären Notlage erforderliche Beratung und persönliche Hilfe erhalten kann.
- Eine zentrale Bestimmung der ESC ist Art 14 ESC, der ein Recht (!) auf Inanspruchnahme sozialer Dienste verankert. Art 14 verpflichtet die Vertragsparteien, eine wirksame Ausübung des Rechts auf Inanspruchnahme sozialer Dienste zu gewährleisten. Er verpflichtet dazu, Dienste zu fördern oder zu schaffen, die unter

---

<sup>1</sup> <http://conventions.coe.int/Treaty/GER/Treaties/Html/163.htm>



Anwendung der Methoden der Sozialarbeit zum Wohlbefinden und zur Entfaltung des einzelnen und der Gruppen innerhalb der Gemeinschaft sowie zu ihrer Anpassung an das soziale Umfeld beitragen. Bei der Bildung und Durchführung dieser Dienste sind Einzelpersonen und freie (Vereine) oder andere Organisationen zur Beteiligung anzuregen.

- Art 15 ESC verpflichtet die Vertragsstaaten dazu, die die wirksame Ausübung des Rechts behinderter Menschen auf Eigenständigkeit, soziale Eingliederung und Teilhabe am Leben der Gemeinschaft zu gewährleisten. Insbesondere verpflichten sich die Vertragsparteien dazu, behinderten Menschen Beratung, schulische und berufliche Bildung soweit wie möglich im Rahmen des allgemeinen Systems oder, sofern dies nicht möglich ist, durch öffentliche oder private Sondereinrichtungen bereitzustellen. Ferner verpflichtet Art 15 ESC dazu, adaptierte oder geschützte Arbeitsplätze entsprechend dem Grad der Beeinträchtigung unter Rückgriff auf besondere Arbeitsvermittlungs- und Betreuungsdienste vorzuhalten.
- Art 17 ESC verpflichtet die Vertragsparteien dazu, Kinder und Jugendlichen ein Recht (!) auf sozialen, gesetzlichen und wirtschaftlichen Schutz und die wirksame Ausübung dieses Rechts zu gewährleisten, um in einem für die Entfaltung ihrer Persönlichkeit und für die Entwicklung ihrer körperlichen und geistigen Fähigkeiten günstigen Umfeld aufzuwachsen. Insbesondere verpflichten sich die Vertragsparteien, unmittelbar oder in Zusammenarbeit mit öffentlichen oder privaten Organisationen, Kindern und Jugendlichen unter Berücksichtigung der Rechte und Pflichten ihrer Eltern die Betreuung, Unterstützung, Erziehung und Ausbildung zu gewährleisten, deren sie bedürfen, insbesondere dadurch, dass für diesen Zweck angemessene und ausreichende Einrichtungen und Dienste geschaffen oder unterhalten werden.

---

### 1.3.2. Kinderrechtskonvention

Seit 2011 befindet sich die Kinderrechtskonvention (KRK)<sup>2</sup> in Verfassungsrang<sup>3,4</sup> Art 3 der KRK verpflichtet die Signatarstaaten, sicherzustellen, dass die für die Fürsorge und den Schutz des Kindes verantwortlichen Institutionen, sozialen Dienste und Einrichtungen den von den zuständigen Behörden festgelegten Normen entsprechen, insbesondere im Bereich der Sicherheit und der Gesundheit sowie hinsichtlich der Zahl und der fachlichen Eignung des Personals und des Bestehens einer ausreichenden Dienst- und Fachaufsicht. Art 18 Abs 2 KRK verpflichtet die Vertragsstaaten, für den Ausbau von Institutionen, Einrichtungen und sozialen Diensten für die Betreuung von Kindern zu sorgen. Art 24 KRK konkretisiert dies im Hinblick auf Gesundheitsdienste, Elternbildung und Familienberatung (Familienplanung).

---

<sup>2</sup> <https://www.unicef.at/kinderrechte/die-un-kinderrechtskonvention/>

<sup>3</sup> BGBl 4/2011.

<sup>4</sup> <http://www.kinderrechte.gv.at/wp-content/uploads/2013/01/Broschuere-Die-Rechte-von-Kindern-und-Jugendlichen.pdf>

- Gem. Art 23 KRK sind für behinderte Kinder zugängliche (v.a. auch: leistbare) soziale Dienste für die Erziehung, Ausbildung, Erhaltung der Gesundheit, Rehabilitation, Vorbereitung auf das Berufsleben und Erholung vorzuhalten, die die der möglichst vollständigen sozialen Integration und individuellen Entfaltung des Kindes einschließlich seiner kulturellen und geistigen Entwicklung förderlich ist.
- Art 19 KRK schließlich verpflichtet die Vertragsstaaten geeignete legislative und administrative Maßnahmen zu ergreifen, um das Kind vor jeder Form körperlicher oder geistiger Gewaltausübung, Schadenszufügung oder Misshandlung, vor Verwahrlosung oder Vernachlässigung, vor schlechter Behandlung oder Ausbeutung einschließlich des sexuellen Missbrauchs zu schützen, solange es sich in der Obhut der Eltern oder eines Elternteils, eines Vormunds oder anderen gesetzlichen Vertreters oder einer anderen Person befindet, die das Kind betreut. Diese Schutzmaßnahmen haben Verfahren zur Aufstellung von Sozialprogrammen zu enthalten, die dem Kind und denen, die es betreuen, die erforderliche Unterstützung gewähren und andere Formen der Vorbeugung vorsehen.

---

### 1.3.3. Behindertenrechtskonvention

Art 4 des Übereinkommens über die Rechte von Menschen mit Behinderung (Behindertenrechtskonvention, BRK)<sup>5</sup> verpflichtet die Vertragsstaaten, Fachkräfte zu fördern, damit die aufgrund der in der BRK garantierten Rechte zu gewährenden Hilfen und Dienste besser geleistet werden können. So verbürgt Art 9 BRK Menschen mit Behinderungen eine unabhängige Lebensführung und die volle Teilhabe in allen Lebensbereichen u.a. unter Einsatz von Einrichtungen und (sozialen) Diensten. Die Vertragsstaaten haben Mindeststandards und Leitlinien für die Zugänglichkeit von Einrichtungen und Dienste auszuarbeiten, zu erlassen und ihre Anwendung zu überwachen. Art 28 BRK sichert Menschen mit Behinderungen sozialen Schutz und Zugang zu Programmen der Armutsbekämpfung zu, insbesondere in Bezug auf eine ausreichende Schulung, Beratung, finanzieller Unterstützung sowie Kurzzeitbetreuung.

Art 26 BRK verpflichtet Vertragsstaaten dazu, Menschen mit Behinderungen ein Höchstmaß an Unabhängigkeit, umfassende körperliche, geistige, soziale und berufliche Fähigkeiten sowie die volle Einbeziehung in alle Aspekte des Lebens und die volle Teilhabe an allen Aspekten des Lebens zu vermitteln. Hierzu sind umfassende Habilitations- und Rehabilitationsdienste und -programme, insbesondere auf dem Gebiet der Gesundheit, der Beschäftigung, der Bildung und der Sozialdienste zu entwickeln. In diesem Zusammenhang haben die Vertragsstaaten die Entwicklung der Aus- und Fortbildung für Fachkräfte und Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in Habilitations- und Rehabilitationsdiensten zu fördern. Gem. Art 19 BRK haben die Mitgliedstaaten Menschen mit Behinderungen Zugang zu einer Reihe von gemeindenahen Unterstützungsdiensten zu Hause sowie in Einrichtungen einschließlich der persönlichen Assistenz, die zur Unterstützung des Lebens in der Gemeinschaft und der Einbeziehung in die Gemeinschaft

---

<sup>5</sup> BGBl 155/2008.

sowie zur Verhinderung von Isolation und Absonderung von der Gemeinschaft notwendig ist zu gewährleisten. Art 27 BRK erweitert diese Verpflichtung auf soziale Dienste der Sozial- und Berufsberatung, Berufsausbildung und Weiterbildung.

Gem. Art 23 Abs 3 BRK haben die Vertragsstaaten umfassende Informationen, soziale Dienste und Unterstützung zur Verfügung zu stellen, um das Verbergen, das Aussetzen, die Vernachlässigung und die Absonderung von Kindern mit Behinderungen zu verhindern. Soziale Dienste kommen ferner im Kontext des Art 16 BRK in Betracht, der die Vertragsstaaten verpflichtet, Geschlecht und das Alter berücksichtigende Hilfen und Unterstützung für Menschen mit Behinderungen und ihre Familien und Betreuungspersonen gewährleisten, um Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch zu verhindern. Soziale Dienste sind Teil der Maßnahmen, um die körperliche, kognitive und psychische Genesung, die Rehabilitation und die soziale Wiedereingliederung von Menschen mit Behinderungen, die Opfer irgendeiner Form von Ausbeutung, Gewalt oder Missbrauch werden, zu fördern.

---

#### 1.3.4. Qualitätsvorgaben im supranationalen Recht

Folgend werden einige Anknüpfungspunkte für Qualitätsvorgaben im supranationalen (Primär)Recht erörtert. Die sekundärrechtlichen Anknüpfungspunkte werden in Teil B (PSR) des vorliegenden Projektberichtes erörtert. Jedenfalls zählen hierzu u.a.

- die Mitteilung der Kommission - Umsetzung des Gemeinschaftsprogramms von Lissabon - Die Sozialdienstleistungen von allgemeinem Interesse in der Europäischen Union (SEK(2006) 516)
- die Entschließung des Europäischen Parlaments vom 14. März 2007 zu den Sozialdienstleistungen von allgemeinem Interesse in der Europäischen Union (2006/2134(INI))
- die Mitteilung der EK "Dienstleistungen von allgemeinem Interesse, einschließlich Sozialdienstleistungen von allgemeinem Interesse: ein neues europäisches Engagement" (KOM(2007) 725 endg.; SEK(2007) 1515; SEK(2007) 1516)<sup>6</sup>
- das Arbeitspapier der Kommissionsdienststellen zu häufig gestellten Fragen zur Anwendung der Bestimmungen über die Vergabe öffentlicher Aufträge auf Sozialdienstleistungen von allgemeinem Interesse (SEK (2007) 1514)<sup>7</sup>
- der Biennial Report on social services of general interest der Europäischen Kommission aus 2008<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0725:FIN:DE:PDF>

<sup>7</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/publicprocurement/docs/ppp/sgi\\_de.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/publicprocurement/docs/ppp/sgi_de.pdf)

<sup>8</sup> <http://register.consilium.europa.eu/doc/srv?l=EN&f=ST%2011560%202008%20ADD%204>

- die operativen Schlussfolgerungen des Ausschusses für Sozialschutz - Anwendung der gemeinschaftlichen Vorschriften auf Sozialdienstleistungen von allgemeinem Interesse<sup>9</sup>
- der freiwillige Europäische Qualitätsrahmen für Sozialdienstleistungen des Sozialschutzausschusses aus 2010<sup>10</sup>
- der Leitfaden der EK zur Anwendung der Vorschriften der Europäischen Union über staatliche Beihilfen, öffentliche Aufträge und den Binnenmarkt auf Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse inklusive Sozialdienstleistungen SEC(2010) 1545 endg. vom 7.12.2010.

#### *1.3.4.1. Charta der Grundrechte der Europäischen Union*

Die Charta der Grundrechte der EU (2010/C 83/02), der 2009 im Vertrag von Lissabon die gleiche Rechtsverbindlichkeit verliehen wurde wie den Verträgen, vereint all jene Rechte, die bislang in verschiedenen Rechtsakten – nationalen Rechtsvorschriften, EU-Rechtsvorschriften sowie internationalen Übereinkommen des Europarates, der Vereinten Nationen (VN) und der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) – enthalten waren. Die Charta der Grundrechte umfasst neben liberalen Grundrechten auch soziale Grundrechte. So haben Kinder Art 24 der Charta zufolge Anspruch auf jenen Schutz und Fürsorge, die zur Wahrung des Kindeswohls erforderlich sind, wobei ihre Meinung in den Angelegenheiten, die sie betreffen, in einer ihrem Alter und ihrem Reifegrad entsprechenden Weise zu berücksichtigen ist. In Art 26 der Charta anerkennt die Union den Anspruch von Menschen mit Behinderung auf Maßnahmen zur Gewährleistung ihrer Eigenständigkeit, ihrer sozialen und beruflichen Eingliederung und ihrer Teilnahme am Leben der Gemeinschaft.

In Kapitel IV (Solidarität) bestimmt Art 34 der Charta, dass die Union das Recht auf Zugang zu den Leistungen der sozialen Sicherheit und zu den sozialen Diensten nach Maßgabe des Unionsrechts und der einzelstaatlichen Rechtsvorschriften und Gepflogenheiten anerkennt, ausdrücklich in Fällen wie Mutterschaft, Krankheit, Arbeitsunfall, Pflegebedürftigkeit oder im Alter sowie bei Verlust des Arbeitsplatzes. Art 26 der Charta bezieht diesen Zugang zu Sozialdienstleistungen ausdrücklich auf Menschen mit Behinderungen, welche Maßnahmen zur Gewährleistung ihrer Eigenständigkeit, ihrer sozialen und beruflichen Eingliederung und ihrer Teilnahme am Leben der Gemeinschaft bedürfen. In Art 36 der Charta schließlich achtet die Union den Zugang zu Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse (darin: Sozialdienstleistungen), um den sozialen und territorialen Zusammenhalt der Union zu fördern.

Geltungsanspruch und Wirkung der Charta sind unumstritten. So hob der EuGH<sup>11</sup> RL 2006/24/EG über die Vorratsdatenspeicherung wg. Verstoßes gegen Art 7 (Privatleben),

<sup>9</sup> <http://register.consilium.europa.eu/doc/srv?!=DE&f=ST%2016062%202008%20INIT>

<sup>10</sup> [http://www.staedtebund.gv.at/fileadmin/USERDATA/aktuelles/dokumente/2010\\_qualitätsrahmenEU.pdf](http://www.staedtebund.gv.at/fileadmin/USERDATA/aktuelles/dokumente/2010_qualitätsrahmenEU.pdf)

<sup>11</sup> C-293/12 und C-594/12 am 8. April 2014.

Art 8 (Schutz personenbezogener Daten) und Art 52 (Verhältnismäßigkeitsprinzip) der Charta auf. Der Ö VfGH<sup>12</sup> erklärte die Grundrechte-Charta für Österreich zum Maßstab für die Verfassungskonformität österreichischen Rechts, weshalb entgegenstehende generelle Normen grundsätzlich aufgehoben werden. Die EU-Grundrechte stehen damit in Verfassungsrang.

#### 1.3.4.2. Vertrag von Lissabon

Art 14 AEUV hebt die Bedeutung der Dienste von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse für die EU hervor sowie die Notwendigkeit, das ordnungsgemäße Funktionieren dieser Dienste zu gewährleisten.<sup>13</sup> Art 14 AEUV etabliert also eine abstrakte Funktionsgarantie für Dienste von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse.<sup>14</sup> Allerdings bleibt diese Funktionsgarantie an das Wettbewerbsrecht zurückgebunden.<sup>15</sup> Art 14 AEUV trägt den Unionsorganen sowie den Mitgliedstaaten auf, im Rahmen ihrer jeweiligen Befugnisse derartige Dienste aktiv zu fördern. Dabei eröffnet sich erheblicher Gestaltungsspielraum auf Seiten der Mitgliedstaaten.<sup>16</sup> Art 14 AEUV hat deshalb keine unmittelbare Wirkung.<sup>17</sup> Denn Art 14 AEUV räumt keine Individualrechte für BürgerInnen ein, die damit einen Mindeststandard sozialer Dienste durchsetzen können, sondern verkörpert eine Staatszielbestimmung.<sup>18</sup> Systematisch ist der Begriff der (gemeinwirtschaftlichen) „Dienste von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse“ weder primär- noch sekundärrechtlich definiert,<sup>19</sup> sieht man einmal von einer allgemeinen Gemeinwohlverpflichtung ab.<sup>20</sup>

Komplizierend tritt hinzu, dass Sozialdienstleistungen von allgemeinem Interesse, die individualisiert angeboten werden, um die Bedürfnisse sozial schwacher Mitglieder der Gesellschaft zu befriedigen und auf dem Grundsatz der Solidarität und des gleichberechtigten Zugangs zu diesen Leistungen beruhen sowohl wirtschaftlich wie auch nichtwirtschaftliche Dienstleistungen sein können, wenn sie von Einrichtungen ohne Erwerbszweck erbracht werden. Ob nun eine Dienstleistung als wirtschaftliche Tätigkeit eingestuft wird, hängt in erster Linie davon ab, ob die Tätigkeit auf einem (regulierten) Markt gegen Entgelt erbracht/ausgeführt und organisiert wird. Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse die gegen Entgelt erbracht werden unterliegen

<sup>12</sup> U 466/11-18 U 1836/11-13 vom 14. März 2012

<sup>13</sup> EuG 22. 10. 2008, T-309/04, T-317/04, T-329/04 u T-336/04, TV2/Danmark A/S, Slg 2008, II-2935 Rz 102.

<sup>14</sup> Wernicke in Grabitz/Hilf, Art 14 AEUV Rz 1; Borchardt, Grundlagen Rz 1359.

<sup>15</sup> Tremmel in Mayer/Stöger (Hrsg) EUV/AEUV, Art 14 AEUV (2010) Rz 1.

<sup>16</sup> Weiss, EuR 2003, 185.

<sup>17</sup> Frenz, EuR 2000, 918; Urlesberger, JRP 2002, 203.

<sup>18</sup> Lenz in Lenz/Borchardt's Art 14 AEUV Rz 10; Dimmel 2015.

<sup>19</sup> Wernicke in Grabitz/Hilf, Art 14 AEUV Rz 28; Koenig/Kühling in Streinz, Kommentar, Art 16 EGV Rz 4; Lenz in Lenz/Borchardt's Art 14 AEUV Rz 7.

<sup>20</sup> Mitteilung der Kommission, Leistungen der Daseinsvorsorge in Europa, ABI C 2001/17, 4; Lewisch, Art 86 EGV.

(mit Ausnahmen) den Europäischen Binnenmarkt- und Wettbewerbsregeln. Nichtwirtschaftliche Dienstleistungen wie Polizei, Justiz oder die gesetzliche Sozialversicherung unterliegen weder besonderen europäischen Vorschriften noch finden auf sie die Binnenmarkt- und Wettbewerbsregeln Anwendung. In der Praxis unterscheiden sich diese Dienstleistungen in ihrer Funktionsweise von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat. Bei der Abgrenzung wirtschaftlicher von nichtwirtschaftlichen Dienstleistungen muss auf den jeweiligen Einzelfall abgestellt werden. Bei den gegenständlichen Sozialdienstleistungen kann es sich um gesetzliche und ergänzende Systeme der sozialen Sicherung, die elementare Lebensrisiken absichern (Gesundheit, Alter, Arbeitsunfälle, Arbeitslosigkeit, Ruhestand und Behinderungen) oder um unmittelbar zugunsten des Einzelnen erbrachte Dienstleistungen wie Maßnahmen im Rahmen der sozialen Fürsorge, Arbeitsvermittlungs- und Fortbildungsmaßnahmen, Bereitstellung von Sozialwohnungen oder langfristige Pflegeleistungen handeln.

Quantität und Qualität sozialer Dienste bleiben damit wesentlich durch den Verhältnismäßigkeitsgrundsatz eingehegt.<sup>21</sup> Allerdings unterstreicht Art 1 des Protokolls Nr 26 über Dienste von allgemeinem Interesse<sup>22</sup> das Prinzip der Individualisierung dieser Dienste, des Qualitätsniveaus, der Bezahlbarkeit, der Gleichbehandlung bzw. des universellen Zugangs sowie der Nutzerrechte (!) an (sozialen) Diensten.<sup>23</sup>

Bereits in der Mitteilung der Kommission 2006 zur „Umsetzung des Lissabon-Programms der Gemeinschaft. Die Sozialdienstleistungen von allgemeinem Interesse in der Europäischen Union“<sup>24</sup> hat die Kommission nicht nur die Einfassung sozialer Dienste im Gemeinschaftsrecht konkretisiert (Grundsatz der Solidarität; flexible und personenbezogene Arbeitsweise mit Lösungen für die verschiedensten Bedürfnisse; Orientierung auf „vulnerable groups“; kein Erwerbszweck; freiwillige und ehrenamtliche Mitarbeit; starke Verankerung in kulturellen und lokalen Traditionen durch räumliche Nähe; asymmetrisches Verhältnis zwischen Anbietern und Nutzern, das nicht mit einem „normalen“ Dienstleister-Verbraucher-Verhältnis vergleichbar ist) sondern auch den Modus der Modernisierung sozialer Dienste über folgende Merkmale vorgegeben: Einführung von „Benchmarking“, Qualitätskontrolle und Nutzerbeteiligung in der Verwaltung; Dezentralisierung der Organisation der Dienstleistungen auf die lokale und regionale Ebene; optionale Externalisierung von Aufgaben des öffentlichen Sektors an den privaten Sektor, wobei die Behörden den Wettbewerb zwischen freien Trägern und gewinnorientierten Trägern regulieren; Entwicklung öffentlich-privater Partnerschaften und Rückgriff auf andere Finanzierungsmöglichkeiten neben den öffentlichen Haushalten.

Wie erwähnt anerkennt die EU gem. Art 36 der Grundrechte-Charta den Zugang zu Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse, wie er durch die

---

<sup>21</sup> Sauter, ELRev 2008, 175.

<sup>22</sup> ABI C 2008/115, 308.

<sup>23</sup> Krajewski, ZögU 2010, 84.

<sup>24</sup> KOM (2006), 177 endg.

einzelstaatlichen Rechtsvorschriften und Gepflogenheiten im Einklang mit den Verträgen geregelt ist, ohne den BürgerInnen damit bereits auf gemeinschaftsrechtlicher Ebene ein subjektives Recht auf eine qualifizierte Versorgung mit gemeinwirtschaftlichen Diensten einzuräumen (*Calliess 2001; Schröder 2003,12*). Umgekehrt sind die Mitgliedstaaten frei, subjektive Rechte auf soziale Dienste in je angemessener Form im nationalen Sozialrecht einzuräumen.

Eine Verpflichtung zur Schaffung von (bestimmten) Diensten von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse oder eine Bestandsgarantie ist Art 14 AEUV nicht zu entnehmen (*Frenz, EuR 2000, 919; Kahl, wbl 1999, 193*), findet sich hingegen im EU-Sekundärrecht.

---

### 1.3.5. Art 15 a B-VG - Vereinbarungen

Ein wesentlicher Grundstein der rechtlichen Rahmenbedingungen für soziale Dienste wurde u.a. mit der Vereinbarung gemäß Artikel 15a B-VG<sup>25</sup> zwischen dem Bund und den Ländern über gemeinsame Maßnahmen für pflegebedürftige Personen gelegt. Der Bund hat durch diese Adaptierungen im Gesundheits- und Krankenpflegerecht qualitative Verbesserungen der entsprechenden Berufszweige vorgenommen. Die Länder verpflichten sich darin zu einem flächendeckenden Ausbau der sozialen Dienste.

In Art 3 dieser Vereinbarung verpflichten sich die Bundesländer, für einen Mindeststandard an ambulanten, teilstationären und stationären Diensten (soziale Dienste) für pflegebedürftige Personen zu sorgen, soweit zu deren Erbringung nicht Dritte gesetzlich verpflichtet sind. Erbringen die Länder die dem Mindeststandard entsprechenden Sachleistungen nicht selbst, so haben sie dafür zu sorgen, dass die sozialen Dienste bis zu dem in den Bedarfs- und Entwicklungsplänen (Art. 6 leg.cit.) festgelegten Bedarf qualitäts- und bedarfsgerecht nach den Grundsätzen der Zweckmäßigkeit und Wirtschaftlichkeit von anderen Trägern erbracht werden. Die Länder haben darauf hinzuwirken, dass von den Trägern der sozialen Dienste insbesondere die arbeits- und sozialversicherungsrechtlichen Vorschriften eingehalten werden. Auch die Ehrenamtlichkeit von Pflegedienstleistungen soll weiterhin unterstützt werden. Art 5 der Vereinbarung sieht einen Mindeststandard für Sachleistungen (gemeint: Dienstleistungen) vor, der sich aus einem Leistungskatalog und Qualitätskriterien für die ambulanten, teilstationären und stationären Dienste zusammensetzt.

In Art 13 der Vereinbarung kommen die Vertragsparteien überein, dass insbesondere Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten für Betreuungs-, Pflege- und Therapiepersonal sowie für das Personal zur Weiterführung des Haushaltes gefördert und sichergestellt werden. Die Ausbildungsmöglichkeiten sollen so gestaltet werden, dass die Durchlässigkeit zwischen den einzelnen Helfergruppen gewährleistet ist. Vor allem soll eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen bewirkt werden. Die Vereinbarkeit von Pflegeberuf und Familie sowie die berufliche Wiedereingliederung der genannten Helfer sollen erleichtert und verstärkt werden.

---

<sup>25</sup> BGBl 866/1993.

Anlage A der Vereinbarung umfasst nicht nur einen Leistungskatalog ambulanter (gemeint: ambulanter und mobiler), stationärer und teilstationärer Dienste sondern auch Qualitätskriterien sozialer Dienste. Im Leistungskatalog sind Betreuungsdienste (Essen auf Rädern/Mittagstisch; Weiterführung des Haushaltes; Hauskrankenpflege inkl. Grundpflege), therapeutische Dienste/Rehabilitationsmöglichkeiten (Physiotherapie, Logopädie), Dienste und Einrichtungen zur Aufrechterhaltung sozialer Beziehungen, Hilfsmittelverleih für die häusliche Versorgung, Beratungsdienste, Kurzzeitpflegeeinrichtungen und Sonderwohnformen (Altenheime, Pflegeheime, Wohngemeinschaften) aufgelistet.

Für diese Einrichtungen sind Qualitätskriterien im offenen Bereich (Hilfe in Privathaushalten) und geschlossenen Bereich (Hilfe in Anstaltshaushalten) vorgesehen. Im offenen Bereich ist dem pflegebedürftigen Menschen, sofern es die örtlichen Gegebenheiten und die Kapazitäten der einzelnen Organisationen und Heime zulassen, nach den allgemeinen Grundsätzen der Sozialhilfe die freie Wahl zwischen den angebotenen Diensten einzuräumen. Die Leistungen müssen ganzheitlich erbracht werden. Die Länder haben für die erforderliche Vernetzung und für möglichst fließende Übergänge zwischen mobilen und stationären Diensten zu sorgen. Existentielle Betreuungsdienste sind bei Bedarf auch an Sonn- und Feiertagen zu erbringen. Die Länder übernehmen die Verpflichtung, für eine entsprechende Sicherung der fachlichen Qualität und Kontrolle der Dienste sowie des Ausbaugrades zu sorgen. Detailregelungen werden in den Bedarfs- und Entwicklungsplänen getroffen.

Im geschlossenen Bereich gelten für Heime (Neu- und Zubauten) Qualitätsanforderungen hinsichtlich Heimgröße, Zimmergröße, Besuchsrecht, Infrastruktur, Standort und Umgebung, Personal, ärztlicher Versorgung und Aufsicht. So sind Einrichtungen nach dem Kriterium der Überschaubarkeit zu errichten und in familiäre Strukturen zu gliedern. Abweichungen bei bestehenden Einrichtungen sind zulässig, wenn den pflegerischen und sozialen Notwendigkeiten dennoch entsprochen wird. Alle Zimmer sind pflege- und behindertengerecht mit einer Nasszelle (Waschtische, Dusche und WC) auszustatten. Primär sind Einbettzimmer zu errichten, wobei auf Verbindungsmöglichkeiten zu Appartements teilweise Bedacht genommen werden soll. Die Heimbewohner müssen das Recht haben, jederzeit besucht zu werden. Es sollen Therapieräume, Räume für Tagesgäste und Räume für Rehabilitationsangebote vorgesehen sowie ein breitgefächertes Angebot an Dienstleistungen (zB Friseur, Fußpflege) angeboten werden. Der Standort der Heime muss möglichst in die Gemeinde integriert sein, sodass Beziehungen zur Umwelt erhalten bleiben. Es ist fachlich qualifiziertes und Hilfspersonal in ausreichender Anzahl sicherzustellen. Der Rechtsträger hat eine subsidiäre Sicherstellungspflicht für medizinische Belange. Dabei ist die freie Arztwahl zu gewährleisten. Schließlich haben die Länder Regelungen für die Aufsicht von Alten- und Pflegeheimen, die insbesondere auch den rechtlichen Schutz der Heimbewohner gewährleisten, zu erlassen. Diese Vorgaben der Vereinbarung hat die Mehrzahl der Bundesländer inzwischen in landesheimrechtliche Rechtsmaterien übertragen.



Die Vereinbarung umfasst schließlich auch noch sozial- und gesundheitspolitische Mindeststandards für ambulante Dienste (soziale, medizinische und pflegerische Dienste, Vorsorge- und Nachsorgemaßnahmen, Beratung und Information), teilstationäre Dienste (Tages- und Nachteinrichtungen), stationäre Dienste (Pflegeheime, Altenheime, Seniorenwohngemeinschaften) sowie die Koordination und Kooperation (Sozial- und Gesundheitssprengel, Vernetzungsmöglichkeiten).

Die Vereinbarung zwischen dem Bund und den Ländern gemäß Art. 15a B-VG über eine bundesweite bedarfsorientierte Mindestsicherung<sup>26</sup> beinhaltet keine Vorgaben hinsichtlich der Qualität sozialer Dienste.

Im Juli 2005 trat ferner eine Vereinbarung gemäß 15a B-VG zwischen Bund und Ländern über Sozialbetreuungsberufe in Kraft, welche Österreich weit Regelungen über Berufsbild, Tätigkeitsbereiche und Ausbildung der Sozialbetreuungsberufe enthält.

---

### 1.3.6. Konsumentenschutzrecht

Das KSchG<sup>27</sup> regelt in seinen §§ 27 b - 27 i Rechte der HeimbewohnerInnen und statuiert damit direkt Elemente der Struktur- und Prozessqualität stationärer sozialer Dienste. Die §§ 27 b bis 27 i regeln Aspekte zivilrechtlicher Verträge zwischen den Trägern und den Bewohnern von Altenheimen, Pflegeheimen und anderen Einrichtungen, in denen wenigstens drei Menschen aufgenommen werden können. Sie gelten für Verträge über die dauernde oder auch nur vorübergehende Unterkunft, Betreuung und Pflege in solchen Einrichtungen (Heimverträge). Auf Verträge über die Übernahme der Pflege und Erziehung von Minderjährigen in Heimen oder anderen Einrichtungen sowie auf Verträge über die Aufnahme, Pflege und Betreuung von Pflegelingen in Krankenanstalten und stationären Einrichtungen für medizinische Rehabilitationsmaßnahmen sind diese Bestimmungen nicht anzuwenden.

Gem. § 27 c leg.cit. hat der Heimträger Interessenten, die er in seine Einrichtung aufnehmen kann, auf deren Verlangen schriftlich über alle für den Vertragsabschluss sowie die Unterkunft, die Betreuung und die Pflege im Heim wesentlichen Belange zu informieren. Er hat in jeder Werbung für seine Einrichtung anzugeben, wo diese Informationen angefordert werden können. Gem. § 27 d leg.cit. regelt der Heimvertrag neben Formalien Vertragsteile, Dauer, Räumlichkeiten) auch Qualitätsaspekte der Verpflegung der Heimbewohner sowie der Grundbetreuung (allgemeine, und besondere Pflege), medizinischen und therapeutischen Leistungen (Anwesenheit und Erreichbarkeit von Ärzten, Therapeuten, Sozialarbeitern). Zu den Persönlichkeitsrechten des Heimbewohners zählen etwa explizit die Selbstbestimmung sowie die Achtung der Privat- und Intimsphäre, das Recht auf zeitgemäße medizinische Versorgung, freie Arzt- und Therapiewahl sowie eine adäquate Schmerzbehandlung. Gem. § 27 e leg.cit. hat der Heimbewohner das Recht, dem Träger jederzeit eine Vertrauensperson namhaft zu

---

<sup>26</sup> BGBl 96/2010.

<sup>27</sup> BGBl 140/1979 idF 12/2004

machen. Bei Mängeln der Leistungen des Heimträgers mindert sich gem. § 27 f leg.cit. das Entgelt entsprechend der Dauer und Schwere des Mangels. Gleiches gilt für Leistungen, die sich der Heimträger während einer Abwesenheit des Heimbewohners von mehr als drei Tagen erspart. Zugleich schließt § 27 g Abs 5 leg.cit. generell Vertragsbestimmungen als nichtig aus, nach denen der Heimbewohner dem Heimträger oder einem anderen etwas ohne gleichwertige Gegenleistung zu leisten hat oder nach denen Sachen des Heimbewohners nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses in unangemessen kurzer Frist verfallen. § 27 i Zi 2 leg.cit. auferlegt dem Heimträger eine indirekte Qualitätssicherungsverpflichtung im Einzelfall: so kann der Heimträger aus wichtigen Gründen schriftlich unter Angabe der Gründe und unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist zum jeweiligen Monatsende kündigen der Gesundheitszustand des Heimbewohners sich so verändert hat, dass die sachgerechte und medizinisch gebotene Betreuung und Pflege im Heim nicht mehr durchgeführt werden kann.

---

### 1.3.7. Heimaufenthaltsgesetz und Heimvertrag

Um die Qualitätssicherung und die Lebensqualität in österreichischen Pflegeheimen zu verbessern, wurden das (Bundes-)Heimaufenthaltsg<sup>28</sup> und das HeimvertragsG (umgesetzt in §§ 27 d, 27 h KschG) beschlossen. Während es im Heimaufenthaltsg um die Regelung der Voraussetzungen, Formen, Dokumentationen und Aufhebungen von freiheitsbeschränkenden Maßnahmen (Rechtsschutz) bei anstaltlicher Unterbringung geht, in deren Rahmen die persönliche Freiheit und Würde von Menschen, die aufgrund ihres Alters, einer Behinderung oder einer Krankheit der Pflege oder Betreuung bedürfen, besonders geschützt wird geht es im Heimvertragsrecht um Qualitätsstandards für Alten- und Pflegeheime bzw. für Einrichtungen, in denen mindestens drei Personen betreut werden können. BetreiberInnen von Heimen müssen bereits vor der Aufnahme InteressentInnen über die gebotenen Leistungen informieren. Die Verträge zwischen Heimen und PatientInnen müssen wie gezeigt bestimmte formale Mindestanforderungen aufweisen. In Umsetzung dieses HeimvertragsG hat der Bund einen Muster-Heimvertrag erlassen, der wiederum seitens der Bundesländer<sup>29</sup> sowie mehrerer (Statutar)Städte<sup>30</sup> in 9 im wesentlichen gleichlautende Landes-Musterheimverträge übersetzt wurde.

## 1.4. Systematik der Qualitätsvorgaben

Im Vorliegenden interessiert nicht das Bündel von dem Sozialmanagement zuzuordnenden Strategien der Qualitätssicherung im Unternehmen (TQM; Qualitätszirkel etc.) (Schmid/Meusburger 2006) oder die spannungsreiche Implementierung und Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen in der Sozialen Arbeit zwischen

---

<sup>28</sup> BGBl 11/2004 idF 18/2010.

<sup>29</sup> ZB <http://www.gesundheit.steiermark.at/cms/ziel/72575026/DE/>; [http://www.bhs.or.at/media/stl\\_downloads/STL\\_Heimvertrag.pdf](http://www.bhs.or.at/media/stl_downloads/STL_Heimvertrag.pdf)

<sup>30</sup> ZB [http://www.stadt-salzburg.at/pdf/heimvertrag\\_2013.pdf](http://www.stadt-salzburg.at/pdf/heimvertrag_2013.pdf)

Sozialtechnik, Legitimation, Qualitätspopulismus und Entwicklungsorientierung (Kellem/Hasenburger 2009), sondern primär die Frage der Qualitätsvorgabe durch den Gesetzgeber, den öffentlichen Wohlfahrtsträger als Financier und Vertragspartner.

Dabei kann Qualität grundsätzlich formal auf mehreren Ebenen bestimmt bzw. geregelt werden und zwar nach der Form der der Finanzierung (1.4.1) sowie nach der regulatorischen Ebene der Regulierung von Qualität (1.4.2.).

---

#### 1.4.1. Finanzierungsform

Grundsätzlich haben wir in Österreich bislang praktisch vorwiegend drei Formen der Finanzierung von Sozialdienstleistungen zu unterscheiden, nämlich:

- (a) Subjektförderung
- (b) Leistungsvertrag (auch als „Objektförderung“ bezeichnet)
- (c) Fördervertrag (Subvention)

Die Konzessionsvergabe spielt bislang in sozialen Diensten so gut wie keine Rolle.

In jeder dieser drei Finanzierungsformen bestehen indirekte und direkte Möglichkeiten der Festlegung von qualifikatorischen bzw. qualitätsbezogenen Standards von Sozialdienstleistungen. Man muss also nicht zwingend auf das Vergabesystem rekurrieren, um Qualität festzulegen, sondern kann dies auch gesetzlich (im Verordnungswege) oder vertraglich im Kontext der Privatwirtschaftsverwaltung tun, so Komponenten der Dienstleistungsqualität nicht ohnehin zwingend aus anderen Rechtsquellen (KSchG) hergeleitet werden (müssen). Die nachstehenden rechtlichen Ausführungen verstehen sich als Hinweise auf die rechtliche Grundstruktur und Komplexität der Finanzierung und Aufgabenerfüllung im wohlfahrtsstaatlich verfassten Sozial(dienstleistungs)bereich und stehen unpräjudiziell für die systematische Analyse der Rechtsgrundlagen und Anwendungsregeln des Vergaberechts im Feld sozialer Dienste in Teil B (PSR) des vorliegenden Projektberichtes.

---

##### 1.4.1.1. Subjektförderung bei Sozialdienstleistungen:

Überall dort, wo ein öffentlicher Wohlfahrtsträger wie etwa das Land Wien im Bereich der Behindertenhilfe/Chancengleichheitsrecht, den hilfebedürftigen KlientInnen Zuschüsse in Form einer Subjektförderung gewährt, damit sich im Weiteren selbige KlientInnen auf regulierten Märkten (die Anerkennung sozialwirtschaftlicher Leistungserbringer verkörpert rechtlich nichts anderes als eine gewerbliche Marktzulassung, aber eben auf Grundlage sozialrechtlicher Mindestanforderungen hinsichtlich Einrichtung/Leistung) die Einrichtung selbst aus dem Angebot „geeigneter“ Einrichtungen aussuchen können (der Zuschuss wird bekanntlich auch nur für eine gesetzlich typisierte Leistung gewährt; der Vertrag mit dem Leistungserbringer muss dem FSW zur Kenntnis gebracht werden; die Fachaufsicht der MA 40 schließt die Überprüfung Anerkennung und Dienstleistungsvertrag mit ein), ist Vergaberecht im Kontext der Sozialdienstleistungserbringung nicht anwendbar.

Im Rahmen der Subjektförderung wird die Qualität der Sozialdienstleistung idR auf G und Bescheid gründen. Gesetzliche Maßgaben der Qualität von Sozialdienstleistungen sind etwa in den allgemeinen Zielsetzungen des materiellen Sozialrechts (Bedarfsdeckung, Nachhaltigkeit, Hilfe zur Selbsthilfe, Familienorientierung/Stärkung des familiären Zusammenhalts, Selbsterhaltungsfähigkeit, Hilfe zur Erwerbsbefähigung etc.), dann aber auch in einzelnen Leistungstatbeständen der MaterienG zu finden (zB betreutes Wohnen in § 12 CGW).

Ferner ist überall dort, wo der Sozialrechtsgesetzgeber auf Grundlage gesetzlich verankerter individueller Rechtsansprüche auf Dienstleistung mit freier Dienstleistungswahl und/oder einem individuellem Wahl- oder entscheidenden Mitspracherecht bei sachlicher Bestimmung der Leistung eingeräumt hat, Vergaberecht nicht anzuwenden. Es handelt sich dabei überwiegend um Leistungen der Betreuung, die auch aus dem Titel/der Leistung des Pflegegeldes finanziert werden. Der Rechtsanspruch ist hierbei bloß Indiz, kein ausschließliches Zuordnungsmerkmal. Denn auch eine Dienstleistung, auf die kein Rechtsanspruch besteht, kann dergestalt finanziert werden, dass die Geldleistung in das Eigentum der hilfebedürftigen Person übergeht und von ihr autonom verausgabt wird. Systematisch davon zu trennen ist der Verwendungsnachweis der Leistung, welcher dem öffentlichen Wohlfahrtsträger entweder einfachgesetzlich auferlegt ist oder vom öffentlichen Wohlfahrtsträger im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung der begünstigten hilfebedürftigen Person überbunden werden kann.

Hat der Gesetzgeber individuelle Rechtsansprüche auf Geldleistungen eingeräumt, und geht die Geldleistung, mit der die Sozialdienstleistung im Weiteren zur Bezahlung eines Teils der Kosten der Sozialdienstleistung herangezogen wird, in das Eigentum des Klienten/der KlientIn über, so besteht kein Handlungsspielraum für die Anwendung von Vergaberecht, wenn und so weit die Leistung eben nicht von der öffentlichen Hand sondern von dem/der hilfebedürftigen KlientIn zu- bzw. eingekauft wird. Umgekehrt ist (siehe unten) Vergaberecht dort anwendbar, wo die öffentliche Hand eine Leistung etwa in Form von Plätzen oder Betten zukauf und im Weiteren ihre KlientInnen, selbst wenn diese einen (bedingten) Rechtsanspruch auf Leistung haben, „zubucht“ - vergleich der Zubuchung zu Kursmaßnahmen des AMS, welches diese Kurse, rubriziert als Kursplätze, in Pausch und Bogen von einem Anbieter zukauf. Ein Indiz dafür sind „Vollkosten“-Modelle in den Bundesländern, in denen der Klient direkt/unmittelbar vertraglich das Entgelt der Leistung dem Erbringer der Leistung schuldet und die öffentliche Hand diese Kosten bezuschusst; dabei ist unerheblich, ob der Klient im Weiteren direkt diesen bedarfsgeprüften Zuschuss erhält oder selbiger Zuschuss schuldbefreiend vom Dritten (Land) an den Leistungserbringer (sozialwirtschaftliches Unternehmen) bezahlt wird.

Als im Einzelfall schwierig erweist sich die Abgrenzung zwischen Subjekt- und Objektförderung, wenn die hilfebedürftige Person ein individuelles Wahl- oder Mitspracherecht bei der Bestimmung der Leistung zugunsten der hilfebedürftigen Person eingeräumt ist und (!) eine individualisierte Leistung (aus Geld-, Sach- und Dienstleistungen) wie bei den Bedarfskoordinatoren und Fallkonferenzen im Oö ChG „um

den Klienten herum“ in Form einer einzelfall-bezogenen maßgeschneiderten Lösung zusammengebaut werden muss (auch hier kommt es zu einem Leistungs-/Betreuungs-/Unterbringungsvertrag zwischen der hilfebedürftigen Person und dem Leistungserbringer). Hier wird es darauf ankommen, ob für den Klienten/die KlientIn im Einzelfall auf Grundlage eines Rechtsanspruchs eine maßgeschneiderte Lösung konstruiert wird oder ob dieser Anspruch durch die Wahl zwischen mehreren vorgegebenen Lösungen, welche die öffentliche Hand und ein von ihr beauftragter Dritter (freier Wohlfahrtsträger) vorhält, bedeckt wird. Hier ist herauszuheben, dass überall dort, wo der Materiengesetzgeber im Sozialrecht der Bundesländer keine zwingende Form einer Leistung vorgesehen hat, die vollziehende Administration frei ist, im Rahmen des Auswahlermessen zwischen rechtlich und sachlich gleichwertigen Geld-, Sach- und Dienstleistungen zu wählen. Es obliegt also der Behörde, zu entscheiden, ob ein und dieselbe Leistung als Geldleistung oder als Sachleistung (Zubuchung; Zuweisung zu einer Einrichtung, mit welcher der öffentliche Wohlfahrtsträger einen Leistungsvertrag abgeschlossen hat) erbracht wird. Eine zweite Differenzierung ist darin zu finden, dass selbige Geldleistung entweder dem Klienten direkt zufließen kann oder wie etwa an der Figur der schuldbefreienden Zahlung des Mietzinses/Wohnkostenanteils in Sozialhilfe/Bedarfsorientierter Mindestsicherung ersichtlich indirekt dem Leistungserbringer zufließt.

---

#### 1.4.1.2. Objektförderung bei Sozialdienstleistungen

Im Rahmen eines Leistungsvertrags bzw. einer Objektförderung wird die Qualität von Sozialdienstleistungen idR gesetzlich, im Rahmen des Vergabeverfahrens (z.B. Eignungs- und Zuschlagskriterien) sowie vertraglich definiert.

Von einem (Dienst)Leistungsvertrag bzw. einer Objektförderung ist im Sozialrecht die Rede, wenn ein öffentlicher Wohlfahrtsträger von einem Leistungserbringer im Rahmen eines Leistungs- oder Rahmenvertrags (bei dem Modus und Kalkulationsgrundlagen bzw. Kosten, nicht aber die konkrete Anzahl der zugekauften Leistungen fixiert ist) zugekauft werden und im Weiteren Praktiken der Zubuchung erfolgen. Hier wird der private Leistungserbringer idR seitens der öffentlichen Hand mithilfe von Tagsätzen auf Grundlage von Normkosten und Auslastungsannahmen (Vorgaben) finanziert.

Vergaberecht ist sohin zwingend anzuwenden (siehe im Weiteren PSR 2014),

- wenn der öffentliche Auftraggeber Leistungs-Kontingente, Plätze/Betten oder wie bei einer Rahmenvereinbarung künftige, quantitativ noch nicht spezifizierte Sozialdienstleistungen zukaft, um im Weiteren KlientInnen diesen Plätzen zuzuweisen; ein Indikator dafür sind Leistungsverträge zwischen Bundesländern bzw. Gemeinden einerseits und Trägern andererseits, in denen die gesamte Einrichtung qua Tagsatz ausfinanziert wird;
- im Einzelfall eine Leistung zukaft und es hierbei zu einem Leistungsvertrag zwischen öffentlichem Financier (als Nachfrager der Leistung) und Erbringer kommt - und erst im Weiteren eine Zuweisung erfolgt

- Sozialdienstleistungen an eine unbestimmte Allgemeinheit wie bei Einrichtungen der Familien- oder Sozialberatung gerichtet sind, diese Leistungen regelhaft ohne Rechtsanspruch aber auch ohne Eigenleistung der KlientInnen gewährt werden.

Umgekehrt ist Vergaberecht nicht anzuwenden, wenn ein am Markt zugelassener freier Träger ausschließlich Selbstzahler als Bewohner/KlientInnen aufnimmt. Hierbei ist festzuhalten, dass die bloße Marktzulassung nicht mit dem Anspruch eines privaten Trägers verbunden werden kann, dass die BewohnerInnen/KlientInnen ggf. aus Mitteln der öffentlichen Hand bezuschusst werden. Freilich aber kann ein Selbstzahler etwa in einem Heim während seiner Unterbringung hilfebedürftig werden und damit ein Klient des öffentlichen Sozialhilfeträgers

---

#### 1.4.1.3. Förderverträge

Bei Förderverträgen (Subventionen) wird die Qualität von Sozialdienstleistungen vertraglich bestimmt bzw. vereinbart.

Förderungen sind ökonomisch betrachtet Zuwendungen oder Zuschüsse. Es handelt sich rechtlich um eine vermögenswerte Zuwendung aus öffentlichen Mitteln durch einen Verwaltungsträger, der entweder hoheitlich (Art 10 - 15 B-VG) oder im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung als Privatrechtssubjekt agiert. Erstes erfordert idR einen Bescheid über die Gewährung/Zuerkennung einer Förderung, letzteres einen privatrechtlichen Akt (zweiseitiger Vertrag oder einseitige Auslobung). Es handelt sich im Kontext praktisch um Beihilfen/Zuschüsse, Darlehen, Bürgschaften oder Realförderungen (Berücksichtigung bei der Vergabe öffentlicher Aufträge) zur Dienstleistungserbringung.

Grundsätzlich werden Förderungen ohne Gegenleistung gewährt. Stattdessen wird ein Verhalten oder eine Verhaltensänderung alimentiert. So weisen direkte Förderungen gem. § 30 Abs. 5 BHG 2013 (haushaltsrechtlicher Förderbegriff) keine unmittelbare angemessene geldwerte Gegenleistung aus. Auch die Voranschlags- und Rechnungsverordnung (VRV) bestimmt, dass Förderungen Ausgaben für Maßnahmen Dritter darstellen, welche zur Erfüllung kultureller, sozialer, wirtschaftlicher sowie sonstiger staatspolitischer und gesellschaftspolitischer Aufgaben dienen und denen keine unmittelbare Gegenleistung korrespondiert. Auch in der VGR (Volkswirtschaftliche Gesamtrechnung) stellen Subventionen laufende Zahlungen ohne Gegenleistung an gebietsansässige Produzenten dar, die den Umfang der Produktion, die Verkaufspreise oder die Entlohnung der Produktionsfaktoren beeinflussen sollen (Berger 2014). Förderungen zielen damit auf ein subventionsgerechtes Verhalten oder einen subventionsgerechten Erfolg im öffentlichen Interesse.

Rechtsgrundlage der Förderung kann ein MaterienG sein (mitunter wird zum Erlass von Förderrichtlinien verpflichtet). Besteht keine Rechtsgrundlage so gelten die Allgemeinen Rahmenrichtlinien des Bundes, (ARR)<sup>31</sup> auf Grundlage von § 20 Abs 5 BHG<sup>32</sup> oder

---

<sup>31</sup> BGBl II 2004/51 idgF.

<sup>32</sup> BGBl 1986/213 idgF.

Förderrichtlinien der Bundesländer (zB Allgemeine Förderungsrichtlinien des Landes Oberösterreich, ALZ 2008/1) oder solche der Gemeinden.

Der Österreichische Subventionsbegriff deckt sich dort mit dem gemeinschaftsrechtlichen, wo dieser eine Verhaltenssteuerung des Subventionsempfängers (subventionsgerechtes Verhalten bzw. Herbeiführen eines Erfolgs) als zulässig ansieht. Der Zuwendungs- bzw. Erfolgswert ist vom öffentlichen Fördergeber aus G, Gesetzesmaterialien, V oder RL ableitbar. Er besteht im Bereich der sozialen Daseinsvorsorge etwa in der Übernahme von (Teil)Kosten meritorischer Dienstleistungen, welches aus privaten nachfragefähigen Haushaltseinkommen nicht saldiert hätten werden können. Der Erfolgswert ist hier „soziale Inklusion“, der Zuwendungszweck ist ein bestimmtes Verhalten. Der Fördergeber kann (konditionale) Fördervoraussetzungen formulieren. Bei der Förderung selbst unterliegt der Fördergeber einem Diskriminierungsverbot. Er muss also die Chancengleichheit der Antragsteller einer Förderung wahren und darf nur aus sachlichen Gründen differenzieren (Fiskalgeltung von Grundrechten - Bindung an den Gleichheitssatz): „Die Bindung an den Gleichheitsgrundsatz auch bei privatrechtlicher Subventionsvergabe besagt, daß gleiche Sachverhalte gleich zu behandeln sind. Entspricht es, wie im hier zu behandelnden Fall, der überwiegenden Praxis, die Subvention bei Vorliegen bestimmter typischer Voraussetzungen zu gewähren, darf im Einzelfall nur dann davon abgewichen werden, wenn besondere sachliche, am Förderungszweck ausgerichtete Gründe dies rechtfertigen, so etwa wenn kein wirtschaftliches Interesse an weiterer Förderung besteht, die Vermögensverhältnisse des Subventionswerbers schlecht sind, im Antrag versucht wird, über das Vorliegen der Voraussetzungen zu täuschen oder dgl.“ (OGH 26.01.1995, 6 Ob 514/95)

Nun sind staatliche Förderungsmaßnahme grundsätzlich nach EU-Beihilfenrecht von der Kommission zu genehmigen, wenn sie eine Beihilfe darstellen. Damit eine Förderung als Beihilfe qualifiziert wird, müssen folgende Kriterien kumulativ realisiert sein: (a) staatlicher Mitteltransfer, (b) Unternehmensbegünstigung, (c) Selektivität und (d) Wettbewerbsverfälschung. Die Europäische Kommission (EK) vertritt zugleich die Auffassung, dass geringfügige staatliche Transferleistungen keine Beihilfen im Sinne des EU-Beihilfenrechts darstellen, da sie nicht geeignet sind, den Wettbewerb oder den zwischenstaatlichen Handel spürbar zu beeinträchtigen. In der entsprechenden De-minimis-Verordnung (VO Nr. 1407/2013, ABl. L 352 vom 24.12.2013) wird die Schwelle mit EUR 200.000 pro Unternehmen über einen Zeitraum von drei Jahren festgelegt. Dieser Wert gilt nur für „transparente“ Beihilfeformen, also Zuschüsse.

---

#### 1.4.2. Regulatorischer Rahmen

Der regulatorische Rahmen, um die Qualität sozialer Dienste festzulegen, findet sich damit ungeachtet der drei praktisch möglichen und zulässigen Beauftragungs-/Finanzierungsformen (Subjekt-, Objektförderung, Subvention) bis dato auf vier Ebenen, nämlich MaterienG, Vergabeverfahren, Leistungsvertrag und Bescheid.

---

#### 1.4.2.1. Gesetzliche Vorgaben

In Österreich sind der Bund und die Bundesländer als Materiengesetzgeber der Wohlfahrt bzw. wohlfahrtsstaatlichen Hilfe (Sozialhilfe, Bedarfsorientierte Mindestsicherung, Behindertenhilfe bzw. Chancengleichheitsrecht, Kinder- und Jugendhilfe, Kindertagesbetreuungsrecht, Heimrecht) berufen, die Qualität von mobilen, ambulanten und (teil)stationären Leistungen zu regeln bzw. festzulegen.

Dies ist bisher auch in fundamentaler Weise, die das nächste Kapitel zu umreißen versucht, geschehen. Der jeweilige Materiengesetzgeber ist im Rahmen der ihm verfassungsrechtlich zukommenden Regelungskompetenz frei zu regeln. Dort, wo völkerrechtliche Verpflichtungen übernommen wurden und damit in das innerstaatliche Recht transformiert werden müssen trifft den jeweiligen Gesetzgeber die Pflicht zur Umsetzung. So muss der Bundesgesetzgeber die entsprechenden Bestimmungen der KRK umsetzen, während die Bundesländer im Rahmen der Ausführungsgesetzgebung diese Schutz- und Begünstigungsnormen konkretisieren, aber nicht unterlaufen dürfen. Die Gesetzgeber sind zugleich frei, die jeweiligen Qualitätsvorgaben sozialer Dienste im Rahmen von G oder V zu regeln.

Der Regelungsrahmen einer gesetzlichen Vorgabe wird vor allem im Bereich der stationären Einrichtungen bzw. Dienste deutlich, da die Vorgaben der Marktzulassung, Ausstattung und Betriebsführung (laufender Betrieb) detailliert geregelt sind.

---

#### 1.4.2.2. Vorgaben im Rahmen von Vergabeprozessen

Eine zweite Ebene, Qualität zu regeln, findet sich im Vergaberecht (Eignungskriterien, Auswahlkriterien, Zuschlagskriterien, Leistungskriterien) - siehe hierzu den zweiten Teil des vorliegenden Projektberichtes (PSR 2014).

---

#### 1.4.2.3. Vereinbarungen in Leistungsverträgen

Ein Leistungsvertrag ist eine zivilrechtliche Vereinbarung über Art, Umfang, Qualität, Kosten und Evaluation der Leistungen (Dimmel 2007). Es gelten die allgemeinen Regeln über die Vertragsgestaltung (Konsensualvertrag; Irrtum) (Dimmel/Schmid 2013). Im Leistungsvertrag werden öffentliche Aufgaben sozialwirtschaftlichen Unternehmen überbunden (Ruffin 2006).<sup>33</sup> Knorr/Scheppach (1999) und Reichard (2003,13ff) zufolge beinhalten Leistungsverträge Leistungs- (Output) und Ergebnisbeschreibungen (Outcome), Qualitäts- und Kostenstandards auf Basis einer Kosten- und Leistungsrechnung, eines Controllings und eines Berichtswesens. Leistung und Entgelt (Tagsatz, Einzelleistungsentgelt, Pauschale) stehen einander synallagmatisch gegenüber (Zauner et al. 2006).

---

<sup>33</sup> Gänzlich abwegig Badelt (2002,686), der meint, sozialwirtschaftliche Unternehmen erhielten dadurch staatliche Macht bzw. „imperium“ übertragen.



Abweichungen sind im beiderseitigen Einvernehmen möglich, eine einseitige Abänderung des Vertrages ist formal aber in einer Monopson-Konstellation nicht faktisch ausgeschlossen. Nicht- oder Schlechterfüllung der vereinbarten Leistung hinsichtlich der vereinbarten Qualitätskriterien wird zivilrechtlich als Abwicklungsstörung qualifiziert (Schedler/Proeller 2006,159f). Leistungsverträge beinhalten idR quantitative und qualitative Standards sozialer Dienstleistungsarbeit und könn(t)en längerfristige Planungssicherheit für alle Beteiligten ermöglichen.

---

#### 1.4.2.4. Bescheid

Schließlich kann Qualität auch in Leistungsbescheiden geregelt bzw. vorgegeben werden, insbesondere dort, wo Aspekte der Struktur-, Prozess- und Personalqualität im Rahmen des behördlichen Auswahlermessen sowie der Interpretation unbestimmter Rechtsbegriffe seitens der die Leistung zuerkennenden Behörde konkretisiert werden können.

Dabei ist herauszustreichen, dass es den Behörden, so der Gesetzgeber keine eindeutige Festlegung der Form der Leistung oder eine spezifische Priorisierung dieser äußeren Form vorgenommen hat, offen steht, zu entscheiden, ob die Leistung in Form von Geld-, Sach- oder Dienstleistungen erfolgt.

---

#### 1.4.2.5. Erlässe/generelle Weisungen

Die Festschreibung von Qualitätsmerkmalen in Form von Erlässen oder generellen Weisungen entfaltet ausschließlich Binnenwirkung im Innenbereich der öffentlichen Verwaltung. Daraus erwachsen weder Rechtsansprüche der hilfebedürftigen Personen noch solche allfälliger Vertragspartner der öffentlichen Hand. Schließlich kann auch ein Bescheid nicht mit einer (generellen) Weisung oder einem Erlass förmlich begründet werden.

---

#### 1.4.2.6. Vorbemerkung zur Kap.2 - 6

Die Kernaussagen der Analyse finden sich in den Synopsen zu Kap. 2 - 6. In den Subkapiteln werden indes die einzelnen Landesrechtlagen rekapituliert. Es handelt sich dabei um deskriptive Darstellungen, weshalb es zu thematischen Wiederholungen kommt, die auf bloß begriffliche, nicht aber funktionale Unterscheidungen zurückgehen.

## 2. Sozialhilfe, Bedarfsorientierte Mindestsicherung und Heimrecht

Sozialhilfe-, Mindestsicherungs- und Heimrecht sind durch eine komplexe enge Verzahnung (und vielgestaltige Reiteration) von Bestimmungen hinsichtlich der sozialen Dienste geprägt. Dabei ist das Sozialhilferecht der Bundesländer nach seiner teilweisen Überführung in das Recht der Bedarfsorientierten Mindestsicherung stark fragmentiert, sodass einzelne Bundesländer überhaupt keine Sozialhilferecht mehr kennen, während einzelne Bundesländer (NÖ) auch die Behindertenhilfe im Rahmen der Sozialhilfe regeln. Bgld, Nö, Oö, Sbg, Stmk und Wien kennen ein Sozialhilferecht, welches stationäre soziale Dienstleistungen regelt, die übrigen Bundesländer tun dies nur im Rahmen des Heimrechts. Die Vereinbarung zwischen dem Bund und den Ländern gemäß Art. 15a B-VG über eine bundesweite Bedarfsorientierte Mindestsicherung erwähnt soziale Dienste nicht. Soziale Dienste verbleiben entsprechend Art 15 B-VG daher in der Ingerenz der Länder, können damit sowohl in der Sozialhilfe als auch in der Bedarfsorientierten Mindestsicherung geregelt werden.

(a) Kein Rechtsanspruch auf mobile und ambulante Dienste:

Die mobilen sozialen Dienste werden dort, wo sich ein Sozialhilferecht nach wie vor in Kraft befindet, im Rahmen der Sozialhilfe, dort wo keines mehr in Kraft ist im Rahmen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung geregelt (etwa in §§ 2, 13 TMSG). Die Regelungen zu den sozialen Diensten im Rahmen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung sind heterogen ausgestaltet.

Auf mobile und ambulante soziale Dienste besteht kein Rechtsanspruch im Sozialhilferecht. Das materielle Sozialhilferecht rubriziert soziale Dienste, stattdessen in einigen Fällen (nicht nur die stationäre Pflege sondern etwa auch Frauenhäuser oder Obdachloseneinrichtungen betreffend) auch mit einer Institutionengarantie aus.

(b) Rechtsanspruch auf stationäre Dienste

Die stationären sozialen Dienste (Heime) werden dort, wo ein Sozialhilferecht noch in Kraft ist, rudimentär im Rahmen der Sozialhilfe, dort zugleich genauer im (heteronomen) Landesheimrecht geregelt. Wo das Sozialhilferecht in das Recht der Bedarfsorientierten Mindestsicherung überführt wurde beinhaltet das Mindestsicherungsrecht (§ 13 TMSG, § 5 Vbgl MSG§ 11 K-MSG) entsprechende Bestimmungen. Das Sozialhilferecht verweist jeweils auf einschlägige heimrechtliche Bestimmungen sowie Richtlinien der Bundesländer.

Freilich ist auch das Heimrecht heterogen strukturiert: Oö, Ktn, Nö und Sbg haben in unterschiedlicher Terminologie Verordnungen über Heime, Alten- und Pflegeheime, Pflegeeinrichtungen, Pflegeeinheiten, Pflegeplätze, Pflegestationen, geriatrische Tageszentren und Tagesstätten für ältere Menschen erlassen. Bgld, Stmk, Trl und W wiederum kennen in je abgewandelter Terminologie ein HeimG, Wohn-, Altenwohn- und

PflegeheimG. Insgesamt ist die Verknüpfung von heimrechtlichen Bestimmungen sowie Regulierungen stationärer sozialer Dienste mit dem Sozialhilfe- und Mindestsicherungsrecht relativ einheitlich geregelt.

Es besteht ein bedingter Rechtsanspruch auf die stationäre Unterbringung in Anstalten und Heimen. Dabei ist die Rechtslage hinsichtlich der stationären sozialen Dienste (Alten- und Pflegeheime) als intrikat zu beschreiben, da hier entweder ein (bedingter) Rechtsanspruch auf Unterbringung (allerdings nicht: gegen den Willen der unterzubringenden Person) aus Mitteln der öffentlichen Hand besteht (etwa in § 17 Sbg SHG), wobei iSd des Subsidiaritätsprinzips die untergebrachte hilfebedürftige Person eigene Mittel (beschränkt auf: eigenes Vermögen sowie Ansprüche die im Rahmen der Rechtsverfolgungspflicht ohne unzumutbaren Aufwand durchsetzbar sind) einzusetzen hat oder wie in § 15 Oö SHG Hilfe mit Zustimmung der hilfebedürftigen Person (ihres gesetzlichen Vertreters) in Form einer Unterbringung, Verpflegung sowie Betreuung und Hilfe in den individuellen Bedürfnissen der hilfebedürftigen Person entsprechenden Heimen geleistet werden kann (!).

Genauer betrachtet kennen die Sozialhilfe und die Bedarfsorientierte Mindestsicherung Anknüpfungspunkte für eine Regelung der Qualität sozialer Dienste in zweierlei Hinsicht, nämlich einerseits in den allgemeinen Voraussetzungen und Erbringungsbedingungen sozialer Dienste im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung der öffentlichen Hand, andererseits im Hinblick auf das äußerst detailliert geregelte Betriebsrecht der stationären Dienste, über deren Marktzulassung im hoheitlichen Anerkennungsverfahren entschieden wird und über welche die öffentliche Hand als Wohlfahrtsträger die Fachaufsicht ausübt.

#### (a) Qualität in mobilen und ambulanten Diensten

Die mobilen und ambulanten sozialen Dienste sind indes nicht auf dem Gesetzes- oder Verordnungswege, sondern regelhaft mithilfe von sog. „Richtlinien“ geregelt, die sich als Selbstbindungsnormen der öffentlichen Hand im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung gem. Art 17 B-VG lesen lassen. Qualitätsvorgaben sind in diesen Richtlinien verankert.

#### (b) Qualität in stationären Diensten

In den meisten Bundesländern beinhalten bereits die SHG (etwa: §§ 63, 64 Oö SHG) Bestimmungen hinsichtlich der infrastrukturellen, baulichen, konzeptionellen, sanitären, hygienischen u.a. Anforderungen, die sich zugleich als Elemente der Struktur-, Prozess-, Personal- und Ergebnisqualität sozialer Dienste lesen lassen.

Im Bereich der Bedarfsorientierten Mindestsicherung liegen das Ziel und damit das Ergebnis der Leistung sowie folgerichtig das Gütekriterium einer Sozialdienstleistung in (a) der Prävention/Vermeidung von Notlagen, (b) in der Befähigung betroffener Personen, soziale Notlagen aus eigener Kraft abzuwenden und dauerhaft überwinden zu können (Hilfe zur Selbsthilfe), (c) in der Abdeckung der notwendigen Bedürfnisse von Personen, die sich in sozialen Notlagen befinden sowie (d) in einer nachhaltigen sozialen Stabilisierung der hilfebedürftigen Person bzw. des Haushaltes der hilfebedürftigen Person. Ausdrücklich umfasst die bedarfsorientierte Mindestsicherung die erforderliche

Beratung und Betreuung in sozialen Angelegenheiten als sozialen Dienst. Die Qualität einer Sozialdienstleistung der bedarfsorientierten Mindestsicherung wird des Weiteren durch die Einhaltung von distinkten, bereits aus der Sozialhilfe bekannten Prinzipien determiniert. In jedem Falle ist auf die besonderen Umstände des Einzelfalls Bedacht zu nehmen. Dazu gehören insbesondere Eigenart und Ursache der drohenden, bestehenden oder noch nicht dauerhaft überwundenen sozialen Notlage, weiters der körperliche, geistige und psychische Zustand der hilfebedürftigen Person sowie deren Fähigkeiten, Beeinträchtigungen und das Ausmaß ihrer sozialen Integration (Individualitätsprinzip). Ferner hat die bedarfsorientierte Mindestsicherung rechtzeitig einzusetzen (Rechtzeitigkeitsprinzip). Ihre Form und ihr Umfang sind so zu wählen, dass die Stellung der hilfebedürftigen Person innerhalb ihrer Familie und ihrer sonstigen sozialen Umgebung nach Möglichkeit erhalten und gefestigt wird. (Integrationsprinzip). Schließlich soll eine dauerhafte (Wieder-)Eingliederung der BezieherInnen in das Erwerbsleben gefördert werden.

Die Erbringung von Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung hat in fachgerechter Weise zu erfolgen. Das gilt auch für Dienstleistungen. Dabei sind einschlägige wissenschaftliche Erkenntnisse und daraus entwickelte Lösungsansätze zu berücksichtigen. Die mit der Durchführung von Aufgaben betrauten Personen müssen für diese Aufgaben fachlich und persönlich geeignet sein. Die im Rahmen der Leistung bedarfsorientierter Mindestsicherung tätigen Behörden und Träger haben für die notwendige Fortbildung zu sorgen. Den mit der unmittelbaren Leistungserbringung betrauten Personen sind lösungsorientierte methodisch-fachliche Reflexionen anzubieten und im erforderlichen Ausmaß zu ermöglichen. Davon sind jedenfalls jene Personen nicht erfasst, die lediglich mit der administrativen Umsetzung der Leistung betraut sind. Die Träger bedarfsorientierter Mindestsicherung und die mit der Vollziehung betrauten Behörden sollen bei der Erfüllung der Aufgaben nach diesem Landesgesetz mit allen in Betracht kommenden Trägern anderer Sozialleistungen, erforderlichenfalls auch länderübergreifend, sowie mit den Trägern der freien Wohlfahrt zusammenarbeiten.

Im Folgenden werden die Rechtslagen in je unterschiedlicher Bezeichnung und Regelungsfunktion dargestellt, abschließend synoptisch in einer „good practice“ verdichtet.

---

## 2.1. Burgenland

---

Soziale Dienste sind im Bgld ausschließlich im Rahmen des Bgld SHG<sup>34</sup>, nicht im Rahmen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung, Bgld MSG<sup>35</sup>, geregelt.

---

<sup>34</sup> LGBl 5/2000 idF 79 /2013.

<sup>35</sup> LGBl 76/2010 idF 79/2013.

---

### 2.1.1. Generelle Regelung

Soziale Dienste der Sozialhilfe sind in den §§ 33 ff Bgld SHG geregelt. Sie umfassen ambulante (§ 34 leg.cit.), teilstationäre (§ 35 leg.cit.) und stationäre Dienste (§ 36 leg.cit.) sowie Frauen- und Sozialhäuser (§ 36a leg.cit.).

Die Qualität sozialer Dienste wird im Bgld SHG nicht direkt, sondern indirekt über § 33 Abs 2 leg.cit. geregelt, welcher bestimmt, dass der Träger der Sozialhilfe unter Bedachtnahme auf die regionalen Bedürfnisse, die Bevölkerungsstruktur sowie die anerkannten wissenschaftlichen Erkenntnisse der einschlägigen Fachgebiete für die sozialen Dienste in einem wirtschaftlich vertretbaren Ausmaß vorzusorgen hat. Hiebei kann (!) sich der Träger der Sozialhilfe auch Einrichtungen der freien Wohlfahrtspflege sowie sonstiger geeigneter Einrichtungen und Organisationen bedienen. Solche Einrichtungen und Organisationen bedürfen, falls sie der ambulanten Pflege durch Dienste gemäß § 34 Abs. 2 Ziff 2 leg.cit. oder der teilstationären bzw. stationären Pflege dienen, einer Bewilligung nach den §§ 39 und 40 leg.cit. allenfalls nach den Bestimmungen des Burgenländischen Altenwohn- und Pflegeheimgesetzes<sup>36</sup> und einer Vereinbarung mit dem Träger der Sozialhilfe.

Eine gesonderte Regelung enthält § 36 leg.cit., welcher Frauenhäuser als Sozialhilfeeinrichtungen zur zeitweiligen Unterbringung und Betreuung von durch physische, psychische oder sexuelle Gewalt in Not geratenen Frauen und deren Kindern definiert. Sozialhäuser wiederum sind Sozialhilfeeinrichtungen zur zeitweiligen Unterbringung und Betreuung von in Not geratenen Frauen und Familien sowie von in Not geratenen Männern, bei diesen jedoch nur bei Fehlen einer anderen geeigneten Unterbringungsform. Gem. § 36 Abs 4 leg.cit. kann die LReg durch V nähere Bestimmungen hinsichtlich der baulichen Gestaltung der Gebäude und Räumlichkeiten, der Organisation sowie der sonstigen sachlichen und personellen Voraussetzungen für den Betrieb von Frauen- und Sozialhäusern erlassen. Diese Ermächtigung wurde bis dato nicht genutzt.

---

### 2.1.2. Stationäre Dienste

#### 2.1.2.1. Strukturqualität

Mit V der Burgenländischen LReg<sup>37</sup> werden Mindestanforderungen betreffend die baulichen Voraussetzungen, die Ausstattung und Größe der Gebäude und Räume sowie die zur Sicherung einer fachgerechten Sozialhilfe notwendigen therapeutischen und personellen Voraussetzungen für (stationäre) Wohn- und Tagesheime nach dem Bgld SHG 2000 geregelt. Der Geltungsbereich der V erstreckt sich auf Wohnheime für geistig behinderte, schwerstbehinderte, psychisch kranke und suchtkranke Menschen.

---

<sup>36</sup> LGBl 61/1996 idgF.

<sup>37</sup> V der Burgenländischen LReg vom 25. Jänner 2000, mit der die Mindestanforderungen betreffend die baulichen Voraussetzungen, die Ausstattung und Größe der Gebäude und Räume sowie die zur Sicherung einer fachgerechten Sozialhilfe notwendigen therapeutischen und personellen Voraussetzungen für Wohn- und Tagesheime nach dem Bgld SHG 2000 geregelt werden, LGBl 13/2000 idF 79/2008.

Hinsichtlich der Strukturqualität rubriziert § 2 leg.cit. zwingende Bestimmungen nicht nur hinsichtlich der baulichen Voraussetzungen nur bei Neu-, Zu- und Umbauten sondern auch und vor allem hinsichtlich der personellen Anforderungen. Für die Erteilung einer Betriebsbewilligung gem. § 40 des Bgld SHG sowie für ambulante Dienste iSd § 34 Abs 2 leg.cit. sind die von der Bgld LReg. erlassenen „Richtlinien zur Durchführung professioneller Pflege- und Betreuungsdienste“ anzuwenden (s.u.). § 3 regelt detailliert bauliche Grundvoraussetzungen für Wohnheime und Tagesheimstätten, etwa die Zahl und Ausstattung von Dienstzimmern und Sanitärräumen für einen zweckmäßigen Heimbetrieb, die interne Kommunikationsstruktur, und Ausstattungsmerkmale wie Flure, Fußböden, Lifte oder Gangflächen. Darüber hinaus werden in §§ 4,5 leg.cit. Zimmerarten, Größen und Ausstattungsmerkmale für jeweilige Nutzengruppen festlegt. §§ 6, 7 und 8 leg.cit. geben zwingend Ausstattungsmerkmale und Gruppengrößen für Tagesheime sowie Wohnheime vor.

### *2.1.2.2. Personalqualität*

In Bezug auf die Personalqualität regelt § 9 leg.cit. minutiös die Qualifikation des Personals in Wohnheimen für geistig behinderte und schwerstbehinderte Menschen. So muss die fachliche Leitung eine Diplomausbildung in einem einschlägigen Sozialbetreuungsberuf iSd Bgld SBBG<sup>38</sup> oder eine als gleichwertig anerkannte Ausbildung und eine spezielle Leiterinnen- oder Leiterausbildung aufweisen. Weiters muss sie eine ausreichende, einschlägige Berufspraxis haben und persönlich geeignet sein. Betreuerinnen oder Betreuer müssen analog eine Fachausbildung in einem einschlägigen Sozialbetreuungsberuf oder eine als gleichwertig anerkannte Ausbildung absolviert haben. Bei Bedarf sind auch diplomiertes Pflegepersonal oder Pflegehelferinnen oder Pflegehelfer einzusetzen.

In gleicher Weise wird die Qualifikation des Personals in Tagesheimen für geistig behinderte und schwerstbehinderte Menschen geregelt. Auch hier muss die fachliche Leitung eine Diplomausbildung in einem einschlägigen Sozialbetreuungsberuf (s.o.), müssen Betreuerinnen oder Betreuer eine Fachausbildung in einem einschlägigen Sozialbetreuungsberuf (s.o.) Auch hier ist bei Bedarf diplomiertes Pflegepersonal bzw. sind Pflegehelferinnen oder Pflegehelfer einzusetzen. Es können auch handwerkliche Facharbeiterinnen oder Facharbeiter, wenn sie eine adäquate Zusatzausbildung absolviert haben, beschäftigt werden.

In ähnlicher Weise wird die Personalqualifikation in Wohnheimen für psychisch kranke Menschen und suchtkranke Menschen sowie in Tagesheimen für psychisch kranke Menschen und suchtkranke Menschen geregelt.

§ 10 leg.cit. beinhaltet eine prozedurale Festlegung des Personalschlüssels in Wohnheimen für geistig behinderte Menschen, für psychisch kranke Personen und für suchtkranke Menschen sind pro Gruppe fünf Betreuerinnen oder Betreuer vorzusehen. Sind in einer solchen Einrichtung mehrere Gruppen vorhanden, so ist die tatsächliche

---

<sup>38</sup> LGBl 74/2007 idF 21/2008.

Gesamtanzahl der Betreuerinnen oder Betreuer sowie der Personalschlüssel im Rahmen der Bewilligungsverhandlung durch die Sachverständigen festzulegen. In Wohnheimen für schwerstbehinderte Menschen sind pro Gruppe ohne Wochenendbetrieb 5 Betreuerinnen oder Betreuer mit Wochenendbetrieb 6,5 Betreuerinnen oder Betreuer vorzusehen. Sind in einer solchen Einrichtung mehrere Gruppen vorhanden, so ist die tatsächliche Gesamtanzahl der Betreuerinnen oder Betreuer sowie der Personalschlüssel im Rahmen der Bewilligungsverhandlung durch die Sachverständigen festzulegen.

In Tagesheimen für geistig behinderte Menschen, für psychisch kranke Personen und für suchtkranke Menschen ist pro Gruppe eine Betreuerin oder ein Betreuer mit einer Fachausbildung in einem einschlägigen Sozialbetreuungsberuf oder einer als gleichwertig anerkannten Ausbildung vorzusehen. In Schwerstbehindertengruppen sind zwei Betreuerinnen oder Betreuer mit einer Fachausbildung in einem einschlägigen Sozialbetreuungsberuf oder einer als gleichwertig anerkannten Ausbildung vorzusehen.

---

### 2.1.3. Altenwohn- und Pflegeheimgesetz

Das Bgld Altenwohn- und PflegeheimG<sup>39</sup> zielt auf die Sicherung der Menschenwürde von vorübergehend oder dauernd pflegebedürftigen Personen in Altenwohn- und Pflegeheimen ab. Deren Interessen und Bedürfnissen ist gem. § 1 leg.cit. Rechnung zu tragen; vor allem ist eine bedarfsgerechte Struktur von Baulichkeiten und Dienstleistungen sicherzustellen. Das Bgld Altenwohn- und PflegeheimG gilt für die Errichtung, den Betrieb und die Organisation von Altenwohn- und Pflegeheimen sowie das Verhältnis zwischen Heimträgern und Heimbewohnern. Es verweist daneben auf Qualitätsstandards, die im KrankenpflegeG<sup>40</sup>, ÄrzteGz 1984<sup>41</sup> (sic), PsychologenG<sup>42</sup>, PsychotherapieG<sup>43</sup>, MTD-G<sup>44</sup> und HebammenG<sup>45</sup> verankert sind.

#### 2.1.3.1. Strukturqualität

Gem. § 11 leg.cit. dürfen Altenwohn- oder Pflegeheime nur mit Bewilligung der LReg errichtet werden. Für eine Bewilligung sind u.a. Angaben zur Höchstzahl der zu betreuenden Personen, zu vorgesehenen Betreuungs-, Pflege- und Rehabilitationsmaßnahmen sowie zum Raum- und Funktionsprogramm einschließlich der Personalausstattung erforderlich. Eine Bewilligung ist u.a. dann zu erteilen, wenn die baulichen, technischen, personellen und organisatorischen Voraussetzungen vorliegen.

---

<sup>39</sup> LGBl 32/2001 idF 79/2013.

<sup>40</sup> BGBl 102/1961 idgF.

<sup>41</sup> BGBl 373/1984 idgF.

<sup>42</sup> BGBl 360/1990 idgF.

<sup>43</sup> BGBl 361/1990 idgF.

<sup>44</sup> BGBl 460/1992 idgF.

<sup>45</sup> BGBl 310/1994 idgF.

Neben der Errichtungsbewilligung ist eine Betriebsbewilligung gem. § 12 leg.cit. erforderlich, die erteilt wird, wenn Auflagen erfüllt wurden, die notwendige Anzahl und Qualifikation des vorgesehenen Pflegepersonals nachgewiesen wurde und eine verantwortliche Pflegedienstleitung eingerichtet wurde sowie die zur Betreuung und Pflege der Heimbewohner erforderlichen Einrichtungen und Hilfsmittel zur Verfügung stehen. Gem. § 14 leg.cit. ist die Bewilligung zu entziehen, wenn die Voraussetzungen, die zur Erteilung der Bewilligung maßgeblich waren, weggefallen sind, oder festgestellte Mängel nicht fristgerecht behoben oder Bewilligungsaufgaben nicht fristgerecht erfüllt wurden und dadurch die Wahrung der Interessen und Bedürfnisse der Heimbewohner, insbesondere deren Pflege, nicht mehr gesichert ist oder daraus eine Gefahr für Leben und Gesundheit oder eine Verletzung der Menschenwürde entsteht.

Die Überwachung der Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen und der anzuwendenden Verordnungen und Bescheide obliegt gem. § 15 leg.cit. je nach Art der Einrichtung der BVB bzw. der LReg. Personen, die zur Durchführung der Aufsicht beauftragt sind, ist der Zutritt zu gestatten, jede zur Überwachung erforderliche Auskunft zu erteilen und die Einsichtnahme in die erforderlichen Unterlagen (Pflegedokumentation, Dienstbesprechungsprotokolle) zu gestatten. Der Zutritt ist in begründeten Einzelfällen auch während der Nachtzeit zulässig. Ergibt sich bei der Kontrolle, dass Bewilligungsaufgaben nicht fristgerecht erfüllt wurden, so hat die LReg dem Verpflichteten die Erfüllung dieser Aufgaben unter Setzung einer angemessenen Nachfrist aufzutragen. Bei Gefahr im Verzug sind die erforderlichen Maßnahmen zum Schutz der Heimbewohner auf Kosten des Heimträgers von der LReg zu treffen.

In Umsetzung des Heimvertragsmodells und der Bestimmungen des KSchG regelt § 3 den Heimvertrag, wobei der Heimträger ein Heimstatut zu erlassen hat, in welchem der Leistungsaustausch definiert ist und welches der Genehmigung und Überwachung durch die LReg unterliegt. Das Heimstatut hat neben Formalien jedenfalls Angaben über Quantität und Qualität des Leistungsangebotes (Pflege, Sozialbetreuung) Verantwortlichkeiten und Verpflichtungen der Verwaltungs- und Pflegedienstleitung sowie der ärztlichen Betreuung, Rechte und Pflichten der Heimbewohner zu beinhalten. HeimbewohnerInnen haben u.a. Rechte auf Pflege und Betreuung im Umfang der Leistungsangebote und auf Einwilligung zu oder Ablehnung von therapeutischen Maßnahmen, Einsichtnahme in die Pflegedokumentation (§ 6 leg.cit.) sowie auf die im KSchG vorgegebenen Maßnahmen/Rahmenbedingungen (Abrechnung, Kündigung). Verwiesen wird auf Mahl- und Ruhezeiten, die den üblichen Lebensverhältnissen entsprechen sowie Speisepläne (Verpflegungsmöglichkeiten), die dem Pflegebedürftigen angepasst sind und den ärztlichen Anweisungen entsprechen (Schonkost, Reduktionskost, Diabetikerkost, usw.). § 3 Abs 8 leg.cit. schließlich bestimmt, dass Heimträger, die in den von ihnen betriebenen Altenwohn- oder Pflegeheimen Personen über Einweisung der LReg bzw. einer BVB aufnehmen, mit der LReg eine Vereinbarung abzuschließen haben, in der neben dem Entgelt (Tagsatz) auch Quantität und Qualität der zu gewährenden Leistungen gegenständlich sind.



Hinsichtlich der Strukturqualität regelt § 7 leg.cit. Anforderungen an den Standort der Altenwohn- und Pflegeheime (gemeindlich integriert) und deren Binnenstruktur (familienähnliche Strukturen). Dies bezieht sich auch auf die räumliche Gliederung (Räume für Gesprächs-, Beschäftigungs- oder Arbeitstherapie sowie Besuchs- und Aufenthaltsräume). Die LReg hat durch V Regelungen über die Zimmergröße in Altenwohn- und Pflegeheimen zu treffen. Dabei ist besonders auf die Wahrung der Privat- und Intimsphäre und die Sicherstellung der persönlichen Freiheit der Heimbewohner Bedacht zu nehmen. Die LReg hat durch V Regelungen über sonstige infrastrukturelle Voraussetzungen für Altenwohn- und Pflegeheime zu treffen (wovon bislang kein Gebrauch gemacht wurde). Dabei ist besonders auf die Erfordernisse der medizinischen Therapie, der Rehabilitation sowie eines ausreichenden Angebotes von Dienstleistungen Bedacht zu nehmen.

### *2.1.3.2. Personalqualität*

§ 4 leg.cit. regelt die Personalausstattung (Personalqualität), wonach in jedem Altenwohn- oder Pflegeheim sichergestellt sein muss, dass fachlich qualifiziertes Pflege- und Hilfspersonal in ausreichender Anzahl vorhanden ist. Der Heimträger hat für geeignete Fort- und Weiterbildung des Pflegepersonals Sorge zu tragen. Die ausreichende Anzahl an fachlich qualifiziertem Pflegepersonal richtet sich nach der Anzahl der Heimbewohner unter Berücksichtigung ihrer Pflegebedürftigkeit. Die LReg hat zur Sicherstellung der Verwirklichung der in § 1 leg.cit. genannten Ziele durch V das Verhältnis zwischen Pflegebedürftigen und der Anzahl und der Qualifikation des Pflegepersonals festzulegen (Personalschlüssel). In dieser V sind auch die persönlichen und fachlichen Mindestanforderungen an den Heimleiter und die Pflegedienstleitung festzulegen. Von dieser Verordnungsermächtigung wurde bis dato kein Gebrauch gemacht.

### *2.1.3.3. Prozessqualität*

Was die Prozessqualität anbelangt so regelt § 5 leg.cit. (über die Bestimmungen des ÄrzteG hinaus) ärztliche Dokumentationspflichten und im Zusammenhang damit die Pflegedokumentation (§ 6 leg.cit.), die Angaben über den allgemeinen Zustand und den Pflegebedarf entsprechend der ärztlichen Beurteilung und der Einstufung nach den maßgeblichen PflegegeldG, das Pflegeverfahren und die Pflegeziele bei der Aufnahme und im weiteren Verlauf, Angaben über pflegerische, therapeutische und ärztliche Anordnungen sowie Aufzeichnungen über die Art der Verpflegung zu beinhalten hat. In diesem Zusammenhang bestimmt § 8 leg.cit., dass Heimträger und das im Heim beschäftigte Personal ungeachtet sonstiger Bestimmungen zur Verschwiegenheit über alle persönlichen, wirtschaftlichen und sonstigen Verhältnisse der Heimbewohner gegenüber allen Personen verpflichtet sind, die nicht auf Grund eines G ein Recht auf Auskunft geltend machen können.

Das Bgld Altenwohn- und PflegeheimG regelt auch die Schnittstelle zu mobilen/ ambulanten Diensten: gem. § 9 leg.cit. haben Altenwohn- und Pflegeheime iSe optimalen, einheitlichen und koordinierten Versorgung der Bevölkerung über die bloße stationäre

Versorgung ihrer Bewohner hinaus mit den mobilen und ambulanten sozialen und gesundheitlichen Diensten zusammenzuarbeiten, sie zu ergänzen, zu unterstützen und weiterzuentwickeln.

---

#### 2.1.4. Mobile/ambulante Pflege- und Betreuungsdienste

Die RL des Landes Bgld aus 2013 zur Durchführung professioneller (mobiler/ambulanter) Pflege- und Betreuungsdienste<sup>46</sup> sind wesentlicher Bestandteil der zwischen dem Land Bgld und der "Arbeitsgemeinschaft Hauskrankenpflege und Soziale Dienste" (ARGE) abgeschlossenen "Vereinbarung über die Durchführung professioneller Pflege- und Betreuungsdienste für hilfsbedürftige Menschen im Bgld". Sie bilden, gleichwohl weder G noch V, die zentrale Grundlage der Qualitätssicherung sozialer Dienste der Sozialhilfe im Bgld.

Zentrale Grundlage dieser Richtlinien bildet das Bgld. SHG 2000<sup>47</sup>, wonach pflegebedürftige Personen einen Rechtsanspruch auf Hilfe zur Sicherung des Lebensbedarfes in Form von Pflege gegenüber dem Land besitzen, falls die eigenen Mittel zur Finanzierung nicht ausreichen, während es dem Land als Träger von Privatrechten obliegt, für soziale Dienste Vorsorge zu treffen (§§ 33, 34, 37 leg.cit.). Die Marktzulassung ambulanter pflegerischer Dienste setzt eine Betriebsbewilligung durch die LReg (§§ 38, 40 leg.cit.) voraus, deren Prüfkriterien im Verordnungswege festgelegt sind.<sup>48</sup> Was die Personalqualität (Personalqualifikation) betrifft so sind für den Pflege- und Betreuungsbereich das Gesundheits- und KrankenpflegeG<sup>49</sup> sowie das auf Grundlage der Vereinbarung gem. Art. 15a B-VG zwischen Bund und Ländern über Sozialbetreuungsberufe<sup>50</sup> erlassene Bgld. SozialbetreuungsberufeG<sup>51</sup> maßgeblich. Ferner finden sich Anknüpfungspunkte zur Qualitätssicherung in der Vereinbarung gem. Art.15a B-VG über gemeinsame Maßnahmen des Bundes und der Länder für pflegebedürftige Personen<sup>52</sup>, worin sich die Bundesländer verpflichtet haben, für einen Mindeststandard an ambulanten Diensten für pflegebedürftige Personen Sorge zu tragen. Diese Dienste sind flächendeckend anzubieten.

Gute Qualität in den ambulanten Diensten wird als Eigenschaft einer Tätigkeit verstanden, die darauf gerichtet ist, eine aktivierende Pflege zu gewährleisten, die Abhängigkeit der Klientin von der Versorgung zu minimieren, dem Klientel zu ermöglichen ein möglichst

---

<sup>46</sup> [http://www.burgenland.at/fileadmin/user\\_upload/Downloads/Gesundheit\\_und\\_Soziales/Gesundheit/Hauskrankenpflege/3036\\_HKP-Richtlinien\\_2013-Text.pdf](http://www.burgenland.at/fileadmin/user_upload/Downloads/Gesundheit_und_Soziales/Gesundheit/Hauskrankenpflege/3036_HKP-Richtlinien_2013-Text.pdf); gültig ab 1.1.2013.

<sup>47</sup> LBGI 5/2000.

<sup>48</sup> LGBl 13/2000.

<sup>49</sup> GuKG; BGBl 108/1997 idgF.

<sup>50</sup> LGBl 52/2005

<sup>51</sup> Bgld.SBB; LGBl 74/2007 idgF.

<sup>52</sup> LGBl 3/1994.

selbstständiges und selbstbestimmtes Leben zu führen, Verlusten der Funktionsfähigkeit ist vorzubeugen, körperliche, geistigen und seelischen Kräfte wieder- zugewinnen und zu erhalten, Unterversorgung und Vernachlässigung zu verhindern, informelle Netze zu unterstützen.

Um diese Maßgaben der Qualitätssicherung durchzusetzen, bedürfen ambulante Dienste gem. § 34 Abs 2 Ziff 2 des Bgld SHG („Pflegerische Dienste“) einer Betriebsbewilligung (§ 40 leg.cit.) durch die LReg und unterliegen deren Aufsicht (§ 41 leg.cit.). Anlässlich der Betriebsbewilligung können im Hinblick auf den Einrichtungszweck nötige Auflagen für den Betrieb vorgeschrieben werden; deren Erfüllung sowie die Einhaltung aller Qualitätskriterien werden regelmäßig überprüft.

Betreiber der der Senioren-Tagesbetreuung haben sich zu verpflichten, mit dem Tagesgast/Klient eine schriftliche Vereinbarung abzuschließen, aus welcher die wesentlichen Rahmenbedingungen der Leistung hervorgehen, insbesondere Art, Umfang und Kosten der Senioren-Tagesbetreuung. Nur tatsächlich in Anspruch genommene Leistungen dürfen in Rechnung gestellt werden.

#### *2.1.4.1. Strukturqualität*

Sozialwirtschaftliche Unternehmen sind als Leistungserbringer verpflichtet, im Rahmen ihrer Organisation Maßnahmen der Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung zu setzen, welche die vergleichende Prüfung mit anderen Trägerorganisationen ermöglichen. Diese internen Maßnahmen der Qualitätssicherung haben die Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität zu umfassen sowie den Mindeststandards der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität zu entsprechen.

Hierbei gelten als Kriterien der Strukturqualität sozialer Dienste solche der Aufbauorganisation und des Personalwesens (Anzahl und Qualifikation der Mitarbeiterinnen; Pflegedienstleitung; Stellenbeschreibungen; regional ausgewogene Personalverteilung; qualifikationsentsprechender Personaleinsatz; Beachtung arbeits- und sozialversicherungsrechtlicher Vorschriften; Dienstplangestaltung; Erreichbarkeit für die Klientin; Betreuungszeiten; Sicherstellung der Kontinuität der Pflege; innerbetriebliche Fort- und Weiterbildung; Supervision; Einführung neuer Mitarbeiterinnen; interne Qualitätskontrolle; Pflegematerial; Dienstkleidung; Motorisierung).

In vergleichbarer Weise definieren die Bgld Richtlinien zur Durchführung und Förderung der Senioren-Tagesbetreuung<sup>53</sup> Qualitätsmaßstäbe und Maßnahmen der Qualitätssicherung sozialer Dienste. Unter dem Titel „Qualitätskriterien“ wird mit Rücksicht auf den Aspekt der Wirtschaftlichkeit und Fachlichkeit sowie unter Berücksichtigung des Einzugsgebietes und eines angemessenen Betreuungsverhältnisses festgelegt, dass jede Einrichtung mindestens 5 und maximal 12 Plätze zur Verfügung stellen soll. Räumliche (bauliche) Voraussetzungen werden detailliert geregelt. So muss jede Einrichtung

---

<sup>53</sup>[http://www.burgenland.at/fileadmin/user\\_upload/Downloads/Gesundheit\\_und\\_Soziales/Soziales/Seniorentagesbetreuung/3037\\_Sen-TB-Richtlinien2013-TEXT.pdf](http://www.burgenland.at/fileadmin/user_upload/Downloads/Gesundheit_und_Soziales/Soziales/Seniorentagesbetreuung/3037_Sen-TB-Richtlinien2013-TEXT.pdf)

barrierefrei und rollstuhlgerecht ausgestaltet sein und hat folgende (sachlich spezifizierte) Räumlichkeiten vorzuweisen: Aufenthaltsraum, (Tee)küche, Werkraum, Waschgelegenheiten, Ruheraum als Einzelraum, geschlechter-getrennte WC's, rollstuhlgerechte Dusch, Personal-WC, Garderobe, Verwahrungsmöglichkeit für Medikamente und Pflegedokumentationen, Lager- und Abstellräumlichkeiten.

#### *2.1.4.2. Personalqualität*

Die Trägerorganisation ist zur Anstellung von einschlägig qualifiziertem und zum Großteil vollversichertem (gemeint: sozialversicherungspflichtiges Normalarbeitsverhältnis) Personal verpflichtet. Für Vertretungen und zur Abdeckung von Bedarfsschwankungen ist in begrenztem Umfang auch der Einsatz von "geringfügig beschäftigtem" Personal gestattet. Die Trägerorganisation als Dienstgeber ist zur Beachtung der arbeits- und sozialversicherungsrechtlichen Vorschriften sowie der kollektivvertraglich oder gleichwertig geregelten Mindestlohntarife verpflichtet. Die pflege- und betreuungsbedingten Fahrtzeiten zählen jedenfalls zur abzugelenden Arbeitszeit. Beim Personaleinsatz sind die einschlägigen gesetzlichen Vorschriften einzuhalten, insbesondere die Bestimmungen des GuKG.

Voraussetzung der Leistungserbringung ist eine ausgewogene Personalstruktur mit einem ausreichenden Anteil an Fachpersonal der Kategorien 1 und 2. Der in Monateinsatzstunden gemessene Leistungsanteil des Diplompflegepersonals (Kat. 1) hat im Halbjahresschnitt über 12% der geförderten Gesamteinsatzzeit zu betragen, während der Leistungsanteil des Heimhilfepersonals (Kat. 3) im Halbjahresschnitt nicht über 75% liegen darf. Als Berechnungszeitraum wird jeweils die erste bzw. zweite Jahreshälfte herangezogen, ein zu geringer Diplompflegeanteil oder ein zu hoher Heimhilfeanteil führt zur Kürzung der Fördermittel. Bei einer Trägerorganisation welche Personal aller drei Kategorien beschäftigt hat der Diplompflege-Anteil an den Gesamteinsatzstunden höchstens 30% und der Heimhilfe-Anteil mindestens 20% zu betragen. Ein zu hoher Diplompflege-Anteil kann zur Kürzung der Fördermittel führen. Erfolgt die Bedarfsabklärung und die Durchführung der Pflege- und Betreuungsmaßnahmen vom Personal ein und derselben Trägerorganisation – dann ist die optimale Koordinierung und Informationsweitergabe durch innerbetriebliche Vorkehrungen (Teamgespräche, Dienstübergaben) zu gewährleisten. Sind mehrere Trägerorganisationen am Prozess der Pflege und Betreuung beteiligt, so haben regelmäßige gegenseitige Informationen über den Pflegeverlauf an Hand der Pflegedokumentation als verbindlicher Mindeststandard der Leistungserbringung zu gelten.

Beschäftigt eine Trägerorganisation Diplompflegepersonal, so ist sie dazu verpflichtet, eine dafür entsprechend qualifizierte bzw. berufsbegleitend zu qualifizierende Pflegefachkraft als Pflegedienstleitung einzusetzen. Dieser obliegen insbesondere die Aufgaben der Fachaufsicht und die interne Qualitätskontrolle. Heimhilfe darf nur im Rahmen einer Organisation und eines interdisziplinären Pflegeteams ausgeübt werden. Eine freiberufliche Ausübung des Berufes Heimhilfe ist nicht gestattet. Jede landesweit tätige Trägerorganisation hat sich hinsichtlich ihres Pflege- und Betreuungspersonals in regional

überschaubare Organisationseinheiten zu gliedern. Auf ein regional ausgewogenes Verhältnis der einzelnen Personalkategorien ist dabei Bedacht zu nehmen. Die regionale Verteilung des Personals ist so zu gestalten, dass eine ganzheitliche Pflege gewährleistet werden kann. Insbesondere muss genügend diplomiertes Personal in einer Region vorhanden sein, um neben der eigentlichen Fachpflege die Bedarfsabklärung vornehmen und die Tätigkeit des Pflegehilfe- und Heimhilfepersonals fachlich begleiten zu können.

Hinsichtlich der Sicherung der Personalqualität hat sich die Trägerorganisation zu verpflichten, ihrem Personal den Besuch von Fortbildungsveranstaltungen in angemessenem - jedenfalls aber im gesetzlich vorgeschriebenen - Umfang und im Rahmen der Arbeitszeit zu ermöglichen. Sie hat sich ferner zur Einrichtung einer regelmäßigen fachgerechten Supervisionsmöglichkeit für das Personal zu verpflichten. Damit bei der Bedarfsabklärung auf alle Betreuungsaspekte und Hilfebedürfnisse von Klientin und Angehörigen eingegangen werden kann und eine umfassende Information und Beratung bzw. auch die Vermittlung zusätzlicher Hilfsquellen durch das Diplompflegepersonal im Sinne eines "Case Managements" erfolgen kann, ist eine diesbezügliche Fortbildung des betreffenden Personals nachzuweisen bzw. zu forcieren.

In gleichartiger Weise sind auch die personellen Voraussetzungen ambulanter Dienste der der Senioren-Tagesbetreuung geregelt: die fachliche Leitung muss durch Personal des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege (DGKP) erfolgen und während der gesamten Öffnungszeit ständig erreichbar sein. Das eingesetzte Personal sollte über Kenntnisse und Fertigkeiten in den Bereichen Gedächtnis-, Kontinenz-, Wahrnehmungs-, Kommunikations-, Selbstsicherheits-, Selbstständigkeits- und Bewegungstraining verfügen und eine besondere Eignung für die Arbeit mit Gruppen besitzen. Zwingend erforderlich ist die tägliche Anwesenheit von DGKP im Ausmaß von mindestens 3 Stunden, die ständige Anwesenheit von zumindest zwei Betreuungspersonen, eine davon Angehörige des DGKP, in Abhängigkeit vom Gesundheitszustand eines Tagesgastes. Beim Personaleinsatz sind die einschlägigen gesetzlichen Vorschriften einzuhalten, insbesondere die Bestimmungen des GuKG.<sup>54</sup> Der Betreiber der Einrichtung ist verpflichtet, die fachliche Qualität des Personals durch berufsbezogene Fort- und Weiterbildung sicherzustellen.

#### *2.1.4.3. Prozessqualität*

Kriterien der Prozessqualität beziehen sich auf Art und Umfang der pflegerischen Intervention (Pflegeplanung als Arbeitsmethode, welche die Stufen Anamnese, Diagnose, Planung, Durchführung und Evaluation umfasst; schriftlicher Pflegevertrag zwischen Anbieter und Klientin; Case Management; Verschwiegenheit und Datenschutz; Dokumentation; interdisziplinäre Teambesprechung; Dienstübergabe / Dienstbesprechung; Einhaltung von Hygienerichtlinien).

Die Prozessdimension der Qualität von Pflege spiegelt sich in der Vorgabe verbindlicher Bedarfsabklärungen („assessment“ des Pflege- und Betreuungsbedarfes,

---

<sup>54</sup> BGBl. 108/1997 idgF.

Pflegeanamnese als Grundlage der Pflegediagnose, Pflegeplanung, umfassende Beratung der Angehörigen durch Diplompflegepersonal und Hausärztin). Der Diplompflege obliegt im Sinne des „Case Managements“ die Zusammenstellung eines individuellen und flexiblen Pflege- und Betreuungspaketes sowie die Überwachung der Durchführung.

Im Rahmen des Case-Management ist (i.d. Sozialberatungsstellen) die Fallaufnahme, die Bedarfsfeststellung, die Betreuungs- und Hilfeplanung (= Bedarfsfestlegung) sowie die Übergabe des Falles an „Anbieterorganisationen“ (gemeint: Leistungserbringer) durchzuführen. Bei der Betreuungs- und Hilfeplanung hat das Case-Management das Subsidiaritätsprinzip (Hilfe zur Selbsthilfe; familiäre Hilfe; Nachbarschaftshilfe; ehrenamtliche Hilfe) zu beachten. Erst nach Abklärung dieser Möglichkeiten ist die Inanspruchnahme der professionellen Dienste durch das Case-Management zu prüfen. Anschließend sind im Rahmen des Case-Managements das Bedarfs- sowie das Betreuungs- und Pflegeausmaß vom/von der Casemanager/Casemanagerin festzulegen. Gemeinsam mit den Leistungserbringern ist die Betreuung und Pflege hinsichtlich Qualität und Umfang zu gewährleisten. Umfang und Qualität der Leistung haben sich am festgelegten Bedarfs- und Pflegeausmaß zu orientieren. Die Anbieterorganisationen haben zeitgerecht Veränderungen beim Klienten / bei der Klientin an das Case-Management zu melden, so dass eine Anpassung des Pflegeumfanges entsprechend den Bedürfnissen des Klienten/der Klientin rechtzeitig vorgenommen werden kann.

Einzelfallbezogene Teambesprechungen mit dem Diplompflegepersonal über den Betreuungsverlauf sind regelmäßig abzuhalten. Die Kosten für den tatsächlichen Besprechungszeitaufwand (ohne Wegzeiten) sind der personalbeistellenden Trägerorganisation zusätzlich zum Normstundensatz zu vergüten. Die Trägerorganisation verpflichtet sich dazu, eine schriftliche Vereinbarung mit der Klientin abzuschließen, in welcher die wesentlichen Rahmenbedingungen der Leistung aufscheinen, insbesondere Art, Umfang und Kosten.

Pflege- und Betreuungsvisiten sind obligatorisch. Insbesondere Heimhilfe-Klientinnen sind regelmäßig von einer Diplomkraft zu besuchen. Um die Kontinuität der Pflege und Betreuung gewährleisten zu können, hat die Trägerorganisation dafür Sorge zu treffen, dass im Verhinderungsfall entsprechend qualifizierte Vertretungskräfte zum Einsatz gelangen. Zugleich sind für Wochenend-, Feiertags- und Abenddienste organisatorische Vorkehrungen zu treffen. Bei der Dienstplangestaltung ist darauf Rücksicht zu nehmen, dass unter Wahrung des Grundsatzes der Multiprofessionalität bei einer Klientin so wenig Mitarbeiterinnen wie möglich zum Einsatz gelangen.

Im Rahmen der Entwicklung qualitätssichernder Maßnahmen (Qualitätsentwicklung) sind unter Beachtung von Effektivität und Effizienz als Managementprinzipien bei der Leistungserstellung durchsetzbare Qualitätsstandards für alle Angebote professioneller ambulanter Dienste sowie entsprechende Kontrollmechanismen verbindlich festzulegen, die sowohl den Interessen der pflegebedürftigen Personen als auch der Mitarbeiterschaft der Leistungsanbieter Rechnung tragen. Qualitätssicherung wird dabei als umfassende Methode regelkreisbasierter Steuerung der Dienstleistungsentwicklung verstanden. Dabei

hat der öffentliche Wohlfahrtsträger auf Prävention und ex-ante 'assessment' zu fokussieren und erst in zweiter Linie auf die nachträgliche Kontrolle.

Diese Pflegequalitätsstandards sind einheitlich zu gestalten und vergleichbare Gestehungskosten unter Zuhilfenahme von Benchmarking-Methoden sicherzustellen, die Kosten, Qualität, Zeitaufwand und Kundenzufriedenheit abgleichen, um Leistungsdefizite zu identifizieren und abzubauen. Qualität wird partiell über die Professionalität der Pflege definiert. Professionelle ambulante Pflege und Betreuung wird zugleich als zielgerichteter, kooperativ organisierter, interdisziplinärer Hilfsprozess auf der Basis überprüfbarer Qualitätsstandards und unter aktiver Einbindung des Klienten und seines Umfeldes verstanden. Zugleich liegen Grenzen der "Kundenorientierung" in der Entscheidung über die Qualifikation des erforderlichen professionellen Pflege- und Betreuungspersonals.

Auf der Basis bestehender Pflege- und Betreuungsstandards der Dachverbände der großen Wohlfahrtsorganisationen sind für alle freien Träger verbindliche Pflege- und Betreuungsstandards als allgemein gültige und akzeptierte Normen und Verfahrensweisen zu Sicherung der Qualität der Pflege und Betreuung zu definieren und einer Überprüfung zugänglich zu machen. Pflegerische Handlungen haben in die Bereiche Hauswirtschaft, Grundpflege, Behandlungspflege und Maßnahmen im Krankheits- und Notfall differenziert zu werden. Ausgangspunkt für pflegerisches und soziales Handeln ist die konkrete Lebenssituation der Klientin, ihre Bedürfnisse und Ressourcen, also der Einzelfall. Standards haben dem Personal verbindlich vorgegeben zu werden, welche indes während des Prozesses der Pflege und Betreuung an die Bedürfnisse der Klientinnen anzupassen sind. Die Überprüfung der Einhaltung dieser Pflege- und Betreuungsstandards hat durch das leitende Pflegepersonal jeder Trägerorganisation regelmäßig und in geeigneter Art und Weise zu erfolgen; dabei sind Verfahren der internen Leistungsqualitätskontrollen nachweislich anzuwenden. Zur Optimierung von Qualitätssicherungsprozessen ist ein Feedbacksystem (Fragebögen) einzuführen.

Zum Qualitätskonzept der Senioren-Tagesbetreuung zählt auch die Rubrizierung von Betreuungsformen und -angeboten der Gruppenbetreuung. Hier hat eine psychosoziale und rehabilitative Betreuung in Kleingruppen (drei bis sechs Personen) zu erfolgen. Ziel der Gruppenbetreuung ist es, durch ressourcenorientiertes Intervenieren die Selbstständigkeit und Eigenverantwortung der Tagesgäste zu erhalten und so einen möglichst langen Verbleib im eigenen Wohnumfeld zu sichern. Eine Fixierung auf Erkrankungen soll im Sinne einer ganzheitlichen, individuellen, bedürfnisorientierten, reaktivierenden Gesundheits- und Krankenpflege, unter Berücksichtigung der körperlichen, seelischen, emotionalen und sozialen Bedürfnisse und Ressourcen der Tagesgäste im Rahmen der Gruppenbetreuung vermieden oder vermindert werden.

Die Gruppen der Senioren-Tagesbetreuung sind von einer Betreuerin oder einem Betreuer zu leiten sowie zu moderieren und haben je nach Interesse und Können der Gruppenmitglieder Möglichkeit zur gemeinsamen Aktivität zu bieten. In niedrighschwelliger, spielerischer Form und ohne Leistungsdruck sind psychische, physische, geistige und soziale Fähigkeiten der Tagesgäste zu fördern und zu erhalten, wobei die RL auch vorgibt,

welche Angebote vorgehalten werden können (kognitiv: Gedächtnistraining, Brett- und Kartenspiele, Quizspiele, Vorlesen aus Zeitungen und Büchern mit Diskussion) - (motorisch: Bastelarbeiten, Fingergymnastik, Sitztänze, Bewegungs- und Gymnastikübungen, Spaziergänge, gemeinsame Ausführungen von haus- wirtschaftlichen Tätigkeiten in der Einrichtung (Zubereiten von Mahlzeiten, Tisch decken). Sämtliche Leistungen sind den Bedürfnissen der Tagesgäste sowie den räumlichen, sozialen und jahreszeitlichen Bedingungen anzupassen. Vormittags und Nachmittag sollen insgesamt mindestens 3 Stunden strukturierte Gruppenaktivitäten angeboten werden.

Ein Betreuungsplan, der Art, Zeit und Leitung der Gruppe definiert, muss vorhanden sein, um das Betreuungsangebot der der Senioren-Tagesbetreuung nachvollziehbar zu machen. Über jeden Tagesgast ist vom gehobenen Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege eine Pflegedokumentation anzulegen, welche in Anlehnung an die von den stationären und ambulanten Einrichtungen bereits verwendete Dokumentation gestaltet werden kann. Diese hat die Pflegeanamnese, Pflegediagnose, Pflegeplanung mit Zeitgrenzen, Durchführung und Evaluierung der festgelegten Pflegeziele zu beinhalten. In regelmäßigen Abständen hat eine Evaluierung über die Effektivität der gesetzten Pflegeinterventionen zu erfolgen, sowie eine Anpassung der Pflege- und Betreuungssituation.

#### *2.1.4.4. Ergebnisqualität*

Die Ergebnisqualität schließlich bezieht sich auf das Resultat der Interaktion zwischen Leistungserbringer und Leistungsnutzerin (Beeinflussung der gesundheitsbezogenen Lebensqualität; subjektive Zufriedenheit der Leistungsnutzerinnen; Auswertung der Pflegepläne).

---

## **2.2. Kärnten**

---

Das Land Ktn kennt kein SHG. Eine entsprechende Regelung zu sozialen Diensten findet sich im Ktn MindestsicherungsG (K-MSG).<sup>55</sup>

---

### 2.2.1. Generelle Regelung

Als Leistungen sozialer Mindestsicherung kommen persönliche Hilfe (soziale Dienste), Geldleistungen und Sachleistungen in Betracht. § 9 Abs 2 K-MSG sieht für die in § 8 leg.cit. strukturierten Notlagen mehrere soziale Dienste als Leistungsformen vor. Zur persönlichen Hilfe zählen die a) Hauskrankenpflege, b) Hilfe zur Weiterführung des Haushaltes, c) allgemeine und spezielle Beratungsdienste, d) Erholungsangebote für Familien, einschließlich der Lebensgefährten und eingetragenen Partner sowie der Verwandten in gerader Linie und der Wahl- und Pflegekinder sowie Wahl- und Pflegeeltern des Hilfe Suchenden, und für ältere Menschen, e) Dienste zur Förderung gesellschaftlicher und kultureller Teilhabe für ältere Menschen, f) Kurzzeitpflege, g)

---

<sup>55</sup> LGBl 15/2007 idF 85/2013.



Maßnahmen zur Schulung und sonstigen Unterstützung von Personen aus dem sozialen Umfeld der Hilfe suchenden Person, die an deren Betreuung mitwirken oder mitwirken wollen (Pflegepersonen) sowie h) Dienste zur Begleitung Sterbender und ihrer Angehörigen.<sup>56</sup> Als Leistung sozialer Mindestsicherung gilt auch die Vorsorge für die Schaffung von Einrichtungen zur Durchführung von Krankentransporten.

Die Qualitätssicherung obliegt einerseits den Ktn Sozial- und Gesundheitssprengeln, denen gem. § 38 leg.cit. die Koordination der in ihrem Bereich angebotenen ambulanten, stationären oder teilstationären Dienstleistungen der sozialen Mindestsicherung, die Sicherung der Chancengleichheit beim Zugang zur Leistung sowie die Information über diese im Sprengel angebotenen Leistungen und die Hilfe bei ihrer Inanspruchnahme. Eine Koordination hat insbesondere bei nachstehenden Leistungen zu erfolgen: a) Hauskrankenpflege (§ 15 Abs. 2 lit. a leg.cit.); b) Hilfe zur Weiterführung des Haushaltes (§§ 15 Abs. 2 lit. b und 17 lit. a leg.cit.); c) allgemeine und spezielle Beratungsdienste, Beratung über neue Lebensperspektiven und von Pflegepersonen sowie allgemeine und besondere Beratungs- und Informationsdienste für Menschen mit Hilfs- und Pflegebedarf oder Behinderung (§§ 15 Abs. 2 lit. c und Abs. 3 sowie 17 lit. d leg.cit); d) stationäre Einrichtungen wie insbesondere Wohnheime einschließlich Tagesstätten für ältere Menschen und für Menschen mit Behinderung und Pflegeheime einschließlich Pflegestationen und Tagesstätten.

Die Koordination hat unabhängig davon zu erfolgen, ob das Land, die Gemeinden, die Sozialhilfeverbände oder die Statutarstädte selbst Leistungen der sozialen Mindestsicherung oder Leistungen im Rahmen des Chancengleichheitsrechts als Träger von Privatrechten anbieten oder ob sie Träger der freien Wohlfahrtspflege zur Besorgung heranziehen. Leistungen der sozialen Mindestsicherung und der Chancengleichheit, die von sonstigen Trägern (Anbietern) angeboten werden, sind in die Koordination einzubeziehen, wenn der Träger einverstanden ist und die erforderliche Eignung zur Erbringung der Leistungen der sozialen Mindestsicherung und der Chancengleichheit gegeben ist. Dieses Koordinationsangebot schließt auch die Tätigkeitsfelder der niedergelassenen Ärzte mit ein.

Die Koordination umfasst insbesondere a) die Mitarbeit am Bedarfs- und Entwicklungsplan gemäß § 43 leg.cit., b) die Hilfestellung bei der Inanspruchnahme sozialer Dienste im Sprengel; c) die Schaffung von Möglichkeiten zum Erfahrungsaustausch; d) die Förderung der Zusammenarbeit und die wechselseitige Information hinsichtlich aller Träger von Leistungen der sozialen Mindestsicherung und der Chancengleichheit; e) die Vorlage von Kosten- und Leistungsvergleichen für Leistungen der sozialen Mindestsicherung und der Chancengleichheit von einzelnen Anbietern, soweit diese einverstanden sind.

Gem. § 64 lit d leg.cit. ist es schließlich auch Aufgabe des Mindestsicherungsbeirates, Mindeststandards für Leistungen der sozialen Mindestsicherung und der

---

<sup>56</sup> Soweit sie nicht in den Aufgabenbereich der Krankenanstalten nach der Ktn Krankenanstaltenordnung 1999 (LGBl 26/1999) fallen.

Chancengleichheit im Bereich der ambulanten, stationären und teilstationären Dienste festzulegen.<sup>57</sup>

---

### 2.2.2. Stationäre Dienste

Soziale Mindestsicherung kann mit Zustimmung der Hilfe suchenden Person durch Unterbringung, Verpflegung sowie Betreuung und Hilfe in stationären oder teilstationären Einrichtungen<sup>58</sup> geleistet werden. Sie kommt auch in Einrichtungen zur Unterbringung (Wohnzwecke) von nicht mehr als sechs Personen in Betracht, wobei diese Personen die nicht überwiegend der Betreuung und Hilfe bedürfen dürfen.

Diese Leistung darf nur in Einrichtungen erbracht werden, die nach dem Ktn HeimG<sup>59</sup> bewilligt sind und mit denen entweder Vereinbarungen nach § 61 Abs 5 und 7 leg.cit. getroffen worden sind oder die von einem Sozialhilfeverband errichtet und betrieben werden.

Die Unterbringung Hilfe Suchender obliegt der Aufsicht der LReg. Die Aufsichtsbehörde hat in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch jedes zweite Jahr an Ort und Stelle zu überprüfen, ob eine ordnungsgemäße Betreuung und Versorgung (fachgerechte Pflege) eines Hilfe Suchenden gewährleistet ist. Den Organen der Aufsichtsbehörde ist hierzu der Zutritt zu gewähren, die hierzu erforderliche Einsicht in schriftliche Unterlagen zu ermöglichen sowie die hierzu nötigen Auskünfte zu erteilen. Über den Zeitpunkt der Durchführung von Überprüfungen sind Termine zu vereinbaren, es sei denn, es besteht Gefahr im Verzug, es handelt sich um Überprüfungen der Betreuung der Hilfe Suchenden oder es wird durch vier Wochen kein Termin ermöglicht. Die Aufsichtsbehörde hat die Unterbringung eines Hilfe Suchenden in Einrichtungen durch Bescheid zu untersagen, wenn die fachgerechte Pflege nicht mehr gewährleistet ist oder mehr als zweimal den Zugang zur Einrichtung verhindert wurde. Die Wahrnehmung der Aufsicht ist tunlichst mit jener nach dem Ktn HeimG, zu koordinieren.

---

### 2.2.3. Heimgesetz und Heimverordnung

Das Ktn HeimG<sup>60</sup> gilt gem. § 1 leg.cit. für Einrichtungen, die volljährigen Personen, die vorübergehend, dauernd oder während eines Teiles des Tages der Betreuung und Hilfe bedürfen, eine Wohnmöglichkeit sowie die entsprechenden Hilfs- und Betreuungsleistungen, während des gesamten Zeitraumes der Aufnahme anbieten (Heime), wie insbesondere Wohnheime für alte Menschen oder sonstige Wohnheime. Es gilt daneben auch für Wohnheime für Menschen mit Behinderung sowie für Pflegeheime

---

<sup>57</sup> Entsprechend der Anlage A der Vereinbarung über die gemeinsamen Maßnahmen des Bundes und der Länder für pflegebedürftige Personen, LGBl 1/1994.

<sup>58</sup> Soweit es sich nicht um Anstalten im Sinne der Ktn Krankenanstaltenordnung 1999 handelt.

<sup>59</sup> LGBl 7/1996.

<sup>60</sup> LGBl 9/2003 idF 85/2013.

und Pflegestationen und zwar unabhängig vom Alter ihrer Bewohner und unabhängig davon, ob diese Wohnheime auch zur Eingliederung von Menschen mit Behinderung bestimmt sind, sowie für Einrichtungen zur Eingliederung von Menschen mit Behinderung und zwar unabhängig von ihrem Alter, die den Bedürfnissen der Bewohner entsprechende Betreuungs- und Hilfeleistungen während des gesamten Zeitraumes der Aufnahme anbieten. Es umfasst also Agenden der Sozial- und Behindertenhilfe.

Auch das Ktn HeimG verweist auf Qualitätsanforderungen entsprechend des ÄrzteG 1998<sup>61</sup>, des Gesundheits- und KrankenpflegeG<sup>62</sup>, des MTD-G<sup>63</sup>, des HebammengG<sup>64</sup>, des PsychotherapieG<sup>65</sup>, des ArzneimittelG<sup>66</sup>, des KSchG<sup>67</sup> sowie des HeimaufenthaltsG<sup>68</sup>. Ausdrückliches Ziel des HeimG ist, neben der Sicherung der Menschenwürde, Selbständigkeit und Individualität, die Sicherung der Qualität dieser Einrichtungen. § 4 leg.cit. auferlegt dem Heimbetreiber eine Reihe von Informations- und allgemeinen Sorgfaltspflichten. Der gesamte 2. Abschnitt (§§ 5 ff leg.cit.) ist dem Bewohnerschutz gewidmet, wobei § 6 leg.cit. die Pflichten aus §§ 27 b - i KSchG überbindet. Herauszuheben sind hierbei die Verpflichtung, Vertragsinhalte schriftlich festzulegen sowie die Verankerung von Bewohnerrechten. Der Träger wird verpflichtet, sich über das zwischen Träger und Bewohner vereinbarte Entgelt hinaus vom Bewohner keine Vermögensvorteile versprechen oder gewähren zu lassen - ausgenommen Zuwendungen geringen Wertes oder Zuwendungen, die unter Aufnahme eines Notariatsaktes gewährt werden. § 6 Abs 2 lit i leg.cit. zufolge müssen BewohnerInnen in ihre Betreuungsdokumentation (§ 8 leg.cit.) Einsicht nehmen dürfen, gemeinsam mit Mitbewohnern einen Interessenvertreter oder eine Bewohnerdelegation wählen dürfen. Sie haben ferner ein Beschwerderecht sowie ein Recht auf Beiziehung von entsprechend qualifizierten Personen zum Zweck der Behandlung bzw. Beratung, insbesondere in psychotherapeutischen, medizinischen, klinischpsychologischen, gesundheitspsychologischen, seelsorgerischen und rechtlichen Angelegenheiten.

Der Träger einer bewilligungspflichtigen Einrichtung hat gem. § 14 leg.cit. Betriebsrichtlinien schriftlich festzulegen, welche Dienstleistungsangebot, Organisationsplan, Betreuungs- und Pflegekonzept, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten, Personalkonzept und Stellenplan beinhalten.

### *2.2.3.1. Strukturqualität*

---

<sup>61</sup> BGBl 169/1998 idgF.

<sup>62</sup> BGBl 108/1997 idgF.

<sup>63</sup> BGBl 460/1992 idgF.

<sup>64</sup> BGBl 310/1994 idgF.

<sup>65</sup> BGBl 361/1990 idgF.

<sup>66</sup> BGBl 185/1983 idgF.

<sup>67</sup> BGBl 140/1979 idgF.

<sup>68</sup> BGBl 11/2004 idgF.

§ 13 leg.cit. definiert als Teil der Strukturqualität bauliche und technische Anforderungen an Größe und Ausstattung der Wohneinheiten, vor allem im Hinblick auf räumliche, soziale (familiäre Strukturen), pflegerische, sanitäre und hygienische Anforderungen, aber auch im Hinblick auf die Bewegungs- und Ruhebedürfnisse der Bewohner, die Erreichbarkeit durch öffentliche Verkehrsmittel sowie die Integration der Bewohner in die Gemeinde. Ferner sind Gemeinschaftseinrichtungen, Pflegezimmer, Pflegebetriebsräume und Untersuchungszimmer vorzuhalten.

Das Ktn HeimG kennt in § 16 leg.cit. eine Bewilligungspflicht zum Betrieb einer Einrichtung, der nach eine Bewilligung nur dann erteilt werden darf, wenn Lage, Platz- und Raumangebot (Raum- und Funktionsprogramm, Betreuungshöchstzahl), Sachausstattung und Personalausstattung der Einrichtung den Kernfunktionen (Hotelleistung, Betreuungsleitung, Pflegeleistung), den Interessen und (Sicherheits)Bedürfnissen der Bewohner entsprechen und zugleich auch die medizinische, sanitäre und hygienische Standards gewahrt werden. Insbesondere sind die konzeptionellen, räumlichen und personellen Voraussetzungen für geeignete Betreuungs-, Pflege- und Rehabilitationsmaßnahmen, Beschäftigungs- und Arbeitstherapien sowie das Gemeinschaftsleben fördernde Maßnahmen/Einrichtungen nachzuweisen. Die Bewilligung zum Betrieb von Einrichtungen zur Unterbringung von nicht mehr als sechs Personen ist zu erteilen, wenn die Einrichtung und die Ausstattung der Wohn- und Sanitätsräume den bau-, feuer- und gesundheitspolizeilichen Anforderungen und den Grundsätzen der Hygiene entsprechen sowie den Bewohnern einen ausreichenden Bewegungsspielraum bieten. Die Bewilligung erlischt, wenn Auflagen nicht fristgerecht erfüllt werden, die Einrichtung stillgelegt wird oder Voraussetzungen wegfallen.

Einrichtungen unterliegen gem. § 19 leg.cit. hinsichtlich ihrer Strukturmerkmale der Aufsicht der LReg, welche selbige in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch alle zwei Jahre an Ort und Stelle (ohne vorherige Ankündigung/Anmeldung) zu überprüfen hat. Den Organen der Aufsichtsbehörde ist der Zutritt zu den Einrichtungen zu gewähren, Einsicht in Verträge zu ermöglichen und Auskunft zu erteilen. Werden anlässlich einer Überprüfung Mängel festgestellt, so hat sie die Beseitigung der Mängel innerhalb einer angemessen festzulegenden Frist bescheidmäßig aufzutragen. Werden Mängel innerhalb festgelegte Frist nicht behoben, so hat die LReg den Betrieb der Einrichtung oder von Teilen der Einrichtung bis zur Beseitigung der Mängel durch Bescheid zu untersagen. Bewilligungslos betriebene Einrichtungen sind mit Bescheid zu schließen. Für die alternative Unterbringung der BewohnerInnen hat der Träger ebenso zu sorgen wie für die weitere Betreuung und Hilfe von betreuungs- und hilfsbedürftigen BewohnerInnen. Bei Gefahr im Verzug hat die LReg die erforderlichen Maßnahmen zum Schutz der Bewohner auf Kosten und Gefahr des Trägers durch unmittelbare Befehls- und Zwangsgewalt sofort zu treffen. Gem. § 21 leg.cit. haben die Organe des Wachkörpers Bundespolizei bei der Vollziehung der Ahndung der Verwaltungsübertretung der Errichtung einer Einrichtung ohne Bewilligung mitzuwirken durch) Vorbeugungsmaßnahmen gegen drohende Verwaltungsübertretungen sowie Maßnahmen, die für die Einleitung von Verwaltungsstrafverfahren erforderlich sind.

Die das Ktn HeimG ausführende Ktn HeimV<sup>69</sup> definiert nun in §§ 1 - 6 die Lage (Verkehrsmittel), Qualität (Wohnumfeld, Infrastruktur, Ruhebedürfnisse, Grünanlagen), räumliche Ausstattung (Art, Größe, Sanitäranlagen/Nasszellen, Elektrik), die behindertengerechte, pflegegerechte, rollstuhlgerechte und barrierefreie Gestaltung/ zugängliche Toilettenanlagen, Möblierung, Beleuchtung sowie die Gesamtzahl der Betreuungsplätze pro Einrichtung (75) in Wohnheimen für alte Menschen. Ferner werden in §§ 7 ff leg.cit. Verkehrswege, Außenanlagen und Aufzüge. Gem. § 13 sind für das Pflege-, Betreuungs-, Verwaltungs-, Reinigungs-, Küchen- und sonstige Betriebspersonal erforderliche Arbeits-, Aufenthalts-, Sozial-, Sanitär- und Umkleieräume vorzusehen und von den Wohnräumen der Altenheimbewohner getrennt anzuordnen.

Noch einmal getrennt davon regelt die Ktn HeimV Standort und Ausstattung von Tageszentren in § 28 ff. leg.cit. So haben die Träger von Tageszentren sicherzustellen, dass ihnen für die Leistungserbringung eine ausreichende Zahl an fachlich qualifiziertem Pflegepersonal und Hilfspersonal entsprechend der Anzahl ihrer Klienten sowie der Art und dem Ausmaß der diesen zu erbringenden Leistungen zur Verfügung steht und dass die Pflegeleistungen durch entsprechend qualifiziertes Personal im Sinn des Gesundheits- und KrankenpflegeG erbracht werden.

#### *2.2.3.2. Personalqualität*

Der 3. Abschnitt des Ktn HeimG enthält detaillierte Wohn- und Betreuungsstandards, so etwa in § 7 leg.cit., der dem Träger auferlegt, eine ausreichende Zahl an entsprechend ausgebildetem Personal, insbesondere für die Betreuung, die Hilfsdienste, die Verwaltung und den sonstigen Betrieb zu beschäftigen. Die LReg hat durch V die näheren Bestimmungen über die personelle Ausstattung zu regeln. Dabei ist auf die spezifischen Erfordernisse insbesondere an Hilfs- und Betreuungsleistungen, an heil- und sonderpädagogischen Leistungen oder sonstigen Leistungen zur Eingliederung Behinderter und auf die Zahl und das Alter der Bewohner der Einrichtung sowie auf den Grad ihrer Pflegebedürftigkeit Bedacht zu nehmen. Für die Betreuung von volljährigen, nicht behinderten Bewohnern sind jedenfalls entsprechend Personen anzustellen, welche erforderliche Kenntnisse im Bereich der Altenhilfe, der Krankenhilfe und der Ersten Hilfe aufweisen. Eine erforderliche Anzahl von Personen muss zur freiberuflichen Ausübung des Krankenpflegefachdienstes berechtigt sein. Die LReg hat ferner durch V unter Bedachtnahme auf die allgemeinen Aufgaben der Leitung einer Einrichtung festzulegen, welche Voraussetzungen für die fachliche Eignung des Leiters jedenfalls anzunehmen sind bzw. gelten sollen. Gleiches gilt hinsichtlich der Voraussetzungen der fachlichen Eignung einer für die Leitung des Pflegedienstes in Betracht kommenden Person, der jedenfalls die Organisation des Pflegedienstes sowie die fachliche Anleitung des Pflegepersonals und die Aufsicht über dieses zukommen muss. § 9 leg.cit. zählt in diesem Zusammenhang die Gewährleistung der freien Arztwahl zu den Managementaufgaben. § 12 leg.cit. verpflichtet ferner zur Erstellung eines bereichsspezifischen Hygieneplanes (Ver- und Entsorgung, Reinigung und Desinfektion).

---

<sup>69</sup> LGBl 40/2005 idF 63/2011.

§ 6 der Ktn HeimV zufolge sind für 12 BewohnerInnen 2 Vollzeitäquivalente anzustellen, wobei ab 37 BewohnerInnen Diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger einzustellen sind. § 11 leg.cit. regelt die pflegerische und soziale Betreuung in Vollzeitäquivalenten, Verfügbarkeit und Qualifikation des Personals (diplomierte Gesundheits- und Krankenpflege), die Anzahl der Pflegehelfer oder Fach-Sozialbetreuer mit dem Schwerpunkt Altenarbeit gemäß Ktn SozialbetreuungsberufeG, Anwesenheitsverpflichtungen und die Zusammensetzung des Nachtdienst-Personals. Als Heimleitung ist eine fachlich geeignete, verantwortliche Person zu bestellen.

Gesonderte Anforderungen werden an Pflegeheime und Pflegestationen in §§ 14 ff leg.cit. definiert, wobei hier vor allem ein höherer Betreuungsschlüssel anzusetzen ist. Gem. § 24 leg.cit. ist für je 2,5 Bewohner Betreuungspersonal in der Höhe eines Vollzeitäquivalentes vorzusehen. Als Betreuungspersonal dürfen nur Personen herangezogen werden, die zur Ausübung des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege<sup>70</sup>, zur Ausübung der Diplom-Sozialbetreuung mit dem Ausbildungsschwerpunkt Altenarbeit<sup>71</sup>, zur Ausübung der Fach-Sozialbetreuung mit dem Ausbildungsschwerpunkt Altenarbeit<sup>72</sup>, zur Ausübung der Pflegehilfe<sup>73</sup> oder zur Ausübung der Heimhilfe<sup>74</sup> berechtigt. Der Träger muss zumindest 20% des Personals aus dem gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege rekrutieren, darf maximal 10% Heimhelfer und soll des Rest (70%) aus den übrigen Qualifikationsbildern rekrutieren. Maximal 10% des Personals dürfen sich in Ausbildung befinden. In gerontopsychiatrischen Einheiten können bis zu 30% der Personaleinheiten aus dem Bereich der Fach-Sozialbetreuer kommen. Darüber hinaus existierten gesonderte Bestimmungen hinsichtlich der Arbeitskräfte, in deren Aufgabenbereich die Animation und Unterstützung bei der Freizeitgestaltung fällt (Animationskräfte), sowie hinsichtlich der Nachtdienstorganisation (Rufbereitschaft) sowie der Sterbebegleitung. So regelt § 24a leg.cit. die Qualifikation des Personals in gerontopsychiatrischen Heimen und Einrichtungen für demenzkranke Pflegebedürftige. Im Pflegeheimbereich ist gem. § 26 leg.cit. neben der allgemeinen Heimleitung eine Pflegedienstleitung zu bestellen. Zur Begleitung des Pflegepersonals soll bedarfsgerecht Supervision ermöglicht werden.

### *2.2.3.3. Prozessqualität*

§ 8 leg.cit. listet Anforderungen an die Betreuungsdokumentation, die Angaben über den Betreuungsbedarf, dessen Verlauf, pflegerische, therapeutische und ärztlich delegierte Leistungen, die Verabreichung von Medikamenten (§ 11 leg.cit.), betreuungsbezogene

---

<sup>70</sup> Nach dem Gesundheits- und KrankenpflegeG.

<sup>71</sup> Nach dem Ktn SozialbetreuungsberufeG.

<sup>72</sup> Nach dem Ktn SozialbetreuungsberufeG.

<sup>73</sup> Nach dem Gesundheits- und KrankenpflegeG.

<sup>74</sup> Nach dem Ktn SozialbetreuungsberufeG.

Bewohnerwünsche und altersgerechte Verpflegung (Normal-, Diät- und Schonkost) iSd § 10 leg.cit. zu beinhalten hat und über 10 Jahre aufzubewahren ist.

Beschäftigte des Trägers unterliegen gem. § 15 der Verpflichtung zur Verschwiegenheit über alle den Gesundheitszustand sowie die persönlichen, wirtschaftlichen und sonstigen Verhältnisse der Bewohner betreffenden Umstände, ausgenommen Fälle gesetzlich geregelter Melde- und Anzeigepflichten, bei Vorliegen eines öffentlichen Interesses an der Gesundheitspflege, der Rechtspflege oder der Geltendmachung von Ersatzansprüchen von Trägern der sozialen Mindestsicherung.

---

#### 2.2.4. Mobile und ambulante Dienste

Mobile und soziale Dienste sind im Ktn MSG je gesondert in einzelnen Bestimmungen geregelt. § 15 leg.cit. zufolge umfasst die soziale Mindestsicherung durch Pflege alle erforderlichen Maßnahmen persönlicher Hilfe für Personen, die auf Grund ihres körperlichen, geistigen oder psychischen Zustandes ständiger Betreuung und Hilfe bedürfen. Kann der Bedarf auf diese Weise nicht gedeckt werden, kann auch soziale Mindestsicherung in stationären Einrichtungen (§ 11) geleistet werden.) Als Maßnahmen mobiler und sozialer Dienste kommen insbesondere in Betracht: a) Hauskrankenpflege, b) Hilfe zur Weiterführung des Haushalts, c) allgemeine und spezielle Beratungsdienste, d) Kurzzeitpflege. Zur sozialen Mindestsicherung durch Pflege gehört auch die geeignete Beratung, Schulung und sonstige Unterstützung von Personen aus dem sozialen Umfeld der Hilfe suchenden Person, die an deren Betreuung mitwirken oder mitwirken wollen (Pflegepersonen).

§ 17 leg.cit. zufolge dient soziale Mindestsicherung in besonderen Lebensverhältnissen vor allem Familien, einschließlich der Lebensgefährten und eingetragenen Partner sowie der Verwandten in gerader Linie und der Wahl- und Pflegekinder sowie Wahl- und Pflegeeltern des Hilfe Suchenden, und älteren Menschen. Bei Leistungen an Familien ist besonders auf die Erhaltung des familiären Zusammenhalts Bedacht zu nehmen. Folgende Maßnahmen kommen hierbei insbesondere in Betracht: a) Hilfe zur Weiterführung des Haushaltes, b) Dienste zur Förderung gesellschaftlicher und kultureller Teilhabe für ältere Menschen, c) Erholungsangebote für Familien und ältere Menschen, d) spezielle Beratungsdienste für Familien und ältere Menschen, e) Dienste zur Begleitung Sterbender und ihrer Angehörigen.<sup>75</sup>

§ 18 leg.cit. zufolge ist soziale Mindestsicherung Personen zu gewähren, die der Gewalt durch Angehörige oder Lebensgefährten ausgesetzt sind. Sie umfasst die Zurverfügungstellung besonderer vorübergehender Wohnmöglichkeiten für Hilfe Suchende und, soweit keine Maßnahmen nach dem Ktn JWG<sup>76</sup> (redaktioneller Fehler; gemeint wohl: KJHG) in Betracht kommen, ihre minderjährigen Kinder sowie die zur Bewältigung der

---

<sup>75</sup> Soweit sie nicht in den Aufgabenbereich der Krankenanstalten nach der Ktn Krankenanstaltenordnung (LGBI 26/1999) fallen.

<sup>76</sup> LGBI 139/1991.

Gewalterfahrungen und zur Erarbeitung neuer Lebensperspektiven erforderliche Betreuung und Beratung. Bei entsprechenden Maßnahmen sind geeignete Vorkehrungen zu treffen, um den Schutz Hilfe Suchender zur Wahrung der Anonymität insbesondere vor den Gewalt ausübenden Personen zu gewährleisten.

§ 19 leg.cit. zufolge erfolgt soziale Mindestsicherung bei Schuldenproblemen für Personen, die von Schuldenproblemen betroffen sind, durch Beratung, um die gesellschaftliche Integration und die wirtschaftliche Selbständigkeit der Hilfe suchenden Person zu erhalten oder wiederherzustellen.

---

## 2.3. Niederösterreich

---

Das Land Nö regelt soziale Dienste der Sozialhilfe im Nö SHG,<sup>77</sup> nicht hingegen im Nö MSG.<sup>78</sup>

---

### 2.3.1. Generelle Regelung

§ 3 Nö SHG rubriziert soziale Dienste als ambulant, teilstationär und stationär. § 5 leg. cit. bestimmt, dass die Sozialhilfe in fachgerechter Weise zu leisten ist, wobei (hier als dynamischer Verweis) anerkannte wissenschaftliche Erkenntnisse der einschlägigen Fachbereiche und die daraus entwickelten Methoden zu berücksichtigen sind. § 5 Abs 2 leg.cit. bestimmt, dass die mit der Durchführung von Aufgaben nach diesem Landesgesetz betrauten Personen für diese Aufgaben persönlich geeignet und fachlich ausgebildet sein müssen. Die im Sozialbereich tätigen (freien) Träger sowie das Land haben für die notwendige Fortbildung ihres Fachpersonals zu sorgen und erforderlichenfalls Supervision zu ermöglichen. Auch ehrenamtliche Helfer dürfen bei der Leistung der Sozialhilfe nur dann mitwirken, wenn sie sich nach ihrer Persönlichkeit dazu eignen und die erforderliche fachliche Betreuung der hilfebedürftigen Person gesichert ist. Um dies sicherzustellen, haben das Land, die Gemeinden und alle Trägerorganisationen sozialer Dienste im Rahmen ihrer Zuständigkeiten ehrenamtliche Hilfe in geeigneter Weise zu fördern.

Indirekte Bedeutung für die Frage der Qualität sozialer Dienste der Sozialhilfe hat § 6 leg. cit., wonach das Land Nö die allgemeinen Maßnahmen zu planen hat, die zur Erreichung der Ziele der Sozialhilfe erforderlich sind (Sozialplanung), also auch die sozialen Dienste. Bei dieser Sozialplanung sind insbesondere die Ergebnisse der Forschung in den Fachbereichen, welche die Sozialhilfe berühren, zu berücksichtigen.

---

### 2.3.2. Stationäre Dienste

§ 12 Nö SHG rubriziert allgemein die Voraussetzungen stationärer sozialer Dienste, wie auch in §§ 21, 22 leg.cit. (Hilfe bei Gewalt, Schuldenproblemen) soziale Dienste nur allgemein beschrieben werden. Sachlich geregelt werden die sozialen Dienste in Abschnitt

---

<sup>77</sup> 9200-0 idF 9200-13.

<sup>78</sup> LGBl 9205-3.



6, dessen § 44 Abs 2 leg.cit. den Träger der Sozialhilfe darauf verpflichtet, unter Bedachtnahme auf die regionalen Bedürfnisse, die Bevölkerungsstruktur, die anerkannten wissenschaftlichen Erkenntnisse und die Sozialplanung die sozialen Dienste in einem wirtschaftlich vertretbaren Ausmaß sicherzustellen und den Hilfe Suchenden auch eine Wahlmöglichkeit zwischen den angebotenen Diensten einzuräumen. Der öffentliche Träger hat etwa in § 48 Abs 1 leg.cit. auf die Eignung von Einrichtungen bzw. sozialwirtschaftlichen Unternehmen Bedacht zu nehmen.

### *2.2.3.1. Strukturqualität*

§ 48 Abs 4 Nö SHG bestimmt, dass die schriftlichen Vereinbarungen (Leistungsverträge) zwischen Land und freien Trägern die dabei einzuhaltenden Standards, Qualifikationen des eingesetzten Personals sowie Vorgaben zu Dokumentation und Berichtswesen zu enthalten haben. Soziale Einrichtungen nach §§ 46 und 47 leg.cit. sind gem. § 50 leg.cit. über Antrag des Bewilligungswerbers zu bewilligen, wenn die bauliche und ausstattungsmäßige Planung der Anlage des Gebäudes sowie das vorliegende Betriebs- und Personalkonzept die Durchführung einer fachgerechten Sozialhilfe zulassen und zudem die Mindestanforderungen der gemäß § 50 Abs 3 leg.cit. erlassenen V erfüllt sind.

Auflagen hinsichtlich einer Bewilligung können sich ausdrücklich auch auf Qualitätsaspekte (gesundheitliche, medizinische, organisatorische, hygienische, personelle, technische oder sicherheitstechnische Anforderungen) beziehen. Ohnehin hat die LReg durch V Mindestanforderungen für den Betrieb stationärer und teilstationärer Einrichtungen für pflegebedürftige Menschen und Menschen mit besonderen Bedürfnissen festzulegen. Die Festlegung der Mindestanforderungen hat differenziert nach der Anzahl der hilfebedürftigen Menschen sowie nach den Pflege- und Betreuungserfordernissen (Pflegeheim, Wohnheim für Menschen mit besonderen Bedürfnissen, Rehabilitationseinrichtungen) der hilfebedürftigen Menschen zu erfolgen.

Die NÖ Pflegeheim-V<sup>79</sup> regelt neben formalen Erfordernissen (baulich, organisatorisch, betriebswirtschaftlich) Vorschriften über die für die Sicherstellung einer fachgerechten Sozialhilfe notwendigen sachlichen und personellen Voraussetzungen sowie die Beziehungen zwischen Einrichtung und betreuten Menschen. Bereits § 51 NöSHG zwingt sozialwirtschaftliche Unternehmen dazu, Qualitätsaspekte wie die Höchstzahl der zu betreuenden Personen, detaillierte Betreuungs-, Pflege- und Rehabilitationskonzepte sowie ein Personalkonzept nachzuweisen, dem zu entnehmen ist, welche Anforderungen an die persönliche und sachliche Eignung der für die Sozialhilfeeinrichtung zu bestellenden Leitungsperson und Pflegedienstleitung gestellt werden. Generell muss die Anzahl, die Ausbildung und Funktion des für die Sozialhilfeeinrichtung vorgesehenen Personals nachgewiesen werden.

### *2.3.2.2. Personalqualität*

---

<sup>79</sup> LGBl 9200/7-1.

Der Rechtsträger eines Heimes hat einen Angehörigen des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege zum Leiter für den Pflegedienst zu bestellen. Dieser hat in Pflegeheimen eine abgeschlossene Sonderausbildung für Führungsaufgaben und in Pflegeeinheiten eine abgeschlossene Weiterbildung in der Stationsführung in Entsprechung des GuKG aufzuweisen. Für Pflegeplätze, Geriatrische Tageszentren und Tagesstätten für ältere Menschen hat der Leiter des Pflegedienstes zumindest eine dreijährige, einschlägige berufliche Erfahrung nachzuweisen.

Im Detail regelt die Nö Pflegeheim-V hinsichtlich der Qualität der Sozialdienstleistungen neben funktions-räumlichen und prozeduralen Aspekten vor allem Aspekte der Heim- und Pflegedienstleitung sowie des einzusetzenden Personals und der Personalplanung. Hinsichtlich ersterem hat der Rechtsträger eines Heimes den Bewohnern freie Arztwahl zu ermöglichen und darüber hinaus jederzeit die erforderliche medizinische Betreuung durch Ärzte für Allgemeinmedizin und Fachärzte zu gewährleisten. Hinsichtlich letzterem heißt es in § 7 leg.cit., dass der Heimträger einen Heimleiter zu bestellen hat, der persönlich und fachlich soziales Engagement und Vertrautheit mit dem Aufgabenbereich der Heime, einschlägige Berufserfahrung, die Fähigkeit zur Führung und Motivierung von Mitarbeitern, ausreichende organisatorische und betriebswirtschaftliche Kenntnisse, eine fachspezifische Ausbildung für eine Leitungsfunktion im Gesundheits- und Sozialbereich nachweisen kann.

§ 8 Nö SHG bestimmt, dass in in jedem Heim sichergestellt sein muss, dass jederzeit ausreichendes und qualifiziertes Personal für die Pflege und für den sonstigen Heimbetrieb zur Verfügung steht. Die Pflege darf nur durch Personen, die nach dem GuKG<sup>80</sup> dazu berechtigt sind, erfolgen. Die erforderliche Anzahl und die Qualifikation des Personals richten sich nach der Anzahl der Bewohner, dem mit ihrer Betreuung verbundenen Pflege- und Betreuungsaufwand und nach den räumlichen Gegebenheiten. Dabei ist insbesondere auf die Pflegeeinstufung sowie die Gewährleistung einer angemessenen Pflege, die der Wahrung und Förderung der Selbständigkeit, Selbstbestimmung und Selbstverantwortung der Bewohner dient, Bedacht zu nehmen. Die in den Heimen angebotenen Therapien sind durch Angehörige der gehobenen medizinisch- technischen Dienste (Physio- und Ergotherapeuten, Logopäden) vorzunehmen. In Geriatrischen Tageszentren muss mindestens 1 Physio- oder Ergotherapeut zur Verfügung stehen. In jedem Pflegeplatz hat sich zur Sicherstellung der Pflege- und Betreuungsqualität die Zahl und die Qualifikation des Personals an den zu erbringenden Leistungen und den damit verbundenen Anforderungen zu orientieren.

Indirekt wird die Qualität der stationären Sozialdienstleistung ferner durch detaillierte Bestimmungen hinsichtlich der Dokumentation (Ausdruck des Konsumentenschutzgedankens im Heimrecht), die Verschwiegenheitspflicht des Personals, die Auskunftspflicht des Personals, das Geschenkannahmeverbot sowie das Transparenzgebot (Differenzierung der Kalkulation/Abrechnung zwischen Grundleistungen und Pflegeleistungen) bestimmt. § 14 Nö Pflegeheim-V sieht eine Liste von Rechten der

---

<sup>80</sup> BGBl 108/1997 idF 57/2008

HeimbewohnerInnen vor (Mitwirkungsrechte, soziale Außenkontakte, Kommunikationstechnik, Urlaub, Bekleidung, Anpassung von Behandlung und Pflege an den Lebensrhythmus, Besuchsmöglichkeiten, Sterbebegleitung, konfessionelle Freiheit, Sozialberatung, Rechtsberatung, Benennung einer Vertrauensperson, Einsichtnahmerechte, Achtung der Privat- und Intimsphäre), welcher das sozialwirtschaftliche Unternehmen verbindlich sicherzustellen hat. Schließlich sind Sozialdienstleister gezwungen, einen Heimvertrag abzuschließen, der allgemeine zivilrechtliche Maßgaben von Leistung und Gegenleistung, sämtliche Aspekte der Kostentragung sowie des Schutzes der individuellen Lebensführung mit einschließt.

---

### 2.3.3. Pflegeheimverordnung

Die Nö PflegeheimV<sup>81</sup> gilt für Pensionisten- und Pflegeheime, Pflegeeinheiten und Pflegeplätze sowie für Geriatrische Tageszentren und Tagesstätten für ältere Menschen.<sup>82</sup> Gem. § 3 leg.cit. haben Ausstattung und Einrichtung eines Heimes mit dem Schwerpunkt Pflege und Betreuung alter Menschen unter Bedachtnahme auf die Sicherung der Pflegequalität bzw. die sozialen und pflegerischen Anforderungen zu erfolgen. Jene Einrichtungen für Menschen, die für die Aufrechterhaltung ihrer Körperfunktionen einer ständigen intensiven medizinischen Betreuung bedürfen, haben darüber hinaus den medizinischen, hygienischen und sicherheitstechnischen Anforderungen zu entsprechen.

#### 2.3.3.1. Strukturqualität

Der Heimträger hat einen Heimvertrag abzuschließen, welcher den Bestimmungen des KSchG entspricht. Dem Heimvertrag ist eine jeweils aktuelle Heimordnung und eine aktuelle Tarifliste sowie eine Information über die Rechte der Heimbewohner als wesentlicher Bestandteil anzuschließen. Generell haben Heimträger gem. § 13 leg.cit. ihre Leistungen zu rubrizieren, zu beschreiben und ihrer Kalkulation entsprechend tarifär auszureisen (Pauschalbetrag für Grundleistungen, Zuschläge für Pflegeleistungen). Der Heimträger hat gem. § 14 leg.cit. verbürgte Rechte der Heimbewohner zu achten (u.a. Achtung der Privat- und Intimsphäre, Selbstbestimmung und Selbstverantwortung, Einsichtnahme in die Dokumentation, Dokumentation der Willensäußerungen des Heimbewohners, Namhaftmachung einer Vertrauensperson, Beratung in sozialen, rechtlichen und psychologischen Belangen, rasche, objektive und angemessene Bearbeitung von Beschwerden, Wahrung der konfessionellen Freiheit, Schmerztherapie, Sterbebegleitung, Besuchsmöglichkeit, Anpassung an den Lebensrhythmus der BewohnerInnen, Ermöglichung der Außenkommunikation). Jeder Bewohner oder dessen Vertreter hat das Recht, besondere Vorkommnisse, schwerwiegende Mängel und Abweichungen von den vereinbarten Leistungen gem. § 17 leg.cit. ohne Verzug an den Heimleiter zu melden oder Beschwerde an die Aufsichtsbehörde bzw. an den NÖ Patienten- und Pflegeanwalt zu richten.

---

<sup>81</sup> LGBl 9200/7-1.

<sup>82</sup> Gem. §§ 46 und 47 Nö SHG 2000, LGBl. 9200.

Die Strukturqualität ist über Verkehrswege, Raumausstattung und Funktionsräume beschrieben. Gem. § 4 leg.cit. müssen Verkehrswege (Gänge, öffentlich zugängliche Bereiche) sowie Ein- und Ausgänge in Pflegeheimen und Pflegeeinheiten barrierefrei, sicher, leicht und gefahrlos begangen und befahren (Rollstühle, Betten) werden können. Bauliche Vorschriften erstrecken sich auf Türstockausmaße sowie Öffnungs- und Schließmechanismen. Bewohnerzimmer müssen räumlich so dimensioniert sein, dass bei voller Einrichtung das Bewegen mit einem Rollstuhl sowie die Durchführung von Pflegehandlungen ungehindert stattfinden kann. Zimmer mit mehr als zwei Personen sind nur bei besonderen Formen der Betreuung und Pflege (Intensivpflege, Tagesbetreuung, Tagespflege, Kurzzeitpflege) zugelassen. In jeder Wohneinheit/Zimmer ist eine barrierefreie Sanitäreinheit einzurichten. Zudem ist jede Wohneinheit mit einer Rufhilfe auszustatten. § 6 leg.cit. definiert Funktionsräume für einen adäquaten Betreuungs- und Pflegeprozess (Therapieräume, Aufenthaltsräume, Ruheräume etc).

### *2.3.3.2. Personalqualität*

Die Festlegung der Personalqualität erfolgt über die Planstellenbeschreibung der Heim- und Pflegedienstleitung in § 7 leg.cit., wobei ein Heimleiter persönlichen und fachlichen Anforderungen entsprechen muss (soziales Engagement und Vertrautheit mit dem Aufgabenbereich der Heime, einschlägige Berufserfahrung, Fähigkeit zur Führung und Motivierung von Mitarbeitern, organisatorische und betriebswirtschaftliche Kenntnisse, fachspezifische Ausbildung für eine Leitungsfunktion im Gesundheits- und Sozialbereich). Dabei werden Anforderungen zwischen Pflegeheimen einerseits und Tagesstätten, Tageszentren, Pflegeplätzen (max 4 BewohnerInnen) und Pflegeeinheiten (5 - 12 BewohnerInnen) unterschieden. Die Leitung eines Pflegeheimes hat eine abgeschlossene Sonderausbildung für Führungsaufgaben nachzuweisen, jene in Pflegeeinheiten eine abgeschlossene Weiterbildung in der Stationsführung. Für Pflegeplätze, Geriatrische Tageszentren und Tagesstätten für ältere Menschen hat der Leiter des Pflegedienstes zumindest eine dreijährige, einschlägige berufliche Erfahrung nachzuweisen.

In jedem Heim muss gem. § 8 leg.cit. sichergestellt sein, dass jederzeit ausreichendes und qualifiziertes Personal für die Pflege und für den sonstigen Heimbetrieb zur Verfügung steht. Die Pflege darf nur durch berechtigte Personen erfolgen. Die erforderliche Anzahl und die Qualifikation des Personals richtet sich nach der Anzahl der Bewohner, dem mit ihrer Betreuung verbundenen Pflege- und Betreuungsaufwand und nach den räumlichen Gegebenheiten. Die in den Heimen angebotenen Therapien sind durch Angehörige der gehobenen medizinisch-technischen Dienste (Physio- und Ergotherapeuten, Logopäden) vorzunehmen. In Geriatrischen Tageszentren muss mindestens 1 Physio- oder Ergotherapeut zur Verfügung stehen.

### *2.3.3.3. Prozessqualität*

Die Prozessqualität ist in der Nö PflegeheimV über Dokumentations-, Verschwiegenheits-, Auskunftspflichten und Geschenkkannahmeverbote definiert. Der Rechtsträger eines Heimes muss den Bewohnern die freie Arztwahl ermöglichen. Gem. § 9 leg.cit. hat die

(Pflege)Dokumentation personenbezogener Daten, Depositen, geplante, angeordnete und durchgeführte diagnostische, therapeutische und pflegerische Maßnahmen sowie alle Vorkommnisse, die zu einer Verletzung, gesundheitlichen Beeinträchtigung oder zum Tod des/r Bewohners/in geführt haben zu beinhalten und für einen Zeitraum von 10 Jahren aufzubewahren.

Gem. § 10 leg.cit. sind die in einem Heim tätigen Personen zur Verschwiegenheit über alle ihnen ausschließlich aus dieser Tätigkeit bekannt gewordenen Tatsachen verpflichtet, an deren Geheimhaltung ein schutzwürdiges Interesse einer Person besteht. Diese Verschwiegenheit besteht nur dann nicht, wenn gesetzliche Vorschriften dies gebieten oder die Offenbarung des Geheimnisses nach Art und Inhalt zum Schutz höherwertiger Interessen der öffentlichen Gesundheitspflege, der Rechtspflege oder der Entscheidung über Pflegegeld oder Sozialhilfeleistungen erforderlich ist oder zur Erfüllung der Aufgaben der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft unabdinglich ist. Umgekehrt sind Bewohnern eines Heimes, ihren gesetzlichen Vertretern und Personen, die von den Bewohnern als auskunftsberechtigt genannt wurden, alle Auskünfte über die sie betreffenden Pflegemaßnahmen gem. § 11 leg.cit. zu erteilen und Einsicht in die Pflegedokumentation zu gewähren. Gem § 12 leg.cit. ist es allen Mitarbeitern eines Heimes untersagt, von einem Bewohner, dessen Angehörigen oder sonst vertretungsbefugten Personen über das im Heimvertrag vereinbarte Entgelt hinaus Vermögensvorteile zu verlangen, anzunehmen oder sich versprechen zu lassen. Ausgenommen davon sind Aufmerksamkeiten von geringem materiellen Wert.

---

#### 2.3.4. Mobile soziale Dienste

NÖ kennt keine (publizierten) generellen Richtlinien für die Erbringung und Qualitätssicherung sozialer Dienste.

Die Richtlinien für die Förderung der mobilen Hospizteams<sup>83</sup> im Rahmen der Hospizinitiative NÖ auf Grundlage des § 48 NöSHG regeln in rudimentärer Weise Qualitätsaspekte wie das Prinzip der Selbstbestimmung der Betroffenen, Interdisziplinarität oder interprofessionelle Kooperation.

In ähnlicher Weise umfasst die RL zu 24-Stunden-Betreuung einige Voraussetzungen hinsichtlich der Ausbildung, Qualifikation und Erfahrung der Betreuungskraft (Ausbildung als Heimhelfer; Tätigkeit iSd HausbetreuungsG; Befugnis gem §§ 3b oder 15 Abs 7 GuKG). Zur Sicherung der Qualität in der häuslichen Betreuung kann der Zuwendungsgeber geeignete Maßnahmen, etwa Information und Beratung in Form eines Hausbesuches insbesondere durch Pflegefachkräfte, vorsehen.

Die derzeit geltenden Richtlinien zur Durchführung und Förderung der sozialmedizinischen und sozialen Betreuungsdienste in Niederösterreich sind mit 1.10.2013 in Kraft getreten.

---

<sup>83</sup> [http://www.hospiz-noe.at/wp-content/uploads/2013/07/2220\\_Richtlinien\\_fuer\\_Foerderung\\_der\\_MHT\\_s\\_ab\\_01\\_01\\_2012.pdf](http://www.hospiz-noe.at/wp-content/uploads/2013/07/2220_Richtlinien_fuer_Foerderung_der_MHT_s_ab_01_01_2012.pdf)

---

## 2.4. Oberösterreich

---

Soziale Dienste sind in Oö im Rahmen des Oö SHG sowie im Rahmen des Oö BMSG<sup>84</sup> geregelt.

---

### 2.4.1. Generelle Regelung

§ 4 Oö SHG<sup>85</sup> bestimmt, dass soziale Hilfe ist in fachgerechter Weise zu leisten ist, wobei anerkannte wissenschaftliche Erkenntnisse der einschlägigen Fachbereiche und die daraus entwickelten Methoden in Form einer dynamischen Verweisung zu berücksichtigen sind. Die mit der Durchführung von Aufgaben nach diesem LandesG betrauten Personen müssen für diese Aufgaben persönlich und fachlich geeignet sein. Die im Rahmen der Leistung sozialer Hilfe tätigen Träger haben für die notwendige Fortbildung zu sorgen und erforderlichenfalls Supervision zu ermöglichen. Ehrenamtliche Helfer können bei der Leistung sozialer Hilfe mitwirken, sofern sie sich nach ihrer Persönlichkeit dazu eignen und die erforderliche fachliche Betreuung der hilfebedürftigen Person gewährleistet ist. Um dies sicherzustellen, haben die Träger sozialer Hilfe im Rahmen ihrer Zuständigkeiten ehrenamtliche Hilfe in geeigneter Weise zu fördern.

§ 12 leg.cit. rubriziert Arten der sozialen Dienste als „persönliche Hilfe“, während gem. § 59 leg.cit. die Träger sozialer Hilfe zur Erfüllung ihrer Aufgaben die Träger der freien Wohlfahrt zur Mitwirkung einzuladen haben, die dazu geeignet sind und deren Mitwirkung der Erreichung des damit angestrebten Zweckes dient.

Allerdings setzt § 59 Abs 3 leg.cit. den Abschluss schriftlicher Vereinbarungen für die regelmäßige Betrauung eines Trägers der freien Wohlfahrt oder eines anderen Trägers mit Aufgaben im Rahmen der sozialen Hilfe voraus, wobei diese Träger den Voraussetzungen nach § 60 leg.cit. zu entsprechen haben. Für die Unterbringung von Hilfebedürftigen in anerkannten Heimen ist der Abschluss einer Vereinbarung nicht erforderlich.

§ 60 leg.cit. ist die Kernbestimmung zur Qualitätssicherung sozialer Dienste und entsprechenden Vereinbarungen mit Leistungserbringern. Jegliche Vereinbarung nach § 59 Abs 3 leg.cit. muss den Zielen und Grundsätzen sozialer Hilfe und deren fachlicher Ausrichtung (§ 4 leg.cit.) entsprechen sowie den Zielen der Sozialplanung Rechnung tragen. Im Einzelnen müssen Vereinbarungen nach § 59 Abs 3 leg.cit. zumindest Regelungen über folgenden Aspekte enthalten: Gegenstand, Art und Umfang der zu erbringenden Leistungen; dabei einzuhaltende Leistungsstandards, Qualifikation des vom Leistungserbringer eingesetzten Personals sowie die erforderlichen Vorkehrungen für Fortbildung und Supervision; Entgelt; Pflichten des Leistungserbringers zur Mitwirkung an den erforderlichen Koordinierungsmaßnahmen, insbesondere im Rahmen eines Sozialsprengels und einer Fachkonferenz; Vorkehrungen zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der zu erbringenden Leistungen; Dokumentations- und

---

<sup>84</sup> LGBl 74/2011 idF 55/2014.

<sup>85</sup> LGBl 82/1998 idF 90/2013.

Berichtswesen sowie geeignete Evaluierungs- und Controllingmaßnahmen; schließlich sind auch Informationssysteme zugunsten hilfesuchender Personen, die eine Leistung in Anspruch nehmen wollen, davon umfasst.

§ 19 Oö BMSG zufolge ist persönliche Hilfe - ungeachtet der Erfordernisse der Informationspflicht nach § 29 leg.cit. im behördlichen Verfahren - durch die Zurverfügungstellung der notwendigen Beratung, Begleitung oder Betreuung an Hilfebedürftige, erforderlichenfalls auch an ihre Angehörigen (oder die in Lebensgemeinschaft oder Lebenspartnerschaft Lebenden), zu leisten, soweit dies im Hinblick auf die Verwirklichung von Rechtsansprüchen oder zur Geltendmachung von Leistungen im Rahmen des Privatrechts geboten ist. Hilfebedürftigen, die zur Erlangung oder Erhaltung von Leistungen der bedarfsorientierten Mindestsicherung auf die Beratung oder Anleitung Dritter angewiesen sind, soll die Inanspruchnahme von persönlicher Hilfe bei einer Sozialberatungsstelle aufgetragen werden. Gleichgerichtet kann Hilfebedürftigen, die sich in schwierigen sozialen Situationen befinden, zur Abwendung, Milderung oder Überwindung dieser Situation, insbesondere die Inanspruchnahme einer Begleitung durch Fachkräfte oder leistungserbringende Organisationen oder Einrichtungen, aufgetragen werden.

§ 20 leg.cit. konzipiert Teile der Hilfe zur Arbeit als sozialen Dienst. Gem. § 20 Abs 2 Z 1 sowie Abs 3 leg.cit. kann arbeitsfähigen Hilfsbedürftigen, die trotz entsprechender Bemühungen keine Erwerbsmöglichkeit finden, eine soziale Dienstleistung in Form der Begleitung durch fachlich qualifizierte Personen gewährt werden.

§ 24 leg.cit. statuiert im Rahmen der Leistungen welche im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung erbracht werden eine Institutionengarantie zugunsten von Einrichtungen, die von Gewalt betroffene Personen unterstützen. Das Land hat nach Maßgabe der zur Verfügung stehenden Haushaltsmittel für Personen, die der Gewalt durch Angehörige (Lebensgefährten) ausgesetzt sind, besondere vorübergehende Wohnmöglichkeiten sowie die zur Bewältigung der Gewalterfahrungen und zur Erarbeitung neuer Lebensperspektiven erforderliche Betreuung und Beratung zur Verfügung zu stellen. In gleicher Weise sichert § 25 leg.cit. Einrichtungen, die Wohnungslose unterstützen. Dabei ist detailliert aufgeführt, was Gegenstand der Dienstleistung ist. So hat das Land hat nach Maßgabe der zur Verfügung stehenden Haushaltsmittel für Personen, die von Wohnungslosigkeit bedroht oder betroffen sind, präventive Leistungen zur Verhinderung von Wohnungslosigkeit (Delogierungsprävention), Akuthilfe (Notschlafstellen und Tageszentren) sowie weiterführende und nachgehende Hilfestellungen (zur Reintegration und zur Stabilisierung der Wohnsituation) zur Verfügung zu stellen. Die präventiven Leistungen umfassen vor allem Hilfestellungen zur Verhinderung von Delogierungen und zur Sicherung eines Wohnraums (einschließlich der Nachbetreuung) sowie eine angemessene Öffentlichkeitsarbeit. Die Akuthilfe umfasst Leistungen zur unmittelbaren Deckung von existentiellen Grundbedürfnissen, welche in Notschlafstellen und/oder Tageszentren oder durch Streetwork erbracht werden. Leistungen für weiterführende und nachgehende Hilfestellungen beinhalten Maßnahmen im Bereich des Wohnens, wie mobile Wohnbetreuung, Übergangswohnen, Betreuung in Wohnheimen, Maßnahmen in

der Tagesstruktur und der Hilfe zur Arbeit. Zur Besorgung dieser Aufgaben hat das Land entweder die Einrichtungen und Leistungen selbst anzubieten oder durch andere Träger sicherzustellen. Bei der Heranziehung anderer Träger zur Besorgung der Aufgaben gelten die §§ 59 und 60 Oö. SHG 1998 sinngemäß (siehe oben).

---

#### 2.4.2. Stationäre Dienste

Stationäre Einrichtungen (Heime) haben gem. § 63 Oö SHG spezifische Qualitätsmerkmale zu erfüllen. Heime müssen hinsichtlich ihrer örtlichen Lage, ihrer baulichen Gestaltung und technischen Ausstattung den sozialen, pflegerischen, hygienischen und sicherheitsmäßigen Anforderungen entsprechen und ihrer jeweiligen sozialen Zweckwidmung gemäß geeignet sein, eine fachgerechte Sozialhilfe zu gewähren. In Heimen sind bei Bedarf Möglichkeiten für die Vernetzung und Koordinierung Sozialer Dienste zu schaffen. Dabei sind je nach Maßgabe des örtlichen und regionalen Bedarfs sowie der Platzkapazität Kurzzeitpflegeplätze sowie teilstationäre Dienste einzurichten.

Gem. § 63 Abs 5 leg.cit. hat die LReg durch V nähere Bestimmungen über die an Heime als stationäre soziale Dienste gestellten Anforderungen zu erlassen, die sich auf die örtliche Lage, die bauliche Gestaltung, Größe, Einrichtung und Ausstattung der Gebäude und Räumlichkeiten, die organisatorischen und betriebswirtschaftlichen Erfordernisse, die sonstigen sachlichen und personellen Voraussetzungen einschließlich der Ausbildung für Heim- und Pflegedienstleiter, die ärztliche Versorgung und den allgemeinen Heimbetrieb beziehen.

Die entsprechende V der Oö. LReg<sup>86</sup> (kurz: Pflegeheimverordnung) über die Errichtung, den Betrieb sowie über die zur Sicherung einer fachgerechten Sozialhilfe in Alten- und Pflegeheimen erforderlichen sonstigen Voraussetzungen ist eine der detailliertesten in Österreich.

---

#### 2.4.3. Alten- und Pflegeheimverordnung

Die Oö. Alten- und Pflegeheimverordnung<sup>87</sup> regelt unter Bezug auf § 37 Abs 9, 10 Oö SHG mit Geltung für die in §§ 63, 64 Oö SHG genannten Alten- und Pflegeheime in §§ 2, 3, 3a leg.cit. Leistungsarten (Hotelleistung, Betreuungs- und Pflegeleistungen) sowie deren Inhalt. einschließlich einer Abgrenzung hin zu Kurzzeitpflege und teilstationären Diensten.

Gem. § 2 Abs 1 b leg.cit. haben Heime eine angemessene, zielorientierte und planmäßige Betreuung und Pflege sicherzustellen, was die bedarfsdeckende Erbringung von Leistungen durch Physiotherapeuten, Logopäden, Ergotherapeuten, Psychologen u.a. bei Bedarf mit einschließt. Der Heimträger hat sicherzustellen, dass die Heimbewohner auch bei zunehmender Hilfs- und Betreuungsbedürftigkeit in ihren Wohneinheiten verbleiben.

---

<sup>86</sup> Oö. Alten- und Pflegeheimverordnung; LGBl 29/1996 idF 105/2012.

<sup>87</sup> LGBl 29/1996 idF 105/2012.



Eine generelle Beschränkung des Einzugs von Bewohnern nach Art und Ausmaß der Hilfs- und Betreuungsbedürftigkeit ist unzulässig.

Die Qualität stationärer Unterbringung, Versorgung und Pflege wird auch über Bewohnerrechte geregelt, etwa das Besuchsrecht gem. § 19 Pflegeheimverordnung oder die Wahl der Bewohnervertretung gem. § 22 leg.cit. Die Heimordnung hat gem. § 20 leg.cit. hat ferner auf die Individualität der Bewohner und deren Persönlichkeitsrechte besonders Bedacht zu nehmen. Ohnehin gelten für den Heimvertrag die Bestimmungen der §§ 27 b - i KSchG. In Entsprechung des § 27 d KSchG determiniert § 23 leg.cit. die Kalkulation kostendeckender Entgelte durch den Heimträger.

Bei der Kalkulation dieser Heimentgelte sind nur jene Kostenfaktoren zu berücksichtigen, die vom laufenden Heimbetrieb verursacht werden und mit den Erfordernissen einer fachgerechten Sozialhilfe sowie mit den allgemein anerkannten Grundsätzen der Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit vereinbar sind. „Management-Fees“, garantierte Gewinnmargen für Betreiber u.ä. sind nicht vorgesehen. Bei der Kalkulation der Heimentgelte sind ferner jedenfalls Ruhe- und Versorgungsgenüsse, kalkulatorische Kosten wie etwa Verzinsung des Eigenkapitals oder auch die Aufrechnung von Betriebsabgängen, die durch baulich bedingte Minderauslastungen entstanden sind, die ins Vermögen des Heimträgers rückfließende Absetzung für Abnutzung (AfA), die durch fehlende bzw. nicht zeitgerechte finanzielle Vorsorge des Heimträgers benötigten Fremdmittel und die damit zusammenhängenden Finanzierungskosten (Kapital- und Zinsendienst samt Spesen) sowie Neubau- oder Erweiterungsrücklagen nicht zu berücksichtigen. Angemessene Rücklagen dürfen ausschließlich für die Instandhaltung, für Ersatzinvestitionen und/oder zum Ausgleich unterschiedlicher Betriebsergebnisse gebildet werden. Gem. § 23 Abs 5 leg. cit. ist es *expressis verbis* unzulässig, Einnahmenüberschüsse aus dem Heimbetrieb dem allgemeinen Budget des Heimträgers zuzuführen oder auch verbesserte Betriebsergebnisse gegen vom Heimträger selbst zu tragende Lasten aufzurechnen. Die §§ 24, 25 leg.cit. regeln in Ausführung dieser Grundsätze ´en detail` das Heimentgelt (inklusive Pflegezuschlag).

#### *2.4.3.1. Strukturqualität*

Die Strukturqualität wird in Abschnitt II (§§ 4 ff leg.cit) geregelt, wonach bei der Wahl des Standortes und der Lage des Grundstück auf die allgemeine Infrastruktur, die ärztliche und fachärztliche Versorgung, die Erreichbarkeit von Rettungsdiensten, die Versorgung durch Krankenanstalten und Ambulatorien sowie die therapeutische Versorgung sowie rekreative Aspekte Bedacht zu nehmen ist. Heime selbst sind gem. § 6 leg.cit. zur Gänze barrierefrei und nach den anerkannten Betreuungs- und Pflegestandards zu errichten, auszustatten und zu betreiben. Der Heimträger hat ein Leitbild und ein Betreuungs- und Pflegekonzept auf der Grundlage der Gruppenpflege zu erstellen. Für einen zeitgemäßen und zukunftsorientierten Heimbetrieb erforderliche Funktionsräume für betruenerische und pflegerische Belange sind verpflichtend vorzusehen.

Der Heimbetrieb ist in Heimleitung (Heimleiter, Verwaltungspersonal), Funktionsbereiche (Küche, Reinigung, Wäscherei und Haustechnik) und Pflegedienst (Pflegedienstleiter, Pflegepersonal, Therapiepersonal) zu gliedern. Jegliche Zuordnung des Heimpersonals zu diesen Bereichen hat ausschließlich nach dem Ausmaß der tatsächlichen Verwendung und nicht nach der Ausbildung oder Einstufung zu erfolgen. Bei Funktionsüberschneidungen sind Abstufungen nach vollen 10% der jeweils geltenden gesetzlichen bzw. kollektivvertraglichen Wochenarbeitszeit vorzunehmen.

Das Verhältnis der Bewohner nach deren Hilfs- und Betreuungsbedürftigkeit zur Anzahl des Pflegepersonals (Mindestpflegepersonalschlüssel) darf jedenfalls unter Bedacht auf die Pflegestufen des PGG folgenden Stand nicht unterschreiten: ohne Pflegegeldbezug - 1:24; Stufe 1 - 1:12; Stufe 2 - 1:7,5; Stufe 3 - 1:4; Stufe 4 - 1:2,5; Stufe 5 - 1: 2; Stufe 6 - 1:1,5; Stufe 7 - 1:1,5. Hierzu ist bei Berechnung des Personalbedarfes die durchschnittliche Anzahl der Bewohner je Pflegestufe des jeweils letzten Kalenderhalbjahres zu Grunde zu legen. Die so errechneten Zahlen je Pflegestufe sind zu addieren und ergeben die Zahl des mindestens erforderlichen Betreuungs- und Pflegepersonals.<sup>88</sup>

Eine Qualitätsdimension der stationären Dienstleistungserbringung (§§ 5, 6 leg.cit.) wird über die synergetische Standortwahl, bauliche Gestaltung und Einrichtung der Heime definiert. So sind bei der Festlegung des Standortes für den Neubau eines Heimes insbesondere die Lage (Anschliebung an Infrastruktur und Verkehr, Erholungsmöglichkeiten), der Bedarf im Einzugsgebiet (Gerichtsbezirke, Stadtteile) und die vorhandene regionale Infrastruktur (ärztliche und fachärztliche Versorgung, Rettungsdienste, Versorgung durch Krankenanstalten und Ambulatorien, therapeutische Versorgung) zu berücksichtigen. Heime sind zur Gänze barrierefrei und nach den anerkannten Betreuungs- und Pflegestandards (etwa: Funktionsräume für betreuerische und pflegerische Belange wie insbesondere Pflegebad oder Pflegestützpunkt) zu errichten, auszustatten und zu betreiben. Der Heimträger hat ein Leitbild und ein Betreuungs- und Pflegekonzept auf der Grundlage der Gruppenpflege zu erstellen. Ferner ist die Zahl der Normplätze eines Heimes mit 120 limitiert.

Qualität wird auch über Wohneinheiten und Raumgrößen in stationären Einrichtungen definiert. So sind mindestens 90% der Normplätze von Heimen als Ein-Personen-Wohneinheiten und höchstens 10% der Normplätze als Zwei-Personen-Wohneinheiten, jeweils bestehend aus einem Vorraum bzw. Vorraumbereich, einem Bewohnerbad sowie einem kombinierten Wohn- und Schlafräum, auszuführen. § 8 leg.cit. schreibt die Betreibern einen aufgabenbezogenem Wohnstandard (zB Notrufanlage, Nichtraucherchutz) vor, wobei eine individuelle Wohnraumgestaltung und die (teilweise) Verwendung eigener Möbel und sonstiger Einrichtungsgegenstände zu ermöglichen ist. Heimträger haben umfangreiche Vorkehrungen für Krisenfälle nachzuweisen, etwa Betriebsstoffdepots, Notstromversorgung, Notheizung, Nahrungsmittelreserven, Trinkwasservorräte.

---

<sup>88</sup> LGBl 128/2008, 105/2012.

### 2.4.3.2. Personalqualität

Hinsichtlich der Personalqualität werden in §§ 10 ff leg.cit. Aufgabenbereiche zwingend vorgegeben (Heimleitung, Küche, Reinigung, Wäscherei und Haustechnik, Pflegedienstleitung, Pflegepersonal, Therapiepersonal) sowie die Zuordnung des Heimpersonals zu diesen Bereichen nach dem Ausmaß der tatsächlichen Verwendung. In diesem Kontext gelten Bestimmungen über die Verschwiegenheit und das Verbot der Geschenkannahme.

Die Heimleitung hat gem. § 11 leg.cit. die Aufgabe, für die praktische Umsetzung der Aufgaben der Heime, ausgenommen jene des Pflegedienstes, zu sorgen. Das Qualifikationsprofil der Heimleitung erfordert gem. § 12 leg.cit. soziales Engagement und Vertrautheit mit den Aufgaben der Heime, Berufserfahrung, vorzugsweise in sozialen Berufen, hohe Sensibilität für sich ändernde soziale Aufgabenstellungen, Kontaktfähigkeit sowie Fähigkeit zur Führung und Motivierung von Mitarbeitern, organisatorische und betriebswirtschaftliche Kenntnisse, Flexibilität und Bereitschaft zu vernetztem Denken und Handeln über den unmittelbaren Heimbereich hinaus sowie eine fachspezifische Heimleiterausbildung. Die fachspezifische Heimleiterausbildung ist nachzuweisen; dies kann durch eine mehr als 10 Jahre dauernde Berufspraxis als Heimleiter kompensiert werden, sofern der Leiter das 50. Lebensjahr bereits vollendet hat.

Die Leitung des Betreuungs- und Pflegedienstes (Pflegedienstleitung) ist gem. § 14 leg.cit. nach Maßgabe der berufsrechtlichen Vorschriften insbesondere mit der Aufgabe der Organisation, der fachlichen Anleitung und Aufsicht des Betreuungs- und Pflegedienstes betraut. § 15 leg.cit. definiert ein komplexes Anforderungsprofil und eine zwingend erforderliche Ausbildung der mit der Leitung des Betreuungs- und Pflegedienstes betrauten Person. Der Heimbetreiber (bzw. die Pflegedienstleitung) hat neben allgemeinen Führungs- und Leitungsbefähigungen den Nachweis über das soziale Engagement die Fähigkeit der Führungskraft, (a) die Aufgaben der Heime erkennen und umsetzen zu können, (b) zur ganzheitlichen Hilfestellung mit der Zielsetzung, die Selbständigkeit und Eigenverantwortlichkeit der Heimbewohner möglichst lange zu erhalten, zu stärken und so weit als möglich wiederum herzustellen sowie schließlich (c) Kontakte zwischen Heimbewohnern und deren Familienangehörigen, Verwandten und Bekannten herzustellen und zu fördern sowie die genannten Personengruppen in den Heimalltag einzubinden, nachzuweisen. Die Pflegedienstleitung hat ferner die Fähigkeit nachweislich zu machen, den Heimbewohnern trotz vielfacher Hilfs- und Betreuungserfordernisse ein an den privaten Wohn- und Lebensverhältnissen der Durchschnittsbevölkerung orientiertes Leben und letztlich auch ein menschenwürdiges Sterben ermöglichen zu können. Für die Betrauung mit den gegenständlichen Aufgaben ist ein Krankenpflegediplom mit 5 Jahren Praxis, davon mindestens 2 Jahre im geriatrischen Bereich und eine fachspezifische Pflegedienstleiterausbildung (auch: gleichwertige Ausbildung in einem Mitgliedstaat des EWR) Voraussetzung. Auch hier gilt, dass vom formalen Qualifikationserfordernis abgesehen werden kann, wenn mehr als 10 Jahre Berufspraxis als Pflegedienstleiter nachgewiesen werden können und die betreffende Person das 50. Lebensjahr bereits vollendet hat.

Zur fachlichen Leitung des Küchenbetriebes ist eine berufserfahrene Fachkraft mit Zusatzausbildung in Zuckerdiät und sonstiger Diät zu bestellen. Der der Fachaufsicht der öffentlichen Hand unterliegende Speiseplan hat unter Berücksichtigung der regionalen Ernährungsgewohnheiten nach den Erkenntnissen der Ernährungslehre zu erfolgen. Dabei sind zwingend mehrere Verpflegungsvarianten anzubieten (Normal, Schonkost, Zuckerdiät, Breikost).

Schließlich gelten auch für das Betreuungs- und Pflegepersonal einschlägige Vorgaben und Auflagen. Das Betreuungs- und Pflegepersonal hat im Bereich der unmittelbaren Pflege und sozialen Betreuung gem. § 16 leg.cit. eine Ausbildung im gehobenen Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege<sup>89</sup>, im Berufsbild der Fach- oder Diplom-Sozialbetreuung mit dem Ausbildungsschwerpunkt Altenarbeit<sup>90</sup>, im Berufsbild der Heimhilfe<sup>91</sup> oder der Altenbetreuung<sup>92</sup> oder zur Fach-Sozialbetreuerin oder zum Fach-Sozialbetreuer „A“<sup>93</sup> nachweisen. Die Pflegequalität selbst wiederum wird gem. § 16 Abs 2 leg.cit. über einen Mindest-Pflegepersonal-Schlüssel geregelt, wobei mindestens 20% (max 25%) auf den gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege zu entfallen haben und max. 15% auf Heimhelfer sein dürfen. § 16 Abs 3 leg.cit. regelt abschließend einen Mindest-Pflegepersonal-Schlüssel orientiert an den 7 Pflegestufen des PGG.

Gem. § 17 leg.cit. hat der Heimträger dem Heimpersonal die für den Heimbetrieb erforderlichen (Zusatz)Aus- und Fortbildungen zu ermöglichen, wobei diese Ausbildungszeiten abhängig vom Beschäftigungsausmaß als Dienstzeit zu gelten haben. Dem Betreuungs- und Pflegepersonal einschließlich der mit der Leitung des Betreuungs- und Pflegedienstes betrauten Person ist im erforderlichen Ausmaß Supervision (Einzel- oder Gruppensupervision) zu ermöglichen.

Ausführend zu diesen allgemeinen Vorgaben regeln die Beilagen zur Oö Alten- und Pflegeheimverordnung Anforderungen, Ausbildungsziele, Voraussetzungen und curriculare Mindeststandards der Heimleiterausbildung<sup>94</sup> sowie der Ausbildung zur Pflegedienstleistung in Umsetzung des von den Bundesländern gemeinsam erarbeiteten „Rahmenlehrplans für die Ausbildung von Führungskräften in der Altenhilfe“.

#### *2.4.3.3. Prozessqualität*

Zweck Kontrolle der Qualitätsauflagen der Pflegeheimverordnung hat der Heimträger gem. § 26 leg.cit. Hilfs- und Kontrollaufzeichnungen zur laufenden internen Kontrolle der

---

<sup>89</sup> Nach den gesundheits- und krankenpflegerechtlichen Bestimmungen des Bundes.

<sup>90</sup> FSB „A“ oder DSB „A“ nach dem Oö. SozialberufeG.

<sup>91</sup> Nach dem Oö. SozialberufeG.

<sup>92</sup> ISd Oö. Altenfachbetreuungs- und HeimhilfeG.

<sup>93</sup> Zusätzlich muss eine Pflegehilfeausbildung nach den gesundheits- und krankenpflegerechtlichen Bestimmungen des Bundes erfolgreich absolviert worden sein.

<sup>94</sup> Ausbildung an der Altenbetreuungsschule des Landes Oö, Linz.

Auslastung und der Einnahmen auf Grundlage festgelegter Normplätze zu führen (Soll-Ist-Vergleiche). Zu führen sind monatliche Statistiken über Bewohn-, Aufenthalts- und Abwesenheitstage, getrennt nach Heimplatzkategorien und pflegegeldmäßiger Einstufung der Heimbewohner, Verbrauchsmittel (Strom, Heizung, Wasser, Lebens- und Putzmittel). Ferner sind Aufzeichnungen über die zumindest quartalsweise durchgeführte heiminterne Überprüfung des Pflegebedarfes jedes Heimbewohners zu führen.

In Bezug auf die Prozessqualität sieht § 13 leg.cit. zwingend fachlich abgestimmte Verpflegungsvarianten vor. Gem. § 14 leg.cit. hat der Betreuungs- und Pflegedienst u.a. HeimbewohnerInnen ganzheitlich erforderliche Hilfe und Betreuung zu leisten, Betreuungs- und Pflegepläne zu erstellen. Gem § 18 leg.cit. hat der Heimträger die ärztliche Betreuung und Behandlung durch freie Arztwahl zu ermöglichen.

§ 10 leg.cit. regelt in diesem Kontext Verschwiegenheitspflichten und ein generelles Verbot der Geschenkkannahme. Der Heimträger hat in einer Dienstordnung die Aufgaben und Befugnisse der jeweiligen Gruppen des Heimpersonals zu regeln. In diese sind insbesondere Bestimmungen über die Verschwiegenheit und das Verbot der Geschenkkannahme aufzunehmen.

---

#### 2.4.4. Professionelle soziale Dienste

Die Richtlinien zur Förderung professioneller sozialer Dienste in Oö<sup>95</sup> verfolgen das Ziel, ein flächendeckendes, wirksames und wirtschaftliches Angebot an professionellen mobilen sozialen Diensten sicherzustellen. Adressaten sind Personen mit Betreuungs- und Pflegebedürftigkeit (bzw. einem erkennbaren Vorstadium hierzu) und ähnlichen Notlagen. Ihnen soll ermöglicht werden (und hier ist bereits ein zentrales Qualitätsmerkmal benannt), durch die Inanspruchnahme einer fachlichen, situationsgerechten und individuellen Hilfe eine selbstständige Lebensführung aufrecht zu halten oder (wieder) zu erlangen. Gesellschaftspolitisches Ziel ist es, den Betroffenen so lange wie möglich einen Verbleib im eigenen Haushalt bzw. der gewohnten Umgebung sicherstellen zu können. Selbstredend gilt in diesem Kontext das Subsidiaritätsprinzip.

Die Erbringung dieser mobilen Dienste soll (!) in multiprofessionellen Teams (Angehörige des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege, Alten- fachbetreuer/Altenfachbetreuerinnen, Heimhelfer/Heimhelferinnen) erfolgen. Hinsichtlich der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität gelten folgende Prinzipien: Wertschätzung des Alters, Selbstbestimmung / Menschenwürde / Individualität, Förderung der Selbsthilfefähigkeit, Gewährleistung von Versorgungssicherheit, fachliche Ausrichtung der sozialen Hilfe / Antidiskriminierung, Vorrang der persönlichen Hilfen.<sup>96</sup>

---

<sup>95</sup> [http://www.land-oberoesterreich.gv.at/cps/rde/xbcr/ooe/Mob\\_Dienste\\_Richtlinien\\_1.5.06.pdf](http://www.land-oberoesterreich.gv.at/cps/rde/xbcr/ooe/Mob_Dienste_Richtlinien_1.5.06.pdf); alle weiter unten referierten Regelungen beziehen sich darauf.

<sup>96</sup> § 12 Oö. SHG 1998 idgF.

Die Niedrigschwelligkeit einer flächendeckenden Versorgung<sup>97</sup> wird dadurch sichergestellt, dass Antragstellung und Information über Gemeindeämtern, Sozialberatungsstellen<sup>98</sup>, regionale Träger Sozialer Hilfe oder beauftragte Anbieterorganisationen erfolgen können. Ebenfalls eine Sollbestimmung ist die Art und Weise der Auftragsvergabe, welche die Vernetzung der Leistungserbringer<sup>99</sup> sowie eine optimale Versorgung sicherzustellen hat.

Grundsätzlich können die regionalen Träger sozialer Hilfe diese mobilen Dienste entweder selbst durchführen oder deren Organisation und Durchführung im Einvernehmen mit der Sozialabteilung des Landes Oberösterreich geeigneten Wohlfahrtsorganisationen<sup>100</sup> übertragen. Grundlage dafür ist neben den Grundsätzen der Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit eine langfristig strukturierte regionale Sozialplanung. Daneben haben ein einheitliches Controlling-System und Benchmarking-System regelmäßig und unterjährig vergleichende Aussagen über die Entwicklung der Wirtschaftlichkeit der Leistungserbringung durch die Anbieterorganisationen und die Entwicklung des Leistungsbedarfes zu ermöglichen um frühzeitig allfälligen negativen Entwicklungen entgegensteuern zu können. Anbieterorganisationen haben in diesem Kontext regelmäßig Kennzahlen und Informationen im Rahmen eines standardisierten Berichtswesens an die Regionalen Träger Sozialer Hilfe weiterzuleiten. Auf Grundlage dieser Informationen haben die Anbieterorganisationen gemeinsam mit dem jeweiligen Regionalen Träger Sozialer Hilfe und dem Land Oberösterreich ein Controlling-System zu entwickeln, woraus Benchmarks abzuleiten sind und die Wirtschaftlichkeit der Leistungserbringung weiter zu entwickeln ist. Anbieterorganisationen haben die für das Controlling erforderlichen Kennzahlen und Leistungsstatistiken nach vereinbarten Berichtsstandards an die Regionalen Träger Sozialer Hilfe zu liefern.

Hierzu haben die sozialwirtschaftlichen Dienstleistungsunternehmen strukturell vergleichbare Kennzahlen für folgende Bereich zur Verfügung zu stellen: Anteil IST-Arbeitszeit an der Nettoarbeitszeit; Anteil Betreuungs- und Pflegezeit an der Nettoarbeitszeit; Anteil Betreuungs- und Pflegezeit an der IST-Arbeitszeit; Anteil Wegzeit an der Nettoarbeitszeit; Anteil Wegzeit an der IST-Arbeitszeit; Anteil Administrationszeit an der Nettoarbeitszeit; Anteil Administrationszeit an der IST-Arbeitszeit. Die Bruttoarbeitszeit entspricht der auf das Jahr hochgerechneten Wochenarbeitszeit eines(r) vollbeschäftigten Mitarbeiters/in, wobei von einem Wert von 2.080 Stunden auszugehen ist. Die Nettoarbeitszeit wiederum ergibt sich aus der Bruttoarbeitszeit abzüglich durchschnittlicher Abwesenheitszeiten (Urlaub, Pflegeurlaub, Krankenstand, Fortbildung, Feiertage) wobei

---

<sup>97</sup> § 31 Abs. 8 Oö. SHG 1998 idgF.

<sup>98</sup> Die im Oö. SHG 1998 idgF. vorgesehenen Sozialberatungsstellen übernehmen die Funktion einer Informationsdrehscheibe und haben zur Aufgabe, über adäquate bedarfs- und situationsgerechte Dienstleistungen zu informieren und diese bei Bedarf zu vermitteln, Beratungen durchzuführen und die Schnittstellen zum Gesamtversorgungssystem zu koordinieren.

<sup>99</sup> Die Fachkonferenz im Sinne des § 58 Abs. 4 Oö. SHG 1998 idgF. dient der Koordination und Kooperation der beauftragten Anbieterorganisationen untereinander.

<sup>100</sup> Im Sinne des Oö. SHG 1998 idgF.

ein Wert von 1.680 Stunden heranzuziehen ist. IST-Arbeitszeit ist die tatsächliche Zeit, in der die Mitarbeiter/ die Mitarbeiterinnen für die Dienstleistung zur Verfügung stehen.

Soziale Dienste haben auf Grundlage eines Case-Management erbracht zu werden. Die Anbieterorganisationen haben unter Berücksichtigung der mit den Regionalen Trägern Sozialer Hilfe bestehenden Vereinbarungen im Rahmen eines festzulegenden Betreuungs- und Hilfeplanes professionelle Pflege- und Betreuungsleistungen durchzuführen. Sie haben ferner im Rahmen ihrer Vereinbarungen mit den regionalen Trägern sozialer Hilfe Dienstleistungen für alle Altersgruppen und Zielgruppen (etwa: Unterstützung der Eltern bei der Betreuung kranker Kinder) oder Personen, deren Betreuung und Pflege auch multiprofessionelle Teams erfordert, bereitzustellen.

Die Regionalen Träger Sozialer Hilfe können (!) sich bei der Leistungserbringung der Träger der freien Wohlfahrt (gemeint: sozialwirtschaftliche Unternehmen bzw. Anbieterorganisationen) bedienen. Dabei kommen grundsätzlich (dies ist nicht als Präferenz sondern als Bedingung formuliert) jene Anbieterorganisationen in Betracht, die nachstehende Kriterien erfüllen. Anbieterorganisationen müssen folgende Eigenschaften auf- bzw. nachweisen. Es muss vom Anbieter

- a) ein Nachweis seiner Eigenschaft als Non Profit Organisation erbracht werden
- b) ein Nachweis über die Durchführung von Qualitätssicherungsmaßnahmen (Struktur-, Prozess-, Ergebnisqualität-) erbracht werden
- c) der Nachweis der Möglichkeit einer kontinuierlichen Betreuung und Pflege (etwa in Form von Dienstplänen) erbracht werden
- d) der Nachweis einer effizienten und wirtschaftlichen Leistungserbringung(= Leistungstransparenz) erbracht werden
- e) die Beschäftigung der Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen im Rahmen eines Dienstverhältnisses erfolgen
- f) die Verwendung aller Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen im Rahmen der berufsrechtlichen Berechtigungen (Angehörige des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege, Altenfachbetreuer/Altenfachbetreuerinnen, Heimhelfer/Heimhelferinnen und der nicht von diesen Richtlinien erfassten Fachkräfte - mobile Therapien) nachgewiesen werden
- g) eine Anlaufstelle im Bezirk / in der Region nachgewiesen werden.

Zur Durchführung dieser Leistungen sind grundsätzlich berufliche, in einem Dienstverhältnis stehende Personen einzusetzen. Diese haben eine Ausbildung nach den einschlägigen landesgesetzlichen und bundesgesetzlichen Bestimmungen<sup>101</sup> aufzuweisen. Der Einsatz von Honorarkräften (im Rahmen von Werkverträgen oder freien Dienstverträgen) ist zulässig; allerdings darf deren Stundenausmaß insgesamt 10% jenes Stundenausmaßes, in dem die in einem Dienstverhältnis stehenden Fachkräfte in Summe beschäftigt sind, nicht überschreiten. Außerdem darf eine einzelne Honorarkraft lediglich bis maximal 10 Stunden pro Woche eingesetzt werden. Auch der Einsatz von geringfügig beschäftigten Dienstnehmer/Dienstnehmerinnen ist zulässig; allerdings darf deren Anteil

---

<sup>101</sup> Insbesondere nach dem Oö. Altenfachbetreuungs- und HeimhilfeG und dem Gesundheits- und KrankenpflegeG.

an der Gesamtzahl der beschäftigten Personen 10% nicht überschreiten. Bei einem Einsatz von Honorarkräften und (!) geringfügig beschäftigten Dienstnehmer/ Dienstnehmerinnen darf deren Stundenausmaß (zusammengenommen) in Summe 10% jenes Stundenausmaßes, in dem die in einem Dienstverhältnis stehenden Fachkräfte beschäftigt sind, nicht überschritten werden.

Diese allgemeinen Kriterien und Merkmale von Qualität und Qualitätssicherung werden im Nachfolgenden auf einzelne Sozialdienstleistungsgruppen herunterbrochen (Hauskrankenpflege, mobile Betreuung und Hilfe).

Die RL legt Qualitätsmerkmale schließlich indirekt auch über die abzurechnenden Personalkosten für Lohn- und Lohnnebenkosten, für laufend in einem Dienstverhältnis stehende Fachkräfte (operatives Personal), für die Einsatzleitung, für Honorarkräfte und für geringfügig beschäftigte Dienstnehmer/Dienstnehmerinnen fest. Für eine Vollzeitkraft werden 1.680 Jahresnettostunden angesetzt. Den Anbieterorganisationen werden die Kosten der im Rahmen dieser Richtlinien eingesetzten Personaleinheiten (für Angehörige des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege, Altenfachbetreuer/ Altenfachbetreuerinnen, Pflegehelfer/Pflegehelferinnen, Heimhelfer/Heimhelferinnen) abgegolten. Grundlage dafür bilden die von den Regionalen Trägern Sozialer Hilfe einvernehmlich mit dem Land Oberösterreich festgelegten und den einzelnen Anbieterorganisationen konkret bewilligten Jahresstunden bzw. Personaleinheiten. Die Lohnkosten der in einem Dienstverhältnis stehenden Fachkräfte haben sich am BAGS Kollektivvertrag bzw. an anderen geltenden und vom Land Oberösterreich anerkannten Kollektivverträgen und für Bedienstete von Gemeinden bzw. Gemeindeverbänden an den vergleichbaren Dienstposten für Vertragsbedienstete der Oö. Gemeinden zu orientieren.

Pro 18 Personaleinheiten der im vom jeweiligen Regionalen Träger Sozialer Hilfe festzusetzenden Betreuungsbereich tätigen Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen ist die Beschäftigung eines/einer vollbeschäftigten Einsatzleiters/Einsatzleiterin mit einer Ausbildung des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege grundsätzlich möglich, wobei im Sinne dieser Richtlinien einer Vollbeschäftigung 1.680 Jahresnettoarbeitsstunden entsprechen. Das verrechenbare zeitliche Ausmaß der Einsatzleitung verringert sich bei geringeren Personalkapazitäten im Betreuungsbereich entsprechend. Die Anstellung der Einsatzleitung hat im Rahmen eines regulären Dienstverhältnisses zu erfolgen. Die Tätigkeiten und Aufgaben (demonstrative Aufzählung) der Einsatzleitung sind im Anhang II dieser RL näher geregelt.

Die Qualität der Sozialdienstleistung wird ferner auch durch das Sachkosten-Regulativ festgelegt. Den Anbietern werden nachstehende Sachkosten abgegolten, die als Einzelkosten nachgewiesen werden müssen: Zuführung zur Abfertigungsrückstellung, sofern eine solche gebildet wird, freiwilliger Sozialaufwand, Fortbildung und Supervision, Pflegematerial, Pauschale für persönliche Aufwendungen von Fachkräften (Reinigungspauschale, Nachfolgekosten für Bekleidung), sonstiger unvermeidlicher Sach- und Investitionsaufwand (Büroeinrichtung, EDV-Ausstattung).



Die Anbieterorganisationen haben mit den von ihnen betreuten Klienten/Klientinnen jeweils eine Vereinbarung über die gegenseitigen Rechte und Pflichten für die Erbringung der Dienstleistung abzuschließen. Die dazu verwendeten Vereinbarungsmuster bedürfen der (ausdrücklichen) Zustimmung der Regionalen Träger Sozialer Hilfe und des Landes Oberösterreich. Beauftragte Anbieterorganisationen haben ferner die regionalen Träger sozialer Hilfe und das Land Oberösterreich im Zuge ihrer Öffentlichkeitsarbeit im Vorhinein miteinzubeziehen und im Rahmen dieser Öffentlichkeitsarbeit auf die Zuständigkeit und Kostentragung hinzuweisen.

Freie Wohlfahrtsträger unterliegen der Fachaufsicht der öffentlichen Hand hinsichtlich der richtlinienkonformen Erbringung der mobilen Betreuung und Hilfe und Hauskrankenpflege. Den Organen des Landes ist dazu Zugang und auf Verlangen Einsicht in die Aufzeichnungen und Dokumentationen zu gewähren. Widmungswidrig verwendete Mittel sind samt Zinsen zurückzuzahlen. Die regionalen Träger sozialer Hilfe haben dafür Sorge zu tragen, dass die mobile Betreuung und Hilfe sowie die Hauskrankenpflege richtliniengemäß, insbesondere qualitätsbezogen, zweckmäßig, sparsam und wirtschaftlich durchgeführt werden. Es sind daher Nachweise (Dokumentationen) über die geleisteten Einsätze je nach einvernehmlich festgelegter Form zu führen und den Organen der Regionalen Träger Sozialer Hilfe jederzeit zur Einsicht vorzulegen sowie alle verlangten Auskünfte wahrheitsgemäß zu erteilen. Die regionalen Träger sozialer Hilfe können zu einzelnen Geschäftsfällen Berichte einholen, die Tätigkeit der durch diese Richtlinien geförderten Dienste nötigenfalls durch fachlich geeignete Organe beaufsichtigen und die Abstellung von Mängeln anordnen. Der regionale Träger sozialer Hilfe hat der Anbieterorganisation, sofern diese der Anordnung zur Abstellung von Mängeln innerhalb einer angemessenen Frist nicht nachgekommen ist, den Auftrag zur Durchführung der Mobile Betreuung und Hilfe bzw. Hauskrankenpflege zu entziehen und die Zahlungen einzustellen.

---

## 2.5. Salzburg

---

Soziale Dienste sind in Sbg sowohl im Sbg SHG<sup>102</sup> wie auch im Sbg MSG<sup>103</sup> geregelt.

---

### 2.5.1. Generelle Regelung

Soziale Dienste sind in § 17 (Stationäre Dienste; Heimunterbringung) sowie § 22 Sbg SHG erfasst. Als soziale Dienste werden Leistungen zur Unterstützung von notleidenden Menschen rubriziert. Je nach örtlichen und regionalen Bedürfnisse und Verhältnissen hat der Sozialhilfeträger folgende soziale Dienste in wirtschaftlich vertretbarem Ausmaß sicherzustellen: 1. Hauskrankenpflege, 2. Familienhilfe sowie der Einsatz von Familienhelferinnen, 3. Hilfe zur Weiterführung des Haushaltes, 4. Pflege von betreuungsbedürftigen Personen im Haushalt, 5. allgemeine und spezielle

---

<sup>102</sup> LGBl 19/1975 idF 106/2013.

<sup>103</sup> LGBl 23/2010 idF 90/2014.

Beratungsdienste, 6. Dienste zur Förderung geselliger Kontakte und zur Förderung der Teilnahme am kulturellen Leben, 7. Erholung für alte oder behinderte Menschen, 8. Hilfe zur Entlastung von Betreuungspersonen sowie 9. die pflegegerechte Erstausrüstung von Altenheimen, Pflegeheimen und Pflegestationen.<sup>104</sup>

§ 5 leg.cit. zufolge besteht auf soziale Dienste kein Rechtsanspruch. Die sozialen Dienste erbringt oder sichert das Land gem. § 23 leg.cit. als Träger von Privatrechten. Das Sbg Regulativ zu den sozialen Diensten verkörpert in scharfem Gegensatz etwa zur Oö Regelung vor allem ein Kostenregulativ, in dem verrechenbare Kosten, Maximalkosten, Leistungsentgelte und Eigenleistungen der Hilfe suchenden Personen geregelt werden, welches die Qualität sozialer Dienste nur rudimentär regelt. Stationäre sowie mobile/ ambulante Dienste sind analog geregelt: auf Grundlage einer gesetzlichen Bestimmungen, welche eine Verordnungsermächtigung enthält, werden im Verordnungswege Grundlagen der Finanzierung und des Finanzcontrollings sozialer Dienste geregelt.

§ 18 Sbg MSG (Beratung und Betreuung) bestimmt, dass zur Befriedigung gleichartiger, regelmäßig auftretender persönlicher, familiärer oder sozialer Bedürfnisse von Hilfesuchenden unter Bedachtnahme auf die regionalen Bedürfnisse und nach Maßgabe der zur Verfügung stehenden Mittel Beratungs- und Betreuungsdienste zur Vermeidung und Überwindung von sozialen Notlagen und zur nachhaltigen sozialen Stabilisierung erbracht werden können. Ziel der Beratung und Betreuung ist die Aktivierung des Selbsthilfepotenzials der Hilfesuchenden und die Verringerung oder Vermeidung der Abhängigkeit von Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung. Der Träger der Bedarfsorientierten Mindestsicherung kann diese Dienste selbst erbringen oder, soweit dies für ihn kostengünstiger ist, in Zusammenarbeit mit freien Trägern dafür Sorge tragen und nach Maßgabe detaillierter Bestimmungen Kostenersätze leisten.

Als Betreuungsdienste gelten hierbei sozialarbeiterische Angebote, tagesstrukturierende Angebote, soweit dies zur sozialen Stabilisierung erforderlich ist, Wohnangebote für akut von Obdachlosigkeit bedrohte Personen oder für Personen, die ohne spezifische Betreuung nicht selbstständig wohnfähig wären sowie Angebote zur Verbesserung der Arbeitsfähigkeit und Vermittelbarkeit.<sup>105</sup>

Betreuungsdienste werden vom Sbg Landesgesetzgeber (bzw. der Sozialverwaltung) als „Produkte“ beschrieben, welche den von der LReg festgelegten Leistungsbeschreibungen entsprechen müssen. Die Leistungsbeschreibungen müssen zumindest enthalten: Ziele, Zielgruppen, Zugang, Leistungsumfang, Personal, Infrastruktur und Kennzahlen. Sie sind in regelmäßigen Abständen im Rahmen partizipativer Sozialplanungsprozesse gemeinsam

---

<sup>104</sup> <http://www.salzburg.gv.at/buerger-service/lb-az/lb-sz/lb-soziales/lb-soziales-sozialdienste.htm>

<sup>105</sup> Angebote auf Grundlage des § 32 AMSG gelten jedoch nur dann als Betreuungsdienste, wenn durch ein Verwaltungsübereinkommen mit dem Arbeitsmarktservice sichergestellt ist, dass Personen, die Anspruch auf Bedarfsorientierte Mindestsicherung haben und über keine Leistungsansprüche nach dem AIVG verfügen, direkten Zugang zum entsprechenden Angebot haben und im Bedarfsfall unmittelbar von der BVB vermittelt werden können.

mit allen Betroffenen (Leistungserbringer, Leistungsempfänger und Kostenträger) in geeigneter Weise zu evaluieren und gegebenenfalls weiterzuentwickeln.

Im Kontext der Qualitätssicherung setzt die Leistung von Kostenersätzen u.a. voraus, dass der freie Träger über geeignete Anlagen und die erforderliche sachliche und personelle Ausstattung für die Dienste verfügt. Freie Träger, denen Kostenersätze für die Erbringung von Beratungs- und Betreuungsdiensten gewährt worden sind, unterliegen bei der Erbringung dieser Dienste der Aufsicht der LReg. Sie haben der LReg auf Verlangen alle Daten zu übermitteln und Auskünfte zu erteilen, die dafür sowie für die Evaluierung des jeweiligen Angebotes im Hinblick auf die Erreichung der vereinbarten Produktziele erforderlich sind.

Die LReg hat gem. § 18 Abs 7 leg.cit. durch V nähere Regelungen über Art, Anzahl und regionale Verteilung der Beratungs- und Betreuungsdienste, die Leistungsbeschreibungen, die Kostenersätze sowie die Aufsicht und Evaluierung der Angebote zu treffen.

---

### 2.5.2. Stationäre soziale Dienste

Die Unterbringung in Anstalten oder Heimen gem. § 17 Sbg SHG kann mit Zustimmung des Hilfesuchenden gesichert werden, wenn der Hilfesuchende auf Grund seines körperlichen oder geistig-seelischen Zustandes oder auf Grund der familiären und häuslichen Verhältnisse nicht imstande ist, ein selbständiges und unabhängiges Leben zu führen oder wenn er besonderer Pflege bedarf. Unter den familiären und häuslichen Verhältnissen sind für diese Art der Hilfeleistung auch die Einkommens- und Vermögensverhältnisse der Angehörigen des Hilfesuchenden mit zu berücksichtigen.

Die Aufnahme des Hilfe Suchenden in ein Senioren- oder Seniorenpflegeheim setzt voraus, dass dieses den Mindeststandards nach dem Sbg PflegeG entspricht.

In den Heimen soll, soweit das nach dem Gesundheitszustand der dort untergebrachten Personen möglich und zweckmäßig ist, für Beschäftigungs- und Arbeitstherapie vorgesorgt werden.

§ 17 Abs 4 leg.cit. regelt die Tarifstruktur der Unterbringung von Hilfe Suchenden in Senioren- und Seniorenpflegeheimen (Tagsätze, Grundtarif, Pflegetarif), wobei Entgelte höchstens in einer solchen Höhe zu leisten sind, dass dadurch nur ein angemessener Personal- und laufender Sachaufwand sowie ein angemessener Finanzierungs- und Investitionsbedarf abgedeckt werden kann, ein unnötiger oder überhöhter Betriebs- und Erhaltungs- sowie Investitionsaufwand aber unabgedeckt bleibt. Die LReg hat durch V nähere Festlegungen über die in den Senioren- und Seniorenpflegeheimen zu erbringenden Leistungen zu treffen. Weiters kann die Berechnung der Entgelte näher geregelt werden. Die LReg hat für die einzelnen Heime die Ausstattung sowie Obergrenzen für den Grundtarif und den Pflegetarif durch V festzusetzen. Der Grundtarif dient der Abgeltung des Aufwandes für die Unterkunft, die Verpflegung des Hilfe Suchenden sowie für Dienstleistungen allgemeiner Art. Im Rahmen des Grundtarifs kann als Anteil für den Finanzierungs- und Investitionsbedarf ein besonderer Betrag festgesetzt

werden. Der Pflegetarif dient der Abgeltung des Aufwandes für Hilfen und Leistungen der Pflege, Betreuung und Haushaltsführung.

Der tägliche Bedarf an Hilfen und Leistungen der Pflege, Betreuung und Haushaltsführung ist dem festgelegten Leistungskatalog entsprechend individuell und angemessen zu erfüllen. Für die dafür zu leistenden Entgelte ist in erster Linie das nach bundes- oder landesgesetzlichen Vorschriften gewährte Pflegegeld heranzuziehen. Der im Rahmen des Grundtarifs vom Sozialhilfeträger zu leistende Finanzierungs- und Investitionsbetrag ist gedeckelt.

Die festgelegten Entgelt-Obergrenzen mit Ausnahme des Finanzierungs- und Investitionsbetrages sind von der LReg für jedes Kalenderjahr durch V neu festzusetzen. Dabei ist ein Betrag, der 70 % des jeweils im vorangegangenen Kalenderjahr in Geltung gestandenen Tarifes entspricht, nach der Entwicklung des Entlohnungsschemas I der Landesvertragsbediensteten für das vorangegangene Kalenderjahr zu valorisieren. Erfolgt die Entwicklung in Form einer Sockelbetragserhöhung, wird die Entwicklung der Entlohnung nach Stufe 19 der Entlohnungsgruppe c des Entlohnungsschemas I der Landesvertragsbediensteten einschließlich der Allgemeinen Leistungszulage und der Verwaltungsdienstzulage herangezogen. Der verbleibende Betrag (30 % des Tarifes) ist in dem Maß anzupassen, das sich aus der Veränderung des jeweils vorangegangenen Juniwertes des von der Bundesanstalt Statistik Österreich verlautbarten Verbraucherpreisindex 1996 oder des an seine Stelle tretenden Index gegenüber dem Juniindex des zweitvorangegangenen Jahres ergibt. Dabei sind Beträge unter 5 Cent zu vernachlässigen und Beträge von 5 Cent an auf den nächsten durch 10 teilbaren Cent-Betrag aufzurunden.

Die Leistung von Entgelten durch den Sozialhilfeträger an private Rechtsträger von neu zur Errichtung kommenden Senioren- und Seniorenpflegeheimen setzt den Abschluss von privatrechtlichen Verträgen noch vor deren Errichtung über folgende Inhalte voraus: 1. Aufnahmekriterien, 2. Einweisungsrechte, 3. Entgeltleistung in Form von Tagsätzen (Grundtarif einschließlich Finanzierungs- und Investitionsbetrag sowie Pflegetarif), 4. Obergrenzen für die Entgelte gleich den für Senioren- und Seniorenpflegeheime, 5. Verwendung des Finanzierungs- oder Investitionsbetrages, 6. Gebarungskontrolle. Dasselbe gilt bei einer Erweiterung von Heimen im Ausmaß von mehr als 10 % des vorhandenen Bettenstandes.

---

### 2.5.3. Altenheime, Pflegeheime, Pflegestationen

Die auf Grundlage des § 25 Abs 2 Sbg SHG erlassene V der Sbg LReg beinhaltend Richtlinien für die Errichtung und den Betrieb von Altenheimen, Pflegeheimen und Pflegestationen<sup>106</sup> (kurz: Richtlinien für Altenheime) spezifiziert in den §§ 1 ff. leg.cit. Anforderungen an die Strukturqualität der Lage/Situierung, Größe von Grundstück und Einrichtung (max. 100 BewohnerInnen), wobei für die Größe der Einrichtung die

---

<sup>106</sup> LGBl 74/1987.

Versorgungsart, Bedarfsanalysen infolge statistischer Erhebungen, Gesichtspunkte einer regionalen Planung sowie die Entwicklung der ambulanten Dienste maßgebend sind.

#### *2.5.3.1. Strukturqualität*

§§ 4, 5, 16, 18, 20 der Sbg Richtlinien für Altenheime regeln detailliert den barrierefreien Zugang bzw. Verkehrswege (Fußböden, Türen, Fahrtrampen, Handläufe, gekennzeichnete Niveauunterschiede) sowie die Zufahrt, ferner die Verfügbarkeit von Parkplätzen (auch für behinderte Lenker,) Terrassen und Beschattung sowie den Eingangsbereich. § 17 leg.cit. regelt minutiös die Beschaffenheit von Aufzügen, § 19 Minimalanforderungen an Belichtung und Fenster. Gem. § 6 leg.cit. haben die Wohneinheiten einen Wohnschlafraum, einen Vorräum, einen Sanitärraum und nach Möglichkeit einen Freiraum (Balkon) zu umfassen. Alle Wohneinheiten sind rollstuhlgerecht auszuführen und müssen mit Betten befahrbar sein. Ehepaarwohneinheiten sind so anzuordnen, dass jeder Raum der Wohneinheit ohne bauliche Veränderung auch als abgeschlossene Wohneinheit verwendbar ist. § 7 leg.cit. regelt Anforderungen an die jedenfalls vorzunehmende Ausstattung des Wohnschlafraumes sowie das Recht eigenständiger Möblierung. So ist etwa gem. § 23 leg.cit. die Verlegung einer Fußbodenheizung in Schlafräumen untersagt. Insgesamt sollen nicht mehr als 50 BewohnerInnen in einem Pflegeheim untergebracht werden.

Auch die Größe, Beschaffenheit und Ausstattungsqualität von Vorräumen (§ 8 leg.cit) sowie Sanitäräumlichkeiten (§§ 9, 10 leg.cit) wird vorgeschrieben (hier etwa: rollstuhlgerechte Ausführung der Sanitäräume, Toiletten und Duschen). Ferner ist die Anzahl und Beschaffenheit von Gemeinschaftsräumen (§ 11 leg.cit.) sowie allgemeinen Sanitäräumen (§ 13 leg.cit.) ist vorgegeben. Zudem ist ein gem. § 14 leg.cit. ein Pflegebaderaum (Hubbadewanne) und ein Standardbaderaum vorzusehen. Gem.§§ 21, 22 leg.cit. haben elektrische Anlagen sowie Rufanlagen, den Besonderheiten der Pflege, Betreuung und Unterbringung zu entsprechen.

Neben diesen allgemeinen Erfordernissen regelt die V besondere Erfordernisse für Pflegeheime und Pflegestationen. Pflegestationen in Altenheimen, die nicht mehr als 50 Betten aufweisen sollen, sind gem. § 27 leg.cit. so zu situieren, dass sie von einem gemeinsamen Stützpunkt aus mit allen notwendigen Pflege- und Betreuungshilfen versorgt werden können. §§ 28, 29, 30 leg.cit. legen im Detail Einrichtung und Beschaffenheit der Gemeinschaftsräume (Liegeterrassen) sowie Wohnschlafräume in Pflegeheimen/Pflegestationen fest (z.B.: gepolsterte Sitzgelegenheiten mit Kopf- und Armlehne und mit abziehbaren Stoffbezügen usf.). Ferner werden Zahl und Beschaffenheit der Räumlichkeiten der Bediensteten geregelt.

#### *2.5.3.2. Personalqualität*

§ 33 leg.cit. zwingt die Heimträger dazu eine ausreichende Zahl an entsprechend ausgebildetem Fachpersonal sicherzustellen.

#### *2.5.3.3. Prozessqualität*

In Bezug auf die Prozessqualität regelt § 31 leg.cit. die Verpflichtung zur Bereitstellung adäquater, altersgerechter Ernährung (Normal- und Diätkost) sowie entsprechender Wochenspeisepläne. Gem. § 35 leg.cit. sind „zeitgemäße“ Therapieformen vorzuhalten. Die ärztliche Betreuung soll gem. § 32 leg.cit. durch freipraktizierende Ärzte durchgeführt werden, wobei eine freie Arztwahl ermöglicht werden muss. Gem. § 34 leg.cit. müssen BewohnerInnen im Rahmen der sozialen Dienste tätige Personen zu ihrer Beratung und zur Wahrnehmung ihrer Interessen beiziehen können.

---

#### 2.5.4. Mobile/ambulante soziale Dienste

§ 22 Sbg SHG bestimmt, dass als soziale Dienste Leistungen zur Befriedigung gleichartiger, regelmäßig auftretender persönlicher, familiärer oder sozialer Bedürfnisse von Hilfesuchenden zu verstehen sind. Unter Bedachtnahme auf die örtlichen und regionalen Bedürfnisse und Verhältnisse (Nachbarschafts-, Wohn- und Verkehrsverhältnisse) und die Altersstruktur der Bevölkerung sowie unter Berücksichtigung der der jeweiligen Zielgruppe bereits zur Verfügung stehenden Hilfeleistungen, Einrichtungen und sozialen Dienste hat der Sozialhilfeträger die folgenden sozialen Dienste in wirtschaftlich vertretbarem Ausmaß sicherzustellen:

1. Hauskrankenpflege;
2. Familienhilfe;
3. Haushaltshilfe;
4. Betreuung von pflegebedürftigen Personen im Haushalt;
5. allgemeine und spezielle Beratungsdienste;
6. Dienste zur Förderung geselliger Kontakte und zur Förderung der Teilnahme am kulturellen Leben;
7. Erholung für alte oder behinderte Menschen;
8. pflegegerechte Erstausrüstung von Senioren- und Seniorenpflegeheimen sowie eine ausreichende berufsbegleitende Ausbildung des Personals solcher Heime in der Pflegehilfe;
9. Kurzzeitpflege in Anstalten oder Heimen.

Bei der Besorgung dieser Aufgaben sind bestehende Einrichtungen, die solche Dienste erbringen, soweit dies möglich, zweckmäßig und wirtschaftlich ist, heranzuziehen. Leistungen an Träger von derartigen Einrichtungen können nur erbracht werden, wenn die Träger und Einrichtungen den für die öffentliche Hand geltenden Grundsätzen dieses G sowie der Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit entsprechen, also dezidiert nicht gewinnorientiert sind. Ferner kann als sozialer Dienst für die Bedeckung von Bedürfnissen der Hilfesuchenden durch Maßnahmen (Projekte) vorgesorgt werden, soweit diese Maßnahmen für den Träger der Sozialhilfe kostengünstiger sind als die Erbringung von Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes oder wirtschaftlich vertretbar und als Individualleistungen nicht möglich sind.

Die Leistung des Sozialhilfeträgers zur pflegegerechten Erstausrüstung von Senioren- und Seniorenpflegeheimen sowie zur ausreichenden berufsbegleitenden Ausbildung des

Personals solcher Heime in der Pflegehilfe beschränkt sich auf Beiträge zu den durch die pflegegerechte Erstausrüstung bedingten Mehrkosten bzw. zu den Kosten der berufsbegleitenden Ausbildung in der Pflegehilfe.

Die LReg hat die Erbringung von sozialen Diensten unter Gewährung von Zuschussleistungen des Sozialhilfeträgers durch V näher zu regeln. Zu diesem Zweck sind die einzelnen Leistungen, ihr jeweiliges Ausmaß sowie die Voraussetzungen und die Bemessung der Zuschussleistungen festzulegen. Dabei ist den Bedürfnissen der in Betracht kommenden Personen unter sparsamem, wirtschaftlichem und zweckmäßigem Mitteleinsatz Rechnung zu tragen.

Die entsprechende auf § 22 Sbg SHG beruhende V<sup>107</sup> regelt die Erbringung der sozialen Dienste Hauskrankenpflege, Haushaltshilfe und Familienhilfe einschließlich des Einsatzes von Familienhelferinnen und Familienhelfern unter Gewährung von Zuschussleistungen durch den Sozialhilfeträger.

§ 3 der V etabliert für das Bundesland Sbg implizit ein Subjektförderungsmodell, das der hilfebedürftigen Person die freie Wahl des Leistungserbringers einräumt. Für die Hauskrankenpflege und Haushaltshilfe können die betreuten Personen den Leistungserbringer unter den rechtmäßigen Anbietern dieser Dienste nach deren örtlichen Gegebenheiten und Möglichkeiten frei wählen.

Die Leistungen der Familienhilfe sind durch dazu ausgebildete Familienhelferinnen und Familienhelfer zu erbringen. § 4 der V regelt Grundsätze und damit auch die Qualität der Leistungen: so sind Leistungen der Hauskrankenpflege, Haushaltshilfe und Familienhilfe nach den allgemein anerkannten fachlichen Standards unter Berücksichtigung folgender Grundsätze zu erbringen: 1. Achtung der Menschenwürde, 2. Heranziehung und Förderung der individuellen Fähigkeiten, 3. Berücksichtigung der besonderen Lebenssituation und Nutzung der persönlichen Ressourcen. Während sich ein Großteil der Bestimmungen der V auf minutiöse Weise auf die Leistungsbeschreibung, Ausmaß und vor allem die Maßgaben der Finanzierung (anerkannte Kosten je nach Qualifikation des Personals, differenziert nach Bezirken, Eigenleistungen der unterstützten Personen und deren Bemessungsgrundlagen) konzentriert, wird hier den Qualitätsanforderungen kein weiteres Augenmerk geschenkt.

---

## 2.6. Steiermark

---

Soziale Dienste sind sowohl im Stmk SHG<sup>108</sup> wie auch im StMSG<sup>109</sup> geregelt.

---

<sup>107</sup> V d Sbg LReg v 30.9.2003 über die Erbringung von Sozialen Diensten unter Gewährung von Zuschussleistungen nach dem Sbg SHG (Soziale Dienste-Verordnung), StF: LGBl 93/2003 idF 1/2015.

<sup>108</sup> LGBl 29/1998 idF 7/2015.

<sup>109</sup> LGBl 14/2011 idF 63/2014.

---

### 2.6.1. Generelle Regelung

Die Sozialhilfe umfasst gem. § 1 Abs 2 lit c Stmk SHG neben der Hilfe zur Sicherung des Lebensbedarfes und der Hilfe in besonderen Lebenslagen auch die sozialen Dienste. Gem. § 12 StMSG beinhalten die Leistungen der Mindestsicherung als Aufgabe des Landes auch die Beratungs- und Betreuungsleistungen, die zur Vermeidung und Überwindung von sozialen Notlagen, zur nachhaltigen sozialen Stabilisierung, zur Verbesserung der Arbeitsfähigkeit oder Vermittelbarkeit der Hilfe suchenden Person erforderlich sind. Die Hilfe suchende Person ist verpflichtet, die angebotenen Beratungs- und Betreuungsleistungen in Anspruch zu nehmen.

---

### 2.6.2. Stationäre Dienste

Gem. § 13 leg.cit. haben pflegebedürftige Personen, die ihren Lebensbedarf auf Grund ihrer Pflege- und Betreuungsbedürftigkeit sonst nicht in zumutbarer Weise ausreichend decken können, Anspruch auf Übernahme der Kosten oder Restkosten der Unterbringung in einer stationären Einrichtung.<sup>110</sup> Hilfeempfänger dürfen nur Einrichtungen in Anspruch nehmen, die von der LReg (gemäß § 13a leg.cit.) anerkannt sind. Gem. § 13d leg.cit. hat das Land stationäre Einrichtungen sicherzustellen bzw. den Bedarf nach derartigen Einrichtungen zu bedecken, sofern Einrichtungen sozialwirtschaftlicher Unternehmen nicht verfügbar sind und auch stationäre Einrichtungen in anderen Bundesländern nicht in Anspruch genommen werden können.

Die dem Hilfeempfänger zuerkannten Kosten/Restkosten sind vom Sozialhilfeträger direkt mit der Einrichtung zu verrechnen.

Gem. § 13a leg.cit. hat die LReg stationäre Einrichtungen auf Antrag bescheidmäßig anzuerkennen, sofern ein Bedarf besteht und diese geeignet sind. Die Anerkennung kann erforderlichenfalls unter Vorschreibung von Bedingungen oder Auflagen oder zeitlich befristet erteilt werden. Ein Bedarf ist dann als gegeben anzunehmen, wenn unter Bedachtnahme auf die örtlichen und regionalen Bedürfnisse eine Nachfrage nach stationären Einrichtungen besteht und diese Nachfrage nicht durch bestehende Einrichtungen abgedeckt werden kann.

Als geeignet gelten stationäre Einrichtungen, die über eine Bewilligung nach dem Stmk PflegeheimG oder über eine Bewilligung nach anderen gesetzlichen Bestimmungen für stationäre Einrichtungen verfügen.

Die LReg hat durch V die von der stationären Einrichtung zur Sicherung des Lebensbedarfs der Hilfeempfänger zu erbringenden Leistungen, insbesondere die

---

<sup>110</sup> Bei Personen, die zumindest Pflegegeld der Stufe 4 beziehen, ist das Vorliegen der Anspruchsvoraussetzungen anzunehmen. Bei Personen, die nach den pflegegeldrechtlichen Bestimmungen ein Pflegegeld der Stufe 1 bis 3 beziehen oder bei denen das Verfahren der Pflegegeldeinstufung noch nicht abgeschlossen ist, ist die tatsächliche Notwendigkeit der Unterbringung sowie der Pflege- und Betreuungserfordernisse durch ein amtsärztliches und/oder pflegerisches und/oder sozialarbeiterisches Gutachten zu bestätigen.



sachlichen, fachlichen und personellen Erfordernisse, die Unterkunfts-, Verpflegungs- und Betreuungsleistungen, die Wäscheversorgung und die Versorgung mit Pflege- und Hygieneartikeln zu regeln. Ferner hat sie das vom Sozialhilfeträger zu erbringende Entgelt für die Leistungen in Form von Tagsätzen, die Ab- und Verrechnungsmodalitäten zwischen dem Sozialhilfeträger und der Einrichtung, wie beispielsweise die Möglichkeit der Weiterverrechnung von Tagsätzen im Falle der Abwesenheit des Hilfeempfängers, die Verrechnung von Zusatzleistungen an Hilfeempfänger, Zurückbehaltungsregelungen und sonstige Rahmenbedingungen, insbesondere betreffend Aufnahmemodalitäten für Hilfeempfänger, Meldepflichten wie Meldung von Änderungen in der Unternehmensstruktur oder in der Geschäftsführung, Freihalterregelungen für Hilfeempfänger, den Abschluss einer Betriebshaftpflichtversicherung, den Abschluss von nach den Bestimmungen des Arbeitsverfassungsg gültigen Kollektivverträgen, Zessionsverbote zu regeln.

Gem. § 13 b leg.cit. unterliegen anerkannte Einrichtungen der Aufsicht der LReg. Die Aufsichtsbehörde hat diese Einrichtungen hinsichtlich der Einhaltung der in § 13a leg.cit. und der gemäß § 13a leg.cit. Abs 5 erlassenen V geregelten Voraussetzungen zu überprüfen.<sup>111</sup>

Die Anerkennung einer stationären Einrichtung ist gem. § 13 c leg.cit. vor allem dann zu entziehen, wenn einem Mängelbehebungsauftrag nicht fristgerecht entsprochen wurde oder Organen der Aufsichtsbehörde der Zutritt zur Einrichtung und die Einsicht in die schriftlichen Unterlagen nicht gewährt wird oder die Einrichtung wiederholt wegen Nichteinhaltung der pflegeheimrechtlichen Bestimmungen über die Personalausstattung rechtskräftig strafrechtlich verurteilt wurde.

---

### 2.6.3. Pflegeheimgesetz

Das Stmk. PflegeheimG (StPHG)<sup>112</sup> findet nicht nur auf Pflegeheime (Einrichtungen mit mehr als 6 pflegebedürftigen BewohnerInnen) und Pflegeplätze (Einrichtungen mit nicht mehr als 6 pflegebedürftigen BewohnerInnen), sondern auch auf psychiatrische Familienpflegeplätze (stationäre Einrichtungen für max zwei betreuungsbedürftige, chronisch psychisch Kranke und/oder geistig Behinderte) Anwendung. Zwecksetzung des StPHG ist es, und zweifelhaft Teilbestimmung der Prozess- und Ergebnisqualität, Interessen, Bedürfnisse und Menschenwürde der Heimbewohner zu achten, die Selbstständigkeit der Heimbewohner in Pflegeheimen zu gewährleisten und auf die Sterbebegleitung und einen würdevollen Tod Rücksicht zu nehmen.

---

<sup>111</sup> Bei der Überprüfung vor Ort kann sich die Aufsichtsbehörde auch der Organe der für die Kontrolle dieser Einrichtungen nach den Bestimmungen des StPHG örtlich zuständigen BVB bedienen. Werden anlässlich der Überprüfung Mängel festgestellt, so hat die Aufsichtsbehörde dem Rechtsträger der Einrichtung deren Behebung unter Setzung einer angemessenen Frist mit Bescheid aufzutragen. Der Rechtsträger der Einrichtung ist verpflichtet, den Organen der Aufsichtsbehörde während der Betriebszeiten Zutritt zur Liegenschaft und allen Räumlichkeiten zu gewähren sowie Einblick in die schriftlichen Unterlagen zu gestatten.

<sup>112</sup> LGBl 77/2003 idF 177/2013.

Die Bewilligung von Pflegeheimen, die vom Land, von einem Sozialhilfeverband, einer Gemeinde oder von einer im Eigentum einer Gebietskörperschaft stehenden wirtschaftlichen Unternehmung betrieben werden, erteilt nach Vorliegen aller Voraussetzungen die LReg; die Bewilligung sonstiger Pflegeheime erteilt die BVB (§ 15 leg.cit.). Die Bewilligung ist unter Vorschreibung von Auflagen und/oder Bedingungen zu erteilen, wenn die baulichen, brandschutztechnischen, personellen, hygienischen und organisatorischen Voraussetzungen eine dem Stand der Wissenschaft entsprechende Pflege und Betreuung erwarten lassen. Der LReg ist dabei die Vorschreibung verhältnismäßiger Auflagen, Bedingungen oder Befristungen für den Betrieb unter möglicher Schonung erworbener Rechte erlaubt.

Die Überwachung der Einhaltung dieses G und der auf Grund dieses G erlassenen V obliegt gem. § 14 leg.cit. den Bewilligungsbehörden, welchen jederzeit uneingeschränkter Zutritt zu gestatten, Auskunft zu erteilen und Einsichtnahme in maßgebliche Unterlagen (Pflegedokumentation, Dienstpläne, Personalunterlagen, Bilanzen) zu gewähren ist. Mängelbehebungen sind unter Setzung einer angemessenen Frist mit Bescheid aufzutragen. Sind Pflege oder Betreuung der Heimbewohner nicht hinreichend gewährleistet ist so hat die Bewilligungsbehörde bei Gefahr im Verzug die erforderlichen Maßnahmen zum Schutz der Heimbewohner zu treffen.

Die LReg darf diese Maßnahmen nicht vorschreiben, wenn sie unverhältnismäßig sind. Dabei gilt der Grundsatz, dass der mit der Erfüllung dieser Maßnahmen verbundene Aufwand nicht außer Verhältnis zu dem damit angestrebten Erfolg stehen darf. Wird einem Mängelbehebungsauftrag gemäß § 14 Abs 3a leg.cit. nicht fristgerecht entsprochen, ist die Bewilligung von der LReg gänzlich oder, soweit dies möglich ist, teilweise zu entziehen, vor allem wenn die Wahrung der Interessen und Bedürfnisse der Heimbewohnerinnen/Heimbewohner, insbesondere deren Pflege, Betreuung und Versorgung, nicht gesichert ist, wenn Defizite bei Heimleitung, Pflegedienstleitung oder die Anzahl und Qualifikation des Fachpersonals nicht den gesetzlichen Anforderungen entspricht.

#### *2.6.3.1. Strukturqualität*

In Umsetzung der einschlägigen Bestimmungen des KSchG regeln § 4, 5 leg.cit. Rechtsbeziehungen zwischen Heimbewohner und Heimträgern, wobei der Heimträger ein Heimstatut (Vertragsbedingungen) festzulegen hat, welches Entgelt, Leistungen und deren Qualität regelt. Gem. § 5 leg.cit. haben HeimbewohnerInnen durchsetzbare Rechte (Privat- und Intimsphäre, Einwilligung-/Ablehnungsrechte) Vertrauensperson, Heimbewohnerversammlungen, Beschwerderecht, freie Arztwahl, hauserterne Beratung, Besuch, Ernährungsformen, Kommunikation nach außen, persönliche Kleidung, individuelle Möblierung etc), die vom Leistungserbringer zu gewährleisten sind. Gem. § 11 leg.cit. haben Pflegeheime überdies infrastrukturelle Mindestanforderungen zu erfüllen (Standort, Größe, Zimmerbeschaffenheit, barrierefreie Infrastruktur, Sicherheitsbedingungen).

#### *2.6.3.2. Personalqualität*

Die Personalqualität wird gem. § 8 leg.cit. darüber beschrieben/festgelegt, dass erforderliches Fach- und Hilfspersonal entsprechend dem Pflegebedarf (PflegegeldEinstufung) zu beschäftigen ist, dass Pflege und Betreuung der Heimbewohnerinnen/Heimbewohner ausschließlich dem Fachpersonal vorbehalten ist. Für den Bereich „Pflege“ hat der Träger eines Pflegeheimes, sofern er nicht selbst die Ausbildung zur Fachkraft aus dem gehobenen Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege hat, eine Fachkraft aus dem gehobenen Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege als Pflegedienstleitung im Rahmen eines Anstellungsverhältnisses zu beschäftigen. Den Mitarbeitern ist die erforderliche berufsbegleitende Fortbildung und Supervision zu ermöglichen.

### *2.6.3.3. Prozessqualität*

Gem. § 9 leg.cit. hat der Heimträger eine Pflegedokumentation anzulegen, die jedenfalls Anamnese, Diagnose und Pflegemaßnahmen zu beinhalten hat und 10 Jahre aufzubewahren ist. § 10 leg.cit. verbürgt die Freiheit der Arztwahl. Gem. § 12 leg.cit. sind Heimträger und das in Pflegeheimen beschäftigte Personal zur Verschwiegenheit verpflichtet. Diese Verschwiegenheitspflicht umfasst alle persönlichen, wirtschaftlichen und sonstigen Verhältnisse der Heimbewohner gegenüber Personen, die nicht auf Grund eines GG ein Recht auf Auskünfte haben und gilt auch für den Fall einer Beendigung des Arbeitsverhältnisses weiter. Heimträger sind verpflichtet, das Personal nachweislich auf diese Verschwiegenheitspflicht hinzuweisen.

### *2.6.3.4. Sonderregeln für Pflegeplätze*

Gem. §§ 16, 17 leg.cit. gelten modifizierte (aber strukturell gleichzuhaltende) Anforderungen an den Betrieb von Pflegeplätzen (ein Pflegeplatzverhältnis wird durch Aufnahme zum Zweck der Pflege und Betreuung im Haushaltsverband des Betreuers begründet). Auch in der psychiatrischen Familienpflege gem. § 17 a leg.cit. (Unterbringung chronisch psychisch kranker und/oder geistig behinderter Personen im Rahmen einer familiären Pflege und Integration) gelten gleichzuhaltende Bedingungen hinsichtlich der personellen, fachlichen und organisatorischen Gegebenheiten, die eine ausreichende und den individuellen Bedürfnissen der zu betreuenden Personen entsprechende Qualität und Kontinuität der psychiatrischen Betreuung im Sinne der Ziele gem. § 17a gewährleisten. Auch hier prüft die öffentliche Hand im Rahmen der Fachaufsicht Zahl und Qualifikation des vorhandenen Personals, Konzept, Art und Intensität der psychiatrischen Betreuung, kontrolliert die Einhaltung der erteilten Bewilligung zu kontrollieren und kann im Falle einer ausbleibenden/unzureichenden/verzögerten Mängelbeseitigung die Bewilligung entziehen, insbesondere bei Gefahr im Verzug, also wenn das Leben oder die Gesundheit der betreuten Personen gefährdet ist.

---

### 2.6.4. Mobile Dienste

§ 16 leg.cit. zufolge sind soziale Dienste über Maßnahmen zur Sicherung des Lebensbedarfes hinausgehende Leistungen der Sozialhilfe zur Befriedigung gleichartiger,

regelmäßig auftretender, persönlicher, familiärer oder sozialer Bedürfnisse. Dabei sind folgende soziale Dienste iSe Institutionengarantie sicherzustellen, sodass die öffentliche Hand diese Dienste allfällig auch selbst erbringen muss sofern sich keine geeigneten sozialwirtschaftlichen Unternehmen hierfür finden: a) Alten-, Familien- und Behindertenarbeit sowie Behindertenbegleitung und Heimhilfe<sup>113</sup>, b) Gesundheits- und Krankenpflege, soweit sie nicht in stationären Anstalten erbracht wird, wie beispielsweise Hauskrankenpflege; c) Essenszustelldienst.

Als soziale Dienste können (!) insbesondere (ohne Institutionengarantie) erbracht werden: a) vorbeugende Gesundheitshilfe; b) allgemeine und spezielle Beratungsdienste (z. B. Schuldnerberatung); c) Erholungshilfen für alte oder behinderte Menschen (z. B. Altenurlaubsaktion, Kurzzeitpflege).

Die Leistung sozialer Dienste ist von einer zumutbaren Beitragsleistung des Leistungsempfängers abhängig zu machen. Auf die Leistung sozialer Dienste besteht kein Rechtsanspruch.

Dem Land kommt gem. § 18 leg.cit. die Aufgabe zu, gemeinsam mit den übrigen Sozialhilfeträgern oder allein soziale Dienste zu erbringen oder zu fördern. Das Land hat besonders dort soziale Aktivitäten zu fördern bzw. zu unterstützen, wo der Bedarf örtlich nicht gedeckt werden kann oder Bedarf nach einem landesumfassenden Angebot besteht. Gem. § 20 leg.cit. ist bei der Organisation der Erbringung sozialer Dienste auf die topographische Lage, die höchstmögliche Effizienz und den zweckdienlichsten Einsatz der sozialen Dienste Bedacht zu nehmen. Auf bestehende Strukturen ist in sozialplanerischer Weise Rücksicht zu nehmen. Die Erbringung der sozialen Dienste in räumlich geschlossenen Gebieten, in denen zwischen 7.000 und 35.000 Menschen leben, ist anzustreben. Die räumlichen Einheiten, in denen soziale Dienste erbracht werden, werden in der Stmk integrierte Sozial- und Gesundheitssprengel, kurz: ISGS, genannt. In diesen integrierten Sozial- und Gesundheitssprengeln ist die organisatorische Vernetzung der Leistungserbringung zur Gewährleistung einer koordinierten, dauerhaften, flächendeckenden und qualitativ hochwertigen Versorgung der Bevölkerung mit sozialen Diensten sicherzustellen.

---

## 2.7. Tirol

---

Trl kennt kein SHG. Eine entsprechende Regelung für soziale Dienste findet sich im Trl MindestsicherungG (TMSG).<sup>114</sup>

---

### 2.7.1. Generelle Regelung

§ 2 Abs 16 TMSG zufolge umfasst die stationäre Pflege die stationäre Unterbringung, Betreuung und Pflege in Anstalten, Heimen oder auf Pflegeplätzen. § 2 Abs 17 leg.cit.

---

<sup>113</sup> ISd Stmk SozialbetreuungsberufeG, LGBl 4/2008 idfgF, soweit sie nicht stationär erbracht wird.

<sup>114</sup> LGBl 99/2010 idF 110/2011.

zufolge umfasst die mobile Pflege die häusliche Betreuung und Pflege durch Pflegedienste und Maßnahmen zur Erhaltung der Selbstständigkeit bei altersbedingten Beeinträchtigungen. Sie umfasst weiters die teilweise Übernahme der Kosten für Hilfsmittel für die häusliche Betreuung und Pflege sowie für die Erhaltung der Selbstständigkeit bei altersbedingten Beeinträchtigungen. § 2 Abs 18 leg.cit. zufolge umfasst die Kurzzeitpflege zur Entlastung pflegender Angehöriger die zeitlich befristete stationäre oder mobile Pflege im Fall der Verhinderung der Hauptpflegeperson oder im Fall einer akuten Notsituation nach einem unerwarteten Krankenhausaufenthalt. § 2 Abs 19 leg.cit. zufolge wiederum umfasst die Tagespflege zur Entlastung pflegender Angehöriger die tageweise bzw. halbtägewise Unterbringung, Betreuung und Pflege in von Leistungserbringern betriebenen Einrichtungen. Sie umfasst weiters die teilweise Übernahme der Kosten für damit im Zusammenhang stehende entgeltliche Fahrdienste. § 4 Abs 2 leg.cit. rubriziert soziale Dienstleistungen als Hilfe zur Betreuung und Pflege.

Gem. § 13 leg.cit. bestehen die Hilfe zur Betreuung und die Hilfe zur Pflege jeweils insbesondere in der stationären Pflege (§ 2 Abs. 16 leg.cit.), der mobilen Pflege (§ 2 Abs. 17 leg.cit), der Kurzzeitpflege zur Entlastung pflegender Angehöriger (§ 2 Abs. 18 leg.cit.) sowie der Tagespflege zur Entlastung pflegender Angehöriger (§ 2 Abs. 19 leg.cit.).

§ 41 Abs 2 TMSG bestimmt, dass das Land Trl als Träger der Mindestsicherung mit natürlichen und juristischen Personen, insbesondere mit Trägern der freien Wohlfahrtspflege, zur Sicherstellung ihrer Mitwirkung bei der Gewährung von Leistungen der Mindestsicherung für die Dauer von längstens drei Jahren schriftliche Vereinbarungen abschließen. Diese Vereinbarungen haben Bestimmungen über die Art und den Umfang der zu erbringenden Leistungen, die einzuhaltenden Leistungsstandards, die Kontrolle dieser Leistungsstandards, das Verfahren der Qualitätssicherung, das erforderliche Dokumentations- und Berichtswesen sowie geeignete Evaluierungs- und Controllingmaßnahmen sowie die Verpflichtung der Leistungserbringer zur Mitwirkung an Maßnahmen der Evaluation und Koordination im Rahmen der Sozialplanung des Landes Trl und an der Erstellung des Sozialberichtes zu beinhalten. Alle übrigen Bestimmungen beziehen sich auf Entgeltkalkulation, Rechnungslegung und Saldierung.

Gem. § 45 leg.cit. hat die LReg unter Bedachtnahme auf das Ziel und die Grundsätze der Mindestsicherung Richtlinien über die Gewährung der Hilfe zur Pflege zu erlassen. In diese Richtlinien sind insbesondere nähere Bestimmungen aufzunehmen über die Art, den Umfang und die Qualität der im Rahmen der Hilfe zur Pflege zu gewährenden Leistungen.<sup>115</sup>

---

<sup>115</sup> Ferner sind die Voraussetzungen für die Gewährung der Hilfe zur Pflege, das Ausmaß der Hilfe zur Pflege, den Einsatz der eigenen Mittel des Hilfesuchenden sowie das Verfahren zur Gewährung der Hilfe zur Pflege zu regeln.

Die entsprechende Förder-RL der TrI LdsReg vom 24.Mai 2011<sup>116</sup> für die Gewährung von Zuschüssen zu Hilfsmitteln und Maßnahmen für die häusliche Betreuung und Pflege sowie für die Erhaltung der Selbstständigkeit bei altersbedingten Beeinträchtigungen folgt dem strategischen Grundsatz „mobil vor stationär“, um betreuungs- oder pflegebedürftigen Menschen möglichst lange einen Aufenthalt in ihrer gewohnten Umgebung zu ermöglichen, indem die häusliche Betreuung und Pflege gestärkt wird. Mittel- und langfristig soll der mobile Pflegebereich ausgebaut und der zunehmende Bedarf an Pflege- und Betreuungsplätzen in den stationären Strukturen vermindert werden. Die RL beinhaltet entgegen der Zielsetzung ihres § 1 keine Bestimmungen hinsichtlich der Qualität sozialer Dienste.

---

### 2.7.2. Stationäre Dienste

§ 43 TMSG, welcher Sonderbestimmungen zur Finanzierung der stationären Pflege vorhält, beinhaltet keine Regelungen hinsichtlich der Qualität der stationären Pflege. Dies ist vielmehr Gegenstand des HeimG.

---

### 2.7.3. Heimgesetz

Das Tiroler HeimG 2005<sup>117</sup> ist das einzige, welches einen eigenen Abschnitt beinhaltet, der dezidiert der Sicherung der Pflegequalität gewidmet ist, welcher zugleich aber im Vergleich zu anderen Bundesländern relativ schwache (wenig weitreichende) Vorgaben beinhaltet. § 1 leg.cit. zielt nicht nur auf den Schutz der Rechte und Interessen von Heimbewohnern, auf Förderung der Selbstständigkeit, Selbstbestimmung und Selbstverantwortung der Heimbewohner sondern ausdrücklich auch auf die die Sicherung der Pflegequalität in einem bedarfsgerechten Netz an stationären Dienstleistungen, das hilfs-, betreuungs- oder pflegebedürftigen, insbesondere älteren, Menschen die Führung eines menschenwürdigen Lebens ermöglicht. Das G gilt für entgeltlich betriebene stationäre Einrichtungen, die für die Betreuung von mehr als drei hilfs-, betreuungs- oder pflegebedürftigen, insbesondere älteren, Menschen bestimmt sind.

Gem. § 4 leg.cit. ist die Betriebsaufnahme eines Heimes meldepflichtig. Die Meldung hat den Nachweis, dass die Baubewilligung und die Benützungsbewilligung für das Heim nach den baurechtlichen Vorschriften vorliegen, sowie in Heimen, die für die Betreuung von mehr als 50 Personen bestimmt sind, das Betriebsleitbild (§ 5) zu beinhalten.

Gem. § 14 leg.cit. hat der Heimträger den Aufsichtsorganen der BVB im Rahmen der Fachaufsicht Zutritt zu den Liegenschaften und Räumlichkeiten und die Einsicht in Pflege- und Therapiedokumentationen und Heimverträge zu gewähren und die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Die BVB hat einem Heimträger die erforderlichen Maßnahmen zur Beseitigung erheblicher Mängel binnen angemessener Frist mit Bescheid aufzutragen,

---

<sup>116</sup> [https://www.tirol.gv.at/fileadmin/themen/gesellschaft-soziales/soziales/Gesetze\\_Richtlinien/Foerderrichtlinie\\_fuer\\_betreuungs-\\_oder\\_pflegebuederftige\\_Menschen.pdf](https://www.tirol.gv.at/fileadmin/themen/gesellschaft-soziales/soziales/Gesetze_Richtlinien/Foerderrichtlinie_fuer_betreuungs-_oder_pflegebuederftige_Menschen.pdf)

<sup>117</sup> LGBl 23/2005 idF 150/2012.

den Betrieb eines Heimes mit Bescheid zur Gänze oder teilweise zu untersagen, soweit eine Gefährdung des Lebens oder der Gesundheit der Heimbewohner oder eine erhebliche Beeinträchtigung der sonstigen durch dieses G geschützten Interessen der Heimbewohner festgestellt worden ist und Aufträge zur Mängelbehebung nicht zielführend scheinen oder solchen Aufträgen nicht fristgerecht entsprochen worden ist.

Gem. § 13 leg.cit. haben die Heimträger im Rahmen der Organisation ihrer Heime Maßnahmen der Qualitätsentwicklung und der Qualitätssicherung vorzusehen. Die Maßnahmen sind so zu gestalten, dass eine vergleichende Prüfung mit anderen Heimen möglich ist.

#### *2.7.3.1. Strukturqualität*

§ 3 leg.cit. zufolge müssen Heime bautechnischen Standards, vor allem im Hinblick auf Gesundheit, Nutzungssicherheit, Behindertengerechtigkeit bzw. Barrierefreiheit entsprechen. Gem. § 5 hat der Heimträger ein Betriebsleitbild zu verabschieden, in dem u.a. Leistungsangebot, Leistungen/Sonderleistungen, das Betreuungs- und Pflegekonzept, pflegerische Ziele und Organigramm (Kompetenzen, Verantwortlichkeiten) beinhaltet.

#### *2.7.3.2. Personalqualität*

Der Heimträger hat gem. § 7 leg.cit. geeignetes Personal einzusetzen. Gem. § 9 leg.cit. hat der Heimträger dafür zu sorgen, dass für die angemessene Betreuung und Pflege der Heimbewohner und für den sonstigen Heimbetrieb jederzeit genügend geeignetes Personal zur Verfügung steht. Für Heime, die für die Betreuung von mehr als 50 Personen bestimmt sind, hat der Heimträger ein Personalkonzept zu erstellen. Personalkonzepte können auch Regelungen hinsichtlich der Form und des Ausmaßes der Fortbildungs-, Weiterbildungs- und Supervisionsmaßnahmen enthalten. Gem. § 9 Abs 3 leg.cit. hat der Heimträger eine geeignete Person mit der Heimleitung zu betrauen. Mit der Pflegeleitung hat der Heimträger hingegen eine geeignete Person zu betrauen, die zur Ausübung des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege berechtigt ist und die erforderlichen weiteren berufsrechtlichen Qualifikationen aufweist.

#### *2.7.3.3. Prozessqualität*

Gem. § 7 hat der Heimträger für eine fachgerechte und zeitgemäßen Standards entsprechende Betreuung und Pflege der Heimbewohner zu sorgen sowie ihre Selbstständigkeit, Selbstbestimmung und Selbstverantwortung bestmöglich zu wahren und zu fördern. Das soziale Umfeld der Heimbewohner ist zu berücksichtigen und nach Möglichkeit in die Pflege einzubeziehen. Dabei sind die vertraglichen Rechte der Heimbewohner zu wahren. Die ärztliche Betreuung und Behandlung durch vom Heimbewohner frei gewählte Ärzte ist zu ermöglichen. Zudem ist dafür zu sorgen, dass im Bedarfsfall für die Heimbewohner sofort ärztliche Hilfe oder die Rettung herbeigerufen wird. Wünsche der Heimbewohner nach religiöser Betreuung oder persönlicher Begleitung sind organisatorisch zu unterstützen.

§ 7 leg.cit. verankert eine Reihe von Rechten zugunsten von HeimbewohnerInnen, welche die Qualität der Unterbringung und Pflege direkt betreffen, so das Recht auf Selbstständigkeit, Selbstbestimmung und Selbstverantwortung, individuellen Lebensrhythmus, Privat- und Intimsphäre, externe Kommunikation oder Akteneinsicht. Dies korrespondiert besonderen Einrichtungen zur Wahrung der Rechte der Heimbewohner (§ 8 leg.cit.: Heimanwalt, Informationsstelle).

Der Heimträger hat gem. § 6 leg.cit. für jeden Heimbewohner eine geschlossen verwahrte Pflege- und Therapiedokumentation samt Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten anzulegen, in der Pflege, Therapie und Aufzeichnungen nach den einschlägigen berufsrechtlichen Vorschriften zu führen sind.

Gem. § 10 leg.cit. sind alle bei Heimträgern oder in Heimen tätigen Personen zur Verschwiegenheit über alle ihnen aus dieser Tätigkeit bekannt gewordenen Tatsachen verpflichtet, an deren Geheimhaltung ein schutzwürdiges Interesse einer Person besteht, sofern ihnen nicht schon nach anderen Vorschriften eine strengere Verschwiegenheitspflicht auferlegt ist. Die Verschwiegenheitspflicht umfasst insbesondere alle gesundheitlichen Umstände der Heimbewohner und deren persönliche und wirtschaftliche Verhältnisse. Diese Verschwiegenheitspflicht gilt auch über die Dauer ihrer Anstellung hinaus. Sie besteht etwa dann nicht, wenn ausdrücklich in dienst- oder berufsrechtlichen Vorschriften oder sonst gesetzlich etwas anderes bestimmt ist.

Der Heimträger darf sich gem. § 12 leg.cit. von einem Heimbewohner weder im Heimvertrag noch außerhalb desselben über das vereinbarte Leistungsentgelt hinaus Vermögensvorteile versprechen oder gewähren lassen. Dieses Verbot gilt auch für die in einem Heim tätigen Personen.

---

#### 2.7.4. Mobile/ambulante Dienste

Das zu stationären Dienstleistungen Ausgeführte gilt auch für die Regelung der mobilen Pflege, Kurzzeitpflege und Tagespflege in § 44 TMSG. Dies betrifft insbesondere § 41 Abs 2 leg.cit. und damit Leistungsstandards, die Kontrolle dieser Leistungsstandards, das Verfahren der Qualitätssicherung, das erforderliche Dokumentations- und Berichtswesen sowie geeignete Evaluierungs- und Controllingmaßnahmen.

---

## 2.8. Vorarlberg

---

Vlbg kennt kein SHG. Eine positiv-rechtliche Regelung zur Qualität von sozialen Diensten findet sich zugleich auch im Vlbg MindestsicherungG (Vlbg MSG)<sup>118</sup> nicht.

---

<sup>118</sup> LGBl 64/2010 idF 44/2013.



---

### 2.8.1. Generelle Regelung

§ 18 leg.cit. bestimmt, dass das Land als Träger von Privatrechten die Einrichtungen der freien Wohlfahrtspflege und andere Einrichtungen zur Mitarbeit in der Mindestsicherung heranzuziehen hat, soweit diese dazu geeignet und bereit sind und ihre Heranziehung der Erreichung des damit angestrebten Zweckes förderlich erscheint. Die herangezogenen Einrichtungen haben sich bei ihrer Tätigkeit entsprechend geeigneter Personen zu bedienen und diese vertraglich zur Verschwiegenheit zu verpflichten.

Gem. § 18 Abs 4 leg.cit. hat die LdsReg, falls bei Einrichtungen der freien Wohlfahrtspflege Missstände auftreten, für deren Beseitigung zu sorgen und erforderlichenfalls den Betrieb einzustellen. Bei Einrichtungen der freien Wohlfahrtspflege, die regelmäßig zur Mitarbeit herangezogen werden, hat die LReg überdies die zweckentsprechende Verwendung der Förderungsmittel zu prüfen und sich in geeigneten Abständen davon zu überzeugen, ob die Einrichtungen fachgerechte Leistungen erbringen. Die Organe der Behörde sind berechtigt, fremde Grundstücke und Räume zu betreten. Die Anwendung unmittelbaren Zwanges ohne vorausgegangenes Verfahren ist zulässig.

In der MindestsicherungsV<sup>119</sup> werden soziale Dienste als „Sonderleistungen“ rubriziert, wobei ausdrücklich Familienhilfen (Beistellung einer Haushaltshilfe, Familien- und Eheberatung sowie Familienbetreuung), Hilfen für pflegebedürftige Menschen (Unterstützungen der häuslichen Pflege, Unterstützungen für Hilfsmittel zur Erleichterung der Pflege), Hilfe für betagte Menschen (Unterstützungen für die Betreuung im häuslichen Bereich, Unterstützungen für die Unterbringung auf Pflegeplätzen) und (psycho)soziale Beratung vorgehalten werden.

---

### 2.8.2. Pflegeheimgesetz

Das VlbG PflegeheimG<sup>120</sup> schützt gem. § 1 leg.cit. die Rechte und Interessen der Bewohner von Pflegeheimen durch Wahrung der Menschenwürde, den Schutz der persönlichen Freiheit, die Wahrung und Förderung der Selbständigkeit, Selbstbestimmung und Selbstverantwortung der Bewohner und die Sicherung der Pflegequalität.

Gem. § 15 leg.cit. ist der Errichtungsanzeige eines Pflegeheimes durch den Betreiber eine verbindliche Auflistung der Betriebsrichtlinien, Ziele und Grundsätze der Einrichtung, die Bewohnerzielgruppe und des Leistungskatalogs beizufügen. Im Rahmen der Fachaufsicht gem. § 17 leg.cit. hat der Träger eines Pflegeheimes den Aufsichtsorganen der Bezirkshauptmannschaft (BVB - BVB) den Zutritt zu den Liegenschaften und Räumlichkeiten und die Einsicht in Pflegedokumentationen und Heimverträge zu gestatten und die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Die BVB hat dem Träger eines Pflegeheimes die erforderlichen Maßnahmen zur Beseitigung erheblicher Mängel binnen angemessener

---

<sup>119</sup> LGBl 71/2010 idF 89/2014.

<sup>120</sup> LGBl 16/2002 idF 26/2012.

Frist aufzutragen, den Betrieb eines Pflegeheimes zur Gänze oder teilweise zu untersagen, soweit eine Gefährdung des Lebens oder der Gesundheit der Bewohner oder eine erhebliche Beeinträchtigung der sonstigen durch dieses G geschützten Interessen der Bewohner festgestellt worden ist und Aufträge zur Mängelbehebung nicht möglich sind oder diesen nicht in der gesetzten Frist entsprochen worden ist.

#### *2.8.2.1. Strukturqualität*

Die Bewohnerrechte gem. § 5 leg.cit. entsprechen dem Standard: der Träger eines Pflegeheimes hat durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen, dass Bewohner u.a. entsprechend ihren Bedürfnissen und unter Beachtung ihrer vertraglichen Rechte gepflegt werden, respektvoll behandelt werden und ihre Selbständigkeit, Selbstbestimmung und Selbstverantwortung gewahrt wird, in ihrer Privat- und Intimsphäre geschützt werden, Zugang zur Informations- und Beschwerdestelle und zur Patientenanwaltschaft haben.

#### *2.8.2.2. Personalqualität*

Gem. § 6 leg.cit. ist die Pflege durch geeignetes Personal zweckmäßig und hygienisch einwandfrei zu erbringen. Der Träger eines Pflegeheimes hat gem. § 7 leg.cit. dafür zu sorgen, dass jederzeit genügend geeignetes Personal für die Pflege und für den sonstigen Heimbetrieb zur Verfügung steht. Die Zahl und die Qualifikation des Personals hat sich an den zu erbringenden Leistungen und den damit verbundenen Anforderungen zu orientieren. Insbesondere ist auf die Anzahl der Heimbewohner, deren Pflegeeinstufung sowie die Gewährleistung einer angemessenen Pflege Bedacht zu nehmen.

Der Träger eines Pflegeheimes hat eine geeignete Person, die zur Ausübung des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege berechtigt ist, mit der Pflegeleitung zu betrauen. Den Mitarbeitern ist die erforderliche berufsbegleitende Fortbildung zu ermöglichen.

#### *2.8.2.3. Prozessqualität*

Die angemessene Pflege der Bewohner gem. § 6 leg.cit. zielt auf die Wahrung und Förderung der Selbständigkeit, Selbstbestimmung und Selbstverantwortung der Bewohner. Das soziale Umfeld der Bewohner ist zu berücksichtigen und nach Möglichkeit einzubeziehen. Das gilt auch für die übrigen in der Gemeinde angebotenen Pflegedienstleistungen. Der Träger eines Pflegeheimes hat die ärztliche Betreuung und Behandlung durch freie Arztwahl zu ermöglichen. Der Träger eines Pflegeheimes hat die Wünsche der Bewohner nach religiöser Betreuung oder persönlicher Begleitung zu unterstützen.

§ 8 leg.cit. zufolge hat der Träger eines Pflegeheimes für jeden Bewohner eine Pflegedokumentation (einschließlich Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht) zu führen, in der die Pflege betreffende Feststellungen sowie angeordnete, durchgeführte und geplante Maßnahmen aufgezeichnet werden.

Die in einem Pflegeheim tätigen Personen sind gem. § 9 leg.cit. zur Verschwiegenheit über alle ihnen ausschließlich aus dieser Tätigkeit bekannt gewordenen Tatsachen verpflichtet, an deren Geheimhaltung ein schutzwürdiges Interesse einer Person besteht, es sei denn, das G bestimmt etwas Anderes.

Der Träger eines Pflegeheimes darf sich gem. § 11 leg.cit. von einem Bewohner weder im Heimvertrag noch außerhalb desselben über das vereinbarte Leistungsentgelt hinaus Vermögensvorteile versprechen oder gewähren lassen. Dieses Verbot gilt auch für die in einem Pflegeheim tätigen Personen.

---

## 2.9. Wien

---

Soziale Dienste sind in Wien ausschließlich im WSHG<sup>121</sup> geregelt. Das WMG<sup>122</sup> kennt keine einschlägige Bestimmung.

---

### 2.9.1. Generelle Regelung

Soziale Dienste sind gem. § 22 WSHG Leistungen zur Befriedigung gleichartiger, regelmäßig auftretender, persönlicher, familiärer oder sozialer Bedürfnisse von Hilfesuchenden. Leistungen zur Befriedigung von Bedürfnissen in eingetragener Partnerschaft lebender und Hilfe suchender Personen sind in gleicher Weise umfasst.

Als soziale Dienste kommen in Betracht: 1. Hauskrankenpflege, 2. Familienhilfe, 3. Hilfe zur Weiterführung des Haushaltes, 4. allgemeine und spezielle Beratungsdienste, 5. Dienste zur Förderung geselliger Kontakte und zur Förderung der Teilnahme am kulturellen Leben, 6. Erholung für alte und behinderte Menschen, 7. Wohnheime.

Die Gewährung sozialer Dienste kann von einer zumutbaren Beitragsleistung des Hilfeempfängers und seiner unterhaltspflichtigen Angehörigen abhängig gemacht werden. Bezieht der Hilfeempfänger Pflegegeld, so ist zunächst dieses zur Beitragsleistung entsprechend heranzuziehen.

Angehörige Hilfebedürftiger dürfen nicht zu Beitragsleistungen herangezogen werden, es sei denn, der Hilfeempfänger oder sein Vertreter unterlassen es trotz Aufforderung durch den Sozialhilfeträger, Ansprüche auf Gewährung bzw. Erhöhung von Pflegegeld entsprechend geltend zu machen.

Die Vorsorge für die sozialen Dienste obliegt dem Sozialhilfeträger als Träger von Privatrechten. Auf die Leistungen besteht kein Rechtsanspruch.

Der 4. Abschnitt des WSHG listet zusätzlich zu § 22 ausgewählte Dienste. § 22 b WSHG führt Tageszentren als Einrichtungen für Personen mit Pflegebedarf, § 22 c leg.cit. betreute Wohngemeinschaften an.

---

<sup>121</sup> LGBl 38/1975 idF 29/2013.

<sup>122</sup> LGBl 02/2011 idF 29/2013.

Gem. § 23 leg.cit. unterliegen Häuser für Obdachlose (§ 14 leg.cit.), Tageszentren (§ 22b leg.cit.) und betreute Wohngemeinschaften (§ 22c leg.cit.) der behördlichen Aufsicht durch den Magistrat. Die Aufsicht ist dahingehend auszuüben, dass diese Einrichtungen nach Führung und Ausstattung den technischen, sicherheitstechnischen, organisatorischen, personellen und hygienischen Erfordernissen einer fachgerechten Sozialhilfe entsprechen. Die Aufsichtsbehörde hat diese Einrichtungen hinsichtlich obig bezeichneter Erfordernisse periodisch zu überprüfen und den Rechtsträgern der Einrichtungen die Behebung festgestellter Mängel unter Setzung einer angemessenen Frist aufzutragen. Die Rechtsträger dieser Einrichtungen sind verpflichtet, den Organen der Aufsichtsbehörde jederzeit Zutritt zur Liegenschaft und zu allen Räumlichkeiten zu gewähren, Kontrollen durchführen zu lassen und die für die Aufsicht erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Sie sind außerdem verpflichtet, den Organen der Aufsichtsbehörde Unterlagen vorzulegen, aus denen hervorgeht, dass den Erfordernissen der fachgerechten Sozialhilfe entsprochen wird. Sie haben Personaldaten zu übermitteln, aus denen die berufliche Qualifikation der in der Einrichtung tätigen Personen ersichtlich ist.

Der Betrieb einer Einrichtung ist von der Aufsichtsbehörde ganz oder teilweise zu untersagen, wenn schwerwiegende Mängel trotz eines Auftrages nicht behoben wurden oder eine das Leben oder die Gesundheit von BewohnerInnen der Einrichtung unmittelbar bedrohende Gefahr besteht, oder den Organen der Aufsichtsbehörde der Zutritt zur Einrichtung verwehrt wurde.

Zusätzlich zu den generellen Bestimmungen der §§ 22, 23 WSHG regeln die allgemeinen Förderrichtlinie des FSW<sup>123</sup> vom 1.6.2006<sup>124</sup> nicht nur den Modus der Subjekt-, Objekt- und Projektförderung. In allen drei Fördermodi werden auch grundlegende Qualitätsmerkmale (KlientInnen-bezogene Dokumentation, Leistungsdokumentation, Einhaltung aller anzuwendenden rechtlichen Bestimmungen, insbesondere des Steuerrechts, des Arbeits- und Sozialrechts, des Gewerberechts, der Vorschriften über geistiges Eigentum, des G gegen unlauteren Wettbewerb, des DatenschutzG, des Wr DatenschutzG sowie des Bundes-GleichbehandlungsG und des Wr GleichbehandlungsG, inhaltliches/fachliches Konzept, geeignete personelle Ausstattung, Behandlungs-/Betreuungs-/Heimvertrag) aufgelistet und deren Zuhaltung eingefordert. Näheres bestimmen die spezifischen Förderrichtlinie (siehe unten).

---

### 2.9.2. Stationäre Dienste

Es existiert kein weiteres Regulativ für stationäre soziale Dienste (Heime) im Rahmen des Wr SHG abgesehen von § 22 Abs 2 Ziff 7 leg.cit.

Allerdings erfolgt die Regelung stationärer Pflege und Betreuung in einer explizit für die Betreiber anerkannter Einrichtungen geltenden Förderrichtlinie für ambulante/extramurale

---

<sup>123</sup> Der FSW erfüllt dadurch auch seine Aufgaben als Träger der Sozialhilfe im Sinne des WSHG sowie als Träger der Behindertenhilfe im Sinne des WBHG idgF.

<sup>124</sup> [http://www.fsw.at/downloads/foerderwesen\\_erkennung/foerderrichtlinien/FRL\\_allgemein.pdf](http://www.fsw.at/downloads/foerderwesen_erkennung/foerderrichtlinien/FRL_allgemein.pdf)

Pflege/Betreuung des FSW<sup>125</sup>. Ziel dieser Förderrichtlinie ist die Pflege, Behandlung, Betreuung und Rehabilitation von Pflege- und Betreuungsbedürftigen zu ermöglichen bzw. zu verbessern sowie das Wohl der KlientInnen sowie deren erfolgreiche Beratung, Pflege, Behandlung bzw. Betreuung sicherzustellen. Eine angemessene Betreuung und im Bedarfsfall eine angemessene Pflege und Behandlung soll – unter Wahrung der Menschenwürde, Privatsphäre, Individualität, Selbstständigkeit und Selbstverantwortung der KlientInnen – gewährleistet sein.

Voraussetzung der Anerkennung einer Einrichtung ist der Nachweis eines inhaltlichen Konzeptes, einer geeigneten Personalausstattung und Infrastruktur, die finanzielle Leistungsfähigkeit sowie die Sicherung der Qualität. Es sind vom Betreiber fachliche Ansätze, Konzepte, Methoden und Modelle (Pflege- und Betreuungsmodelle) darzustellen, Schwerpunkte, Zielgruppen und Ausschlusskriterien zu definieren sowie ein Betreuungsschlüssel darzutun.

Die Tätigkeit der Einrichtung muss dokumentiert werden. Die entsprechende Pflege- und Betreuungsdokumentation muss in der Einrichtung vorliegen, jederzeit einsehbar sein und bei Bedarf in Form einer Kopie übermittelt werden.

Mit der Anerkennung verpflichtet sich der Betreiber der Einrichtung zur Durchführung von Maßnahmen des Qualitätsmanagements: z. B. Maßnahmen der Qualitätssicherung und -entwicklung (inkl. Konzepte zur Entwicklung und Implementierung solcher), Anerkennung von Qualitätsstandards und Richtlinien des FSW, sowie Fortbildung des Personals, Supervision, etc.

---

### 2.9.3. Wohn- und Pflegeheimgesetz

Das Wiener Wohn- und PflegeheimG<sup>126</sup> (WPPG) findet Anwendung auf Wohnheime für alte Menschen mit Betreuungsbedarf, Pflegeheime für Menschen mit Betreuungs- und Pflegebedarf sowie an Wohnheime angeschlossene Pflegestationen.<sup>127</sup> Ausdrückliches Ziel des WPPG ist es in § 3 leg.cit., eine „angemessene“ Betreuung und Pflege zu gewährleisten, wobei darunter die Wahrung der Menschenwürde, Privatsphäre, Individualität, Selbstständigkeit und Selbstverantwortung der Bewohner, der Schutz vor Beeinträchtigung der persönlichen, physischen, psychischen, sozialen und wirtschaftlichen Interessen und Bedürfnisse der Bewohner, die Sicherstellung der personellen und ausstattungsmäßigen Strukturen der Heime sowie die Berücksichtigung der spezifischen Anforderungen älterer Frauen und älterer Männer gemeint sind.

#### 2.9.3.1. Strukturqualität

---

<sup>125</sup> [http://www.fsw.at/downloads/foerderwesen\\_anerkennung/foerderrichtlinien/spezifisch/Specz\\_FRL\\_Pflege\\_stationaer.pdf](http://www.fsw.at/downloads/foerderwesen_anerkennung/foerderrichtlinien/spezifisch/Specz_FRL_Pflege_stationaer.pdf)

<sup>126</sup> LGBl 59/2006 idF 29/2013

<sup>127</sup> Es findet keine Anwendung auf die Pflege von Angehörigen im Familienkreis, Einrichtungen nach dem KAG, SHG, JWG und BHG (jeweils idGF).

Gem. § 16 leg.cit. haben die bauliche/technische Ausstattung sowie die Standortwahl individuellen gesundheitlichen und sozialen Interessen der Bewohner zu berücksichtigen, auf die Integration in die städtische Umwelt Bedacht zu nehmen und die Entwicklung familiärer Strukturen zu begünstigen. Der Heimträger hat dafür Sorge zu tragen, dass eine entsprechende Infrastruktur (Therapieräume, Räume für Rehabilitationsangebote, Sozialräume, Aufenthaltsräume und Räume für Dienstleistungen) vorhanden ist, dass Größe und Ausstattung der Zimmer jeweils geltenden Standards entsprechend.

Bei Aufnahme des Betriebes eines Heimes sind dem Magistrat vom Heimträger nicht nur Unterlagen über allgemeine (betriebs)wirtschaftliche Eckdaten (Eigentümerstruktur, Kapitalausstattung, Baubeschreibung etc.) bekanntzugeben, sondern auch Heimordnung, Personalkonzept, pflegerisches Konzept sowie ein medizinisches und therapeutisches Konzept. Legt der Heimträger die erforderlichen Unterlagen nicht vor, kann der Magistrat gem. § 22 Abs 5,6 leg.cit. die angezeigte Maßnahme nach fruchtlosem Ablauf einer vom Magistrat gesetzten angemessenen Frist auf hoheitlichem Wege untersagen. Untersagt der Magistrat nicht binnen drei Monaten ab Einlangen der Anzeige und der vollständigen Unterlagen die Aufnahme, so darf der Betrieb aufgenommen oder weitergeführt werden. Der Magistrat kann die angezeigte Maßnahme binnen drei Monaten ab Einlangen der Anzeige und der vollständigen Unterlagen unter Vorschreibung von Aufträgen im erforderlichen Ausmaß, die nach gesundheitlichen, organisatorischen, personellen, technischen oder sicherheitstechnischen Anforderungen unbedingt notwendig sind, zulassen.

Der Heimträger hat eine Betriebs- und Leistungsbeschreibung (§ 7 leg.cit.) - die etwa die Standards der Betreuung und Pflege sowie der medizinischen Betreuung, das pflegerische, medizinische, therapeutische, psychologische und psychotherapeutische Leistungsangebot beinhaltet oder auch Maßnahmen der Qualitätssicherung beinhaltet - aufzulegen, die auch der Fachaufsicht der Organe des Magistrats und des Sozialhilfeträgers (§ 34 WSHG) unterliegt. Er hat ferner eine Heimordnung aufzusetzen (§ 8 leg.cit.), die interne Organisationsabläufe, Befugnisse und Erreichbarkeiten zu beinhalten hat.

Auf Grundlage eines Notfallsprogramms ist in Abhängigkeit vom Betreuungsbedarf der Bewohner die medizinische Betreuung durch Ärzte sicherzustellen. Die Betreuung kann durch im Heim tätige Ärzte oder durch rasche Erreichbarkeit von Ärzten erfolgen (§ 12 leg.cit.).

Heime unterliegen gem. § 28 leg.cit. der behördlichen (Fach)Aufsicht. Aufsichtsbehörde ist der Magistrat, der die Einrichtung in Abständen von maximal einem Jahr amtswegig zu prüfen hat. Die Aufsicht ist dahingehend auszuüben, dass die Heime nach Führung und Ausstattung den gesundheitlichen, organisatorischen, personellen, technischen und sicherheitstechnischen Erfordernissen einer fachgerechten pflegerischen, medizinischen und therapeutischen Betreuung zu entsprechen haben. Den Organen des Magistrats ist zur Wahrnehmung der Aufsicht jederzeit Zutritt zu den Räumlichkeiten des Heimes zu gewähren. Der Heimträger hat eine Duldungspflicht, Kontrollen durchführen zu lassen, und

eine Auskunftspflicht (Pflegedokumentationen). Unabhängig von sonstigen rechtlichen Regelungen muss der Betrieb eines Heimes den Bestimmungen dieses G und den Bestimmungen der V gemäß § 30 leg.cit. entsprechen (siehe unten). Werden bei der Überprüfung eines Heimes Mängel festgestellt, hat der Magistrat dem Heimträger die Behebung der Mängel unter Setzung einer angemessenen Frist aufzutragen.

§§ 10 ff. der Durchführungsverordnung zum WWPG regelt neben der Größe von Einrichtungen auch deren räumliche Mindestausstattung für Therapie, Rehabilitation, soziale Aufgaben und Dienstleistungen, die exakte Größe der Wohneinheiten sowie deren Ausstattung (Barrierefreiheit). Gem. § 13 leg.cit. muss die Ausstattung der Wohneinheiten den angemessenen hygienischen, pflegerischen, technischen und sicherheitstechnischen Anforderungen entsprechen. Geregelt werden ferner die Dislozierung der Ein- und Ausgänge, Verkehrswege und Fluchtwege sowie Brandschutzaufgaben.

### *2.9.3.2. Personalqualität*

Gem. § 9 leg.cit. hat der Heimträger fachlich qualifiziertes und befugtes Personal in ausreichender Anzahl entsprechend der Struktur und dem Aufgabenbereich des Heimes zu beschäftigen. Die fachlichen Anforderungen an die im Heim tätigen Personen haben sich dabei an der Struktur und am Aufgabenbereich des Heimes, an den Bedürfnissen der Bewohner und am Erkenntnisstand der Wissenschaft zu orientieren. Hierzu ist ein Personalkonzept zu erstellen, welches jedenfalls die Organisation und Stellenbeschreibung der Direktion, des Pflegedienstes (Funktionen und Qualifikationen aller im Heim im Rahmen von Betreuung, Pflege und Therapie tätigen Personen) sowie Personalentwicklungsmaßnahmen (Art und Ausmaß der Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen) und berufsbegleitende Supervision zu umfassen hat.

Für die Heimleitung (Direktion) ist eine fachlich geeignete, betriebswirtschaftlich qualifizierte, über Kenntnisse der Organisation und Personalführung verfügende Person zu bestellen (§ 10 leg.cit.). Auch die Pflegedienstleitung hat eine Angehörige des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege zu sein, muss über hinreichende Kenntnisse in der Organisation und Personalführung verfügen (§ 11 leg.cit.). Der Heimträger hat zur Wahrung der Belange der Hygiene eine fachlich geeignete Person als Hygienefachkraft zu bestellen (§ 14 leg.cit.), welche Angehörige des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege zu sein und einen Hygieneplan zu erstellen hat, der Maßnahmen zur Erkennung, Verhütung und Bekämpfung von Infektionen vorsieht. Ferner ist ein Sicherheitsbeauftragter zu bestellen, der hinreichende Kenntnisse auf dem Gebiet der technischen Sicherheit und des Brandschutzes verfügt (§ 15 leg.cit.) und dem die Wartung/Überprüfung der medizinisch-technischen Geräte sowie der technischen Einrichtungen des Heimes obliegt. Der Heimträger hat schließlich einen zur selbstständigen Berufsausübung berechtigten Arzt als medizinischen Verantwortlichen zu bestellen (§ 13 leg.cit.).

Der Heimträger hat gem. § 20 leg.cit. sicherzustellen, dass die notwendige Fort- und Weiterbildung des Personals und eine berufsbegleitende Supervision des zur Betreuung und Pflege eingesetzten Personals gewährleistet ist.

Die auf Grundlage des § 30 leg.cit. erlassene Durchführungsverordnung zum WWPG<sup>128</sup> umfasst u.a. personelle Mindeststandards beim Betreuungs- und Pflegepersonal. Gem. 3 leg.cit. dürfen nur Angehörige des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege und Pflegehelfer eingesetzt werden. Zur Betreuung der Bewohner dürfen Betreuungspersonen (wie Heimhelfer) und Angehörige von Hilfsdiensten (wie Abteilungshelfer) eingesetzt werden. Alle übrigen Beschäftigten müssen typisierten Berufsbildern entsprechen. § 4 leg.cit. regelt im Detail das Verhältnis der Bewohnerinnen und Bewohner nach deren Betreuungs- und Pflegebedarf zur Anzahl des Betreuungs- und Pflegepersonals (Personalschlüssel). Gem. § 6 leg.cit. darf der Anteil der Angehörigen des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege 30% der Mindestpersonalausstattung (§ 4 leg.cit.) nicht unterschreiten. Der Anteil der Betreuungs- und Hilfspersonen wiederum darf 20% der Mindestpersonalausstattung (§ 4 leg.cit.) nicht übersteigen. Einschlägige Regeln betreffen das medizinische, therapeutische (Physiotherapeuten, Ergotherapeuten und Logopäden, Psychologen, Psychotherapeuten) Personal.

### *2.9.3.3. Prozessqualität*

Gem. § 4 leg.cit. genießen die Bewohner durchsetzbare Rechte, etwa das Recht auf eine fachgerechte und an aktuellen Standards ausgerichtete Betreuung und Pflege, freie Arzt- und Therapiewahl, adäquate Schmerzbehandlung und ärztliche Versorgung, funktionserhaltende, funktionsfördernde und reintegrierende Maßnahmen, bedarfsgerechte Ernährung, den allgemein üblichen Lebensverhältnissen entsprechende Ruhezeiten, Einsichtnahme in die Pflegedokumentation, Wahrung der Privat- und Intimsphäre oder das Recht auf Mitbestimmung (Abhaltung von Bewohnerversammlungen und Wahlen von Bewohnervertreter). Diese Rechte sind (in Heimen mit mehr als 50 BewohnerInnen) mittels einer Bewohnerservicestelle gem. § 5 leg.cit. sicherzustellen.

Dem Heimträger und den im Heim tätigen Personen ist es gem. § 27 leg.cit. untersagt, von einer Bewohnerin oder einem Bewohner über das im Heimvertrag vereinbarte Entgelt hinaus Vermögen(sbestandteile) für sich oder für Dritte anzunehmen.

Die Pflegedienstleitung hat gem. § 11 Abs 2 leg.cit. ein (fortlaufend anzupassendes) pflegerisches Konzept (Beschreibung der pflegerischen Versorgung) Pflegeleitbild, Pflegemodelle und -konzepte, Aufbau- und Ablauforganisation der Pflege) zu entwickeln. Der medizinische Verantwortliche hat gem. § 13 Abs 1 leg.cit. ein medizinisches und therapeutisches Konzept zu erstellen sowie regelmäßig durch geeignete Maßnahmen dafür zu sorgen, dass das medizinische und therapeutische Konzept eingehalten wird. Im therapeutischen Konzept gem. § 13 Abs 3 leg.cit. wiederum ist anzugeben, durch wen

---

<sup>128</sup> LGBl 12/2009 idF 74/2012.



(Person, Qualifikation) und wie (Erreichbarkeit) die therapeutische Versorgung durch Angehörige des gehobenen medizinisch-technischen Dienstes erfolgt.

Gem § 17 leg.cit. hat der Heimträger über jede Bewohnerin und jeden Bewohner eine vertrauliche und geschützte Pflegedokumentation zu führen, in welcher alle pflegerischen, medizinischen, therapeutischen und die zum Wohl der Bewohnerin oder des Bewohners erforderlichen Maßnahmen vom Heimträger oder vom pflegenden, medizinischen und therapeutischen Personal festzuhalten sind. Verpflichtend ist dabei anzugeben, wer die hauptverantwortlichen Pflegepersonen sind. Daneben sind Angaben über Anamnese, Diagnose und Therapie, den allgemeinen Gesundheitszustand, Ernährung und Mobilität, Pflegeziele und -Maßnahmen zu vermerken. Gesondert sind Eintragungen über allfällige Freiheitsbeschränkungen nach § 6 HeimaufenthaltsG<sup>129</sup> vorzunehmen.

Der Heimträger und die in einem Heim tätigen Personen sind gem. § 25 leg.cit. zur Verschwiegenheit über alle ihnen anvertrauten oder bekannt gewordenen Tatsachen verpflichtet, es sei denn dass gesetzliche Vorschriften eine Auskunftspflicht vorsehen.

#### *2.9.3.4. Qualitätssicherung*

Der Heimträger hat gem. § 18 leg.cit. im Rahmen der Organisation Maßnahmen der Qualitätsarbeit (gemeint: Qualitätssicherung) vorzusehen, welche die Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität umfassen. Diese Maßnahmen sind so zu gestalten, dass sie den wissenschaftlich anerkannten Maßstäben der Qualitätsarbeit entsprechen und regelmäßige, vergleichende Prüfungen der Leistungsqualität ermöglichen. In diesem Zusammenhang hat der jährliche Statistikbericht (§ 19 Abs 5 leg.cit.) einen Teilbericht über die gesetzten Maßnahmen in der Qualitätsarbeit zu umfassen.

Gem. § 30 leg.cit. hat die LReg durch V personelle und baulich-technische Mindeststandards für Heime festzulegen.

---

#### 2.9.4. Mobile und ambulante Dienste

Es existiert kein gesondertes Regulativ für mobile/ambulante soziale Dienste im Rahmen des WSHG.

Indes ist die mobile/ambulante Pflege und Betreuung in einer explizit für die Betreiber anerkannter Einrichtungen geltenden Förderrichtlinie für ambulante/extramurale Pflege/Betreuung des FSW<sup>130</sup> vom 1.6.2001 geregelt. Ziel der Förderrichtlinie ist die Ermöglichung/Verbesserung der Pflege, Behandlung, Betreuung, Rehabilitation, Prävention und Gesundheitsförderung von Pflege- und Betreuungsbedürftigen durch Beratung, Pflege und Betreuung. Die Qualität der Dienstleistung ist als professionelle, flexibel-unterstützende, fördernde und individuell abgestimmte beschrieben. Als Leistungen kommen insbesondere Heimhilfe, Hauskrankenpflege, Essen auf Rädern,

---

<sup>129</sup> BGBl 11/2004 idgF.

<sup>130</sup> <http://www.fsw.at/foerderwesen/foerderrichtlinien.html#allgemeine>

Reinigungsdienst, Wäscheservice, Besuchs-/Begleitdienst sowie der Besuch von Tageszentren in Betracht. Einrichtungen müssen anerkannt sein, also den allgemeinen und spezifischen Förderrichtlinie des FSW entsprechen.

Voraussetzung der Anerkennung einer Einrichtung ist der Nachweis eines inhaltlichen Konzeptes, einer geeigneten Personalausstattung und Infrastruktur, die finanzielle Leistungsfähigkeit sowie die Sicherung der Qualität. Inhaltlich sind fachliche Modelle, Konzepte und Methoden nachzuweisen, heruntergebrochen auf einzelne Zielgruppen und Leistungsbeschreibungen. Darzustellen ist, welcher Personenkreis betreut bzw. gepflegt wird, welche Spezialisierungen bzw. Schwerpunkte gesetzt werden; und welche Ausschlusskriterien angewendet werden. Es gesonderter Personalplan samt Qualifikation aller MitarbeiterInnen ist beizubringen. Auch der Nachweis der Zuhaltung relevanter Kollektivverträge oder Mindestlohntarife bzw. gültiger Betriebsvereinbarungen ist zu erbringen.

Die Tätigkeit der Einrichtung muss dokumentiert werden. Die von der Einrichtung geführte Pflege- und Betreuungsdokumentation liegt dabei teilweise bei dem/der Klienten/Klientin auf und wird teilweise in der Organisation archiviert. Es sind neben regelmäßigen Berichten bzw. Meldungen der Dienste (EDV- File) an den FSW auch in sog. „Akutsituationen“ und bei Änderungen von Art und Umfang der Leistungen entsprechende Dokumentationen an den FSW zu übermitteln.

Mit der Anerkennung verpflichtet sich der Betreiber der Einrichtung wie im stationären Bereich zur Durchführung von Maßnahmen des Qualitätsmanagements: z. B. Maßnahmen der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung (inkl. Konzepte zur Entwicklung und Implementierung solcher), Anerkennung von Qualitätsstandards und Richtlinien des FSW, sowie Fortbildung des Personals, Supervision, etc.

---

#### 2.9.5. Unterstützung wohnungs- und obdachloser Menschen

Über die Bestimmung der §§ 14, 23 WSHG hinaus regeln (a) die spezifische Förderrichtlinie des FSW für die Unterstützung obdach- bzw. wohnungsloser Menschen vom 1.8.2014<sup>131</sup> sowie (b) die (systematisch davon wenig zweckmäßig unterschiedene) spezifische Förderrichtlinie des FSW für den Betrieb von Einrichtungen und für Projekte in der Wohnungslosenhilfe vom 1. August 2014<sup>132</sup> die Zurverfügungstellung von Schlaf- und Wohnplätzen mit einem vielfältigen, bedarfsorientierten und individuellen Angebot zur Deckung des Wohnbedarfs sowie Angebote für den Tagesaufenthalt unter Bedachtnahme auf den Lebensbedarf obdach- bzw. wohnungsloser Menschen.

Die spezifische Förderrichtlinie des FSW für die Unterstützung obdach- bzw. wohnungsloser Menschen zielt auf die umfassende Unterstützung obdach- bzw.

---

<sup>131</sup> [http://www.fsw.at/downloads/foerderwesen\\_erkennung/foerderrichtlinien/spezifisch/Spec\\_FRL\\_Unterstuetzung\\_obdach\\_bzw\\_wohnungsloser\\_Menschen.pdf](http://www.fsw.at/downloads/foerderwesen_erkennung/foerderrichtlinien/spezifisch/Spec_FRL_Unterstuetzung_obdach_bzw_wohnungsloser_Menschen.pdf)

<sup>132</sup> [http://www.fsw.at/downloads/foerderwesen\\_erkennung/foerderrichtlinien/spezifisch/Spec\\_FRL\\_Betrieb\\_von\\_Einrichtungen\\_und\\_Projekte\\_der\\_Wohnungslosenhilfe.pdf](http://www.fsw.at/downloads/foerderwesen_erkennung/foerderrichtlinien/spezifisch/Spec_FRL_Betrieb_von_Einrichtungen_und_Projekte_der_Wohnungslosenhilfe.pdf)

wohnungsloser Menschen sowie die Sicherstellung von Schlaf- und Wohnplätzen mit einem vielfältigen, bedarfsorientierten und individuellen Angebot. Die spezifische Förderrichtlinie des FSW für den Betrieb von Einrichtungen und für Projekte in der Wohnungslosenhilfe wiederum zielt auf die Ermöglichung des Betriebs der geförderten Einrichtung bzw. die Ausführung der geförderten Projekte. Schlaf- und Wohnplätze sowie Angebote für den Tagesaufenthalt sollen damit sichergestellt werden.

(ad a): Die spezifische Förderrichtlinie des FSW für die Unterstützung obdach- bzw. wohnungsloser Menschen postuliert die fachliche Qualifikation/Qualifizierung der bei den sozialen Diensten Beschäftigten sowie die Bedarfsdeckung durch diese Dienste. Der Dokumentation, Evaluation sowie der Qualitätssicherung kommt dabei entscheidende Bedeutung zu. Sie gilt für Wohnungs- und Obdachlose ebenso wie für BetreiberInnen von anerkannten Einrichtungen. Die Anerkennung einer Einrichtung ist davon abhängig, dass der Träger der Einrichtung folgendes nachweist: 1. fachlich-theoretische Grundannahmen, Ansätze, Konzepte, Modelle, Methoden und Ziele der Dienstleistung, 2. Zielgruppen samt Ausschlusskriterien vor allem unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Lebensrealitäten von Frauen und Männern, 3. Verfügbarkeit der angebotenen Leistungen in örtlicher und quantitativer Hinsicht, 4. Betreuungsschlüssel, 5. Betreuungsvereinbarung, 6. Vernetzung innerhalb der Wiener Wohnungslosenhilfe, 7. Hausordnung, 8. bauliche, räumliche, technische Ausstattung, 9. Personalplan, Dienstplan und Qualifikation der MitarbeiterInnen sowie Stellen- und Funktionsbeschreibungen, 10. Darstellung von Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Betriebes im Krisenfall sowie 11. relevante Kollektivverträge oder Mindestlohntarife bzw. gültige Betriebsvereinbarungen. Mit der Anerkennung verpflichtet sich die Betreiberin/der Betreiber der „anerkannten Einrichtung“ zur Durchführung von Maßnahmen des Qualitätsmanagements (Maßnahmen der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung, Konzeptentwicklung, Fortbildung des Personals, Supervision) sowie zur Mitwirkung an Maßnahmen zur Beobachtung und Beurteilung der anerkannten Leistungsqualität.

(ad b): Demgegenüber unterstreicht die spezifische Förderrichtlinie des FSW für den Betrieb von Einrichtungen und für Projekte in der Wohnungslosenhilfe den Netzwerkcharakter der Wohnungslosenhilfe. Die Einrichtungen haben zu erläutern, wie ihre Einbindung in das Gesamtsystem der Wiener Wohnungslosenhilfe beschaffen ist bzw. mit welchen Einrichtungen eine Zusammenarbeit erfolgt. Die Unterstützung Wohnungsloser muss fachlich qualifiziert erfolgen und muss dem Bedarf gerecht werden. Der für den Betrieb von Einrichtungen bzw. für Projekte erforderliche Mitteleinsatz soll so weit wie möglich optimiert werden. Der Dokumentation, Evaluation sowie der Qualitätssicherung kommt dabei eine entscheidende Bedeutung zu.

Auch hier ist seitens der Betreiber Voraussetzung einer Förderung der Einrichtung der Nachweis eines inhaltlichen Konzeptes, einer geeigneten Personalausstattung und Infrastruktur, die finanzielle Leistungsfähigkeit sowie die Sicherung der Qualität. Personalplan, Dienstplan und Qualifikation der MitarbeiterInnen sowie Stellen- und Funktionsbeschreibungen sind für eine Förderung Voraussetzung. Auch der Nachweis der

Zuhaltung relevanter Kollektivverträge oder Mindestlohntarife bzw. gültiger Betriebsvereinbarungen ist zu erbringen.

Inhaltlich sind fachliche Modelle, Konzepte, Ziele und Methoden nachzuweisen, heruntergebrochen auf einzelne Zielgruppen und Leistungsbeschreibungen. Das Leistungsangebot soll dabei den aus Zielen und Zielgruppen abgeleiteten Erfordernissen unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Lebensrealitäten von Frauen und Männern entsprechen und sowohl qualitativ als auch quantitativ dargestellt werden. Die Verfügbarkeit der angebotenen Leistungen in örtlicher und quantitativer Hinsicht ist nachzuweisen. Der Betreuungsschlüssel ist offen zu legen. Neben einer Hausordnung sind räumliche und technische Anforderungen zu erfüllen. Der laufende Betrieb der Einrichtung sowie der Projektverlauf sind zu dokumentieren.

Die Fördernehmerin/der Fördernehmer verpflichtet sich zur Durchführung von Maßnahmen des Qualitätsmanagements (Maßnahmen der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung, zur Konzeptentwicklung, Fortbildung des Personals, Supervision) und Duldung von sowie Mitwirkung an Maßnahmen des FSW, die der Beobachtung und Beurteilung der Leistungsqualität dienen.

---

## **2.10. Synopse Sozialhilfe / Mindestsicherung**

---

Die Synopse zeigt, dass abgesehen von der unterschiedlichen Systematik (Sozialhilfe/ Mindestsicherung) und Terminologie einer sowohl expliziten wie auch impliziten Verankerung von Qualitätskriterien bei Marktzulassung und Erbringung sozialer Dienstleistungen gänzlich unterschiedliche Qualitäts- und Verrechtlichungskonzepte in Gebrauch sind. Dies hat damit zu tun, dass die Bundesländer über eine unterschiedliche Architektur des Landes-Sozialrechts mit zudem unterschiedlichen Terminologien und Dienstleistungskonzepten verfügen, weshalb auch eine Verschränkung zwischen SHG und MSG nicht durchgängig gegeben ist. Die Sbg Rechtslage etwa regelt im Verhältnis zwischen § 22 Sbg SHG und § 18 Sbg MSG (Beratung und Betreuung) teils komplementär, teils ident, dass zur Befriedigung gleichartiger, regelmäßig auftretender persönlicher, familiärer oder sozialer Bedürfnisse von Hilfesuchenden unter Bedachtnahme auf die regionalen Bedürfnisse und nach Maßgabe der zur Verfügung stehenden Mittel Beratungs- und Betreuungsdienste zur Vermeidung und Überwindung von sozialen Notlagen und zur nachhaltigen sozialen Stabilisierung erbracht werden können. Im Mindestsicherungskontext liegt das Ziel der Beratung und Betreuung ausdrücklich in der Aktivierung des Selbsthilfepotenzials der Hilfesuchenden und die Verringerung oder Vermeidung der Abhängigkeit von Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung, richtet sich also an arbeitsfähige Personen.

---

### 2.10.1. Allgemeines

Grundsätzlich lässt sich zwischen mobilen/ambulanten und stationären sozialen Diensten in Sozialhilfe/Mindestsicherung unterscheiden. Während mobile und ambulante soziale

Dienste im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung geregelt werden, auf diese Leistung also kein Rechtsanspruch eingeräumt wird, findet die Regelung stationärer Dienste im Bereich der Hoheitsverwaltung statt. Dem korrespondiert zugleich ein (bedingter) Rechtsanspruch auf stationäre Unterbringung.

Die Unterschiede im Ländervergleich sind erheblich: Bgld und Oö etwa regeln die Qualität und Qualitätssicherung sozialer Dienste minutiös, Ktn nur prozedural als Koordination über die Sozialsprengel, Sbg in erster Linie durch betriebswirtschaftliche Vorgaben.

#### *2.10.1.1. Arten von Diensten*

Als Maßnahmen mobiler und sozialer Dienste kommen insbesondere Hauskrankenpflege, Hilfen zur Weiterführung des Haushalts, allgemeine und spezielle Beratungsdienste, Kurzzeitpflegemaßnahmen, Erholungsangebote für Familien, Dienste zur Förderung gesellschaftlicher und kultureller Teilhabe für ältere Menschen, Maßnahmen zur Schulung und sonstigen Unterstützung von Personen aus dem sozialen Umfeld der Hilfe suchenden Person, die an deren Betreuung mitwirken oder mitwirken wollen (Pflegepersonen) sowie Dienste zur Begleitung Sterbender und ihrer Angehörigen in Betracht (zB § 22 Sbg SHG). Hierbei genießen ausgewählte soziale Dienste eine Institutionengarantie (Frauenhäuser, Einrichtungen der Obdachlosenhilfe; zB § 36 Bgld SHG).

#### *2.10.1.2. Allgemeine Qualitätsbestimmung von sozialen Diensten*

Die Qualität sozialer Dienste ist im SHG gemeinhin dadurch geregelt, dass der Träger der Sozialhilfe in „fachgerechter“ Weise (zB § 3 Nö SHG) unter Bedachtnahme auf die regionalen Bedürfnisse, die Bevölkerungsstruktur sowie die anerkannten wissenschaftlichen Erkenntnisse der einschlägigen Fachgebiete für die sozialen Dienste in einem wirtschaftlich vertretbaren Ausmaß vorzusorgen hat.

Indirekte Bedeutung für die Frage der Qualität sozialer Dienste der Sozialhilfe hat die Sozialplanung, da bei der Sozialplanung die Ergebnisse der Forschung in den Fachbereichen, welche die Sozialhilfe berühren (ergo: auch die sozialen Dienste), zu berücksichtigen.

#### *2.10.1.3. Personalqualität in sozialen Diensten*

Die mit der Erbringung von sozialen Diensten betrauten Personen müssen für diese Aufgaben persönlich geeignet und fachlich ausgebildet sein. Die im Sozialbereich tätigen (freien) Träger (oder/sowie das Land) haben für die notwendige Fortbildung ihres Fachpersonals zu sorgen und erforderlichenfalls Supervision zu ermöglichen (zB § 4 Oö SHG). Auch ehrenamtliche Helfer dürfen bei der Leistung der Sozialhilfe nur dann mitwirken, wenn sie sich nach ihrer Persönlichkeit dazu eignen und die erforderliche fachliche Betreuung der hilfebedürftigen Person gesichert ist (zB § 5 Nö SHG).

#### *2.10.1.4. Qualitätssicherung*

Die Bestimmung der Qualität und Qualitätssicherung erfolgt auf unterschiedliche Weise. Regelmäßig wird, sofern die Qualität sozialer Dienste überhaupt thematisiert wird, zwischen Qualität und Qualitätssicherung als Regelkreis (Dokumentation, Berichtspflichten, Benchmarking) unterschieden. Einzelne Bundesländer wie das Bgld kennen keine Bestimmungen zur Qualität/Qualitätssicherung in mobilen/ambulanten Diensten, andere wie etwa Ktn weisen die Aufgabe der Qualitätssicherung den Sozial- und Gesundheitssprengeln zu. § 60 Oö SHG zB verweist die Agenda der Qualitätssicherung sozialer Dienste auf die entsprechenden Vereinbarungen des öffentlichen Trägers mit den Leistungserbringern. Jegliche Vereinbarung nach § 59 Abs 3 leg.cit. muss den Zielen und Grundsätzen sozialer Hilfe und deren fachlicher Ausrichtung (§ 4 leg.cit.) entsprechen sowie den Zielen der Sozialplanung Rechnung tragen. Im Einzelnen müssen Vereinbarungen nach § 59 Abs 3 leg.cit. zumindest Regelungen über folgenden Aspekte enthalten: Gegenstand, Art und Umfang der zu erbringenden Leistungen; dabei einzuhaltende Leistungsstandards, Qualifikation des vom Leistungserbringer eingesetzten Personals sowie die erforderlichen Vorkehrungen für Fortbildung und Supervision; Entgelt; Pflichten des Leistungserbringers zur Mitwirkung an den erforderlichen Koordinierungsmaßnahmen, insbesondere im Rahmen eines Sozialsprengels und einer Fachkonferenz; Vorkehrungen zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der zu erbringenden Leistungen; Dokumentations- und Berichtswesen sowie geeignete Evaluierungs- und Controllingmaßnahmen; Informationssysteme zugunsten Hilfesuchender Personen, die eine Leistung in Anspruch nehmen wollen.

#### *2.10.1.5. Allgemeines zu den Arten der Qualität*

Gemeinhin wird in den Regelungen sozialer Dienst der Sozialhilfe und Bedarfsorientierten Mindestsicherung zwischen Struktur-, Personal-, Prozess und Ergebnisqualität unterschieden, wobei Vorgaben zur Ergebnisqualität vielgestaltig nicht gesondert ausgewiesen sind sondern als Teil der Prozessqualität rubriziert werden.

Kriterien der **Strukturqualität** beziehen sich bauliche, räumliche) und sachliche (Konzepte, Methoden) Qualitätsmerkmale, aber auch auf infrastrukturelle und zeitliche Komponenten/Aspekte der Sozialdienstleistung:

- Bauliche Merkmale beziehen sich etwa auf die Ausstattung der Räume, Dienstzimmer, Sanitärräumlichkeiten, Ausstattungsmerkmale
- Sachliche Merkmale beziehen sich auf Kommunikationsstrukturen des Unternehmens, Erreichbarkeit/Niedrigschwelligkeit/Chancengleichheit beim Zugang zur Leistung, Öffnungszeiten/Dienstplangestaltung, Mechanismen/Strukturen interner Qualitätskontrolle, Zeit und Ressourcen für Teambesprechungen/Fallkonferenzen, Sachausstattung, die Qualität der Hilfepläne, Dokumentation und Berichtswesen, die Rechtssicherheit des Vertragsverhältnisses zwischen Leistungserbringer und KlientIn, die Vernetzung zwischen Qualitätssicherung in sozialen Diensten und der öffentlichen Sozialplanung. Die Qualität von Diensten liegt ferner in der Bedachtnahme auf regionale Bedürfnisse sowie die Bevölkerungsstruktur.

Kriterien der **Personalqualität** umfassen gemeinhin die Qualifikationsanforderungen an objektiv beschriebene Stellen und Funktionen, vor allem im stationären Bereich

(Professionalität; Professionalisierung). Diesbezüglich ist wiederkehrend von „fachgerechter“ Hilfe oder „wissenschaftlichen Erkenntnissen der einschlägigen Fachgebiete“ die Rede, einem unbestimmten Rechtsbegriff und einer dynamischen Verweisung, die auf den sich wandelnden Stand der sozialarbeiterischen und sozialpädagogischen, aber auch pflegerischen und betreuerischen Arbeit bzw. Profession verweist. Personelle Merkmale beziehen sich dementsprechend auf die

- persönliche Eignung
- formalisierte Stellen- und Tätigkeitsbeschreibungen
- formale Qualifikation des Personals
- Beschäftigungsbedingungen (Entlohnung, Aus- und Fortbildung, Supervision) und einen ausgewogenen Personaleinsatz.

Kriterien der **Prozessqualität** beziehen sich auf die

- adressatenbezogen-adäquate Informationspolitik des Leistungserbringers,
- Planung der Intervention (Anamnese, Diagnose, Planung, Durchführung und Evaluation), die Verfügbarkeit von Betreuungsplänen sowie die Entwicklung von (rollierenden) Hilfeplänen als Grundlage des Case-Management,
- Sicherstellung partizipativer Strukturen (Wahlrecht, aktive Einbindung der KlientInnen),
- fachliche Fundierung von Konzepten und Methoden (Selbstbestimmung, Mitbestimmung, Aktivierung),
- Kontinuität der Betreuung/Pflege, Verschwiegenheit und Datenschutz, die Nutzung von Teambesprechungen, die Organisation von Fallübergaben.

Kriterien der **Ergebnisqualität** schließlich beziehen sich auf das Resultat der Interaktion zwischen Leistungserbringer und Leistungsnutzerin (Beeinflussung der gesundheitsbezogenen Lebensqualität; subjektive Zufriedenheit der Leistungsnutzerinnen; Auswertung der Pflegepläne).

## 2.10.2. Mobile und ambulante soziale Dienste

Qualität in mobilen und sozialen Diensten wird durch G, V oder RL geregelt. RL lassen sich einerseits als Selbstbindungsnormen der öffentlichen Hand verstehen, die darüber ihre im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung erbrachten Dienstleistungen genauer festlegt, oder als Bestandteile eines zivilrechtlichen Vereinbarung zwischen der öffentlichen Hand als Auftraggeber und Financier (je nach Finanzierungsmodell entweder im Rahmen der Objekt- oder der Subjektförderung) und den sozialwirtschaftlichen Unternehmen, welche soziale Dienstleistungen erbringen, verstehen. Gleichwohl verweisen RL wie jene des Bgld dynamisch auf berufsrechtliche Vorschriften wie jene des Sozialbetreuungsberuferechts.

Wenngleich die Unterschiede zwischen den Bundesländern erheblich sind so lässt sich doch (auf kumulative Weise) ein Kern der Qualitätsbestimmung von mobilen und sozialen Diensten iSe „benchmark“ bzw. „good governance“ ausmachen, wobei rechtstechnisch drei Ebenen - G, V, RL - genutzt werden. Die Bgld Rechtslage differenziert im Bgld SHG

sowie im Burgenländischen Altenwohn- und PflegeheimG ausdrücklich zwischen mehreren Ebenen der Qualität sozialer Dienste. Die Ktn Rechtslage kennt keine gesonderten Vorschriften zur Regelung der Qualität in mobilen und ambulanten sozialen Diensten. Die Qualitätssicherung obliegt hier den Ktn Sozial- und Gesundheitssprengeln (§§ 36 ff KMSG), welche auf prozedurale Weise Qualitätsaspekte im Rahmen ihrer koordinativen Tätigkeit zu berücksichtigen haben. Nö kennt keine (publizierten) generellen Richtlinien für die Erbringung und Qualitätssicherung sozialer Dienste, verfügt aber über Richtlinien zu ausgewählten sozialen Diensten wie der Hospizpflege oder der 24-h-Betreuung. Als funktionales Äquivalent einer RL könnte man allenfalls die auf der Homepage des Amtes der Nö LReg aufgeführten Eigenschaften sozialer Dienste interpretieren.<sup>133</sup> Oö regelt die Qualität professioneller sozialer Dienste (heruntergebrochen auf einzelne Sozialdienstleistungen wie Hauskrankenpflege und mobile Betreuung) in multiprofessionellen Teams (Angehörige des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege, Altenfachbetreuer/Altenfachbetreuerinnen, Heimhelfer/Heimhelferinnen) mithilfe von Richtlinien zur Förderung professioneller sozialer Dienste, deren Ziel die Aktivierung der Betroffenen ist. In Sbg sind soziale Dienste einerseits in § 22 Sbg SHG und § 18 Sbg MSG und eine V zu sozialen Diensten geregelt. Der Sozialrechtsgesetzgeber beschränkt sich hier darauf, dass soziale Dienste nach „fachlichen Standards“ erbracht werden sollen, ohne dies näher zu beschreiben. Dienste sollen unter Berücksichtigung folgender Grundsätze erbracht werden: 1. Achtung der Menschenwürde, 2. Heranziehung und Förderung der individuellen Fähigkeiten, 3. Berücksichtigung der besonderen Lebenssituation und Nutzung der persönlichen Ressourcen. Auch in der Stmk sind es wie in Ktn die Sozialsprengel, denen gem. §§ 19, 20 Stmk SHG die Aufgabe zukommt, Leistungen sowie Leistungsträger zu vernetzen und deren Qualität („qualitativ hochwertig“) sicherzustellen. In Trl kopiert § 44 TMSG die für stationäre Dienstleistungen geltenden Qualitätsanforderungen auf die mobilen und ambulanten Dienste. In VlbG spricht § 18 VlbG SHG von der Fachgerechtigkeit der Leistung, die sich entsprechend der MindersicherungsV auch auf soziale Dienste bezieht. In W definiert der 4. Abschnitt des WSHG (§ 23 leg.cit.) technische, sicherheitstechnische, organisatorische, personelle und hygienische Erfordernisse einer fachgerechten Sozialhilfe in Häusern für Obdachlose, beinhaltet ansonsten aber keine Vorgaben.

Eine Synopse der Elemente und Kriterien der jeweiligen Qualitätsdimensionen zeigt Folgendes:

#### *2.10.2.1. Strukturqualität*

Strukturqualität wird als ein Komposit aus mehreren Elementen beschrieben. Hierzu zählen:

- Eignungsnachweise des Trägers, der die Leistung erbringt
- die infrastrukturelle (örtlich/räumliche) Eignung

---

<sup>133</sup> [http://www.noel.gv.at/Gesundheit/Pflege/Soziale-Betreuungsdienste-/Betreuungsdienste\\_Sozmed\\_Betreuungsdienste.html](http://www.noel.gv.at/Gesundheit/Pflege/Soziale-Betreuungsdienste-/Betreuungsdienste_Sozmed_Betreuungsdienste.html)



- bauliche, räumliche, technische Ausstattungsmerkmale
- eine flächendeckende Versorgung
- die Kontinuität der Versorgung
- fachlich-theoretische Grundannahmen, Ansätze, Konzepte, Modelle, Methoden und Ziele der Dienstleistung sowie fortlaufende Konzeptentwicklung
- ein inhaltliches Raum-, Funktions- und Personalkonzept bzw. geeignete Management-`tools`
- Personalplan, Dienstplan und den Nachweis der Qualifikation der MitarbeiterInnen sowie Stellen- und Funktionsbeschreibungen
- die Vernetzung mit bestehenden Hilfesystemen
- die adressatenbezogen unterschiedlich ausformulierte formale und transparente Beschreibung der Aufbau- und Ablauforganisation der Sozialdienstleistung durch Informationsblätter, Handbücher, Projektbeschreibungen und/oder Produktbeschreibungen
- die Transparenz von Zielen und Zielgruppen samt Ausschlusskriterien vor allem unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Lebensrealitäten von jeweiligen Teilzielgruppen (etwa: Frauen und Männern)
- der niedrigschwellige Zugang zur Leistung und eine adäquate Information darüber
- die Leistbarkeit der Dienstleistung
- das Vorliegen einer Hausordnung/eines Verhaltenscodex
- die problemadäquate Aufbauorganisation und Erreichbarkeit/Erlangbarkeit der Dienstleistung
- die Gewährleistung der Versorgungssicherheit
- Fachlichkeit
- ein dem zu bearbeitenden Problem angemessener Personalschlüssel (eingehaltene Betreuungsschlüssel) und im Zusammenhang damit eine geeignete personelle Ausstattung ( > Personalqualität)
- das Vorliegen eines Behandlungs-/Betreuungsvertrags (Betreuungsvereinbarung)
- die Vorhaltung von Qualitätssicherungsmaßnahmen bzw. Qualitätsmanagement (Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung)
- Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Betriebes im Krisenfall
- Barrierefreiheit
- Nichtdiskriminierung/Antidiskriminierung
- die Einhaltung aller anzuwendenden rechtlichen Bestimmungen, insbesondere des Steuerrechts, des Arbeits- und Sozialrechts, des Gewerberechts, der Vorschriften über geistiges Eigentum, der Vorschriften gegen unlauteren Wettbewerb, des Datenschutzrechts sowie des Gleichbehandlungsrechts.
- Vorkehrungen zur Mitwirkung an Maßnahmen zur Beobachtung und Beurteilung der vom öffentlichen Träger anerkannten Leistungsqualität

#### *2.10.2.2. Personalqualität*

Personalqualität wird als Ergebnis eines Zusammenspiels von Qualifikation, Arbeitsbedingung, Entgelt und Mobilität (Bildung) der in sozialwirtschaftlichen Unternehmen Beschäftigten verstanden. Hierzu zählen:

- ein formalisierter Qualifikationsnachweis der MitarbeiterInnen entsprechend den Vorgaben (Qualifikationsanforderungen) der öffentlichen Hand
- eine ausgewogene Personalstruktur/fachliche Zusammensetzung der Belegschaft
- ein (hoher) Anteil sozialversicherungspflichtig Beschäftigter
- ein (geringer) Anteil atypisch Beschäftigter
- dokumentierte Fort-, Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- faktisch stattfindende Supervision während der Dienstzeit auf Kosten des Dienstgebers
- Zeit/Raum für (interdisziplinäre) Teambesprechungen
- Multiprofessionalität der Teams (Angehörige des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege, Altenfachbetreuer/Altenfachbetreuerinnen, Heimhelfer/Heimhelferinnen)
- angemessene Personalausstattung (Nachtdienste)
- Tarifäre/kollektivvertragliche Entlohnungsbedingungen
- Gültige Betriebsvereinbarungen

#### *2.10.2.3. Prozessqualität*

Die Prozessqualität bezieht sich im Kontext der betrieblichen Ablauforganisation auf die konkrete Tätigkeit der Beratung, Betreuung, Pflege (Versorgung) und Unterbringung. Gegenständlich sind hier folgende Qualitätskriterien:

- die Fachlichkeit der Intervention
- Wertschätzender Umgang (Wertschätzung des Alters)
- Anamnese und Diagnose
- Planung der Maßnahmen (Pflegeplanung)
- Koordination von Maßnahmen (im Sozialsprengel)
- Vernetzung von Dienstleistungen (Beratung, Betreuung)
- Case Management der Sozialdienstleistung
- Interdisziplinarität von Teambesprechungen (Fallkonferenzen)
- Individualisierung der Hilfe
- Empowerment/Förderung der Selbsthilfefähigkeit
- Selbstbestimmung der KlientInnen und Wahlrechte
- Verschwiegenheit der Dienstleister
- Durchführung und Evaluation
- Einhaltung von datenschutzrechtlichen Bestimmungen
- eine effektive Dokumentation/Leistungsdokumentation
- Kontinuierliche Versorgung der hilfebedürftigen Personen
- Umsetzung von Vorgaben zur Kontrolle dieser Leistungsstandards
- angewendete adäquate Verfahren der Qualitätssicherung
- geeignete Evaluierungs- und Controllingmaßnahmen.

#### *2.10.2.4. Ergebnisqualität*

Die Ergebnisqualität schließlich bezieht sich auf das Resultat der Interaktion zwischen Leistungserbringer und Leistungsnutzerin (Beeinflussung der gesundheitsbezogenen Lebensqualität; subjektive Zufriedenheit der Leistungsnutzerinnen). Sie kann erfasst werden über

- Soll/Ist-Vergleiche der Hilfeplanung und erbrachte Leistungen
- Ziele (rollierende Ziele) und Zielerreichung
- Messung der NutzerInnenzufriedenheit/KlientInnenzufriedenheit
- Feedback-Verfahren bei freien Wohlfahrtsträgern
- Evaluation der Sozialdienstleistung durch das sozialwirtschaftliche Unternehmen.

### 2.10.3. Stationäre Dienste

Die Bundesländer regeln die Qualität stationärer sozialer Dienste an einer komplexen Schnittstelle zwischen Hoheitsverwaltung und Privatwirtschaftsverwaltung, Sozialhilferechte und Pflegeheimrecht einschließlich des Heimaufenthaltsrechts. Ungeachtet kleinerer Unterschiede bedürfen stationäre Einrichtungen generell sowohl hinsichtlich ihrer Errichtung als auch hinsichtlich ihrer Betriebsaufnahme eines Rechtsaktes der öffentlichen Hand, und zwar entweder in Form eines bewilligenden Bescheides oder in Form der Nichtuntersagung.

In grundsätzlicher Weise ist die Qualität stationärer sozialer Dienste weitaus akribischer und detailreicher beschrieben/festgelegt als dies bei den mobilen/ambulanten Diensten der Fall ist. Eine Snyopse der in Verwendung stehenden Qualitätskriterien zeigt folgendes Bild:

#### 2.10.3.1. Strukturqualität

Die Strukturqualität stationärer sozialer Dienste erstreckt sich auf die baulichen (konzeptionellen, personellen) Voraussetzungen, die Ausstattung und Größe der Gebäude und Räume sowie die zur Sicherung einer fachgerechten Sozialhilfe notwendigen therapeutischen und personellen Voraussetzungen für (stationäre) Wohn- und Tagesheime. Elemente der Strukturqualität sind:

- Schriftliche Leistungsverträge
- Vorliegen eines Betriebs- und Personalkonzeptes
- Gemeindliche Integration der Altenwohn- und Pflegeheime
- Anbindung an die öffentliche - regionale Infrastruktur (ärztliche und fachärztliche Versorgung, Rettungsdienste, Versorgung durch Krankenanstalten und Ambulatorien, therapeutische Versorgung)
- Anbindung an den öffentlichen Verkehr
- Grünanlagen, welche den Ruhebedürfnissen der BewohnerInnen entsprechen
- Binnenstruktur mit familienähnlichen Strukturen
- Nachweis der gesetzeskonformen Höchstzahl der zu betreuenden Personen

- Transparenz der vorgesehenen Betreuungs-, Pflege- und Rehabilitationsmaßnahmen
- Transparente Gliederung in Kernfunktionen (Hotelleistung, Betreuungsleitung, Pflegeleistung)
- Gliederung in Heimleitung (Heimleiter, Verwaltungspersonal), Funktionsbereiche (Küche, Reinigung, Wäscherei und Haustechnik) und Pflegedienst (Pflegedienstleiter, Pflegepersonal, Therapiepersonal)
- Raum- und Funktionsprogramm (Räume für Gesprächs-, Beschäftigungs- oder Arbeitstherapie sowie Besuchs- und Aufenthaltsräume/Gemeinschaftsräume )
- Trennung der Pflege-, Betreuungs-, Verwaltungs-, Reinigungs-, Küchen- und sonstigen für das Betriebspersonal erforderlichen Arbeits-, Aufenthalts-, Sozial-, Sanitär- und Umkleieräume von den Wohnräumen der AltenheimbewohnerInnen
- Einhaltung baulicher und bautechnischer, feuer- und gesundheitspolizeilicher Vorschriften
- Einhaltung hygienischer und sanitärer Vorschriften/Voraussetzungen
- Einhaltung medizinischer Mindestanforderungen
- Adäquate organisatorische Gliederung (Heimleitung, Pflegedienstleitung, ärztliche Leitung)
- Personalmindestausstattung - notwendige Anzahl und Qualifikation des vorgesehenen Pflegepersonals (Mindestzahl des Personals aus dem gehobenen Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege; Maximalzahl der Heimhelfer)
- Hinreichende Zahl und Ausstattung von Dienstzimmern
- Barrierefrei zugängliche allgemeine Sanitärräume (Pflegebad mit Hub-Badewanne) für einen zweckmäßigen Heimbetrieb
- Erreichbare/verfügbare interne Kommunikationsstruktur
- Barrierefreie bzw. behindertengerechte und pflegegerechte bzw. rollstuhlgerechte Allgemeinflächen wie Flure, Fußböden, Lifte oder Gangflächen (zB rutschsichere Böden; Geländer)
- Transparente Definition von Zimmerarten, Größen und Ausstattungsmerkmalen für jeweilige Nutzergruppen (Erfüllung von Normplätzen in Heimen als Verhältnis von Ein-Personen-Wohneinheiten und Zwei-Personen-Wohneinheiten, jeweils bestehend aus einem Vorraum bzw. Vorraumbereich, Bewohnerbad sowie einem kombinierten Wohn- und Schlafräum; Wohnschlafräume in Pflegeheimen/ Pflegestationen mit normierten Sitzgelegenheiten mit Kopf- und Armlehne und mit abziehbaren Stoffbezügen)
- Möglichkeit der individuellen Ausgestaltung des Wohnbereichs (Möblierung)
- Kochgelegenheit im Wohnbereich
- Adäquate Beleuchtung
- Adäquate Sanitäreinrichtungen/Nasszellen je nach Einzel-/Doppelzimmer-Bereich
- Aufgabenbezogener Wohnstandard (Elektrik, Notrufanlage)
- Effektiver Nichtrauchererschutz
- Zugängliche Toilettenanlagen
- Flächendeckender Gebrauch eines den Vorgaben des KSchG entsprechenden Heimvertrages

- Erfüllung des Transparenzgebotes = Differenzierung der Kalkulation/Abrechnung zwischen Grundleistungen und Pflegeleistungen (Tarifliste)
- Publiziertes Heimstatut (Betriebsleitbild) mit Angaben über Quantität und Qualität des Leistungsangebotes - Pflege, Sozialbetreuung, Verantwortlichkeiten und Verpflichtungen der Verwaltungs- und Pflegedienstleitung sowie der ärztlichen Betreuung sowie Angaben zu Rechten und Pflichten der HeimbewohnerInnen
- Führung einer einsichtigen und kontinuierlichen Pflege- und Therapiedokumentation samt Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten
- Einhaltung adäquater Mahl- und Ruhezeiten (die den üblichen Lebensverhältnissen/-bedingungen älterer Menschen entsprechen)
- Vorhaltung angepasster Verpflegungsmöglichkeiten (Schonkost, Reduktionskost, Diabetikerkost, reguläre Kost)
- Nachweis von Vorkehrungen für Krisenfälle, etwa Betriebsstoffdepots, Notstromversorgung, Notheizung, Nahrungsmittelreserven, Trinkwasservorräte.

### *2.10.3.2. Personalqualität*

Stärker noch als im Bereich mobiler und ambulanter sozialer Dienste werden den Betreibern im stationären Bereich Mindestanforderungen an die Personalausstattung und -qualifikation zwingend vorgegeben. Folgende Qualitätsmerkmale lassen sich in einer Synopse identifizieren:

- Personalkonzept mit aufgabenbereichsbezogenen Vorgaben (Heimleitung, Küche, Reinigung, Wäscherei und Haustechnik, Pflegedienstleitung, Pflegepersonal, Therapiepersonal)
- Verfügbarkeit von professionellem Personal für Betreuung, Krankenpflege und Therapie (Ergotherapie, Physiotherapie etc.)
- zielgruppenbezogen abgestufte Personalschlüssel
- Heimleitung mit Diplomausbildung in einem einschlägigen Sozialbetreuungsberuf zuzüglich spezieller Leiterinnen- oder Leiterausbildung, mit organisatorischen und betriebswirtschaftlichen Kenntnissen sowie ausreichender, einschlägiger Berufspraxis
- Pflegedienstleitung mit Diplomausbildung in einem einschlägigen Sozialbetreuungsberuf zuzüglich spezieller Leiterinnen- oder Leiterausbildung
- Vorhaltung/Beschäftigung eines medizinisch Verantwortlichen (entweder ärztliche Leitung oder ´Anstaltsarzt` unter Wahrung des Rechtes der freien Arztwahl)
- Betreuerinnen oder Betreuer mit Fachausbildung in einem einschlägigen Sozialbetreuungsberuf oder gleichwertig anerkannter Ausbildung (Krankenpflegefachdienst - gehobener Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege, Diplom-Sozialbetreuung mit dem Ausbildungsschwerpunkt Altenarbeit, Fach-Sozialbetreuung mit dem Ausbildungsschwerpunkt Altenarbeit, Pflegehilfe, Heimhilfe)
- Vorhaltung/Beschäftigung einer Hygienefachkraft
- Vorhaltung/Beschäftigung eines Sicherheitsbeauftragten
- Beschäftigung von handwerklichen FacharbeiterInnen, wenn sie eine adäquate Zusatzausbildung absolviert haben
- Wahrung der berufsrechtlichen Pflichten und Auflagen

- Verschwiegenheitspflicht
- Auskunftspflicht
- Geschenkkannahmeverbot

### 2.10.3.3. Prozessqualität

Was die Prozessqualität anbelangt so lassen sich in einer Synopse folgende Qualitätsmerkmale festmachen:

- ganzheitliche Betreuungs- und Pflegepläne
- Verfügbarkeit einer Betreuungsdokumentation mit Angaben über den Betreuungsbedarf, dessen Verlauf, pflegerische, therapeutische und ärztlich delegierte Leistungen, die Verabreichung von Medikamenten, betreuungsbezogene Bewohnerwünsche und altersgerechte Verpflegung (Normal-, Diät- und Schonkost)
- Wahrnehmung ärztlicher Dokumentationspflichten im Zusammenhang mit der Pflegedokumentation
- Monitoring des allgemeinen Zustands und des Pflegebedarfes entsprechend der ärztlichen Beurteilung und der Einstufung nach den maßgeblichen PflegegeldG
- Festlegung von Pflegeverfahren und Pflegezielen bei der Aufnahme und deren Adaption im weiteren Verlauf
- Dokumentierte Angaben über pflegerische, therapeutische und ärztliche Anordnungen sowie Aufzeichnungen über die Art der Verpflegung
- freie Arztwahl der BewohnerInnen
- Recht auf adäquate Schmerzbehandlung
- Einsicht der Pflegebedürftigen in die Pflegedokumentation
- Effektive Beschwerderechte - Zugang zu Heimanwaltschaft/Patientenwaltschaft
- Einrichtung einer BewohnerInnenmitbestimmung/Mitwirkung in stationären Einrichtungen (BewohnerInnen-Delegation; Heimvertretung)
- Verschwiegenheitsobliegenheit des Personals über alle persönlichen, wirtschaftlichen und sonstigen Verhältnisse der Heimbewohner gegenüber allen Personen, die nicht auf Grund eines GG ein Recht auf Auskunft haben.
- Kooperation mit mobilen und ambulanten sozialen und gesundheitlichen Diensten
- Einhaltung des Geschenkkannahmeverbotes
- Wahrung von Bewohnerrechten (soziale Außenkontakte, Kommunikationstechnik, Urlaub, Bekleidung, Anpassung von Behandlung und Pflege an den Lebensrhythmus, Besuchsmöglichkeiten, Sterbebegleitung, konfessionelle Freiheit, Sozialberatung, Rechtsberatung, Benennung einer Vertrauensperson, Einsichtnahmerechte, Achtung der Privat- und Intimsphäre)
- Controlling der Bewohn-, Aufenthalts- und Abwesenheitstage, getrennt nach Heimplatzkategorien und pflegegeldmäßiger Einstufung der Heimbewohner, Verbrauchsmittel (Strom, Heizung, Wasser, Lebens- und Putzmittel).

### 2.10.3.4. Qualitätssicherung

Hinsichtlich der Qualitätssicherung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität sind Maßnahmen so zu gestalten, dass sie den wissenschaftlich anerkannten Maßstäben der

Qualitätsarbeit entsprechen und regelmäßige vergleichende Prüfungen der Leistungsqualität ermöglichen.

### 3. Behindertenrecht

Das Behindertenrecht der Bundesländer ist unterschiedlich etikettiert. Im Bgld und Nö etwa ist die Behindertenhilfe im SHG (Hilfen für Menschen mit besonderen Bedürfnissen) geregelt, in Ktn, Oö und W in einem „ChancengleichheitsG“ geregelt, in Sbg und der Stmk im „BehindertenG“, in Trl im „RehabilitationsG“ und in Vbg im „ChancenG“ geregelt. Der Zugang zu sozialen Diensten ist wie kurz gezeigt werden kann unterschiedlich ausgestaltet:

Im Bgld existiert kein Rechtsanspruch auf soziale Dienste der Behindertenhilfe; so heißt es in § 20 Abs 3 Bgld SHG, dass die Entscheidung über Hilfe für behinderte Menschen mit Bescheid zu erfolgen hat, ausgenommen Entscheidungen über Hilfen, die im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung des Landes gewährt werden und auf die kein Rechtsanspruch besteht. § 37 leg.cit. konkretisiert, dass, sofern die Inanspruchnahme eines sozialen Dienstes nicht in Form einer Pflichtleistung nach den Bestimmungen des 2. Abschnitts (Lebensbedarf einschließlich Lebensunterhalt und stationäre Unterbringung in Einrichtungen) oder 4. Abschnittes (Hilfe für behinderte Menschen einschließlich Lebensunterhalt gem. § 25) dieses G zu gewähren ist, auf die Leistungen der sozialen Dienste kein Rechtsanspruch besteht, da selbige das Land als Träger von Privatrechten erbringt. Gem. § 20 Abs 2 leg.cit. sind Leistungen der Heilbehandlung, Erziehung, geschützten Arbeit und Förderung durch Beschäftigung nur nach Maßgabe der zur Verfügung stehenden Einrichtungen (Mittel) zu gewähren. Gem. § 27 leg.cit. kann (!) daher behinderten Menschen, die infolge ihres Leidens oder Gebrechens nicht imstande sind ein selbständiges Leben zu führen, Hilfe durch teilstationäre oder stationäre Unterbringung in Behinderteneinrichtungen gewährt werden.

In Ktn besteht gem. § 7 Abs 2 K-ChG ein Rechtsanspruch auf Lebensunterhalt (§ 8 leg.cit) und Unterbringung in Einrichtungen (§ 13 leg.cit.) nach Maßgabe der von Einrichtungen, mit denen eine Vereinbarung nach § 46 leg.cit. besteht, angebotenen und tatsächlich verfügbaren Ressourcen. Auf eine bestimmte Leistung besteht kein Rechtsanspruch.

In Nö besteht gem. § 26 Abs 2 Nö SHG ein Rechtsanspruch auf alle Hilfen für Behinderte ausgenommen auf Hilfsmittel, Hilfe durch geschützte Arbeit und persönliche Hilfen. Ein Rechtsanspruch besteht also auf Heilbehandlung, Frühförderung, Erziehung und Schulbildung, Hilfe zur beruflichen Eingliederung, Hilfe zur sozialen Eingliederung, sozialen Betreuung und Pflege. Diese Maßnahme besteht gem. § 33 leg.cit. in der Betreuung, Unterbringung und Pflege in teilstationären und stationären Einrichtungen.

In Oö besteht gem. § 8 Abs 2 Oö ChG auf alle sog. „Hauptleistungen“ bzw. Sozialdienstleistungen nach Abs 1 dieser Bestimmung (Heilbehandlung - § 9 leg.cit.; Frühförderung und Schulassistenz - § 10 leg.cit.; Arbeit und fähigkeitsorientierte Aktivität - § 11 leg.cit.; Wohnen - § 12 leg.cit.; persönliche Assistenz - § 13 leg.cit. sowie mobile Betreuung und Hilfe - § 14 leg.cit.) nach Maßgabe der von Einrichtungen, mit denen eine



Vereinbarung nach § 26 Abs 3 leg.cit. besteht, angebotenen und tatsächlich verfügbaren Ressourcen ein Rechtsanspruch. Auf eine bestimmte Maßnahme im Rahmen einer Leistung nach Abs. 1 besteht jedoch kein Rechtsanspruch.

In Sbg besagt § 4 Sbg BHG kurz und unzweideutig: auf die Eingliederungshilfe besteht ein Rechtsanspruch. Maßnahmen der Eingliederungshilfe sind vor allem Sozialdienstleistungen, nämlich (abgesehen von Heilbehandlung und Körperersatzstücken) Hilfe zur Erziehung und Schulbildung - § 8 leg.cit., Hilfe zur beruflichen Eingliederung - § 9 leg.cit., Hilfe zur sozialen Eingliederung - § 10 leg.cit., Hilfe zur sozialen Betreuung - § 10a leg.cit. und Hilfe durch geschützte Arbeit - § 11 leg.cit.

In Trl besagt § 3 Abs 5 Trl RehabilitationsG, dass grundsätzlich ein Rechtsanspruch auf Leistungen der Behindertenhilfe besteht. Dies gilt allerdings nicht für persönliche Hilfen gem. § 14 leg. cit. sowie monetäre Leistungszuschüsse für sonstige Rehabilitationsmaßnahmen wie den Ankauf von Personenkraftwagen oder die Anschaffung behindertengerechten Wohnraums.

Im VlbG ChancenG wird gem § 1 Abs 2 sog. „Integrationshilfe“ vom Land als Träger von Privatrechten gewährt.

In § 2 Abs 2 Wr CGW schließlich ist festgehalten, dass auf Förderungen für Leistungen nach §§ 9 (Tagesstruktur), 12 Abs. 2 (vollbetreutes Wohnen), 13 (Mobilität) und 15 Abs. 2 (Kostenzuschüsse für Hilfsmittel) leg.cit. ein Rechtsanspruch besteht, sohin Sozialdienstleistungen im Rahmen der tagesstrukturierenden Maßnahmen für nicht in den Arbeitsmarkt integrierbare Personen sowie des vollbetreuten Wohnens mit einem Rechtsanspruch unterlegt sind.

Das allgemeine Ziel der Behindertenhilfe in ihren jeweiligen Bezeichnungen liegt darin, Menschen mit Beeinträchtigungen bzw. Behinderungen insbesondere durch die Vermeidung des Entstehens von Beeinträchtigungen/Behinderungen und durch die Verringerung von Beeinträchtigung/Behinderungenn nachhaltig zu fördern, um ihnen ein normales und selbstbestimmtes Leben, eine umfassende Eingliederung in die Gesellschaft, Zugang zu allen Bereichen des gesellschaftlichen, kulturellen, wirtschaftlichen und politischen Lebens sowie Teilhabe- und Chancengleichheit im Vergleich zu Menschen ohne Beeinträchtigungen zu ermöglichen.

---

### **3.1. Burgenland**

---

Die Behindertenhilfe ist in Abschnitt 4 des Bgld SHG (§§ 18 - 29 leg.cit.) geregelt. Die Hilfe für behinderte Menschen umfasst zum kleineren Teil Geldleistungen<sup>134</sup> und

---

<sup>134</sup> Erziehung und Schulbildung - § 23 leg.cit., Lebensunterhalt; § 25 leg-cit.; geschützte Arbeit - § 26 leg.cit.

Sachleistungen<sup>135</sup>, zum Großteil indes (medizinische) und soziale Dienstleistungen.<sup>136</sup> § 19 leg.cit. rubriziert die Arten der Hilfe für Behinderte, etwa die Unterbringung in Behinderteneinrichtungen oder die persönliche Hilfe. Gem. § 37 leg.cit. besteht, sofern die Inanspruchnahme eines sozialen Dienstes nicht ausdrücklich in Form einer Pflichtleistung zu gewähren ist, auf die Leistungen der sozialen Dienste der Behindertenhilfe kein Rechtsanspruch, da sie das Land als Träger von Privatrechten erbringt. Leistungen im Bereich der Privatwirtschaftsverwaltung sind von einer zumutbaren Beitragsleistung der Hilfe empfangenden Person abhängig zu machen, wobei ihre oder seine persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse angemessen zu berücksichtigen sind. Bei Beratungsdienstleistungen darf eine Beitragsleistung nicht vorgeschrieben werden. Hilfe für behinderte Menschen wird wie dies auch im Rahmen der Sozialhilfe der Fall ist nur subsidiär gewährt. Sozialdienstleistungen der Erziehung und Schulbildung, beruflichen Eingliederung, geschützten Arbeit und Förderung durch Beschäftigung sind nach Maßgabe der zur Verfügung stehenden Einrichtungen zu gewähren. Die Entscheidung über Hilfe für behinderte Menschen hat mit Bescheid zu erfolgen, ausgenommen Entscheidungen über Hilfen, die im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung des Landes gewährt werden und auf die kein Rechtsanspruch besteht. Auf eine bestimmte Art der im § 19 leg.cit. genannten Hilfen hat der behinderte Mensch keinen Anspruch.

Die berufliche Eingliederung als Sozialdienstleistung umfasst gem. § 24 Abs 1 Z 1-4 die Maßnahmen der Berufsfindung, Anlernung, Ein-, Um- und Nachschulung sowie Betreuung in Betrieben, Lehrwerkstätten oder ähnlichen Einrichtungen sowie der Erprobung auf einem Arbeitsplatz. § 26 leg.cit. Die Unterbringung in Behinderteneinrichtungen gem. § 27 leg.cit. (Unterbringung) zielt auf die Hilfe durch teilstationäre oder stationäre Unterbringung in Behinderteneinrichtungen, die zudem neben der Hilfe durch geschützte Arbeit sowie Förderung und Betreuung durch Beschäftigung gewährt werden kann. Sind bei einem behinderten Menschen die behinderungsbedingten Voraussetzungen für die Gewährung von Hilfe durch geschützte Arbeit nicht, vorübergehend nicht oder nicht mehr gegeben, so kann ihm gem. § 28 leg.cit. Förderung und Betreuung durch Beschäftigung in Behinderten- oder Sozialhilfeeinrichtungen zur Erhaltung und Weiterentwicklung der vorhandenen Fähigkeiten sowie zur Eingliederung in die Gesellschaft ermöglicht werden. Zur Beseitigung oder Erleichterung seiner psychischen und sozialen Schwierigkeiten bei der Eingliederung in das Berufsleben oder in die Gesellschaft kann einem behinderten Menschen gem. § 29 leg.cit. persönliche Hilfe gewährt werden. Die persönliche Hilfe kann durch geeignete Personen je nach der Besonderheit des Falles während und nach Durchführung von Hilfsmaßnahmen nach diesem G oder unabhängig von solchen Maßnahmen durch Beratung des behinderten Menschen und seiner Umwelt über die zweckmäßige Gestaltung seiner Lebensverhältnisse erfolgen.

---

<sup>135</sup> Orthopädische Versorgung und andere Hilfsmittel; § 22 leg.cit.

<sup>136</sup> Nämlich: Heilbehandlung - § 21 leg.cit.; berufliche Eingliederung - § 24 leg.cit.; geschützte Arbeit - § 26 leg.cit.; Unterbringung in Behinderteneinrichtungen - § 27 leg.cit.; Förderung und Betreuung durch Beschäftigung - § 28 leg.cit.; persönliche Hilfe und soziale Rehabilitation für begünstigte Behinderte - § 29 leg.cit.

Für diese sozialen Dienste gelten die im 6. Abschnitt des Bgld SHG verankerten Qualitätsmaßgaben.<sup>137</sup> Auch im Bereich der Behindertenhilfe hat der Träger der Sozialhilfe gem. § 33 leg.cit. unter Bedachtnahme auf die regionalen Bedürfnisse, die Bevölkerungsstruktur sowie die anerkannten wissenschaftlichen Erkenntnisse der einschlägigen Fachgebiete für die sozialen Dienste in einem wirtschaftlich vertretbaren Ausmaß vorzusorgen. Hierbei kann sich der Träger der Sozialhilfe auch Einrichtungen der freien Wohlfahrtspflege sowie sonstiger geeigneter Einrichtungen und Organisationen bedienen. Solche Einrichtungen und Organisationen bedürfen, falls sie der ambulanten Pflege durch Dienste gemäß § 34 Abs 2 Z 2 leg.cit. oder der teilstationären bzw. stationären Pflege dienen, einer Bewilligung nach den §§ 39 und 40 leg.cit. und einer Vereinbarung mit dem Träger der Sozialhilfe.

Als ambulante Dienste (§ 34 leg.cit.) werden pflegerische Dienste, therapeutische Dienste, (psychosoziale) Beratungsdienste und die persönliche Assistenz genannt. Es sind dies Dienste, welche hilfsbedürftigen Menschen durch Betreuung, Pflege oder Beratung vor Ort den Verbleib im eigenen Wohnbereich ermöglichen und dadurch eine stationäre Unterbringung erübrigen. Sie werden im Wohnbereich der oder des Hilfesuchenden oder in den Räumlichkeiten einer Beratungs- oder Betreuungseinrichtung erbracht. § 35 leg.cit. führt unter den teilstationären Diensten, die der Unterbringung und Betreuung behinderter Menschen während eines Teiles des Tages dienen, die Betreuung und Förderung in Tagesstrukturen für behinderte Menschen auf. Zu den stationären Diensten gem. § 36 leg.cit., die der Unterbringung, Versorgung, aktivierenden Betreuung und Pflege behinderter Menschen dienen, die nicht oder nicht mehr in der Lage sind selbständig einen eigenen Haushalt zu führen und denen die notwendige Hilfe weder im familiären Bereich noch durch teilstationäre oder ambulante Dienste ausreichend oder zufriedenstellend geboten werden kann, zählen ferner Wohnmöglichkeiten für behinderte Menschen.

Die V über Mindestanforderungen betreffend die baulichen Voraussetzungen, die Ausstattung und Größe der Gebäude und Räume sowie die zur Sicherung einer fachgerechten Sozialhilfe notwendigen therapeutischen und personellen Voraussetzungen für Wohn- und Tagesheime nach dem Bgld SHG 2000<sup>138</sup> gilt expressis verbis in Tages- und Wohnheimen für geistig und schwerst Behinderte sowie psychisch Kranke. §§ 3, 4 der V regeln Aspekte der Strukturqualität (Wohnflächen, Verkehrsflächen, Infrastruktur, Bautechnik, Sanitäre Einrichtungen, hygienische Standards), wobei § 5 leg.cit. gesonderte Bestimmungen hinsichtlich der Wohnheime für Schwerstbehinderte vorsieht. §§ 7, 8 leg.cit. bestimmen als Elemente der Strukturqualität maximale Gruppengrößen in Tages- und Wohnheimen. § 9 leg.cit. statuiert Anforderungen an die Qualifikation des Personals, welches in Tages- und Wohnheimen für geistig und schwerstbehinderte Menschen arbeitet. Dabei wird zwischen Anforderungsniveaus für die fachliche Leitung einerseits (Diplomausbildung/Sozialbetreuungsberuf und LeiterInnen Ausbildung; einschlägige

---

<sup>137</sup> siehe oben.

<sup>138</sup> LGBl 13/200 idF 79/2008.

Berufspraxis) und BetreuerInnen (Diplomausbildung/Sozialbetreuungsberuf) andererseits unterschieden. § 10 leg.cit. sieht schließlich je nach Heimart unterschiedliche Personalschlüssel vor.

---

### 3.2. Kärnten

---

Das G zur Chancengleichheit für Menschen mit Behinderung (Ktn ChancengleichheitsG - K-ChG)<sup>139</sup> sieht gem. § 7 leg.cit. Geldleistungen (Hilfe zum Lebensunterhalt - § 8 leg.cit.; Zuschüsse zu Therapien, Hilfsmitteln, Fahrtkosten - §§ 9, 15 leg.cit.), Dienstleistungen (Förderung der Erziehung und Entwicklung - § 10 leg.cit.; fähigkeitsorientierte Beschäftigung und berufliche Eingliederung - § 11; Assistenzleistungen zur Teilhabe am gesellschaftlichen Leben - § 12; Unterbringung in Einrichtungen - § 13 leg.cit.; Beratung für Menschen mit Behinderung - § 14 leg.cit.) sowie Sachleistungen (§ 15 leg.cit.) vor. Die Leistungen nach diesem G können mobil, ambulant, teilstationär, vollstationär sowie als Geld- und Sachleistungen erbracht werden.

§ 7 Abs 6, 7 leg.cit. zufolge sind Leistungen in „fachgerechter“ Weise zu erbringen, wobei wissenschaftlich anerkannte Erkenntnisse und die daraus entwickelten Methoden berücksichtigt werden sollen. Die mit der Durchführung von Aufgaben nach diesem G betrauten Personen müssen dafür persönlich und fachlich geeignet sein. Das Land Ktn kann solchen Personen bei Bedarf eine Supervision anbieten. Dabei hat es sich Dritter zu bedienen.

---

### 3.3. Niederösterreich

---

Die Behindertenhilfe ist wie im Bgld als „Hilfe für Menschen mit besonderen Bedürfnisse“ im Abschnitt 4 des NöSHG systematisch verortet. Folgerichtig gelten auch hier die §§ 3, 5, der 6. (§§ 44 - 48) sowie der 7. Abschnitt (§§ 49 - 54a) leg.cit. als Maßgabe zur Bestimmung der Qualität von sozialen Dienstleistungen.

Gem. § 3 Abs 2, 3 leg.cit. erfolgt Hilfe durch ambulante Dienste, teilstationäre und stationäre Dienste. Leistungen der Sozialhilfe beinhalten auch die sozialarbeiterische Beratung und Betreuung, die zur Vermeidung und Überwindung von sozialen Notlagen sowie zur nachhaltigen sozialen Stabilisierung der Hilfe suchenden Person erforderlich ist. Für Menschen mit besonderen Bedürfnissen sind dies vor allem die ambulanten Dienste der Tagesstruktur/Tagesbetreuung und therapeutischen Dienste (§ 45 leg.cit.), teilstationäre Dienste in Tagesstätten (§ 46 leg.cit.) sowie stationäre Dienste in Form von Wohnhäusern, Wohnformen und Rehabilitationseinrichtungen für Menschen mit besonderen Bedürfnissen (§ 47 leg.cit.).

Gem. § 5 leg.cit. ist Sozialhilfe in „fachgerechter“ Weise zu leisten. Dabei sind anerkannte wissenschaftliche Erkenntnisse der einschlägigen Fachbereiche und die daraus entwickelten Methoden zu berücksichtigen. Die mit der Durchführung von Aufgaben nach

---

<sup>139</sup> LGBl 8/2010 idF 85/2013.

diesem LandesG betrauten Personen müssen für diese Aufgaben persönlich geeignet und fachlich ausgebildet sein. Die im Sozialbereich tätigen Träger sowie das Land haben für die notwendige Fortbildung ihres Fachpersonals zu sorgen und erforderlichenfalls Supervision zu ermöglichen. Ehrenamtliche Helfer dürfen bei der Leistung der Sozialhilfe mitwirken, sofern sie sich nach ihrer Persönlichkeit dazu eignen und die erforderliche fachliche Betreuung der hilfebedürftigen Person gesichert ist. Um dies sicherzustellen, haben das Land, die Gemeinden und alle Trägerorganisationen sozialer Dienste im Rahmen ihrer Zuständigkeiten ehrenamtliche Hilfe in geeigneter Weise zu fördern.

§ 44 leg.cit. zufolge, der nochmals zwischen ambulanten (mitgemeint: mobilen), teilstationären und stationären Diensten unterscheidet, hat Träger der Sozialhilfe unter Bedachtnahme auf die regionalen Bedürfnisse, die Bevölkerungsstruktur, die anerkannten wissenschaftlichen Erkenntnisse und die Sozialplanung die sozialen Dienste in einem wirtschaftlich vertretbaren Ausmaß sicherzustellen und den Hilfe Suchenden auch eine Wahlmöglichkeit zwischen den angebotenen Diensten einzuräumen. Zur Besorgung der Aufgabe hat das Land die erforderlichen Dienste selbst einzurichten oder durch geeignete Träger/Einrichtungen der freien Wohlfahrtspflege sicherzustellen.

Wie im Bereich der Sozialhilfe für nicht-behinderte Personen hat das Land als Träger der Sozialhilfe gem. § 48 leg.cit. „geeignete“ Träger der freien Wohlfahrt (und andere Träger) mit der Aufgabenerfüllung auf vertraglicher Grundlage zu betrauen. Diese Vereinbarungen müssen u.a. Regelungen über einzuhaltende Standards, Qualifikationen des eingesetzten Personals, Dokumentation und Berichtswesen und Informationspflichten gegenüber dem hilfebedürftigen Menschen beinhalten. Teilstationäre und stationäre Dienste gem. §§ 46, 47 Nö SHG bedürfen zu ihrer Errichtung und zu ihrem Betrieb einer Bewilligung, die gem. § 50 leg.cit. zu erteilen ist, wenn u.a. ein Betriebs- und Personalkonzept die Durchführung einer fachgerechten Sozialhilfe zulässt und den Anforderungen der Mindestanforderungen festschreibenden Pflegeheim-V<sup>140</sup> entsprochen wurde. Im Hinblick auf die Pflege- und Betreuungssituation haben Leistungen dem Stand der Technik und der sonst in Betracht kommenden Wissenschaften erforderlichen Auflagen sowie gesundheitlichen, medizinischen, organisatorischen, hygienischen, personellen, technischen oder sicherheitstechnischen Anforderungen zu entsprechen. Wie auch in der allgemeinen Sozialhilfe unterliegen Sozialhilfeeinrichtungen der Behindertenhilfe gem. § 52 leg.cit. der Fachaufsicht (Kontrolle) der LReg, welche Qualitätsdefizite/Standardabweichungen mittels bescheidförmiger Auflagen sanieren zu lassen hat, andernfalls Ersatzvornahmen der öffentlichen Hand erfolgen können oder die Einrichtungen geschlossen/gesperrt (Entzug der Bewilligung) wird.

---

<sup>140</sup> LGBl 9200/7-1.

---

### 3.4. Oberösterreich

---

Das Oö. ChancengleichheitsG (Oö ChG)<sup>141</sup> fasst soziale Dienste unter den Hauptleistungen und ergänzenden Leistungen (§ 3 leg.cit.). Leistungen umfassen auch die persönliche Beratung und Information, erforderlichenfalls auch für nahe Angehörige des Menschen mit Beeinträchtigungen und für sonstige Personen in seinem unmittelbaren sozialen Umfeld. Bei der Auswahl der Leistungen ist auf die Wünsche des Menschen mit Beeinträchtigungen Bedacht zu nehmen, soweit dies keine wirtschaftlich unververtretbaren Mehrkosten verursacht. Die Leistungen nach diesem Landesgesetz sind vorrangig durch mobile Maßnahmen bzw. in kleineren Einrichtungen zu erbringen.

§ 5 Oö. ChG statuiert insofern ein Fachlichkeitsgebot, als die Leistungen in fachgerechter Weise zu erbringen sind, wobei anerkannte wissenschaftliche Erkenntnisse der einschlägigen Fachbereiche und die daraus entwickelten Methoden zu berücksichtigen sind. Die mit der Durchführung von Leistungen betrauten Personen müssen fachlich und persönlich geeignet sein. Als fachlich geeignet gelten Personen, die jedenfalls eine heil- oder sozialpädagogische oder psychosoziale Grundqualifikation aufweisen. Die im Rahmen der Leistungserbringung tätigen Träger haben für die erforderlichen Fort-, Weiterbildungs- und Reflexionsmöglichkeiten dieser Personen zu sorgen. Bei der Durchführung von Leistungen können auch andere Personen auf Anleitung des Menschen mit Beeinträchtigungen oder auf Anleitung von Fachpersonal mitwirken, sofern sie sich nach ihrer Persönlichkeit dazu eignen.

Zu den Hauptleistungen, auf die nur nach Maßgabe der angebotenen und tatsächlich verfügbaren Ressourcen ein Rechtsanspruch besteht, zählen Dienstleistungen der Heilbehandlung (§ 9 leg.cit.), Frühförderung und Schulassistenz (§ 10 leg.cit.), Arbeit und fähigkeitsorientierten Aktivität etwa durch Qualifizierung, geschützte Arbeit, Arbeitsassistenz oder Arbeitsbegleitung (§ 11 leg.cit.), des betreuten Wohnens (§ 12 leg.cit.), der persönlichen Assistenz (§ 13 leg.cit.) sowie der mobilen Betreuung und Hilfe (§ 14 leg.cit.). Bei den ergänzenden Leistungen sind es vor allem Beratungsdienste und tagesstrukturierende Maßnahmen (§ 17 Abs 2 leg.cit.).

Das umfassende Qualitätspostulat des Oö ChG spiegelt sich in § 22 leg.cit., der als im Österreichvergleich unerreichte ´benchmark` einer Integration von öffentlichem Hilfetragender und Leistungserbringer in die Sicherung der Prozessqualität sozialer Dienstleistungserbringer gelten mag. Gem. § 22 leg.cit. ist zur Festlegung der kurz- und mittelfristigen Ziele der individuellen Betreuung und Hilfe und der dafür notwendigen Leistungen und Maßnahmen auf Basis der Darstellung des persönlichen Hilfebedarfs ein Assistenzplan zu erstellen. Dieser hat die Wünsche und Bedürfnisse des Menschen mit Beeinträchtigungen sowie seine Entwicklungsmöglichkeiten besonders zu berücksichtigen. Zur Erstellung des Assistenzplans hat die Behörde eine Assistenzkonferenz einzuberufen. Dem Assistenzplan sind erforderlichenfalls Sachverständigengutachten zu Grunde zu legen. Soweit dafür die beigebrachten Unterlagen nicht ausreichen, sind Sachverständige

---

<sup>141</sup> LGBl 41/2008 idF 10/2015.

oder sonstige geeignete Personen, insbesondere aus dem Bereich der Sozialarbeit, Psychologie, Psychotherapie, Heil- und Sonderpädagogik, Medizin, Pflegedienste oder Berufsberatung beizuziehen. Der Assistenzplan ist von der Behörde in angemessenen Abständen zu überprüfen. Bei einer Änderung des Hilfebedarfs, der Ziele der individuellen Betreuung und Hilfe oder wenn sich für deren Erreichung andere Leistungen und Maßnahmen als notwendig erweisen, ist eine neue Assistenzkonferenz einzuberufen.

Gem. § 27 leg.cit. dürfen Einrichtungen/Dienste der Behindertenhilfe u.a. nur dann anerkannt werden, wenn die Anzahl, die Qualifikation und die Funktion des vorgesehenen Personals den gesetzlichen Anforderungen entspricht. Entsprechend § 27 Abs 3 leg.cit. ist die Anerkennung von der LReg mit Bescheid zu erteilen, wenn u.a. das vorgelegte Raum-, Funktions- und Leistungskonzept, die hygienischen, ausstattungsmäßigen und organisatorischen Rahmenbedingungen, die Aufbau- und Ablauforganisation, die Anzahl, Qualifikation und Funktion des vorgesehenen Personals erwarten lassen, dass die Erbringung fachgerechter Leistungen iSd § 5 Abs 1 leg.cit. an die für die Einrichtung vorgesehenen Zielgruppen von Menschen mit Beeinträchtigungen dauerhaft gewährleistet ist.

§ 29 leg.cit. sieht in diesem Kontext ein Qualitätssicherungsmodell vor, demnach die LReg alle Einrichtungen regelmäßig zu prüfen und mit Bescheid die Behebung festgestellter Mängel unter Setzung einer angemessenen Frist aufzutragen hat. Eine Überprüfung kann erfolgen, wenn Umstände bekannt werden, die die Anzeigepflicht nach § 28 leg.cit. begründen. Die Träger der Einrichtungen sind verpflichtet, den Organen der LReg während der Betriebszeiten der Einrichtung Zutritt zur Liegenschaft und allen Räumlichkeiten zu gewähren sowie Einblick in die für die Vollziehung dieses LandesG erforderlichen schriftlichen Unterlagen zu gestatten und die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Werden schwerwiegende Mängel festgestellt, mit denen eine das Leben, die Gesundheit oder persönliche Integrität von Menschen mit Beeinträchtigungen unmittelbar bedrohende Gefahr verbunden ist, kann die LReg ohne vorausgegangenes Verfahren (Mandatsbescheid gem. § 57 AVG) Maßnahmen zu ihrer Behebung an Ort und Stelle verfügen kann. Die LReg hat über diese Maßnahme binnen zwei Wochen einen (regulären) Bescheid zu erlassen, widrigenfalls die verfügte Maßnahme als aufgehoben gilt. Das in Einrichtungen mit der Leistungserbringung befasste Personal hat der Sicherheitsbehörde den Verdacht der Vernachlässigung, Misshandlung oder des sexuellen Missbrauchs von Menschen mit Beeinträchtigungen, die Leistungen und Maßnahmen von diesen Einrichtungen erhalten, unverzüglich zu melden. Der Verdacht der Vernachlässigung, Misshandlung oder des sexuellen Missbrauchs von Minderjährigen ist überdies unverzüglich der Jugendwohlfahrtsbehörde zu melden. Die Träger der Einrichtungen haben durch geeignete Maßnahmen Vorsorge zu treffen, dass das mit der Leistungserbringung befasste Personal derartige Verdachtsfälle erkennen und der zuständigen Behörde melden kann.

Vereinbarungen mit Leistungserbringern müssen § 30 leg.cit. zufolge auf Qualitätsstandards rekurrieren, insbesondere geeignete Vorkehrungen zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der zu erbringenden Leistungen und Maßnahmen,

einzuhaltende Leistungsstandards, Informationsverpflichtungen gegenüber den Menschen mit Beeinträchtigungen (und deren Angehörigen), sowie vorgesehene Leistungsprämien und Taschengelder für Beeinträchtigte beinhalten. Ferner muss in den Vereinbarungen die erforderliche Qualifikation des vom Leistungserbringer eingesetzten Personals sowie die Vorkehrungen für dessen Fort-, Weiterbildungs- und Reflexionsmöglichkeiten festgeschrieben sein. Schließlich ist die Qualität der Dienstleistung auch im Rahmen eines Dokumentations- und Berichtswesen nachzuweisen/zu dokumentieren.

---

### 3.5. Salzburg

---

Das Sbg BehindertenG (Sbg BHG)<sup>142</sup> kennt neben Geldleistungen (§§ 8, 9 leg.cit.) und Sachleistungen (§ 7 leg.cit.) vorwiegend Dienstleistungen als Maßnahmen der Eingliederungshilfe. Es sind dies Hilfen zur sozialen Eingliederung (§ 10 leg.cit.), die Hilfe zur sozialen Betreuung (§ 10 a leg.cit.) sowie die Hilfe durch geschützte Arbeit (§ 11 leg.cit.). § 15 leg.cit. führt besondere soziale Dienste an, etwa Dienste für die pflegerische Betreuung von schwerstbehinderten Kindern an öffentlichen Pflichtschulen und privaten Pflichtschulen mit Öffentlichkeitsrecht; Dienste für die physiotherapeutische Betreuung schwerstbehinderter Kinder oder Dienste zur Förderung geselliger Kontakte und sportlicher Betätigung und zur Förderung der Teilnahme am kulturellen Leben. Auf die Leistung sozialer Dienste für Behinderte besteht kein Rechtsanspruch.

In der (noch) geltenden Sbg Rechtslage kommt der Qualität der (mobilen, ambulanten und/oder stationären) sozialen Dienste *‘expressis verbis’* keinerlei Bedeutung zu. § 12 leg.cit. führt an, dass im privatrechtlichen Vertrag zwischen dem öffentlichen Behindertenhilfeträger und den sozialwirtschaftlichen Unternehmen Einvernehmen über die Aufgabenstellungen und die dabei zu erbringenden Leistungen, die Aufnahmekriterien und Einweisungsrechte, die sachlichen, personellen und wirtschaftlichen Voraussetzungen sowie über die Leistungsentgelte herzustellen ist. Der Abschluss einer solchen Vereinbarung darf nur erfolgen, wenn die Einrichtung über geeignete Anlagen und die für die zu erbringenden Leistungen erforderliche sachliche und personelle Ausstattung verfügt.

---

### 3.6. Steiermark

---

Das Stmk BehindertenG (StBHG)<sup>143</sup> rubriziert in § 3 leg.cit. Geldleistungen (Erziehung/Schulbildung § 7 leg.cit.; Lebensunterhalt - § 9 leg.cit.; Mietzinsbeihilfe - § 20 leg.cit), Sachleistungen (Körperersatzstücke - § 6 leg.cit.) und Dienstleistungen (Heilbehandlung - § 5 leg.cit.; Teilhabe an Beschäftigung - § 8 leg.cit.; Freizeitgestaltung - § 21 a leg.cit.; Familienentlastende Maßnahmen - § 22 leg.cit.), die in § 4 leg.cit. als mobil, ambulant, teilstationär und vollstationär differenziert werden.

---

<sup>142</sup> LGBl 93/1981 idF 17/2013.

<sup>143</sup> LGBl 94/2014 idF 130/2014.



---

### 3.6.1. Generelle Regelung

Auf Maßgaben der Qualität bzw. Qualitätssicherung wird im Rahmen der Verordnungsermächtigung zu einer Leistungs- und Entgeltverordnung (§ 46 Abs 1 Z 3 leg.cit) sowie im Rahmen der Datenerhebung (§ 49 Abs 2 leg.cit.) verwiesen. Die Leistungs- und Entgeltverordnung hat gem. § 46 leg.cit. u.a. die sachlichen, fachlichen und personellen Erfordernisse der für die Erbringung der Hilfe notwendigen Leistungen sowie Maßnahmen der Qualitätssicherung und des Controllings zu regeln.

Der 4. Abschnitt regelt Verfahren und Dienste der Behindertenhilfe (§§ 43, 44 leg.cit.). Demnach ist eine Bewilligung nur zu erteilen, wenn der Träger/die Dienstleistung den in der Leistungs- und Entgeltverordnung (§ 46 Abs 1 leg.cit.) enthaltenen Anforderungen entspricht. Die Bewilligungspflicht begründet gem. § 48 leg.cit. die Fachaufsicht durch den öffentlichen Träger der Behindertenhilfe. Den Organen der LReg ist jederzeit Auskunft zu geben, Zutritt zu den Einrichtungen und Diensten zu gestatten sowie Einschau in die Akten, Jahresabschlüsse und die Gewinn- und Verlustrechnung zu gewähren. Diese Organe haben die fachlichen und rechtlichen Voraussetzungen für den Betrieb der Einrichtungen und Dienste zu kontrollieren. § 45 leg.cit. sieht den Widerruf der Bewilligung für den Fall vor, dass der Träger beanstandete Mängel nicht binnen gesetzter Frist behebt oder wenn Umstände bekannt werden, die für sich allein oder in Verbindung mit anderen Tatsachen eine Gefährdung der Menschen mit Behinderung befürchten lassen.

---

### 3.6.2. LEVO

Die Stmk Leistungs- und Entgeltverordnung (LEVO-StBHG)<sup>144</sup> strukturiert gem. § 1 leg.cit. u.a. die sachlichen, fachlichen und personellen Erfordernisse der für die Erbringung der Hilfe erforderlichen Leistungen und die Maßnahmen der Qualitätssicherung und des Controllings (Leistungskatalog) (Anlage 1).

Die Stmk Rechtslage regelt die Qualität sozialer Dienste auf beispiellos akribische Weise. Dabei wird die Qualität der sozialen Dienste systematisch dargetan nach klassischer Behindertenhilfe und sozialpsychiatrischen Leistungen. In beiden Bereichen wird nochmals zwischen stationären, teilstationären und mobilen Leistungen unterschieden. Dabei werden für jede inhaltlich beschriebene (und nicht bloß aufgezählte) Dienstleistung gesondert (!) Ziele, Zielgruppen, Leistungsvoraussetzungen und methodische Grundlagen aufgeführt, die zugleich Kriterien der Struktur-, Personal, Prozess- und Ergebnisqualität verkörpern. So verkörpern etwa die Grundsätze des „vollzeitbetreuten Wohnens für Menschen mit Behinderung“ (Kap. 2 der Anlage 1) als Grundsätze der Inklusion und Teilhabe zugleich allgemeine Qualitätsmerkmale der Sozialdienstleistung:

- **Selbstbestimmte Lebensführung und Einbeziehung in die Gemeinschaft:** Menschen mit Behinderung haben gleichberechtigt die Möglichkeit ihren Aufenthaltsort zu wählen, zu entscheiden, wo und mit wem sie leben und haben

---

<sup>144</sup> LGBl 19/2015.

Zugang zu gemeindenahen Unterstützungsdiensten zu Hause und in Einrichtungen.

- **Normalisierung:** Gleichberechtigte Teilhabe und Teilnahme am Leben der nicht behinderten Menschen. Die Lebensbedingungen von Menschen mit Behinderung entsprechen weitgehend denen von Menschen ohne Behinderung.
- **Inklusion und Partizipation:** Inklusion ist die untrennbare Einheit von sozialer Gemeinschaft und einer am einzelnen Menschen orientierten Erziehung, Bildung und Lebensgestaltung aller ihrer Mitglieder. Menschen mit Behinderung erhalten das notwendige Maß an Unterstützung für eine aktive Partizipation am gesellschaftlichen Leben.
- **Unteilbarkeit:** Grundsätzlich kann jeder Mensch mit Behinderung, unabhängig von Art, Ausmaß und Schweregrad der Behinderung, inklusiv an der Gesellschaft teilhaben. Alle an konkreten Hilfeplanungen und Maßnahmen beteiligten Personen arbeiten freiwillig mit.
- **Ganzheitlichkeit:** Die jeweilige Lebenswirklichkeit ist angemessen zu berücksichtigen und in alle Maßnahmen von Förderung und Lebensbewältigung einzubeziehen.
- **Individualisierung:** Alle Unternehmungen, die Lebensqualität erhalten und verbessern sowie Handlungskompetenzen zur Lebensbewältigung betreffen, müssen auf den einzelnen Menschen ausgerichtet sein und Wünsche, Bedürfnisse und Besonderheiten einbeziehen.
- **Wahlrecht und Selbstbestimmung:** An der Inklusion ausgerichtete Prozesse sollen in adäquater Form miteinander geplant, durchgeführt und reflektiert werden.
- **Empowerment:** Menschen mit Behinderung treffen Entscheidungen, die ihre Person betreffen selbst bzw. sie sind zumindest maßgeblich an den Entscheidungsprozessen beteiligt. Die Selbstständigkeit dient der Förderung und Stärkung des persönlichen Handlungsspielraums und der Eigenverantwortung und somit der Gleichstellung mit Menschen ohne Behinderung.
- **Kommunikation/Zugang zu Informationen:** Bei Bedarf wird „Unterstützte Kommunikation“ als Methode angewandt; Vereinbarungen sind mit den Menschen mit Behinderung zu erarbeiten und in einer leicht verständlichen Version (Leichter Lesen) zu gestalten.
- **Mitgestaltung der Dienstleistung:** Die Leistungserbringung wird durch/von NutzerInnen mitgestaltet und in ihrer Erbringungsqualität bewertet. Der Träger von Einrichtungen der Behindertenhilfe hat die Bildung einer Interessenvertretung der KlientInnen (BewohnerInnenrat) in geeigneter Weise anzuregen und zu unterstützen. Bei allen wichtigen Fragen (z.B. Hausordnung oder Änderung des Leistungsangebotes) ist die gewählte Interessenvertretung zu hören und hat ein Mitwirkungsrecht.

Was das vollzeitbetreute Wohnen anbelangt so versteht der Gesetzgeber unter „Qualität“ die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen. Um den Bezug zwischen den Merkmalen einer Leistung und den Anforderungen, die an sie gestellt werden, herstellen zu können, müssen Zieldefinition (Was soll erreicht werden? Womit soll es erreicht werden?) und Zielerreichung (Welche Maßnahmen wurden gesetzt? Wie wurden die Ziele erreicht?) weitestgehend übereinstimmen.

### 3.6.2.1. Pädagogische Qualität

Die LEVO kennt (abweichend vom Rest der Bundesländer) ein Konzept der „pädagogischen Qualität“ der Sozialdienstleistung. Aufbauend auf den Fähigkeiten des Menschen mit Behinderung (Fähigkeitsprofil), unter Berücksichtigung seines Willens und seiner Pläne, seiner sozialen Einbettung und realistischer beruflicher und persönlicher Perspektiven sind für die Menschen mit Behinderung effiziente und zielführende Ausblicke in die Zukunft zu entwickeln und Maßnahmen in erforderlichem Umfang und in notwendiger Intensität zu setzen. Die Träger haben ein Betreuungs- und Begleitungskonzept der Leistungserbringung zu entwickeln und schriftlich festzuhalten, welches auf die Zielgruppe und die Art der Leistung abgestimmt ist.

Die Gestaltung etwa der Wohn- und Förderangebote muss sich etwa im Bereich des vollzeitbetreuten Wohnens am Förder- und Unterstützungsplan im Sinne einer persönlichen Zukunftsplanung orientieren. Abläufe sind so zu gestalten, dass die jeweiligen Fähigkeiten und Erwartungen der Menschen mit Behinderung berücksichtigt, gefördert und erweitert werden. Sie muss Förder- und Bildungsangebote vorsehen. Die Tätigkeiten sollen Erfolgserlebnisse und Selbständigkeit ermöglichen. Eine sinnvolle Abstimmung der Leistungen soll der Entstehung von Monotonie entgegenwirken und das Interesse fördern. Die Anwendung von aktuellen Methoden und Erkenntnissen der Pädagogik, Förderung und Pflege wird auf Seiten des Leistungserbringers vorausgesetzt.

Im Bereich der Trainingswohnungen für Menschen mit Behinderung liegt die pädagogische Qualität etwa in der Entwicklung von Kulturtechniken/Fähigkeiten zur Wohnraumgestaltung, Haushaltsführung, Haushaltsorganisation, Hauswirtschaft (Organisation finanzieller Angelegenheiten und den Umgang mit Geld). Daneben liegen pädagogische Ziele und Qualitätskriterien in der Teilnahme am gesellschaftlichen Leben, der Auseinandersetzung mit der aktuellen Beschäftigungs- und Arbeitssituation. Ferner liegt die pädagogische Qualität der Behindertenarbeit in der Vermittlung der Möglichkeit der Persönlichkeitsentwicklung sowie im Erhalt und der Entwicklung sozialer Kompetenzen. Darüber hinaus wird Qualität daran gemessen, ob es gelingt, KlientInnen bei der Entwicklung von Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein, Selbstständigkeit und Selbstorganisation, individuellen und sozialen Reifungsprozessen zu unterstützen und ihre Planungsfähigkeit zu entwickeln.

Im Bereich des teilzeitbetreuten Wohnens, wo KlientInnen den Haushalt weitgehend selbstständig führen können, bzw. sich dafür erforderliche Kompetenzen in einem absehbaren Zeitraum aneignen, hat die Betreuungsleistung primär unterstützenden Charakter. Daher stehen hier (ergänzend zu den obigen Ausführungen) Information und Beratung im Vordergrund, vor allem im Hinblick auf die Gestaltung des Tages-, Wochen-, Jahresablaufs, der Freizeit, des Aufbaus und der Pflege sozialer Kontakte und Beziehungen sowie die Auseinandersetzung und Entwicklung von Lösungsstrategien bei persönlichen Krisen im Vordergrund. Grundsätzlich geht es um den Erhalt und die Verbesserung von Fertigkeiten und Kompetenzen der Individualversorgung (Ernährung, Bekleidung, Hygiene, Körperpflege, Gesundheit).

Im Bereich der Tagesbegleitung liegt die pädagogische Qualität Förder- und Unterstützungsplanung im Sinne einer persönlichen Zukunftsplanung. Abläufe sind so zu gestalten, dass die jeweiligen Fähigkeiten und Erwartungen der Menschen mit Behinderung berücksichtigt, gefördert und erweitert werden. Qualität liegt darin, ob und inwieweit sich Beschäftigungsfelder bzw. Tätigkeiten am Grundsatz der Normalisierung ausrichten. Die Qualität von Förder- und Bildungsangeboten liegt darin, ob die damit verbundenen Tätigkeiten Erfolgserlebnisse und Selbständigkeit ermöglichen, ob eine sinnvolle Abstimmung der Leistungen der Monotonie entgegenwirkt.

### *3.6.2.2. Strukturqualität*

Hinsichtlich der Strukturqualität werden Qualitätskriterien hinsichtlich der Einrichtungsgröße, des Standortes und Raumausstattung vorgegeben. Der Leistungserbringer hat strukturelle Gegebenheiten, wie Standort, Infrastruktur, Räumlichkeiten und Ausstattung, Personalausstattung, Leistungsangebote transparent zu gestalten. Die Aufbau- und Ablauforganisation muss in einem Organisationshandbuch dargestellt werden (Organigramm, Funktionsbeschreibungen, Stellenbeschreibungen, Leitbild, Verhaltenskodex, internes Qualitätsmanagement). Ferner ist ein Betriebskonzept, ein sexualpädagogisches Konzept bzw. ein Regelwerk für Akutinterventionen zu erstellen.

Im Bereich der Trainingswohnungen für Menschen mit Behinderung liegt die Strukturqualität etwa in der Gewährleistung infrastruktureller Mindestanforderungen. So soll sichergestellt sein, dass den KlientInnen die Teilnahme am gesellschaftlichen und kulturellen Leben ermöglicht wird, eine entsprechende Infrastruktur (Geschäfte, ÄrztInnen, Institutionen) vorhanden und eine Anbindung an das öffentliche Verkehrsnetz vorhanden ist.

Im Bereich der Tagesbegleitung und Förderung liegt die Strukturqualität vor allem in einer spezifischen Raumausstattung (Büroausstattung; Toiletten und Nassräume; Pflegebereiche; Pflegebäder; Besprechungszimmer; Schulungsräume für theoretische Schulungen); Werkstättenbereiche für praktische/handwerkliche Förderungen; Ruheräume; Therapieräume etc.) sowie deren Barrierefreiheit.

### *3.6.2.3. Personalqualität*

In Bezug auf die Personalqualität gibt die LEVO einerseits Funktionen und Grundsätze der Planstellenbeschreibung sowie die Gesamtzahl zulässiger Planposten/Stellen als Gesamtpersonalbedarf vor. So darf das Leitungspersonal einen Maximalwert von 6,7 % Dienstposten je 100 % BetreuerInnendienstposten nicht überschreiten. Die Anzahl des einzusetzenden Betreuungs-/Fachpersonals richtet sich nach der Anzahl der zu betreuenden Menschen mit Behinderung sowie deren festgelegten Grad der Beeinträchtigung; zu berücksichtigen ist auch der individuelle Betreuungsbedarf. Eine kurzfristige Unterschreitung dieses Bedarfs an Betreuungs-/Fachpersonal ist nur bei nicht planbaren Situationen im Rahmen eigener pädagogischer Verantwortung, und sofern eine ordnungsgemäße Betreuung der KlientInnen gewährleistet ist, zulässig. Der konkrete, tatsächliche Bedarf an fachlich qualifiziertem Personal wird über den Grad der

Beeinträchtigung der Menschen mit Behinderung und die jeweilige betriebliche Ablauforganisation definiert. So beträgt der Personalbedarf im Bereich des vollzeitbetreuten Wohnens bei mittlerer Beeinträchtigung 45% DP/KlientIn, 60% DP/KlientIn bei hohem Grad und 70% DP/KlientIn bei höchstem Grad. Je nach Dienstleistungsart divergieren hier die Personalschlüssel.

Die Stmk LEVO gibt Schlüsselqualifikationen des Fachpersonals vor. Das Fachpersonal hat über soziale Kompetenz, Kommunikationsfähigkeit, Organisationstalent, Verlässlichkeit, Belastbarkeit und Fähigkeit zur Selbstreflexion zu verfügen. Entsprechende Personalrekrutierungsstrategien sind vom freien Träger nachweislich zu entwickeln. Das multiprofessionelle Team setzt sich aus beschriebenen/angeführten Berufsgruppen zusammen, die Ausbildungen müssen (außer beim Fachpersonal in Ausbildung) zur Gänze abgeschlossen sein. Der konkrete Personaleinsatz orientiert sich indes am jeweiligen Aufgabenfeld des erlernten Berufes.

Es wird sohin klar rubriziert, welche Beschäftigte mit welcher Qualifikation in Einrichtungen der Behindertenhilfe tätig sein dürfen. Es sind dies

- Diplom- und FachsozialbetreuerInnen mit Spezialisierung BB, BA und A,
- Personen mit Studienabschluss Pädagogik mit Schwerpunkt Heil- und Sonderpädagogik, Sozialpädagogik, Integrationspädagogik und heilpädagogische Psychologie,
- PflichtschullehrerInnen mit Lehramt (Volks-, Haupt-, Sonder-, Polytechnische Schule und Religionspädagogik),
- SonderschullehrerInnen,
- SozialarbeiterInnen,
- AbgängerInnen der Akademie und der FH Studien Soziale Arbeit,
- AbgängerInnen der Bundeslehranstalt und Kolleg für Sozialpädagogik,
- PsychologInnen,
- PflegehelferInnen
- Dipl. Gesundheits- und Krankenschwestern/-pfleger.

Für sämtliche Berufe, einschließlich der Aus- und Fortbildung, gelten die entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen (wie StSBBG, GuKG etc.).

Die Anzahl des Fachpersonal in Ausbildung (keine PraktikantInnen) zu einem der oben aufgezählten Berufe darf maximal 30% des Fachpersonals erreichen. PflegehelferInnen können im Ausmaß von bis zu maximal 30% der erforderlichen Dienstposten eingesetzt werden. Zusammen mit dem Fachpersonal in Ausbildung darf ein Maximalwert von 40% der gesamt einzusetzenden Dienstposten nicht überschritten werden. Die Anordnung und Aufsichtspflicht ist im Bereich des Assistenz- und Unterstützungsbedarfs sowie der Grundpflege durch eine Fachkraft aus dem gehobenen Dienst der Gesundheits- und Krankenpflege sicher zu stellen.

Der Dienstgeber (des sozialwirtschaftlichen Unternehmens) hat sicherzustellen, dass Fortbildungen durch die MitarbeiterInnen wahrgenommen werden, dass

Teambesprechungen und Supervisionen je nach Erfordernis abgehalten und in Anspruch genommen werden und dass eine Einschulung neuer MitarbeiterInnen erfolgt. Fortbildungen und Supervisionen des Fachpersonals sind zu dokumentieren.

#### *3.6.2.4. Prozessqualität*

Die Prozessqualität wird über Standards beschrieben, die sich auf die Planung, Strukturierung und den Ablauf der Leistungserbringung beziehen. Art und Inhalt der Leistungserbringung ergeben sich aus den Zielen der Leistungsart. So sind Einsatzpläne (Dienstplan) des Fachpersonals offen zu legen und eine Dokumentation von Teambesprechungen nachzuweisen.

Der Leistungserbringer hat die Ablauforganisation, insbesondere Verhaltenskodex, internes Qualitätsmanagement und Betreuungskonzept sowie die Ausformung der Leistung (Darstellung und Beschreibung der Ziele, Maßnahmen und Methoden) zu beschreiben.

Anhand einer Dokumentation muss der Betreuungs-/Unterstützungsverlauf nachvollziehbar sein. Diese klientInnenspezifische Dokumentation hat unter Beachtung berufsrechtlicher Maßgaben in Kooperation mit dem/der Betreuten und Unterstützerkreis während der Betreuungszeit zu erfolgen und insbesondere Folgendes zu enthalten:

- Zuweisungsdiagnose, Anamnesebogen, Interessenabklärung, Fähigkeitsprofil,
- Dokumentation der Aufnahme in Form einer Stammdatenerhebung (allgemein, pflegerisch) des Unterstützungs-/Förderbedarfes, der Kompetenzen und Ressourcen, Betreuungsvereinbarung, Erfassen von Erwartungen und Zielen des Menschen mit Behinderung, zusätzliche Vereinbarungen mit Personen aus dem Herkunftssystem (Eltern, Unterstützerkreis), Notfallsblatt, Gesundheitsblatt (Medikamente und Befunde) und dergleichen,
- Verlaufsdokumentation der erbrachten Leistungen auf Grundlage der Ziel- und Entwicklungsplanung sowie regelmäßige Evaluierung der gesetzten Interventionen und Zielerreichung (persönliche Entwicklungsplanung),
- Abschluss- bzw. Erfolgsbericht,
- Bei Pflegeleistungen muss eine Anordnung lt. GuKG (Arzt, DGKS/P) erfolgen sowie eine Pflegeplanung gegeben sein und es müssen Durchführungsnachweise geführt werden,
- Abschlussdokumentation der Betreuungs-/Förderleistung inklusive Maßnahmenenerfolg (Entwicklungsfortschritt) und weiterführende Empfehlungen.

#### *3.6.2.5. Ergebnisqualität*

Ergebnis-Standards werden als Zielerreichungsgrad der Leistungserbringung operationalisiert. Es ist dabei das erreichte Ergebnis regelmäßig mit den konkretisierten Zielen im individuellen Hilfeplan zu vergleichen und zu evaluieren. Die Ergebnis-Qualität ist also entlang einer NutzerInnen-orientierten Perspektive und (!) einer Träger-orientierten Perspektive zu bemessen und darzustellen. Aus der NutzerInnen-Perspektive gesehen liegt Qualität in der Erbringung der erwartbaren/erwarteten Leistung (auf Grundlage einer Betreuungsvereinbarung), in der Objektivität der Leistungsentwicklung (Ziel- und

Entwicklungsplan) sowie in subjektiver Zufriedenheit (subjektive Wahrnehmung der Leistung durch den/die NutzerInnen). Aus der Träger-Perspektive liegt Qualität im Festlegen von Kennzahlen, die zur internen Evaluation der Qualität im Sinne einer Selbstbewertung geeignet sind und in der Einhaltung/Erreichung gesetzter Leistungsstandards als Maß für die Qualitätskontrolle. Die Prüfung des individuellen Maßnahmen Erfolgs (also: die Prüfung der Ergebnisqualität) erfolgt unter Berücksichtigung dieser Maßgaben über die leistungszuerkennenden Behörden je nach Bedarf und Erfordernis durch Einholung eines Sachverständigengutachtens.

---

### **3.7. Tirol**

---

Das Trl RehabilitationsG<sup>145</sup> differenziert zwischen medizinischen, pädagogischen, beruflichen und sozialen Rehabilitationsmaßnahmen bzw. zwischen Geld- (§ 8 leg.cit. - Hilfe zur Erziehung und Schulbildung), Sach- und Dienstleistungen. Als Dienstleistungen kommen die Heilbehandlung (§ 5 leg.cit.), die Beschäftigungs- und Arbeitstherapie (§ 7 leg.cit.), die Hilfe zur beruflichen Eingliederung durch Schulung, Erprobung, Arbeitserziehung oder geschützte Arbeit (§ § 9, 10 leg.cit.) in Betracht. Grundnorm der sozialen Dienstleistungserbringung ist § 14 leg.cit. welcher bestimmt, dass einem Behinderten persönliche Hilfe durch Betreuung, Anleitung und Beratung bei der Bewältigung der Anforderungen des täglichen Lebens gewährt werden kann. Persönliche Hilfe kann auch unabhängig von anderen Rehabilitationsmaßnahmen in Form der Beratung des Behinderten und der in seiner Umgebung lebenden Menschen über die zweckmäßige Gestaltung seiner Lebensverhältnisse gewährt werden. Sie kann je nach den Erfordernissen des Einzelfalls vor, während oder nach der Durchführung anderer Rehabilitationsmaßnahmen gewährt werden. Das Land kann zur Beratung Behinderter und der in ihrer Umgebung lebenden Menschen Beratungsdienste einrichten.

Hinsichtlich der Qualität sozialer Dienste beschränkt sich § 18 leg.cit. darauf, dass Einrichtungen zur Gewährung von Rehabilitationsmaßnahmen für den jeweiligen Zweck geeignet sein, müssen, dies insbesondere in medizinischer, technischer und personeller Hinsicht. Auch hier gilt, dass die Eignung per Bescheid festgestellt wird, eine Kompetenz zur Fachaufsicht begründet und eine bereits erteilte Bewilligung im Falle unbehobener monierter Mängel wieder aufgehoben werden kann.

---

### **3.8. Vorarlberg**

---

Das VlbG ChancenG<sup>146</sup> beinhaltet in seinem § 3 allgemeine Qualitätsindikatoren, nämlich die Individualität der Leistung, die Orientierung an der Hilfe zur Selbsthilfe, Selbstbestimmung und Eigenverantwortung. Integrationshilfe, die Menschen mit Behinderungen gewährt wird, erfolgt überwiegend in Form sozialer Dienste (gesundheitliche Rehabilitation, Teilhabe an der schulischen und beruflichen Ausbildung,

---

<sup>145</sup> LGBl 54/1989 idF 130/2013.

<sup>146</sup> LGBl 30/2010 idf 63/2010.

Teilhabe am Arbeitsleben, Teilhabe am gesellschaftlichen Leben (Wohnen und Freizeit) und Entlastung der Familie.

Einrichtungen der freien Wohlfahrtspflege werden vom Land gem. § 10 leg.cit. herangezogen, wenn ein fachgerechtes Erbringen der Leistungen im Sinne des Zieles und der Grundsätze dieses G gewährleistet ist. Einrichtungen der freien Wohlfahrtspflege haben bei ihrer Tätigkeit entsprechend geeignetes Personal einzusetzen. Das Personal ist vertraglich zur Verschwiegenheit über alle ausschließlich aus dieser Tätigkeit bekannt gewordenen Tatsachen, an deren Geheimhaltung eine Person ein schutzwürdiges Interesse hat, zu verpflichten. Gesetzliche Mitteilungspflichten bleiben unberührt. Bei diesen Einrichtungen kann sich die LReg davon überzeugen, ob das eingesetzte Personal und die Ausstattung geeignet und das fachgerechte Erbringen der Leistungen gewährleistet ist.

§ 13 leg.cit. beinhaltet eine V-Ermächtigung, der nach die einzelnen Leistungen, für die Integrationshilfe (§ 8 leg.cit.) gewährt wird, spezifiziert werden. Tatsächlich listet die entsprechende V<sup>147</sup> stationäre, teilstationäre oder ambulante psychiatrische oder therapeutische Leistungen zur Wiederherstellung bzw. Stabilisierung der psychischen Gesundheit im Bereich der Integrationshilfe auf. Ferner werden Sozialdienstleistungen mit dem Ziel der beruflichen Ausbildung, Teilhabe am Arbeitsleben und gesellschaftlichen Leben sowie zur Entlastung der Familie mit jeweiligen Zielsetzungen aufgelistet. So sollen Sozialdienstleistungen, die einen Schulbesuch ermöglichen, den erforderlichen nichtpädagogischen Betreuungsrahmen sicherstellen. Die Betreuung in einer vollstationären Einrichtung oder in einer speziellen Tagesschule kann in jenen Fällen, in denen eine adäquate schulische Betreuung wohnortnah nicht möglich ist, gewährt werden. Integrationshilfe zur Teilhabe am Arbeitsleben kann durch Beratungs-, Assistenz- und andere Leistungen zur Erlangung oder zum Erhalt eines Arbeitsplatzes am offenen Arbeitsmarkt gewährt werden. Leistungen zur Beschäftigung in einer Einrichtung der freien Wohlfahrtspflege kann Menschen mit Behinderung gewährt werden, die behinderungsbedingt auf dem offenen Arbeitsmarkt nicht vermittelbar sind. Integrationshilfen zur Teilhabe am gesellschaftlichen Leben sind Leistungen zur Förderung des persönlichen Entwicklungspotentials, insbesondere solche zur sozialen, seelischen und körperlichen Stabilisierung, Leistungen zur Förderung und Sicherung eines Lebens in Eigenständigkeit oder zur Alltagsbewältigung, insbesondere notwendige Assistenzleistungen, Leistungen für ein Leben in betreuten Wohnformen sowie Leistungen zur sozialen Integration, insbesondere Tagesstrukturen und integrative Freizeit- und Bildungsangebote.

Im Anhang zur ggstdl. V werden einzelne Komponenten dieser Sozialdienstleistungen gelistet, indes die Qualität dieser Dienste undefiniert bleibt.

---

<sup>147</sup> LGBl 22/2007 idF 72/2013.



---

### 3.9. Wien

---

Das Wr ChancengleichheitsG (CGW)<sup>148</sup> statuiert den FSW als Träger der Behindertenhilfe, wobei wie gezeigt auf Förderungen für Leistungen nach §§ 9 (Tagesstruktur), 12 Abs 2 (vollbetreutes Wohnen), 13 (Mobilität) und 15 Abs 2 (Hilfsmittel) leg.cit. ein Rechtsanspruch besteht. Auf alle anderen Förderungen bei Inanspruchnahme sozialer Dienste (Frühförderung, Schulbesuch, Berufsqualifizierung) besteht kein Rechtsanspruch.

Einrichtungen für Tagesstruktur gem. § 9 leg.cit. und vollbetreutes Wohnen gemäß § 12 Abs 2 leg.cit. unterliegen der behördlichen Aufsicht durch den Magistrat der Stadt Wien. Gem. § 30 leg.cit. hat der Betreiber die Aufnahme des Betriebes drei Monate vor Aufnahme anzuzeigen und Mindestanforderungen der Strukturqualität nachzuweisen (Betriebs- und Leistungsbeschreibung inklusive Betreuungskonzept - Personenkreis, Höchstzahl der zu betreuenden Personen, Beschreibung der vorgesehenen Maßnahmen wie Betreuung und Pflege; Hausordnung für den inneren Betrieb, welche in groben Zügen Regeln für das Zusammenleben wiederzugeben hat; Personalkonzept, aus dem insbesondere eine für die Leitung fachlich geeignete und qualifizierte Person, ausreichend und entsprechend ausgebildetes und geeignetes Personal bezogen auf den zu betreuenden Personenkreis und die vorgesehenen Betreuungsmaßnahmen hervorgehen; planlich und beschreibungsmäßig dargestelltes Raum- und Funktionsprogramm; Nachweis über die Bestellung einer oder eines Brandschutzbeauftragten). Die Aufnahme des Betriebes ist mit Bescheid zu untersagen, wenn auf Grund der Anzeige und der vorgelegten Unterlagen nicht nachgewiesen ist, dass eine fachgerechte Durchführung der angezeigten Tätigkeit sichergestellt ist.

Die Betreiberin ist gem. § 30 leg.cit. verpflichtet, ausreichendes und entsprechend ausgebildetes und geeignetes Personal – bezogen auf den zu betreuenden Personenkreis, die vorgesehenen Betreuungsmaßnahmen und das vorgesehene Leistungsangebot – zur Verfügung zu stellen. Sie hat jegliche Änderung des Leistungsangebotes dem Magistrat zu melden und Dokumentationen/Unterlagen in der Einrichtung jederzeit zur Einsicht für die Aufsichtsbehörde bereitzuhalten.

Gem. § 37 leg.cit. sind Menschen mit Behinderung, die in Einrichtungen der Behindertenhilfe betreut und begleitet werden, berechtigt, Mitbestimmungsgremien wie Werkstätten- und Wohnräte zu bilden. Diese sind in wichtigen, sie betreffenden Angelegenheiten zu hören und in Entscheidungsabläufe einzubeziehen.

Als Träger der Behindertenhilfe hat der FSW eine spezifische Förderrichtlinie der Wiener Behindertenhilfe inkl. Direktleistungen an Menschen mit Behinderung erlassen,<sup>149</sup> in welcher dem Modell der Subjektförderung folgend hilfebedürftige Personen bei Inanspruchnahme sozialer Dienste des Chancengleichheitsrechts und Finanzierung der

---

<sup>148</sup> LGBl 20/2013.

<sup>149</sup> [http://www.fsw.at/downloads/foerderungswesen\\_erkennung/foerderrichtlinien/spezifisch/Spez\\_FRL\\_Behindertenhilfe.pdf](http://www.fsw.at/downloads/foerderungswesen_erkennung/foerderrichtlinien/spezifisch/Spez_FRL_Behindertenhilfe.pdf)

Kosten dieser Dienste unterstützt werden. Die Förderleistung des FSW an den Klienten/ die Klientin besteht in der Gewährung von Zuschüssen zu den Kosten der anerkannten Einrichtung für die Beratung, Begleitung, Betreuung und Pflege, Entwicklungsförderung und Therapie des/der KlientIn unter Berücksichtigung seiner/ihrer finanziellen Situation bzw. sachlichen Bedürftigkeit gemäß den Bestimmungen des CWG.<sup>150</sup>

Gem. Pkt 5.6. dieser RL sieht sich der FSW verpflichtet, die bestmögliche Qualität von geförderten Maßnahmen sicherzustellen. Um dies erfüllen zu können, ist es seitens der KlientInnen erforderlich, gegebenenfalls Hausbesuche bzw. vor Ort Kontrollen der Betreuungsqualität durch MitarbeiterInnen des FSW zu ermöglichen. Pkt. 6.1. der RL entsprechend haben Betreiber von Einrichtungen zur Beratung, Begleitung, Betreuung und Pflege, Entwicklungsförderung, Therapie, von Qualifizierungs-, Beschäftigungs- und Arbeitsmaßnahme die Anerkennung gemäß den allgemeinen und spezifischen Förderrichtlinien des FSW beantragen wollen sie am „Sozialmarkt“ als Anbieter auftreten, deren Leistungserbringung vom FSW bezuschusst wird. Mit dem Ansuchen um Anerkennung sind insbesondere ein inhaltliches Konzept sowie eine Darstellung der Organisationsstruktur und personellen Ausstattung zu übermitteln (nebst dem Nachweis der finanziellen und wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit).

Das inhaltliche Konzept hat iSd CWG Ausgangslage und Problemstellung, fachliche Hintergrundannahmen, Ansätze, Konzepte, Modelle und Methoden sowie Zielsetzungen und Zielgruppen zu definieren bzw. zu erörtern. Es hat darzustellen, welcher Personenkreis (samt Ausschlusskriterien) begleitet, betreut und behandelt wird bzw. wer Entwicklungsförderung und/oder Therapie angeboten erhalten soll.

Leistungsbeschreibungen müssen quantitativ und qualitativ in Produktgruppen aufgegliedert werden. Dabei sind die (örtliche) Verfügbarkeit, die (räumliche) Vernetzung, der Betreuungsschlüssel und die personelle Ausstattung des Betreibers darzutun. Es sind Unternehmensgründungsnachweise/Satzungen zu hinterlegen aus denen die Rechtsgrundlage der Tätigkeit des Betreibers hervorgeht sowie auch, wer den Betreiber rechtlich nach außen vertritt bzw. zeichnungsberechtigt ist.

Der Leistungserbringer hat ferner ein Organigramm, eine Hausordnung, eine Beschreibung der baulichen Voraussetzungen und räumlichen Ausstattung, einen Personalplan samt Qualifikationsnachweisen der MitarbeiterInnen, die zur Anwendung gelangenden relevanten Kollektivverträge oder Mindestlohntarife bzw. gültigen Betriebsvereinbarungen zu übermitteln.

Unter Pkt 6.4. verpflichtet sich der Betreiber der Einrichtung mit der Anerkennung zur Durchführung von Maßnahmen des Qualitätsmanagements (Maßnahmen der Qualitätssicherung und -entwicklung) sowie zur Erhebung (Evaluation) der KlientInnenzufriedenheit und KlientInnenmitbestimmung, zur Anerkennung von

---

<sup>150</sup> In den Richtlinien des FSW ist aufgrund eines redaktionellen Versehens noch immer noch WBHG die Rede, welche s2013 außer Kraft getreten ist.

Qualitätsstandards und den Richtlinien des FSW sowie schließlich zur Fortbildung und Supervision des Personals.

---

### 3.10. Synopse Behindertenrecht

---

Die Regelungen zur Qualität von sozialen Diensten sind im Recht der Behindertenhilfe der Österreichischen Bundesländer weitaus heterogener ausgeprägt als dies im Feld der Sozialhilfe/BMS sowie des Pflegeheimrechts der Fall ist. Auch die Regelungsarchitektur weist markante Unterschiede auf.

Im Bgld wird die Behindertenhilfe im Sozialhilferecht geregelt; dementsprechend beanspruchen auch die oben erörterten Maßgaben zur Qualität sozialer Dienste im 6. Abschnitt des Bgld SHG im Bereich der Behindertenhilfe allgemeine Geltung. Auch die V über Mindestanforderungen betreffend die baulichen Voraussetzungen, die Ausstattung und Größe der Gebäude und Räume sowie die zur Sicherung einer fachgerechten Sozialhilfe notwendigen therapeutischen und personellen Voraussetzungen für Wohn- und Tagesheime nach dem Bgld SHG 2000<sup>151</sup> gilt *expressis verbis* in Tages- und Wohnheimen für geistig und schwerst Behinderte sowie psychisch Kranke.

Das K-ChG begnügt sich damit, in § 4 *leg.cit.* „in Betracht kommende Träger“ zu erwähnen. § 7 Abs 6, 7 *leg.cit.* zufolge sind Leistungen in „fachgerechter“ Weise zu erbringen, wobei wissenschaftlich anerkannte Erkenntnisse und die daraus entwickelten Methoden berücksichtigt werden sollen. Die mit der Durchführung von Aufgaben nach diesem G betrauten Personen müssen dafür persönlich und fachlich geeignet sein.

Auch in Nö ist die Behindertenhilfe wie im Bgld im Sozialhilferecht verankert.

Oö hat mit dem Oö ChG neben dem Stmk StBHG einen Standard gesetzt. Auch hier (§ 5 *leg.cit.*) wird ein Fachlichkeitsgebot statuiert, insofern Leistungen in fachgerechter Weise zu erbringen sind, wobei anerkannte wissenschaftliche Erkenntnisse der einschlägigen Fachbereiche und die daraus entwickelten Methoden zu berücksichtigen sind. Der Oö Sozialrechtsgesetzgeber entwickelte erstmals ein Set von Maßnahmen zur Qualitätssicherung sozialer Dienste.

Im Sbg BHG kommt demgegenüber Fragen der Qualität nur rudimentäre Bedeutung zu. Ein privatrechtlicher Vertrag zwischen dem öffentlichen Behindertenhilfeträger und den sozialwirtschaftlichen Unternehmen über zu erbringenden Sozialdienstleistungen setzt hier voraus, dass die Einrichtung über geeignete Anlagen und die für die zu erbringenden Leistungen „erforderliche sachliche und personelle Ausstattung“ verfügt.

In der Stmk beinhaltet die Stmk LEVO die sachlichen, fachlichen und personellen Erfordernisse der für die Erbringung der Hilfe notwendigen Leistungen sowie Maßnahmen der Qualitätssicherung und des Controllings. Das StBHG selbst regelt Voraussetzungen des Abschlusses eines Leistungsvertrages sowie die korrespondierende Ausübung der Fachaufsicht. Der Qualitätsbegriff der Stmk LEVO verdient eine Hervorhebung. Demnach

---

<sup>151</sup> LGBl 13/200 idF 79/2008.

ist „Qualität“ die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen. Um den Bezug zwischen den Merkmalen einer Leistung und den Anforderungen, die an sie gestellt werden, herstellen zu können, müssen Zieldefinition (Was soll erreicht werden? Womit soll es erreicht werden?) und Zielerreichung (Welche Maßnahmen wurden gesetzt? Wie wurden die Ziele erreicht?) weitestgehend übereinstimmen.

Das Trl RehabilitationsG beschränkt sich vergleichbar dem Sbg BHG darauf, dass Einrichtungen zur Gewährung von Rehabilitationsmaßnahmen für den jeweiligen Zweck geeignet sein, müssen, dies insbesondere in medizinischer, technischer und personeller Hinsicht. Auch hier gilt, dass die Eignung per Bescheid festgestellt wird, eine Kompetenz zur Fachaufsicht begründet und eine bereits erteilte Bewilligung im Falle unbehobener monierter Mängel wieder aufgehoben werden kann.

Das VlbG ChancenG wiederum beinhaltet in seinem § 3 allgemeine Qualitätsindikatoren, nämlich die Individualität der Leistung, die Orientierung an der Hilfe zur Selbsthilfe, Selbstbestimmung und Eigenverantwortung. Einrichtungen der freien Wohlfahrtspflege werden vom Land gem. § 10 leg.cit. herangezogen, wenn ein fachgerechtes Erbringen der Leistungen im Sinne des Zieles und der Grundsätze dieses G gewährleistet ist. Einrichtungen der freien Wohlfahrtspflege haben bei ihrer Tätigkeit entsprechend geeignetes Personal einzusetzen. Das Personal ist vertraglich zur Verschwiegenheit über alle ausschließlich aus dieser Tätigkeit bekannt gewordenen Tatsachen, an deren Geheimhaltung eine Person ein schutzwürdiges Interesse hat, zu verpflichten. Gesetzliche Mitteilungspflichten bleiben unberührt. Bei diesen Einrichtungen kann sich die LReg davon überzeugen, ob das eingesetzte Personal und die Ausstattung geeignet und das fachgerechte Erbringen der Leistungen gewährleistet ist.

Das CGW schließlich statuiert in § 30 Mindestanforderungen, denen nach vom Leistungserbringer ein Strukturqualität nachzuweisen ist. Dies umfasst: eine Betriebs- und Leistungsbeschreibung inklusive Betreuungskonzept für den adressierten Personenkreis; die Höchstzahl der zu betreuenden Personen; eine Beschreibung der vorgesehenen Maßnahmen wie Betreuung und Pflege; eine Hausordnung für den inneren Betrieb, welche in groben Zügen Regeln für das Zusammenleben wiederzugeben hat; ein Personalkonzept, aus dem insbesondere eine für die Leitung fachlich geeignete und qualifizierte Person, ausreichend und entsprechend ausgebildetes und geeignetes Personal bezogen auf den zu betreuenden Personenkreis und die vorgesehenen Betreuungsmaßnahmen hervorzugehen hat; ein planlich und beschreibungsmäßig dargestelltes Raum- und Funktionsprogramm sowie den Nachweis über die Bestellung einer oder eines Brandschutzbeauftragten. Die Betreiberin ist also gem. § 30 leg.cit. verpflichtet, ausreichendes und entsprechend ausgebildetes und geeignetes Personal – bezogen auf den zu betreuenden Personenkreis, die vorgesehenen Betreuungsmaßnahmen und das vorgesehene Leistungsangebot zur Verfügung zu stellen.

Da in W Träger der Behindertenhilfe der FWS ist, kommt der einschlägigen, § 30 CGW konkretisierenden Förderrichtlinie gerade für die Direktleistungen an Menschen mit Behinderung erhebliche Bedeutung zu. Gem. Pkt 5.6. dieser RL sieht sich der FSW verpflichtet, die bestmögliche Qualität der geförderten Maßnahmen sicherzustellen. Pkt. 6.1. der RL entsprechend haben Betreiber von Einrichtungen zur Beratung, Begleitung, Betreuung und Pflege, Entwicklungsförderung, Therapie, von Qualifizierungs-, Beschäftigungs- und Arbeitsmaßnahme die Anerkennung gemäß den allgemeinen und spezifischen Förderrichtlinien des FSW zu beantragen wollen sie am „Sozialmarkt“ als Anbieter auftreten, deren Leistungserbringung vom FSW bezuschusst wird. Mit dem Ansuchen um Anerkennung sind insbesondere ein inhaltliches Konzept sowie eine Darstellung der Organisationsstruktur und personellen Ausstattung zu übermitteln (nebst dem Nachweis der finanziellen und wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit). Hierzu gehören fachliche Hintergrundannahmen, Ansätze, Konzepte, Modelle und Methoden, Leistungsbeschreibungen, Organigramm und Hausordnung.

---

### 3.10.1. Strukturqualität

Die Strukturqualität sozialer Dienste der Behindertenhilfe ist vorwiegend für den stationären Bereich definiert. Hierzu zählen die/der

- Vorlage eines Organisationshandbuchs der die Leistung erbringenden Organisation (Organigramm, Funktionsbeschreibungen, Stellenbeschreibungen, Leitbild, Verhaltenskodex, internes Qualitätsmanagement)
- Vorlage eines Betriebskonzeptes
- Vorlage eines Betreuungskonzeptes - Beschreibung der vorgesehenen Maßnahmen wie Betreuung und Pflege (Ausgangslage und Problemstellung, fachliche Hintergrundannahmen, Ansätze, Konzepte, Modelle und Methoden sowie Zielsetzungen und Zielgruppe)
- Vorlage eines sexualpädagogischen Konzeptes
- Vorlage eines Raum-, Funktions- und Leistungskonzeptes/-programmes (Leistungsbeschreibungen quantitativ und qualitativ in Produktgruppen aufgegliedert, bezogen auf Verfügbarkeit, Vernetzung, Betreuungsschlüssel und personelle Ausstattung)
- Nachweis eines Regelwerks für Akutinterventionen
- Einhaltung der Höchstzahl der zu betreuenden Personen
- Eignung des Standortes - gemeindliche Integration
- Vorlage einer Hausordnung
- Adäquate Infrastrukturanbindung (Geschäfte, ÄrztInnen, Institutionen)
- den Aufgaben der Behindertenhilfe angepasste bauliche Gegebenheiten, Räumlichkeiten und Ausstattung (Büroausstattung; Toiletten und Nassräume; Pflegebereiche; Pflegebäder; Besprechungszimmer; Schulungsräume für theoretische Schulungen)
- Angemessene Personalausstattung - Anzahl, Qualifikation und Funktion des vorgesehenen Personals lassen erwarten, dass die Erbringung fachgerechter

Leistungen an die für die Einrichtung vorgesehenen Zielgruppen von Menschen mit Beeinträchtigungen dauerhaft gewährleistet ist

- Vorliegen eines Personalkonzeptes, aus dem insbesondere eine für die Leitung fachlich geeignete und qualifizierte Person, ausreichend und entsprechend ausgebildetes und geeignetes Personal bezogen auf den zu betreuenden Personenkreis und die vorgesehenen Betreuungsmaßnahmen hervorgehen
- Transparente Ausgestaltung der Leistungsangebote
- Definition zeitlicher und funktionaler Leistungsstandards
- Einhaltung von Informationsverpflichtungen gegenüber den Menschen mit Beeinträchtigungen (und deren Angehörigen)
- Ausweis von Leistungsprämien und Taschengelder für Beeinträchtigte
- Nachweis der Erfüllung hygienischer, sanitärer sowie sonstiger ausstattungsmäßiger und organisatorischer Rahmenbedingungen,
- Nachweis räumlicher und organisatorischer Voraussetzungen für therapeutische Interventionen
- Nachweis von angemessenen Wohnflächen in stationären Einrichtungen
- Nachweis der Bestellung eines Brandschutzbeauftragten
- Behindertenadäquate, barrierefreie Verkehrsflächen in stationären Einrichtungen
- Einhaltung maximaler Gruppengrößen in Tages- und Wohnheimen.
- Vereinbarungen mit Leistungserbringern rekurrieren ausdrücklich auf Qualitätsstandards
- Nachweis geeigneter Vorkehrungen zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der zu erbringenden Leistungen - Durchführung von Maßnahmen der Qualitätssicherung
- Mitbestimmung/Selbstvertretung der beeinträchtigten Personen/BewohnerInnen.

### 3.10.2. Personalqualität

Auch im Bereich der Personalqualität sind vorwiegend stationäre Einrichtungen adressiert. Hier zählt zu den Komponenten der Personalqualität:

- Allgemeines Postulat der fachlichen und persönlichen Eignung von Personen, die Leistungen der Behindertenhilfe erbringen. Als fachlich geeignet gelten Personen, die jedenfalls eine heil- oder sozialpädagogische oder psychosoziale Grundqualifikation aufweisen
- Anzahl, Qualifikation und Funktion des vorgesehenen Personals den entspricht den gesetzlichen Anforderungen (Verhältniszahl Leitungs-DP zu Gesamtdienstpostenanzahl)
- Anforderungsniveaus und Stellenbeschreibung für die fachliche Leitung (Diplomausbildung/Sozialbetreuungsberuf und LeiterInnenausbildung; einschlägige Berufspraxis) werden nachgewiesen
- Erfüllung der Vorgaben für Schlüsselqualifikationen
- Anforderungsniveaus und Stellenbeschreibung für BetreuerInnen (Diplomausbildung/Sozialbetreuungsberuf) werden nachgewiesen
- Transparente, auf Zielgruppen heruntergebrochene Personalschlüssel liegen vor

- Träger sorgen für die erforderlichen Fort-, Weiterbildungs- und Reflexionsmöglichkeiten (Supervision)
- Nachweis von Zeitressourcen und Räumlichkeiten für Dienst- und Teambesprechungen.

---

### 3.10.3. Prozessqualität

Die Prozessqualität sozialwirtschaftlicher Dienstleistungen wird im Bereich der Behindertenhilfe einerseits stärker als im Bereich der Bedarfsorientierten Mindestsicherung und Sozialhilfe von inter- und supranationalen Rechtsbeständen überlagert bzw. determiniert. Folgende eingeforderte Komponenten der Prozessqualität lassen sich identifizieren:

- die Festlegung der kurz- und mittelfristigen Ziele der individuellen Betreuung und Hilfe sowie der dafür notwendigen Leistungen und Maßnahmen
- die Darstellung des persönlichen Hilfebedarfs in Form eines rollierenden Assistenzplans durch eine Assistenzkonferenz (Sachverständigengutachten)
- bei Verdacht der Vernachlässigung, Misshandlung oder des sexuellen Missbrauchs von Menschen mit Beeinträchtigungen, die Leistungen und Maßnahmen von diesen Einrichtungen erhalten, wird dies unverzüglich den Sicherheitsbehörden gemeldet
- bei Verdacht der Vernachlässigung, Misshandlung oder des sexuellen Missbrauchs von beeinträchtigten Minderjährigen wird dies unverzüglich der Jugendwohlfahrtsbehörde gemeldet. Träger der Einrichtungen treffen durch geeignete Maßnahmen Vorsorge, dass das mit der Leistungserbringung befasste Personal derartige Verdachtsfälle erkennen und der zuständigen Behörde melden kann.
- die Erstellung von Zuweisungsdiagnose, Anamnesebogen und Fähigkeitsprofil gehört zum Standardablauf,
- eine Dokumentation der Aufnahme in Form einer Stammdatenerhebung (allgemein, pflegerisch; Gesundheitsblatt mit Medikamenten und Befunden) zwecks Erfassung des Unterstützungs-/Förderbedarfes, der Kompetenzen und Ressourcen, der Erwartungen und Ziele des Menschen mit Behinderung ist sichergestellt
- Nachweis des Abschlusses einer Betreuungsvereinbarung
- Nachweis von Vereinbarungen mit Personen aus dem Herkunftssystem (Eltern, Unterstützerkreis) im Bedarfsfalle
- Nachweis einer Verlaufsdokumentation der erbrachten Leistungen auf Grundlage der Ziel- und Entwicklungsplanung sowie regelmäßige Evaluierung der gesetzten Interventionen und Zielerreichung (persönliche Entwicklungsplanung)
- Durchführungsnachweise auf Grundlage einer Pflegeplanung
- Einzelfallbezogene Abschluss- bzw. Erfolgsberichte; Abschlussdokumentation der Betreuungs-/Förderleistung inklusive Maßnahmenenerfolg (Entwicklungsfortschritt) und weiterführende Empfehlungen.
- Verschwiegenheit des mit Sozialdienstleistungen der Behindertenhilfe betrauten Personals
- Wahrung/Ermöglichung einer selbstbestimmten Lebensführung

- Normalisierung iS gleichberechtigter Teilhabe und Teilnahme am Leben der nicht behinderten Menschen.
- Inklusiver und partizipativer Charakter der Sozialdienstleistung
- Ganzheitlichkeit der Prozessplanung
- Individualisierung der Hilfemaßnahmen
- Wahlrecht, Selbstbestimmung und Mitbestimmung der Dienstleistung
- Empowerment-Orientierung der Hilfe.

---

#### 3.10.4. Ergebnisqualität

Die Ergebnis-Qualität lässt sich entlang einer NutzerInnen-orientierten Perspektive und einer Träger-orientierten Perspektive bemessen:

- Aus der NutzerInnen-Perspektive gesehen liegt Qualität in der Erbringung der erwartbaren/erwarteten Leistung (auf Grundlage einer Betreuungsvereinbarung), in der Objektivität der Leistungsentwicklung (Ziel- und Entwicklungsplan) sowie in subjektiver Zufriedenheit (subjektive Wahrnehmung der Leistung durch den/die NutzerInnen).
- Aus der Träger-Perspektive liegt Qualität im Festlegen von Kennzahlen, die zur internen Evaluation der Qualität im Sinne einer Selbstbewertung geeignet sind und in der Einhaltung/Erreichung gesetzter Leistungsstandards als Maß für die Qualitätskontrolle.

---

#### 3.10.5. Pädagogische Qualität

Die Stmk LEVO beinhaltet als einzige Rechtsgrundlage im Bundesländervergleich die ein Konzept der „pädagogischen Qualität“ der Sozialdienstleistung. Aufbauend auf den Fähigkeiten des Menschen mit Behinderung (Fähigkeitsprofil), unter Berücksichtigung seines Willens und seiner Pläne, seiner sozialen Einbettung und realistischer beruflicher und persönlicher Perspektiven sind für die Menschen mit Behinderung effiziente und zielführende Ausblicke in die Zukunft zu entwickeln und Maßnahmen in erforderlichem Umfang und in notwendiger Intensität zu setzen. Dies entspricht in etwa dem Oö Assistenzplan. Die Träger haben ein Betreuungs- und Begleitungskonzept der Leistungserbringung zu entwickeln und schriftlich festzuhalten, welches auf die Zielgruppe und die Art der Leistung abgestimmt ist. Die Festlegung dieser pädagogischen Qualität differiert je nach Leistungssegment. Geht es im vollzeitbetreuten Wohnen um Förder- und Unterstützungspläne zur Förderung und Erweiterung von selbständigkeitsorientierten Fähigkeiten und Erwartungen der Menschen mit Behinderung, so steht im Bereich der Trainingswohnungen die Entwicklung von Fähigkeiten zur Wohnraumgestaltung, Haushaltsführung, Haushaltsorganisation, Hauswirtschaft (Organisation finanzieller Angelegenheiten und den Umgang mit Geld) im Vordergrund. Im Bereich des teilzeitbetreuten Wohnens hat die Betreuungsleistung vorwiegend nur mehr unterstützenden Charakter und fokussiert auf Information und Beratung, den Aufbau und die Pflege sozialer Beziehungen sowie die Entwicklung von Fertigkeiten und Kompetenzen der Individualversorgung (Ernährung, Bekleidung, Hygiene, Körperpflege, Gesundheit).



## 4. Kinder- und Jugendhilferecht

### 4.1. Grundsatzgesetz

Das BundesG über die Grundsätze für Hilfen für Familien und Erziehungshilfen für Kinder und Jugendliche (Bundes - Kinder- und JugendhilfeG 2013 – B-KJHG 2013)<sup>152</sup> formuliert als GrundsatzG in den §§ 2, 3 leg.cit. allgemeine Zielsetzungen und damit Anknüpfungspunkte für eine Definition und Bemessung der Qualität von Sozialdienstleistungen. Zielsetzung sind die Wahrung des Kindeswohls, die angemessene Entfaltung und Entwicklung von Kindern und Jugendlichen sowie deren Verselbständigung. Erklärtes Ziel ist weiters der Schutz von Kindern und Jugendlichen vor allen Formen von Gewalt und anderen Kindeswohlgefährdungen hinsichtlich Pflege und Erziehung sowie die Reintegration von Kindern und Jugendlichen in die Familie iSd Kindeswohls.

Instrumente der Kinder- und Jugendhilfe sind, wie dem 2. Abschnitt (Dienste für werdende Eltern, Familien, Kinder und Jugendliche) ausschließlich Sozialdienstleistungen, nämlich die Information über förderliche Pflege und Erziehung von Kindern und Jugendlichen, die Beratung bei Erziehungs- und Entwicklungsfragen, familiären Problemen und Krisen sowie auf Grundlage einer Gefährdungsabklärung und Hilfeplanung die Gewährung von Erziehungshilfen bei Gefährdung des Kindeswohls hinsichtlich Pflege und Erziehung. Terminologie und Legistik des B-KJHG sind indes missglückt. So fasst § 16 leg.cit. nur ambulante und stationäre Dienste, listet im Weiteren aber auch mobile soziale Dienste auf. Gemeint sind in § 16 leg.cit. allerdings nicht die Dienste als Dienstleistung, sondern die Dienstleistungsträger, wie auch § 17 leg.cit. von sozialpädagogischen Einrichtungen spricht. Zugleich nimmt der Gesetzgeber eine Unterscheidung zwischen „sozialen Diensten“ in § 16 leg.cit. und „sozialpädagogischen Einrichtungen“ in § 17 leg.cit., die zugleich in § 17 Abs 2 leg.cit. als „stationäre oder teilstationäre Dienste“ beschrieben sind, vor. Pflegepersonen werden in § 18 leg.cit. als eigenständiger Dienst für werdende Eltern, Familien, Kinder und Jugendliche rubriziert, gelten also nicht als stationäre Dienstleistungserbringer. Unverständlicherweise fasst der Gesetzgeber die (bedarfsgeprüfte) Transferleistung des Pflegekindergeldes in § 20 leg.cit. als „Dienst für werdende Eltern, Familien, Kinder und Jugendliche“. Der Begriff der sozialen Dienste im B-KJHG ist also fragmentiert, die Struktur des G nicht gänzlich kohärent.

Was in § 16 Abs 3 leg.cit. fälschlich als ambulanter sozialer Dienst beschrieben wird (weil hier auch mobile Dienste mit-erfasst sind), dem korrespondiert in § 25 leg.cit. terminologisch die „Unterstützung der Erziehung“ im Fall der Gefährdung des Kindeswohls, wenn zu erwarten ist, dass die Gefährdung bei Verbleib in der Familie oder im sonstigen bisherigen Wohnumfeld abgewendet werden kann. Was im 2. Abschnitt in §

<sup>152</sup> BGBl 69/2013.

17 Abs 2, 3 leg.cit. als „sozialpädagogische Einrichtung“ firmiert (Betreuungseinrichtungen für Notsituationen; Betreuungseinrichtungen für die dauerhafte Betreuung von Kindern und Jugendlichen; betreute Wohnformen für Jugendliche) dem korrespondiert in § 26 leg.cit. die volle Erziehung als Betreuung bei nahen Angehörigen, bei Pflegepersonen und in sozialpädagogischen Einrichtungen.

Der 2. und 4. Abschnitt des B-KJHG handeln Dienste für werdende Eltern, Familien, Kinder und Jugendliche ab. Gem. §§ 25, 26 leg.cit. wird dabei zwischen mobilen und ambulanten Leistungen der Unterstützung sowie stationären Formen der vollen Erziehung unterscheiden. Ist das Kindeswohl gefährdet und ist zu erwarten, dass die Gefährdung bei Verbleib in der Familie oder im sonstigen bisherigen Wohnumfeld abgewendet werden kann, ist Kindern und Jugendlichen Unterstützung der Erziehung zu gewähren. Ist das Kindeswohl gefährdet und ist zu erwarten, dass die Gefährdung nur durch Betreuung außerhalb der Familie oder des sonstigen bisherigen Wohnumfeldes abgewendet werden kann, ist Kindern und Jugendlichen volle Erziehung zu gewähren, sofern der Kinder- und Jugendhilfeträger mit der Pflege und Erziehung zur Gänze betraut ist. Volle Erziehung umfasst insbesondere die Betreuung bei nahen Angehörigen, bei Pflegepersonen und in sozialpädagogischen Einrichtungen. Beides, nämlich Maßnahmen der Unterstützung der Erziehung und solche der vollen Erziehung, kann gem. §§ 27, 28 leg.cit. entweder aufgrund einer Vereinbarung oder aufgrund einer gerichtlichen Verfügung gewährt werden.

§ 16 leg.cit. zufolge hat der Kinder- und Jugendhilfeträger dafür vorzusorgen, dass zur Förderung von Pflege und Erziehung und zur Bewältigung des alltäglichen Familienlebens soziale Dienste für werdende Eltern, Familien, Kinder und Jugendliche zur Verfügung stehen. Diese soziale Dienste können von werdenden Eltern, Familien, Kindern und Jugendlichen nach ihrem eigenen Ermessen in Anspruch genommen werden. Soziale Dienste umfassen demnach ambulante und stationäre (und wohl auch: mobile - siehe „Streetwork“) Dienste, wie insbesondere Angebote zur Förderung der Pflege und Erziehung in Familien, Hilfen zur Bewältigung von familiären Problemen und Krisensituationen, Hilfen für Kinder und Jugendliche in Problemsituationen sowie die Aus- und Fortbildung für Pflegepersonen, Adoptivwerber und –werberinnen.

§ 17 Abs 1, 2 leg.cit. listet im Weiteren stationäre und teilstationäre soziale Dienste auf. Hierzu hat der Kinder- und Jugendhilfeträger gem. § 17 Abs 1 leg.cit. vorzusorgen, dass zur Pflege und Erziehung von Kindern und Jugendlichen im Rahmen der vollen Erziehung sozialpädagogische Einrichtungen zur Verfügung stehen. Dabei ist auf die unterschiedlichen Problemlagen und die altersgemäßen Bedürfnisse von Kindern und Jugendlichen Bedacht zu nehmen. § 17 Abs 3 leg.cit. differenziert hierzu sachlich nicht gänzlich nachvollziehbar zwischen Betreuungseinrichtungen für Notsituationen (Notschlafstellen), Betreuungseinrichtungen für die dauerhafte Betreuung von Kindern und Jugendlichen und betreuten Wohnformen für Jugendliche (Heime, Wohngemeinschaften, Pflegeeltern) sowie nicht ortsfesten Formen der Sozialpädagogik (Street Work). Für die Errichtung und den Betrieb von stationären und teilstationären sozialpädagogischen Einrichtungen ist eine Bewilligung des Kinder- und Jugendhilfeträgers erforderlich. Diese ist auf Antrag zu erteilen, sofern die Eignung zum Betrieb der Einrichtung gegeben ist. Im

Bewilligungsverfahren ist insbesondere zu prüfen, ob der Betreiber über ein fachlich fundiertes Konzept, Fach- und Hilfskräfte in der jeweils erforderlichen Anzahl sowie über geeignete Räumlichkeiten und ausreichende wirtschaftliche Voraussetzungen verfügt. Konsequentermaßen unterliegen sozialpädagogische Einrichtungen der Aufsicht des Kinder- und Jugendhilfeträgers. Im Rahmen der Ausübung der Fachaufsicht ist die Behebung von Mängeln mit Bescheid aufzutragen. Liegen die Eignungsvoraussetzungen nicht mehr vor, ist die Bewilligung zu widerrufen.

Gem. § 17 Abs 7 i. d. Fassung v. 2005 sind die Betreiber verpflichtet, im Rahmen des Bewilligungsverfahrens, der Aufsicht und der Leistungserbringung dem Kinder- und Jugendhilfeträger die erforderlichen Auskünfte zu erteilen, notwendige Dokumente vorzulegen sowie die Kontaktaufnahme mit den betreuten Kindern und Jugendlichen und die Besichtigung von Räumlichkeiten zuzulassen.

Die §§ 18, 19 i. d. Fassung v. 2005 sehen Sonderregeln für die Unterbringung von Pflegekindern bei Pflegepersonen vor, wobei vor Übergabe eines Pflegekindes die persönliche Eignung der Pflegepersonen vom Kinder- und Jugendhilfeträger zu prüfen und zu dokumentieren ist. Im Hinblick auf die geplante Art und Dauer des Pflegeverhältnisses und unter Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse des Pflegekindes ist bei der Eignungsbeurteilung zu prüfen, ob die Pflegepersonen eine förderliche Pflege und Erziehung gewährleisten können. Dabei sind insbesondere die geistige und körperliche Gesundheit, die Erziehungseinstellung, die Erziehungsfähigkeit, das Alter und die Zuverlässigkeit der Pflegepersonen sowie die Belastbarkeit des Familiensystems in Betracht zu ziehen. Pflegepersonen haben an Schulungen teilzunehmen. Regelmäßige Fortbildung und Hilfen zur Festigung des Pflegeverhältnisses sollen ihnen angeboten werden. Pflegepersonen sind verpflichtet, im Rahmen der Eignungsbeurteilung, der Aufsicht und der Leistungserbringung dem Kinder- und Jugendhilfeträger die erforderlichen Auskünfte zu erteilen, notwendige Dokumente vorzulegen sowie die Kontaktaufnahme mit den betreuten Kindern und Jugendlichen und die Besichtigung von Räumlichkeiten zuzulassen.

Der Qualitätsdefinition und Qualitätssicherung sozialer Dienste kommt im B-KJHG zentrale Bedeutung zu. Im 'Mantel' des JWG 1989 wurden mögliche Kindeswohlgefährdungen von den zuständigen Sprengelsozialarbeiter(inn)en überprüft und Hilfestellungen mit den jeweiligen Familien vereinbart oder entsprechende Anträge bei Gericht gestellt. Die Beiziehung einer zweiten Fachkraft oder multidisziplinäre Entscheidungen erfolgte nur in besonders komplexen Problemlagen. Im B-KJHG werden nun mögliche Kindeswohlgefährdungen von den zuständigen Sprengelsozialarbeiter(inn)en generell unter Beiziehung einer weiteren Fachkraft eingeschätzt, sofern dies im Hinblick auf den Kinderschutz erforderlich ist. Die Abklärung und Hilfeplanung erfolgt in einem strukturierten Prozess. Erziehungshilfen werden zielorientiert mit den jeweiligen Familien vereinbart oder entsprechende Anträge bei Gericht gestellt. Anforderungsprofile für Fachkräfte und fachliche Standards waren im Rahmen der alten JWG-Rechtslage in den Bundesländern unterschiedlich und meist nicht auf gesetzlicher Ebene geregelt. Mit dem B-KJHG sind nunmehr Mindestanforderungen an fachliche Standards im GrundsatzG gekoppelt und in

den Ausführungsgesetzen der Bundesländer näher determiniert. Für Behörden, öffentliche Dienststellen und verschiedene Berufsgruppen, die mit Kindern und Jugendlichen arbeiten, bestehen Mitteilungspflichten an die Träger der Kinder- und Jugendhilfe, wenn der Verdacht besteht, dass Kinder und Jugendliche Opfer von (sexueller) Gewalt oder Vernachlässigung (geworden) sind. Gem. § 37 leg.cit. sind Beschäftigte und freiberuflich Tätige im Rahmen Sozialer Dienste (§ 16 leg.cit.) Adressaten dieser gesetzlich verankerten Mitteilungspflicht.

Die Qualität sozialer Dienste der Kinder- und Jugendhilfe wird in den EB<sup>153</sup> in extenso erörtert. Durch eine gezielte Planung auf Landesebene soll die Treffsicherheit präventiver Dienstleistungsangebote erhöht werden und diese entsprechend dem regionalen Bedarf zur Verfügung stehen. § 12 leg.cit. soll die Erbringung qualitativer Leistungen für werdende Eltern, Familien, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene und damit auch damit die Beschäftigung von Fachleuten sicherstellen, die für den jeweiligen Fachbereich ausgebildet und geeignet sind und im Rahmen einer Berufseingangsphase auch entsprechend eingeschult wurden. Neben der persönlichen Eignung und der fachlichen Ausbildung spielt auch die Anzahl der eingesetzten Fachkräfte für die Qualität der Leistungserbringung eine wesentliche Rolle. Daher sind bei der Festlegung allfälliger allgemeiner Betreuungsschlüssel in erster Linie fachliche Aspekte unter Einbeziehung wissenschaftlicher Erkenntnisse zu berücksichtigen.

Als Fachleute kommen insbesondere solche aus den Bereichen der Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Psychologie, Psychotherapie und Medizin in Betracht. Die Befähigung der Fachleute ist auch durch regelmäßige Fort- und Weiterbildung sowie Super- oder Intervision zu fördern. Die Heranziehung sonstiger geeigneter Kräfte ist nur für Hilfsdienste unter Anleitung einer Fachkraft vorgesehen.

Fachliche Standards für die Leistungserbringung haben unter anderem Angaben über Handlungsabläufe, und Anforderungen an (interdisziplinäre) Entscheidungen, in die Fachkräfte und Betroffene einzubeziehen sind, zu enthalten. Sie sind den EB zu § 12 B-KJHG zufolge in geeigneter Weise sowohl für Mitarbeiter/innen der öffentlichen wie der privaten Kinder- und Jugendhilfe rechtlich verbindlich zu machen z. B. durch Dienstanweisungen, Qualitätshandbücher u.ä.

Die Sicherung der Qualität sozialer Dienste bedarf gem. § 13 leg.cit. eines Komplexes kurz-, mittel- und langfristiger Konzepte im Rahmen der öffentlichen Sozialplanung, um Aufgaben bedürfnisorientiert, zielgerichtet und wirksam erfüllen zu können. Diese Planung hat die Gesamtheit aller Dienste und Leistungen der öffentlichen wie privaten Kinder- und Jugendhilfe einzubeziehen und auch die entsprechende budgetäre Vorsorge zu treffen. § 16 Abs. 1 formuliert (wie bisher bereits im JGG) eine Verpflichtung des Kinder- und Jugendhilfeträgers, soziale Dienste im erforderlichen Ausmaß zur Verfügung zu stellen, wobei für Art und Umfang insbesondere die Planung gemäß § 13 leg.cit. maßgeblich ist.

---

<sup>153</sup> 2191 der Beilagen XXIV. GP

Die Nutzer/innen sozialer Dienste entscheiden nach eigenem Ermessen, ob und wie lange bzw. welche zur Verfügung stehenden Dienste sie in Anspruch nehmen.

Unter ambulanten Diensten sind alle unterstützenden Dienste zu verstehen, die keine Entfernung von Kindern und Jugendlichen aus der Familie beinhalten. Stationäre Dienste sind solche, bei denen Kinder und Jugendliche außerhalb ihrer Familie bzw. ihres sonstigen bisherigen Wohnumfeldes untergebracht sind. Eine Definition mobiler Dienste wird nicht vorgenommen. Die Aufzählung der Sozialen Dienste für werdende Eltern, Familien, Kinder und Jugendliche ist eine demonstrative, da diese Dienste immer den Problemlagen der Bevölkerung entsprechend bedürfnisorientiert anzubieten sind. Eine laufende Weiterentwicklung, Erweiterung aber auch Reduktion sollen möglich sein. Im Zentrum dieser Dienste für Familien stehen die (Sozial)Beratung und Therapie. Hilfen für Kinder und Jugendliche gehen über Informations- und Beratungsangebote hinaus und umfassen niedrigschwellige Hilfen wie Streetwork, Notschlafstellen und vergleichbare Einrichtungen.

Für soziale Dienste können dem Aufwand des Angebots entsprechende Entgelte eingehoben werden. Bei der Festsetzung derselben ist einerseits darauf zu achten, dass finanzschwache Personen/Familien von der Teilnahme nicht ausgeschlossen werden und andererseits das Vertrauen der Bevölkerung in die Qualität der Leistung gestärkt wird.

Unter sozialpädagogischen Einrichtungen sind gem. § 17 leg.cit. alle Angebote zusammengefasst, die eine vorübergehende oder auch längerfristige Entfernung der Kinder und Jugendlichen aus dem bisherigen Familienverband oder Wohnumfeld erfordern, wobei darauf abzustellen ist, dass der Schwerpunkt der Erziehungsarbeit in der Einrichtung erfolgt. Um den Bedürfnissen und unterschiedlichen Problemlagen der Kinder und Jugendlichen gerecht zu werden, hat eine Differenzierung der Angebote stattzufinden, wobei im Rahmen der Planung auch dafür Sorge zu tragen ist, dass die Plätze im erwarteten Ausmaß vorhanden und kurzfristig verfügbar sind.

Über die behördliche Genehmigung sozialpädagogischer Einrichtungen soll die Qualität der Sozialdienstleistung vorgegeben und sichergestellt werden. So ist eine Eignung nur dann gegeben, wenn die Einrichtung über ein fachlich fundiertes pädagogisches Konzept, die erforderliche Anzahl an für ihre Aufgaben ausgebildeten Fachleuten (z. B. Sozialpädagog(inn)en), ausreichend Hilfskräfte, geeignete Räumlichkeiten sowie die entsprechenden wirtschaftlichen Voraussetzungen verfügt. Organisation und Finanzplanung können auch von einer übergeordneten Administration, die für mehrere Dienste zuständig ist, übernommen werden.

Nachdem die volle Erziehung iSd § 25 leg.cit. im Vergleich zur Unterstützung der Erziehung einen intensiveren Eingriff in die familiären Verhältnisse und die Obsorgerechte der Eltern und sonstigen Personen darstellt, regelt der Gesetzgeber nicht nur das Verfahren der vollen Erziehung, sondern auch die Bedingungen dieser Sozialdienstleistung exakter. Grundsätzlich existiert das Primat des jeweils gelindesten zum Ziel führenden Mittels und damit ein Primat der Familienerziehung als Rahmen der

Sicherung des Kindeswohls. Mobile und ambulante Dienste genießen Vorrang, sofern und solange dadurch eine bestehende Kindeswohlgefährdung abgewendet werden kann.

Beide Formen sind flexibel komponierbar. Unterstützung der Erziehung kann auch im Anschluss an eine volle Erziehung zur Sicherung der erzielten Erfolge oder ergänzend zur vollen Erziehung zur Vorbereitung der Rückführung gewährt werden.

---

#### 4.1.1. Strukturqualität

§ 10 Abs 3 leg.cit zufolge können Leistungen, die nicht dem Kinder- und Jugendhilfeträger vorbehalten sind, auch von privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen erbracht werden, sofern sie nach ihrer sachlichen und personellen Ausstattung zur Erfüllung dieser Aufgaben geeignet sind. Gem. § 11 leg.cit. auf Antrag vom Kinder- und Jugendhilfeträger über das Vorliegen der Eignungsvoraussetzung bei privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen mit Bescheid zu entscheiden. Ändern sich die Eignungsvoraussetzungen, sind diese neuerlich zu prüfen und der Bescheid allenfalls abzuändern.

Bei der ggstdl. Eignungsfeststellung gem. § 10 Abs 3 ist insbesondere zu prüfen, ob die private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung über ein fachlich fundiertes Konzept, Fach- und Hilfskräfte in der jeweils erforderlichen Anzahl sowie über geeignete Räumlichkeiten und ausreichende wirtschaftliche Voraussetzungen verfügt. Über die Leistungserbringung durch geeignete private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen können Leistungsverträge abgeschlossen werden, in denen unter anderem Art, Umfang und sonstige Bedingungen der Leistungserbringung sowie die Leistungsentgelte geregelt werden können. Die Leistungserbringung durch private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen unterliegt der Aufsicht des Kinder- und Jugendhilfeträgers. Die Behebung von Mängeln ist mit Bescheid aufzutragen. Liegen die Eignungsvoraussetzungen nicht mehr vor, ist die Bewilligung zu widerrufen.

Private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen sind verpflichtet, im Rahmen des Bewilligungsverfahrens, der Aufsicht und der Leistungserbringung dem Kinder- und Jugendhilfeträger die erforderlichen Auskünfte zu erteilen, notwendige Dokumente vorzulegen, die Kontaktaufnahme mit den betreuten Kindern und Jugendlichen und die Besichtigung von Räumlichkeiten zuzulassen.

Die EB zu § 36 B-KJHG halten fest, dass die Eignungsfeststellung bzw. -beurteilung und Aufsicht ein wesentliches Instrument zur Qualitätssicherung und Gewährleistung des Kindeswohls ist. Eine Behinderung dieser Aufsicht wird daher unter Strafe gestellt.

---

#### 4.1.2. Personalqualität

§ 12 leg.cit. beinhaltet ein umfassendes Professionalitätsgebot iSe „fachlichen Ausrichtung“. Demnach sind Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe nach fachlich anerkannten Standards sowie dem aktuellen Stand der Wissenschaften zu erbringen. Für die Erbringung von Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe sind nur Fachkräfte

heranzuziehen, die für den jeweiligen Tätigkeitsbereich ausgebildet und persönlich geeignet sind. Die Heranziehung sonstiger geeigneter Kräfte ist zulässig, sofern Art und Umfang der Tätigkeit keine Fachausbildung erfordern.

Der Kinder- und Jugendhilfeträger hat die Ausbildungs- und Eignungsvoraussetzungen sowie die Anzahl der erforderlichen Fachkräfte festzulegen. Dabei ist auf fachliche Standards, wissenschaftliche Erkenntnisse sowie die Bevölkerungsgruppen, die die Leistungen in Anspruch nehmen, Bedacht zu nehmen.

Den Fachkräften der Kinder- und Jugendhilfe ist regelmäßig berufsbegleitende Fort- und Weiterbildung sowie Supervision anzubieten.

Für die einzelnen Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe sind unter Berücksichtigung wissenschaftlicher Erkenntnisse und gesellschaftlicher Entwicklungen fachliche Standards festzulegen, welche in geeigneter Weise für die Fachkräfte sowohl des Kinder- und Jugendhilfeträgers als auch der privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen, die Leistungen für den Kinder- und Jugendhilfeträger erbringen, verbindlich zu machen sind.

---

#### 4.1.3. Prozessqualität

§ 6 leg.cit. statuiert eine Verschwiegenheitspflicht der Mitarbeiterinnen sowohl der öffentlichen wie der privaten Kinder- und Jugendhilfeträger. Beide sind zur Verschwiegenheit über Tatsachen des Privat- und Familienlebens, die werdende Eltern, Eltern oder sonst mit Pflege und Erziehung betraute Personen, Familien, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene mittelbar oder unmittelbar betreffen und ausschließlich aus dieser Tätigkeit bekannt geworden sind, verpflichtet, sofern die Offenlegung nicht im überwiegenden berechtigten Interesse der betroffenen Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen liegt. Die Verpflichtung zur Verschwiegenheit besteht auch nach Beendigung der Tätigkeit für den Kinder- und Jugendhilfeträger ebenso wie für die beauftragte private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung weiter.

Umgekehrt haben Kinder und Jugendliche gem. § 7 das Recht, selbst Auskünfte über alle dem Kinder- und Jugendhilfeträger und der beauftragten privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung bekannten Tatsachen ihres Privat- und Familienlebens zu erhalten, deren Kenntnis ihnen aufgrund ihres Alters und ihres Entwicklungsstandes zumutbar ist, soweit nicht überwiegende, berücksichtigungswürdige persönliche Interessen der Eltern oder sonst mit Pflege und Erziehung betraute Personen sowie andere Personen und überwiegende öffentliche Interessen gefährdet werden.

Gem. § 9 leg.cit. haben der Kinder- und Jugendhilfeträger und die beauftragte private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung eine schriftliche Dokumentation zu führen. Die Dokumentation hat jedenfalls Angaben über betroffene Stellen, Leistungserbringer, verantwortliche und beigezogene Fachleute sowie Art, Umfang und Dauer der erbrachten Leistungen zu enthalten. Sie hat darüber hinaus jedenfalls Angaben zum Inhalt von Gefährdungsmittellungen, Art und Umfang der festgestellten Gefährdung, Sozialanamnese der betroffenen Kinder und Jugendlichen, Inhalte des Hilfeplans, sowie Daten von

Auskunftspersonen zu enthalten. Der Kinder- und Jugendhilfeträger und die beauftragte private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung hat organisatorische Vorkehrungen zu treffen, die den Schutz der Geheimhaltungsinteressen der Betroffenen im Sinne des § 1 Abs. 2 DatenschutzG 2000 garantieren.

Ein Kernelement der Prozessqualität ist die Gefährdungsabklärung durch das örtlich und sachlich zuständige Jugendamt. Ergibt sich aufgrund von Mitteilungen über den Verdacht der Gefährdung des Kindeswohls oder aufgrund einer berufsrechtlichen Verpflichtung sowie aufgrund glaubhafter Mitteilungen Dritter der konkrete Verdacht der Gefährdung von Kindern und Jugendlichen, ist die Gefährdungsabklärung gem. § 22 Abs 1 leg.cit. unter Berücksichtigung der Dringlichkeit umgehend einzuleiten, um das Gefährdungsrisiko einzuschätzen. Die Gefährdungsabklärung besteht aus der Erhebung jener Sachverhalte, die zur Beurteilung des Gefährdungsverdachtens bedeutsam sind und der Einschätzung, ob eine Kindeswohlgefährdung vorliegt. Diese ist in strukturierter Vorgangsweise, unter Beachtung fachlicher Standards und Berücksichtigung der Art der zu erwartenden Gefährdung durchzuführen. Als Erkenntnisquellen kommen insbesondere Gespräche mit den betroffenen Kindern und Jugendlichen, deren Eltern oder sonst mit Pflege und Erziehung betraute Personen, Personen, in deren Betreuung sich die Kinder und Jugendlichen regelmäßig befinden, Besuche des Wohn- oder Aufenthaltsortes der Kinder und Jugendlichen, Stellungnahmen, Berichte und Gutachten von Fachleuten sowie die schriftlichen Gefährdungsmitteilungen in Betracht. Mitteilungspflichtig für derartige Gefährdungsmitteilungen sind aufgrund berufsrechtlicher Vorschriften dazu Verpflichtete, welche erforderliche Auskünfte über die betroffenen Kinder und Jugendlichen zu erteilen sowie notwendige Dokumente vorzulegen haben. Die Gefährdungseinschätzung ist erforderlichenfalls im Zusammenwirken von zumindest zwei Fachkräften zu treffen.

Mögliche Kindeswohlgefährdungen werden von den zuständigen Sprengelsozialarbeiter(inn)en überprüft und Hilfestellungen mit den jeweiligen Familien vereinbart oder entsprechende Anträge bei Gericht gestellt. Die Beiziehung einer zweiten Fachkraft oder multidisziplinäre Entscheidungen erfolgen nunmehr zwar *‘de lege lata’* regelhaft in besonders komplexen Problemlagen. Konkrete fachliche Standards (Verordnungsermächtigungen hierzu existieren) für Gefährdungsabklärung und Hilfeplanung sind aber immer noch in einzelnen Qualitätshandbüchern und Dienstanweisungen und nicht bundesweit durchgängig geregelt.

§ 23 leg.cit. sieht als Grundlage für die Gewährung von Erziehungshilfen die Erstellung eines Hilfeplans vor, der in angemessenen Zeitabständen dahingehend zu überprüfen ist, ob die gewählte Erziehungshilfe weiterhin geeignet und notwendig ist. Dieser Hilfeplan ist mit dem Ziel der Gewährleistung der angemessenen sozialen, psychischen und körperlichen Entwicklung und Ausbildung der betroffenen Kinder und Jugendlichen zu erstellen. Dabei sind die im individuellen Fall im Hinblick auf die Kindeswohlgefährdung aussichtsreichsten Erziehungshilfen einzusetzen, wobei darauf zu achten ist, dass in familiäre Verhältnisse möglichst wenig eingegriffen wird. Die Entscheidung über die im Einzelfall erforderliche Erziehungshilfe oder deren Änderung ist erforderlichenfalls im Zusammenwirken von zumindest zwei Fachkräften zu treffen.



Kinder und Jugendliche je nach Entwicklungsstand, Eltern oder sonst mit Pflege und Erziehung betraute Personen sind jedenfalls gem. § 24 leg.cit. im Rahmen der Gefährdungsabklärung zu beteiligen, vor der Entscheidung über die Gewährung von Erziehungshilfen sowie bei jeder Änderung von Art und Umfang der Erziehungshilfen zu beraten und auf die möglichen Folgen für die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen hinzuweisen. Dabei ist den Wünschen von Kindern und Eltern zu entsprechen soweit die Erfüllung derselben nicht negative Auswirkungen auf die Entwicklung der betroffenen Kinder und Jugendlichen hätte oder unverhältnismäßige Kosten verursachen würde.

Die folgenden Ausführungen fokussieren auf jene Bestimmungen, die freie Träger bzw. sozialwirtschaftliche Unternehmen betreffen und lassen Bestimmungen, welche ausschließlich die Gestion der Jugendämter betreffen, außen vor. Aufgrund der relativen Homogenität der landesrechtlichen Bestimmungen wird mit 4 Bundesländern das Auslangen gefunden. Für Sbg liegt zum ggw. Zeitpunkt noch kein Landesausführungsg vor.

---

#### 4.1.4. Ergebnisqualität

Die Ergebnisqualität der Kinder- und Jugendhilfe resultiert aus den Zielen und Aufgaben des BundesgrundsatzG, die von den Bundesländern einheitlich und unmittelbar übernommen wurden und daher im Weiteren auch nicht weiter reiterativ dargestellt werden müssen. Man kann indes die vom Gesetzgeber formulierten Zielsetzungen der Kinder- und Jugendhilfe als Output und Outcome differenzieren.

Folgende Aufgaben lassen sich gem. §§ 1, 3 B-KJHG als Ergebnis (Output) der Kinder- und Jugendhilfe verstehen:

- Gewährleistung des Kindeswohls
- Information über förderliche Pflege und Erziehung von Kindern und Jugendlichen;
- Beratung bei Erziehungs- und Entwicklungsfragen und familiären Problemen;
- Hilfen für werdende Eltern, Familien, Kinder und Jugendliche zur Bewältigung von familiären Problemen und Krisen;
- Gefährdungsabklärung und Hilfeplanung;
- Erziehungshilfen bei Gefährdung des Kindeswohls hinsichtlich Pflege und Erziehung;
- Zusammenarbeit mit Einrichtungen, Behörden und öffentlichen Dienststellen;
- Mitwirkung an der Adoption von Kindern und Jugendlichen;
- Öffentlichkeitsarbeit zu Zielen, Aufgaben und Arbeitsweisen der Kinder- und Jugendhilfe.

§ 2 B-KJHG zielt als Outcome auf die Bildung eines allgemeinen Bewusstseins für Grundsätze und Methoden förderlicher Pflege und Erziehung, die Stärkung der Erziehungskraft der Familien und Förderung des Bewusstseins der Eltern für ihre Aufgaben, die Förderung einer angemessenen Entfaltung und Entwicklung von Kindern und Jugendlichen sowie deren Verselbständigung, den Schutz von Kindern und

Jugendlichen vor allen Formen von Gewalt und anderen Kindeswohlgefährdungen hinsichtlich Pflege und Erziehung sowie die Reintegration von Kindern und Jugendlichen in die Familie im Interesse des Kindeswohles, insbesondere im Zusammenhang mit Erziehungshilfen.

---

## 4.2. Burgenland

---

Soziale Dienste dienen gem. § 18 Bgld KJHG<sup>154</sup> der Förderung und Stärkung von Pflege und gewaltloser Erziehung, der Vorbeugung von Erziehungsschwierigkeiten und Entwicklungsstörungen sowie der Bewältigung des alltäglichen Familienlebens. Sie umfassen analog zur Bundesgrundsatzregelung mobile, ambulante, teilstationäre und stationäre Angebote.

---

### 4.2.1. Strukturqualität

Das Bgld KJHG spezifiziert die allgemeinen Ausführungen des GrundsatzG, verpflichtet sich aber in § 14 wie das B-KHJG zu einer fachlichen Ausrichtung. Demnach sind Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe nach fachlichen Standards sowie dem aktuellen Stand der Wissenschaft zu erbringen. Die fachlichen Standards sind vom Kinder- und Jugendhilfeträger festzulegen und unter Berücksichtigung wissenschaftlicher Erkenntnisse und gesellschaftlicher Veränderungen weiterzuentwickeln. Diese sind für Leistungserbringerinnen oder Leistungserbringer verbindlich.

Nicht nur stationäre Einrichtungen benötigen vor Inbetriebnahme Erteilung einer Betriebsbewilligung und sind im Weiteren der Ausübung der Fachaufsicht durch die öffentliche Hand unterworfen (§ 6 leg.cit.) . Gleiches gilt auch für die Feststellung der Eignung von Einrichtungen, die ambulante und mobile Leistungen im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe erbringen. Auch hier wird der Kinder- und Jugendhilfeträger hoheitlich tätig.

Die Bewilligung und Fachaufsicht stationärer und teilstationärer sozialpädagogischer Einrichtungen sind in §§ 19 – 22 leg.cit. geregelt. § 20 leg.cit. statuiert als Voraussetzung der Bewilligung neben allgemeinen rechtlichen und ökonomischen Voraussetzungen den Nachweis eines fachlich fundierten Konzeptes, die Angabe der Gesamtanzahl der Kinder und Jugendlichen, die gepflegt und betreut werden sollen, ein planlich und beschreibungsmäßig dargestelltes Raum- und Funktionsprogramm sowie die personellen Voraussetzungen hinsichtlich Anzahl, Qualifikation und Funktion.

---

### 4.2.2. Personalqualität

Gem. § 7 Abs 1 leg.cit. dürfen für die Erbringung der Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe nur Fachkräfte eingesetzt werden, die für den jeweiligen Tätigkeitsbereich ausgebildet und persönlich geeignet sind. Der Einsatz sonstiger geeigneter Personen ist

---

<sup>154</sup> LGBl 62/2013

unter Anleitung einer Fachkraft zulässig, sofern Art und Umfang der Tätigkeit keine Fachausbildung erfordern. Supervision ist sowohl in Gruppen als auch bei Bedarf einzeln in ausreichendem Ausmaß sicherzustellen.

Gem. § 7 Abs 4 leg.cit. dürfen mit Aufgaben der Sozialarbeit im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe nur Absolventinnen und Absolventen einer in der Republik Österreich gültigen Ausbildung für Sozialarbeit, Absolventinnen und Absolventen einer anerkannten gleichwertigen Ausbildung, die in einem anderen Staat erworben wurde sowie Psychologinnen und Psychologen betraut. Daneben ist auch die Heranziehung sonstiger geeigneter Fachkräfte mit besonderen Kenntnissen, wie zB Absolventinnen und Absolventen von Ausbildungen auf dem Gebiet der Pädagogik, Familienpädagogik, Sozialpädagogik, Familienarbeit und Erziehungswissenschaften, möglich. Gem. § 8 leg.cit. müssen ausländische Berufsqualifikationen (Befähigungs- oder Ausbildungsnachweis) bei Gleichwertigkeit anerkannt werden.

Die LReg selbst hat die Weiterbildung des Fachpersonals der Kinder- und Jugendhilfe sicherzustellen. Dabei hat sie die Erfordernisse der praktischen Arbeit zu berücksichtigen und entsprechende Veranstaltungen anzubieten. Sie kann den betroffenen Personenkreis zur Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen verpflichten.

Gem. § 13 leg.cit. können Leistungen, die nicht dem Kinder- und Jugendhilfeträger vorbehalten sind, über Beauftragung auch von privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen erbracht werden, sofern sie nach ihrer personellen und sachlichen Ausstattung zur Erfüllung dieser Aufgaben geeignet sind. Die BVB oder die LReg hat bei privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen über deren Antrag das Vorliegen der Eignungsvoraussetzungen zu prüfen und bescheidmäßig die Eignung bei Bedarf unter Befristungen, Bedingungen und Auflagen festzustellen. Ändern sich die Eignungsvoraussetzungen, sind diese einer neuerlichen Prüfung zu unterziehen und der Bescheid entsprechend abzuändern.

Bei der Eignungsbeurteilung ist insbesondere zu prüfen, ob die private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung im Hinblick auf die zu erbringenden Leistungen über ein fachlich fundiertes sozialpädagogisches und/oder psychosoziales sowie organisatorisches Konzept, Fachkräfte und sonstige geeignete Personen in der notwendigen Anzahl, geeignete Räumlichkeiten und die notwendigen wirtschaftlichen Voraussetzungen verfügt.

Folgerichtig unterliegen private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen der Aufsicht der LReg. Werden Mängel festgestellt, ist deren Behebung durch Bescheid aufzutragen. Werden diese Mängel nicht fristgerecht behoben oder liegen die Eignungsvoraussetzungen nicht mehr vor, ist die Bewilligung zu widerrufen. Private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen sind zur `compliance` bei Ausübung der Fachaufsicht verpflichtet.

In den schriftlichen Leistungsverträgen über die Leistungserbringung durch geeignete private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen sind Grundsätze, Art und Umfang sowie

Bedingungen der Leistungserbringung, die Höhe der Entgelte sowie die Dauer des Leistungsvertrages zu verankern.

---

#### 4.2.3. Prozessqualität

Gem. § 9 leg.cit. ist eine Verschwiegenheitspflicht analog zu § 9 B-KJHG vorgesehen. analog zu § 7 B-KJHG haben Kinder und Jugendliche gem. § 10 leg.cit. Auskunftsrechte. Gem. § 12 leg.cit. haben Kinder- und Jugendhilfeträger sowie die beauftragten privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen über die erbrachten Leistungen eine schriftliche Dokumentation zur Qualitätssicherung und für Zwecke der Aufsicht zu führen. Die Dokumentation hat jedenfalls Angaben über betroffene Stellen, Leistungserbringerinnen und Leistungserbringer, verantwortliche und beigezogene Fachleute sowie Art, Umfang und Dauer der erbrachten Leistungen zu enthalten. Die Dokumentation über Leistungen hat darüber hinaus jedenfalls Angaben zum Inhalt von Gefährdungsmitteilungen, Art und Umfang der festgestellten Gefährdung, Sozialanamnese und die aktuelle soziale Situation der betroffenen Kinder und Jugendlichen, Inhalte des Hilfeplans sowie Daten von Auskunftspersonen zu enthalten.

---

### 4.3. Kärnten

---

Das Ktn Kinder- und JugendhilfeG (K-KJHG)<sup>155</sup> sieht in § 12 Abs 1 leg.cit. vor, dass die LReg durch kurz-, mittel- und langfristige Planung dafür vorzusorgen hat, dass Dienste und Leistungen in der erforderlichen Art und dem notwendigen Umfang zur Verfügung stehen. Gem. § 21 leg.cit. sind soziale Dienste Leistungen zur Förderung der Pflege und Erziehung und zur Bewältigung des alltäglichen Familienlebens für werdende Eltern, Familien, Kinder und Jugendliche. Soziale Dienste sind insbesondere dann anzubieten, wenn dies für die Förderung des Kindeswohles zweckmäßiger und erfolgsversprechender erscheint als die Gewährung von Erziehungshilfen. Ambulante, teilstationäre oder stationäre soziale Dienste können von werdenden Eltern, Familien, Kindern und Jugendlichen nach ihrem eigenen Ermessen in Anspruch genommen werden. Es handelt sich bei diesen sozialen Diensten insbesondere um Angebote zur Förderung der Pflege und Erziehung in Familien, Angebote zur Prävention und Früherkennung von Problemstellungen, Entwicklungsrisiken und Entwicklungsstörungen, Hilfen zur Bewältigung von familiären Problemen, Hilfen für Familien in Krisensituationen, Hilfen für Kinder und Jugendliche in Problemsituationen sowie Maßnahmen der Aus- und Fortbildung für Pflegepersonen sowie Adoptivwerber. Auf die Inanspruchnahme von sozialen Diensten besteht gem. § 21 Abs 6 leg.cit. kein Rechtsanspruch. Gem. § 23 leg.cit. kann (!) die Inanspruchnahme sozialer Dienste von einer zumutbaren Beitragsleistung desjenigen, der die Leistung in Anspruch nimmt, oder seiner unterhaltspflichtigen Angehörigen abhängig gemacht werden, wenn Art und Umfang des sozialen Dienstes mit einem erhöhten Personal- oder Sachaufwand verbunden sind. Dabei sind die persönlichen

---

<sup>155</sup> LGBl 83/2013.

und familiären Verhältnisse des Empfängers oder seiner unterhaltspflichtigen Angehörigen angemessen zu berücksichtigen.

Angebote zur Förderung der Pflege und Erziehung in Familien sind als Beratungsleistungen für die Familienplanung, werdende Mütter und Väter, Eltern von Säuglingen und Kleinkindern („Mutter- oder Elternberatung“), Eltern und Erziehungsberechtigte in psychologischen, pädagogischen, sozialen, medizinischen, rechtlichen und wirtschaftlichen Fragestellungen, einschließlich muttersprachlicher Beratungsdienste, zur Früherkennung von Verhaltensauffälligkeiten Minderjähriger sowie zur Erreichung der gewaltfreien Erziehung definiert. Daneben fallen darunter auch Kinder- und Familienerholungsaktionen, sozialpädagogische Familienhilfen, die praktische Unterstützung bei der Haushaltsführung einschließlich wirtschaftlicher Hilfen sowie Ausbildungen zur Stärkung der Erziehungsfähigkeit der Eltern. Auch Angebote zur Prävention - als Maßnahmen der Früherkennung von Problemstellungen, Entwicklungsrisiken und Entwicklungsstörungen beschrieben, worunter Geburtsvorbereitungskurse, Angebote zur Diagnostik und Feststellung eines Förderbedarfs, Angebote zur therapeutischen Behandlung oder Schulsozialarbeit als Beratung und Förderung von Schülern in Abstimmung mit der Schulverwaltung und dem Schulerhalter fallen - gelten als soziale Dienste. Hilfen zur Bewältigung von familiären Problemen wiederum sind als Therapieangebote für Minderjährige und ihre Familien, als soziale Betreuung schulpflichtiger Kinder, als Unterbringung in Einrichtungen der Tagesbetreuung, beispielsweise in Einrichtungen nach dem Ktn KinderbetreuungsG ausgestaltet. Hilfen für Familien in Krisensituationen finden in Mutter- (Vater-) und Kinderheimen, Mutter- (Vater-) und Kinderwohnungen sowie Wohnungen für Familien in Krisensituationen statt. Als Hilfen für Kinder und Jugendliche in Problemsituationen wiederum gelten die Beratung für Eltern und Erziehungsberechtigte in psychologischen, pädagogischen, sozialen, medizinischen, rechtlichen und wirtschaftlichen Fragestellungen, Dienste zur Vorbeugung psychischer, physischer oder sexueller Gewalt, Kinderschutzzentren, Leistungen der Streetwork sowie betreute Notschlafstellen.

Das Land trifft als Träger der Kinder- und Jugendhilfe eine Vorsorgeverpflichtung für mobile und ambulante soziale Dienste. Gem. § 22 leg.cit. hat die LReg dafür Sorge zu tragen, dass die zur Erfüllung der Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe notwendigen sozialen Dienste bereitgestellt werden. Auf regionale Verhältnisse sowie die Bevölkerungsstruktur und -entwicklung ist Bedacht zu nehmen. Die jeweiligen sozialen Dienste sind in möglichst jedem Bezirk vorzusehen. Hierzu zählen insbesondere psychologische oder psychotherapeutische Dienste. Bei der Errichtung von Beratungsstellen ist auf eine angemessene örtliche und zeitliche Erreichbarkeit zu achten. Neben dem Land können die Gemeinden für die Errichtung und den Betrieb von Beratungsangeboten für die Familienplanung, für werdende Mütter und Väter oder für die Eltern von Säuglingen und Kleinkindern („Mutter- oder Elternberatung“) sorgen. Gleiches gilt gem. § 37 Abs 1 leg.cit. für sozialpädagogische Einrichtungen. Auch hier hat die LReg dafür vorzusorgen, dass zur Pflege und Erziehung von Kindern und Jugendlichen im Rahmen der vollen Erziehung sozialpädagogische Einrichtungen zur Verfügung stehen.

Dabei ist auf die unterschiedlichen Problemlagen und die altersgemäßen Bedürfnisse von Kindern und Jugendlichen Bedacht zu nehmen.

Die LReg kann gem. § 16 leg.cit. mit geeigneten privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen Leistungsverträge über die Erbringung von Leistungen nach diesem G, die nicht ausdrücklich dem Kinder- und Jugendhilfeträger vorbehalten sind, abschließen, in denen insbesondere Art, Umfang und sonstige Bedingungen der Leistungserbringung sowie die Leistungsentgelte geregelt werden. Diese Ermächtigung schließt mit ein, gesonderte Qualitätsanforderungen zu bestimmen.

Gem. § 36 leg.cit. sind sozialpädagogische Einrichtungen Einrichtungen im Rahmen der vollen Erziehung, welche die vorübergehende oder längerfristige Herausnahme eines Kindes oder Jugendlichen aus der Familie oder dem bisherigen Wohnumfeld bewirken. Diese sozialpädagogischen Einrichtungen können sowohl als stationäre wie auch als teilstationäre Dienste angeboten werden. Hierzu zählen in Umsetzung des BundesgrundsatzG insbesondere Betreuungseinrichtungen für Notsituationen, Betreuungseinrichtungen für die dauerhafte Betreuung von Kindern und Jugendlichen, betreute Wohnformen für Jugendliche sowie nicht ortsfeste Formen der Sozialpädagogik, wie beispielsweise die Erlebnispädagogik. Auch sozialpädagogische Einrichtungen bedürfen einer Bewilligung der LReg.

Alle Qualitätsanforderungen der Kinder- und Jugendhilfe stehen gem. § 12 (1) leg.cit. im Kontext einer kurz-, mittel- und langfristigen Sozialplanung, deren Ziel vor allem darin liegt, dass Dienste und Leistungen in der erforderlichen Art und dem notwendigen Umfang zur Verfügung stehen. Bei dieser Planung sind indes ausdrücklich gesellschaftliche Entwicklungen, fachliche Standards, wissenschaftliche Erkenntnisse sowie die Struktur, Entwicklung und Problemlagen der Bevölkerung zu berücksichtigen. Die LReg hat zur systematischen und strukturierten Betreuung und Versorgung von Kindern und Jugendlichen im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe einen Bedarfs- und Entwicklungsplan zu erstellen. Dieser Bedarfs- und Entwicklungsplan umfasst eine eingehende Bestandsaufnahme der bestehenden Angebote und der damit verbundenen Problemanalyse und Evaluierung sowie eine Prioritätensetzung und Umsetzungspläne für zukünftige Angebote unter Berücksichtigung gesellschaftlicher und sozioökonomischer Entwicklungen, wissenschaftlicher Erkenntnisse und fachlicher Standards.

---

#### 4.3.1. Strukturqualität

Der 2. Abschnitt des K-KJHG regelt die Eignung, Leistungserbringung durch freie Wohlfahrtsträger und die öffentliche Aufsicht über selbige. § 15 leg.cit. zufolge ist die Eignung einer privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung für die Erbringung einer Leistung ist auf Antrag bei Vorliegen der Voraussetzungen von der LReg mit Bescheid festzustellen. Behördliche Feststellungen dürfen nur befristet ausgesprochen werden, wenn aufgrund der Besonderheit der Leistung eine zeitliche Beschränkung zum Wohle der Kinder und Jugendlichen erforderlich ist. Voraussetzungen für das Vorliegen einer Eignung sind demzufolge ein nach allgemein anerkannten wissenschaftlichen Erkenntnissen

erstelltes und fachlich fundiertes Konzept, soweit für die Leistung erforderlich, geeignete Räumlichkeiten sowie der Nachweis der Nutzungsmöglichkeit dieser Räumlichkeiten und eine Hausordnung sowie ausreichende wirtschaftliche Voraussetzungen für die Erbringung der Leistung (Eigentümerstrukturen, Kapitalausstattung, Finanzierungsplan). Es sind sowohl ein Plan der Räumlichkeiten einschließlich des Nachweises über die Verfügbarkeit über die Räumlichkeiten sowie allfällige für die Errichtung oder die Verwendungsänderung der Räumlichkeiten notwendige Bewilligungen oder Bestätigungen sowie eine Hausordnung vorzulegen.

Änderungen bei den Voraussetzungen, die zur Feststellung der Eignung geführt haben, wie insbesondere beim fachlichen Konzept, der personellen Ausstattung oder der baulichen Ausstattung, auch wenn eine solche Änderung bereits nach baurechtlichen Vorschriften bewilligungspflichtig, vor ihrer Durchführung der LReg bekanntzugeben. Die LReg hat die Eignung im Rahmen der Änderung neuerlich zu überprüfen und die Eignungsfeststellung erforderlichenfalls abzuändern. Ergibt sich aus den Änderungen, dass im Falle ihrer Durchführung keine Eignung für die Erbringung der Leistung mehr vorliegt, ist dies mit Bescheid festzustellen.

Gem. § 15 Abs 4 leg.cit. darf die LReg durch V die Anerkennungs-Voraussetzungen unter Beachtung der Zielsetzung der jeweiligen Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung näher determinieren und die Art des Nachweises für das Vorliegen der Voraussetzungen festlegen. Dabei sind insbesondere nähere Bestimmungen über die zur Sicherstellung einer fachgerechten Betreuung notwendigen sachlichen und personellen Voraussetzungen sowie – soweit für die Erbringung der Leistung erforderlich – über die örtliche Lage, die baulichen Voraussetzungen, die Ausstattung der Gebäude und Räumlichkeiten zu treffen. Von dieser Verordnungsermächtigung wurde bislang kein Gebrauch gemacht. Gleiches gilt für die noch weiter gehende Verordnungsermächtigung gem. § 36 Abs 7 leg.cit.

Gem. § 15 Abs 6 leg.cit. resultiert aus der Feststellung der Eignung eines Leistungserbringers keine Pflicht des Landes, einen Vertrag über die Erbringung von Leistungen nach diesem G abzuschließen. Dies gälte auch ohne diese Bestimmung, da auf soziale Dienste kein Rechtsanspruch besteht und das Land in seinem Privatwirtschaftsverwaltungs-Handeln - abgesehen vom Problemkreis der Fiskalgeltung von Grundrechten - frei ist.

Die Leistungserbringung durch private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen unterliegt also gem. § 17 leg.cit. der Aufsicht der LReg. Im Rahmen dieser Aufsicht sind die Einhaltung der Bestimmungen dieses G und darauf basierender V sowie der Eignungsfeststellung gemäß § 15 zu überprüfen. Gem. § 20 leg.cit. sind dem öffentlichen Träger im Rahmen der Eignungsfeststellung, der Aufsicht sowie der Leistungserbringung die erforderlichen Auskünfte zu erteilen, die notwendigen Dokumente zur Verfügung zu stellen. Ferner ist die Kontaktaufnahme mit den betreuten Kindern und Jugendlichen sowie die Besichtigung von Räumlichkeiten zuzulassen. Die Behebung von Mängeln wiederum ist von der LReg mit Bescheid aufzutragen. § 19 leg.cit. sieht mehrere Fälle vor, in denen eine erteilte Anerkennung wieder zurückzunehmen ist; vor allem ist die Eignung einer

privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung dann von der LReg mit Bescheid abzuerkennen, wenn die Eignungsvoraussetzungen nicht mehr vorliegen, insbesondere wenn schwerwiegende Mängel trotz Aufforderung nicht behoben werden.

Gleichartig unterliegen Pflegeverhältnisse gem. § 34 leg.cit. der Aufsicht der BVB. Krisenpflegeplätze wiederum unterliegen der Aufsicht der LReg. Jegliche Ausübung der Aufsicht hat nach Bedarf, jedenfalls aber jährlich zu erfolgen. Sie darf ohne vorherige Anmeldung erfolgen.

---

#### 4.3.2. Personalqualität

Gem. § 15 Abs 2 Z 1,2 leg.cit. hat der Erbringer einer mobilen/ambulanten Dienstleistung eine fachlich geeignete und verlässliche Leitung nachzuweisen. Die fachliche Eignung ist insbesondere gegeben, wenn eine facheinschlägige Berufserfahrung von zumindest fünf Jahren sowie Erfahrungen im Bereich administrativer Aufgaben vorliegen sowie eine abgeschlossene Ausbildung im psychosozialen Bereich wie insbesondere ein abgeschlossenes Studium der Psychologie, Pädagogik oder Sozialen Arbeit nachgewiesen werden kann. Der Träger hat ferner Fach- und Hilfskräfte in der erforderlichen Anzahl einzustellen/zu beschäftigen. Gem. § 36 leg.cit. gilt dies unverändert auch für sozialpädagogische Einrichtungen.

Gleichartige Voraussetzungen sind für den Bereich der bewilligungspflichtigen privaten Pflegeverhältnisse definiert: bei der Bewilligung ist gem. § 27 leg.cit. zu prüfen, ob die Pflegepersonen eine förderliche Pflege und Erziehung der anvertrauten Pflegekinder gewährleisten können. Dabei sind insbesondere die geistige und körperliche Gesundheit, die Erziehungseinstellung, die Erziehungsfähigkeit, das Alter und die Zuverlässigkeit der Pflegepersonen sowie die Belastbarkeit des Familiensystems in Betracht zu ziehen.

Pflegepersonen haben gem. § 33 leg.cit. an einer Schulung teilzunehmen. Die Schulung soll Pflegepersonen auf ihre Aufgabe sowie mögliche Problemstellungen vorbereiten und auf die spezifischen Herausforderungen im Verhältnis zu Pflegekindern eingehen. Die LReg hat Inhalt sowie Ausmaß der Schulung durch V zu regeln. Zur Festigung des Pflegeverhältnisses hat die LReg den Pflegepersonen regelmäßige Fortbildungen anzubieten; Pflegepersonen haben jährlich an Fortbildungen im Ausmaß von mindestens acht Stunden teilzunehmen.

---

#### 4.3.3 Prozessqualität

Gem. § 15 Abs 2 Z 3 leg.cit. ist im Kontext der Prozessqualität die Einhaltung der fachlichen Ausrichtung gemäß § 11 leg.cit. nachzuweisen, einschließlich der Gewährleistung der Fort- und Weiterbildung sowie Supervision für Fachkräfte im Rahmen der Dienstzeit sowie der Beschäftigung ausschließlich im Sinne des § 11 Abs 3 leg.cit. persönlich geeigneter Hilfskräfte. Gem. § 36 Abs 4 Z 3 leg.cit. gilt für sozialpädagogische Einrichtungen modifiziert, dass bereits im Rahmen der Bewilligung die Einhaltung der fachlichen Ausrichtung gemäß § 11 leg.cit. einschließlich der Gewährleistung der



Supervision oder „Intervision“ in der Dienstzeit und der Beschäftigung ausschließlich im Sinne des § 11 Abs 3 leg.cit. persönlich geeigneter Hilfskräfte sowie abweichend von § 11 Abs 5 leg.cit. eine Fort- und Weiterbildung für jede bei der sozialpädagogischen Einrichtung beschäftigte Fachkraft von zumindest drei Tagen pro Jahr während der Dienstzeit zu prüfen ist.

Die Prozessqualität ist auch im Verfahren der Gefährdungsabklärung und Hilfeplanung gem. §§ 39, 40 leg.cit. verankert. Ergibt sich gem. § 39 leg.cit. der konkrete Verdacht der Gefährdung von Kindern und Jugendlichen, insbesondere aufgrund von Mitteilungen über den Verdacht der Gefährdung des Kindeswohls, berufsrechtlich verpflichtenden Meldungen, glaubhaften Mitteilungen Dritter, dienstlicher Wahrnehmung oder aufgrund der Mitteilung eines Minderjährigen, so hat die BVB die Gefährdungsabklärung unter Berücksichtigung der Dringlichkeit umgehend einzuleiten, um das Gefährdungsrisiko einzuschätzen. Als Erkenntnisquellen kommen u.a. Gespräche mit den betroffenen Kindern und Jugendlichen, deren Eltern oder sonst mit der Pflege und Erziehung betrauten Personen sowie Personen, in deren Betreuung sich die Kinder und Jugendlichen regelmäßig befinden, Besuche des Wohn- oder Aufenthaltsortes der Kinder und Jugendlichen, oder Ergebnisse von Helferkonferenzen in Betracht. Eltern, mit der Pflege und Erziehung betraute Personen sowie Personen, in deren Betreuung sich die Kinder und Jugendlichen regelmäßig befinden, haben die Gefährdungsabklärung zu ermöglichen. Sie sind verpflichtet, zur Überprüfung des Vorliegens einer Gefährdung die erforderlichen Auskünfte zu erteilen, notwendige Dokumente und Daten zur Verfügung zu stellen sowie die Kontaktaufnahme mit den Kindern und Jugendlichen und die Besichtigung von Räumlichkeiten zuzulassen. Ein weiteres Fundament der Prozessqualität ist die Hilfeplanung gem. § 40 leg.cit., die einzelfallbezogen unter Bedacht auf die angemessene soziale, psychische und körperliche Entwicklung und Ausbildung der betroffenen Kinder und Jugendlichen den Bedarf festzustellen, die Art der hierfür zu gewährenden Leistungen und sonstigen Schritte zu enthalten, die eine weitere Kindeswohlgefährdung abwenden sollen. Dieser Hilfeplan ist in angemessenen Zeitabständen, jedenfalls einmal jährlich, dahingehend zu überprüfen, ob die gewählte Erziehungshilfe weiterhin geeignet und notwendig ist, und gegebenenfalls anzupassen. Soweit für die Hilfeplanung notwendig, kann die BVB eine Helferkonferenz zur Abwägung und Koordinierung von Leistungen veranlassen. In diesen können neben den Vertretern/Betreuern von Sozialdienstleistungen erbringenden Einrichtungen Lehrer und Erzieher gemäß den schulrechtlichen Vorgaben, pädagogisches Personal gemäß dem Ktn KinderbetreuungsG, Angehörige von Gesundheitsberufen sowie Verwaltungsbehörden beigezogen werden.

§ 8 leg.cit. reproduziert hinsichtlich der Verschwiegenheitspflicht die Rechtslage des BundesgrundsatzG. Die Mitarbeiter des Kinder- und Jugendhilfeträgers und der von ihm herangezogenen privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen sind demnach im Wesentlichen zur Verschwiegenheit über Tatsachen des Privat- und Familienlebens verpflichtet, die die werdenden Eltern, Eltern oder sonst mit der Pflege und Erziehung betrauten Personen, Familien, Kinder, Jugendlichen oder jungen Erwachsenen mittelbar

oder unmittelbar betreffen und ihnen ausschließlich aus dieser Tätigkeit bekannt geworden sind, sofern die Weitergabe der Informationen nicht im überwiegenden berechtigten Interesse der betroffenen Kinder, Jugendlichen oder jungen Erwachsenen liegt. Umgekehrt haben die Erbringer von Sozialdienstleistungen der Kinder- und Jugendhilfe Auskunftspflichten, die den Auskunftsrechten der Kinder und Jugendliche gem. § 9 leg.cit. korrespondieren. Kinder und Jugendliche haben demnach das Recht, selbst Auskünfte über alle dem Kinder- und Jugendhilfeträger oder der herangezogenen privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung bekannten Tatsachen ihres Privat- und Familienlebens zu erhalten, deren Kenntnis ihnen aufgrund ihres Alters und ihres Entwicklungsstandes zumutbar ist, soweit nicht überwiegende, berücksichtigungswürdige persönliche Interessen der Eltern oder sonst mit der Pflege und Erziehung betrauter Personen sowie anderer Personen oder überwiegend öffentliche Interessen gefährdet werden. Auch Eltern oder sonst mit der Pflege und Erziehung betraute Personen haben das Recht, Auskünfte über alle dem Kinder- und Jugendhilfeträger oder der herangezogenen privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung bekannten Tatsachen ihres Privat- und Familienlebens zu erhalten, soweit durch die Weitergabe der Informationen nicht Interessen der betreuten Kinder und Jugendlichen oder überwiegende, berücksichtigungswürdige persönliche Interessen der Eltern, sonst mit der Pflege und Erziehung betrauter Personen oder anderer Personen gefährdet werden. Dieses Recht steht auch Personen zu, denen die Pflege und Erziehung aufgrund einer Erziehungshilfe ganz oder teilweise nicht mehr zukommt.

§ 10 leg.cit. zufolge haben der Kinder- und Jugendhilfeträger sowie die herangezogenen privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen eine schriftliche Dokumentation über Sozialdienstleistungen der Kinder- und Jugendhilfe zu führen. Diese Dokumentation hat jedenfalls Angaben über betroffene Stellen, Leistungserbringer, verantwortliche und beigezogenen Fachleute sowie Art, Umfang und Dauer der erbrachten Leistungen, zum Inhalt der Gefährdungsmittelungen, Art und Umfang der festgestellten Gefährdung, Sozialanamnese der betroffenen Kinder oder Jugendlichen, Inhalt des Hilfeplans sowie Daten von Auskunftspersonen zu enthalten.

---

#### **4.4. Niederösterreich**

---

Ziel der Sozialen Dienste gem. § 24 NÖ Kinder- und JugendhilfeG (NÖ KJHG)<sup>156</sup> ist die Förderung der Pflege und Erziehung von Kindern und Jugendlichen sowie die Bewältigung des alltäglichen Familienlebens. Sie können von Eltern, werdenden Eltern, anderen mit der Pflege und Erziehung betrauten Personen, Familien, Kindern und Jugendlichen nach eigenem Ermessen in Anspruch genommen werden. Sie umfassen gem. § 25 leg.cit. ambulante, mobile und stationäre Angebote. Es sind dies vor allem ambulante Beratungs- und Unterstützungsangebote für werdende Eltern und Familien mit Säuglingen und Kleinkindern; Eltern- bzw. Mutterberatung, zur Förderung der Pflege und Erziehung von Kindern und Jugendlichen in Familien sowie zur Bewältigung von familiären Problemen,

---

<sup>156</sup> LGBl 9270-0.

insbesondere bei Trennung, Scheidung der Eltern oder Tod eines Elternteils / von nahen Angehörigen. Es sind dies ferner ambulante Beratungsangebote im primär bzw. sekundär-präventiven Bereich für Kinder und Jugendliche (etwa durch Schulsozialarbeit oder in Jugendberatungsstellen), Hilfen für Familien in Krisensituationen und ambulante Formen von Kinderschutzarbeit (etwa in Kinderschutzzentren). Als mobile Sozialdienstleistungen werden Beratungsformen für Jugendliche (etwa durch mobile Jugendarbeit oder Streetwork) sowie nachgehende Unterstützungsangebote für Kinder und Jugendliche rubriziert. Schließlich gehören dazu auch stationäre Angebote für obdachlose Jugendliche (Notschlafstellen), Bildungsangebote für werdende Eltern sowie Familien mit Kindern und Jugendlichen sowie Aus- und Fortbildung für Pflegepersonen, Adoptiveltern und Adoptivelternteilen.

Ist das Kindeswohl gefährdet und sind gelindere Maßnahmen wie vor allem soziale Dienste zur Sicherung des Kindeswohles nicht ausreichend, so sind gem. § 38 leg.cit. Erziehungshilfen als Unterstützung der Erziehung oder volle Erziehung zu leisten. Die Unterstützung der Erziehung umfasst gem. § 44 leg.cit.:

- (a) mobile Dienste, insbesondere regelmäßige Hausbesuche durch Fachkräfte des Kinder- und Jugendhilfeträgers zur Sicherstellung der angemessenen Versorgung (Nahrung, medizinisch/sanitäre Betreuung, Wohnraum) und Erziehung,
- (b) Formen der sozialpädagogischen Familienintensivbetreuung zur Vermeidung oder Verkürzung einer sonst erforderlichen vollen Erziehung der betroffenen Kinder und Jugendlichen,
- (c) Formen von mobiler Familienunterstützung zur Abwendung von familiärer Überforderung und drohender Vernachlässigung der betroffenen Kinder und Jugendlichen,
- (d) Formen der ambulanten und mobilen Erziehungsberatung von Familien insbesondere im Hinblick auf gewaltlose förderliche Erziehung,
- (e) Formen von Jugendintensivbetreuung zur Vermeidung einer sonst erforderlichen vollen Erziehung oder nach Entlassung aus der vollen Erziehung sowie
- (f) Formen der Unterstützung der Erziehung durch Heranziehung geeigneter Fachkräfte zur Hebung der erzieherischen Kompetenz der Familie sowie zur Betreuung betroffener Kinder und Jugendlicher außerhalb der Familie.

Erziehungshilfen werden entweder auf freiwilliger Basis gewährt oder vom Gericht verfügt. Erziehungshilfen, mit denen die Erziehungsberechtigten einverstanden sind, müssen gem. § 39 leg.cit. zwischen ihnen und dem Kinder- und Jugendhilfeträger mittels schriftlicher Vereinbarung festgelegt werden. Die Vereinbarung hat jedenfalls Anlass, Inhalt, Dauer und Ziel der Erziehungshilfe zu enthalten. Folgerichtig endet die vereinbarte Erziehungshilfe durch Zeitablauf oder Aufkündigung. Die Aufkündigung hat beim Kinder- und Jugendhilfeträger zu erfolgen. Stimmen die Erziehungsberechtigten einer notwendigen Erziehungshilfe nicht zu, hat der Kinder- und Jugendhilfeträger gem. § 40 leg.cit. bei

Gericht die zur Wahrung des Wohles von Kindern und Jugendlichen erforderlichen gerichtlichen Verfügungen nach Bürgerlichem Recht zu beantragen. Diese gerichtlichen Verfügungen können die gänzliche oder teilweise Entziehung der Obsorge oder die Entziehung gesetzlich vorgesehener Einwilligung- und Zustimmungsrechte enthalten. Bei Gefahr in Verzug hat der Kinder- und Jugendhilfeträger unverzüglich die Erziehungshilfe zu gewähren, die notwendigen Anträge bei Gericht zu stellen und die Obsorgerechte bis zur gerichtlichen Entscheidung nach Bürgerlichem Recht selbst auszuüben. Bei der Planung der vollen Erziehung ist gem. § 41 Abs 2 leg.cit. ein Zusammenwirken der in der Kinder- und Jugendhilfe vertretenen unterschiedlichen Berufsgruppen erforderlich. Soziale Dienste genießen dabei einen Vorrang gegenüber den Erziehungshilfen (volle Erziehung) (§ 35 leg.cit.). Soziale Dienste gemäß § 25 leg.cit. sind Kindern/Jugendlichen/Erziehungsberechtigten insbesondere dann anzubieten, wenn dies für die Förderung des Wohles der Kinder und Jugendlichen zweckmäßiger und Erfolg versprechender erscheint als die Gewährung von Hilfen zur Erziehung.

Der Kinder- und Jugendhilfeträger hat gem. §§ 20, 21 leg.cit. durch Erhebung und Berücksichtigung des Standes der sozialwissenschaftlichen Forschung kurz-, mittel- und langfristige Planungen der Leistungen in Form einer "NÖ Kinder- und Jugendhilfeplanung" durchzuführen. Dabei hat der Kinder- und Jugendhilfeträger bestehende Angebote hinsichtlich ihrer Wirksamkeit zu evaluieren, die Notwendigkeit neuer Angebote an Hand der Bevölkerungsentwicklung und der veränderten Problemlagen zu prüfen und gesellschaftliche Entwicklungen und regionale Gegebenheiten und Strukturen zu berücksichtigen. Die Ergebnisse erhobener Statistiken, Planungen und Forschungen sind gem. § 22 leg.cit. bei der Umsetzung, Bewilligung und Heranziehung von privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen zur Leistungserbringung zu berücksichtigen.

---

#### 4.4.1. Strukturqualität

Der Kinder- und Jugendhilfeträger kann zur Besorgung der Sozialen Dienste gem. § 26 leg.cit. private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen heranziehen, deren Eignung zuvor mit Bescheid festgestellt wurde. Im Ermittlungsverfahren zum Feststellungsbescheid sind u.a. die Darstellung der beabsichtigten Leistungserbringung, ein inhaltliches Konzept mit Zieldefinitionen, Wirkungsprognose und Wirkungsfeld der Einrichtung, Praktiken des Kontaktes mit Klientinnen und Klienten sowie die personelle bzw. fachliche Ausstattung der Einrichtung zu prüfen. Voraussetzung einer positiven Eignungsfeststellung ist insbesondere der Nachweis ausreichenden und qualifizierten Personals, die für die geplante(n) Leistung(en) notwendige finanzielle und räumliche Ausstattung sowie eine entsprechende Verwaltungsorganisation. Im Rahmen der Fachaufsicht der öffentlichen Hand hat die private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung wesentliche Änderungen in den Eignungsvoraussetzungen unverzüglich, spätestens binnen 3 Wochen nach Eintritt dem Kinder- und Jugendhilfeträger schriftlich anzuzeigen. Die Fachaufsicht selbst ist in § 28 leg.cit. verankert. Demnach unterliegen private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen, deren Eignung festgestellt wurde, im Weiteren der Aufsicht des Kinder- und Jugendhilfeträgers. Dabei kann sich der Kinder- und Jugendhilfeträger der internen

fachlichen Aufsicht der privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung bedienen. In diesem Fall hat die private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung ein Konzept hinsichtlich dieser internen Fachaufsicht vorzulegen. Die private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung hat den Aufsichtsorganen jederzeit Zutritt zu den Räumlichkeiten sowie den erforderlichen Einblick in die Dokumentation zu ermöglichen und die nötigen Auskünfte zu erteilen. Liegen Missstände vor, die eine fachgerechte Besorgung der übernommenen Leistung(en) gefährden, so hat der Kinder- und Jugendhilfeträger mittels Bescheid vorzuschreiben, dass diese Missstände innerhalb angemessener Frist behoben werden müssen. Werden die Missstände nicht fristgerecht beseitigt, oder sind die Missstände so gravierend, dass eine Leistungserbringung nicht mehr dem Kindeswohl entspricht, hat der Kinder- und Jugendhilfeträger mit Bescheid festzustellen, dass die Eignung der Einrichtung für diese Leistung(en) nicht mehr vorliegt und die Eignungsfeststellung für diese Leistung(en) zu widerrufen.

Ist die Eignung einer privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung gemäß § 26 leg.cit. festgestellt und ist entsprechend den Zielen der Steuerung gemäß § 22 leg.cit. Bedarf an der oder den festgestellten Leistung(en) vorhanden, so kann der Kinder- und Jugendhilfeträger als Träger von Privatrechten gem. § 29 leg.cit. die private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung fördern oder mit ihr einen Leistungsvertrag abschließen. Im Leistungsvertrag ist die Art (Qualität) der Leistungen zu beschreiben.

---

#### 4.4.2. Personalqualität

§ 17 leg.cit. beinhaltet als allgemeine Qualitätsvorgabe die „fachliche Ausrichtung“ der Kinder- und Jugendhilfe, wobei in einer dynamischen Verweisung auf außerrechtliche Regulierungsbestände rekurriert wird, jeweils fachlich anerkannte Standards zu implementieren sind und dem aktuellen Stand der Wissenschaft Rechnung zu tragen ist. Dem allgemeinen Fachlichkeitsgebot korrespondiert, dass für die Besorgung der Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe nur Fachkräfte herangezogen werden dürfen, die für den jeweiligen Tätigkeitsbereich ausgebildet und persönlich geeignet sind.

Der freie Träger ist in seiner Personalauswahl nicht frei. Folgende Berufsgruppen sind vorrangig heranzuziehen:

- (1) Fachkräfte für Sozialarbeit,
- (2) klinische oder Gesundheitspsychologinnen und -psychologen,
- (3) Pädagoginnen und Pädagogen mit akademischer Graduierung,
- (4) Sozialpädagoginnen und -pädagogen, Diplompädagoginnen und -pädagogen, Kleinkindpädagoginnen und -pädagogen, Horterzieherinnen und -erzieher, Psychotherapeutinnen und -therapeuten, Diplombetreuerinnen und -betreuer mit dem Ausbildungsschwerpunkt Familienarbeit,
- (5) Ärztinnen und Ärzte sowie Gesundheits- und Krankenpflegepersonal, (6) Juristinnen und Juristen sowie
- (6) Fachkräfte mit einer Fachprüfung zur Durchführung der rechtlichen Vertretung im Aufgabenbereich der Kinder- und Jugendhilfe (Amtsvormünderin / Amtsvormund).

Die Heranziehung sonstiger geeigneter Kräfte ist nur dann zulässig, wenn und so weit Art und Umfang der Tätigkeit keine Fachausbildung erfordern und diese Kräfte persönlich geeignet sind.

Als Leitungspersonal kommen nur Personen in Betracht, die neben der fachlichen Eignung gem. § 17 Abs 2 leg.cit. Führungskompetenzen sowie eine entsprechende praktische Erfahrung im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe aufweisen können. Den Fachkräften der Kinder- und Jugendhilfe ist regelmäßige berufsbegleitende Fort- und Weiterbildung anzubieten, wobei die Ergebnisse der Forschung und die Erfordernisse der Praxis zu berücksichtigen sind. Der Kinder- und Jugendhilfeträger kann für die Heranziehung zu bestimmten Leistungen verpflichtende Inhalte der Fort- und Weiterbildung bestimmen. Den mit der Besorgung von Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe betrauten Personen ist Gelegenheit zu Gruppen- oder Einzelsupervision über die eigene Tätigkeit zu geben. Supervisorinnen und Supervisoren sind zur Verschwiegenheit über den Inhalt von Supervisionsgesprächen verpflichtet.

Die in § 17 Abs 2 Z 1 bis 6 leg.cit. geforderten Nachweise der fachlichen Eignung sind durch Zeugnisse öffentlicher oder mit Öffentlichkeitsrecht ausgestatteter Schulen, staatlicher Prüfungskommissionen, Fachhochschulen bzw. Universitäten zu erbringen. Zeugnisse aus EU-Mitgliedsstaaten sind gem. § 18 leg.cit. nur dann zur Nostrifizieren, wenn sie schulbehördlich österreichischen Zeugnissen der verlangten Art gleichwertig sind. Für die Nostrifikation sind gesonderte Verfahrensbestimmungen vorgesehen (§ 19 leg.cit.)

---

#### 4.4.3. Prozessqualität

§ 30 leg.cit. stellt die Gefährdungsabklärung als zentrales Element der Prozessqualität der Kinder- und Jugendhilfe in den Vordergrund. Diese Gefährdungsabklärung dient als unverzügliche Überprüfung einer vermutlichen Kindeswohlgefährdung entlang wissenschaftlicher und fachlicher Standards der abschließenden Einschätzung, ob eine Kindeswohlgefährdung vorliegt oder nicht. Gem. § 30 Abs 4 leg.cit. ist Grundlage der Gefährdungsabklärung durch das Jugendamt eine 360-Grad-Ermittlung, in der Gespräche mit den betroffenen Kindern und Jugendlichen, deren Erziehungsberechtigten, Personen, die – wenn auch nur vorübergehend – mit der Ausübung der Pflege und Erziehung betraut sind bzw. solchen, in deren Betreuung sich die Minderjährigen regelmäßig befinden, Besuche des Wohn- oder Aufenthaltsortes der Kinder und Jugendlichen, sowie Stellungnahmen, Berichte oder Gutachten von Fachleuten durchgeführt werden.

§ 8 leg.cit. statuiert eine Verschwiegenheitspflicht, dernach die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (nicht nur) des der beauftragten privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen zur Verschwiegenheit über Tatsachen des Privat- und Familienlebens, die Eltern, werdende Eltern oder sonst Erziehungsberechtigte, Familien, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene mittelbar oder unmittelbar betreffen und ausschließlich aus dieser Tätigkeit bekannt geworden sind, verpflichtet sind, sofern eine Auskunft nicht im

überwiegenden berechtigten Interesse der betroffenen Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen liegt.

Private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen haben gem. § 38 leg.cit. mit dem Kinder- und Jugendhilfeträger, anderen beauftragten privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen, anderen pädagogischen Einrichtungen sowie allen Personen, die im selben konkreten Fall Familien, Kinder und Jugendliche betreuen und fördern (Kindergärten, Schulen und Einrichtungen der außerschulischen Kinderbetreuung), zusammenzuarbeiten.

Gem. § 37 leg.cit. sind Kinder, Jugendliche und Erziehungsberechtigte bei der Gefährdungsabklärung zu beteiligen, vor der Entscheidung über die Gewährung von Erziehungshilfen oder Krisenunterbringungen sowie bei jeder Änderung von Art, Umfang oder Dauer der Erziehungshilfen zu beraten und auf die möglichen Folgen für die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen hinzuweisen. Ihren Wünschen ist zu entsprechen, soweit die Erfüllung derselben nicht negative Auswirkungen auf die Entwicklung der betroffenen Kinder und Jugendlichen hätte, unverhältnismäßige Mehrkosten verursachen oder die Erreichung des Zieles gefährden würde.

Kinder und Jugendliche sowie Erziehungsberechtigte haben das Recht, selbst Auskünfte über alle der beauftragten privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung bekannten Tatsachen ihres Privat- und Familienlebens vom Träger der Einrichtung zu erhalten, deren Kenntnis ihnen aufgrund ihres Alters und ihres Entwicklungsstandes zumutbar ist, soweit nicht überwiegende, berücksichtigungswürdige persönliche und berechnigte Interessen der Eltern oder Erziehungsberechtigten sowie anderer Personen oder überwiegende öffentliche Interessen gefährdet werden. In diesem Zusammenhang hat die private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung gem. § 13 leg.cit. über die Erbringung von Aufgaben und Leistungen eine schriftliche Dokumentation zu führen, die jedenfalls Dringlichkeitseinschätzung, Beteiligungsnachweis, Sozialanamnese und Gefährdungseinschätzung zu beinhalten hat. Ferner sind u.a. ein Hilfeplan mit Anlass, Inhalt, Dauer und Ziel der Erziehungshilfe, ein Beteiligungsprotokoll, Evaluierungsergebnisse sowie eine Verlaufsdocumentation der Erziehungshilfe beizuschließen. Die beauftragte private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung hat zugleich organisatorische Vorkehrungen zu treffen, die den Schutz der Geheimhaltungsinteressen der Betroffenen im Sinne des § 1 Abs. 2 DatenschutzG 2000 garantieren.

---

## 4.5. Oberösterreich

---

Das Oö Kinder- und JugendhilfeG (Oö. KJHG)<sup>157</sup> gliedert Sozialdienstleistungen der Kinder- und Jugendhilfe (abgesehen von der Adoption) als (a) soziale Dienste der mobilen und ambulanten Beratung, (b) sozialpädagogische Einrichtungen und (c) Pflegeverhältnisse. Gem. § 3 leg.cit. handelt es sich um Sozialdienstleistungen der Information über förderliche Pflege und Erziehung von Kindern und Jugendlichen, der

---

<sup>157</sup> LGBl 30/2014.

Beratung bei Erziehungs- und Entwicklungsfragen und familiären Problemen, der Hilfen für werdende Eltern, Familien, Kinder und Jugendliche sowie junge Erwachsene zur Bewältigung von familiären Problemen und krisenhaften Situationen, der Gefährdungsabklärung und Hilfeplanung sowie der Gewährung von Erziehungshilfen bei Gefährdung des Kindeswohls hinsichtlich der Pflege und Erziehung.

Gem. § 19 leg.cit. hat der Kinder- und Jugendhilfeträger auf Grundlage einer (Sozial)Planung vorzusorgen, dass zur Förderung der Pflege und Erziehung von Kindern und Jugendlichen sowie zur Bewältigung des alltäglichen Familienlebens soziale Dienste für werdende Eltern, Eltern, Familien sowie Kinder und Jugendliche zur Verfügung stehen. Soziale Dienste können vom Kinder- und Jugendhilfeträger, Sozialhilfeverbänden und Städten mit eigenem Statut sowie nach Maßgabe des § 9 leg.cit. auch von privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen erbracht werden. Auf die Inanspruchnahme von sozialen Diensten besteht kein Rechtsanspruch. Die Sozialplanung der Kinder- und Jugendhilfe hat gem. § 12 leg.cit. durch eine abgestimmte kurz-, mittel- und langfristige Bedarfs- und Entwicklungsplanung zu erfolgen. Dabei sind soziale Strukturen, gesellschaftliche Entwicklungen, fachliche Standards, wissenschaftliche Erkenntnisse sowie die Struktur, Entwicklung und Problemlagen der Bevölkerung zu berücksichtigen.

Die Dienste selbst sind gesetzlich rubriziert. § 20 leg.cit. fasst Familiendienste als Dienste, die werdende Eltern, Eltern und Familien bei der Pflege und Erziehung von Kindern und Jugendlichen sowie zur Vorbeugung von Entwicklungsstörungen und Erziehungsschwierigkeiten zu unterstützen und ihre Fähigkeit zu fördern haben, ihre Aufgaben unter Berücksichtigung des Wohls der Kinder und Jugendlichen zu erfüllen. Dabei ist besonders auf die Förderung der gewaltlosen Erziehung und den Schutz von Kindern und Jugendlichen Bedacht zu nehmen. Als Familiendienste kommen insbesondere Eltern-, Mutterberatungsstellen, Eltern-Kind-Gruppen, Bildungsangebote für Eltern und Familien, zB Elternschulen, Elternrunden, vorbeugende Hilfsangebote sowie Hilfen für einkommensschwache und kinderreiche Familien, Unterstützung bei der Haushaltsführung und Erziehung in der Familie, besondere Beratungsdienste, zB Erziehungsberatung, Angebote zur Früherkennung und Behandlung von Verhaltensauffälligkeiten von Kindern und Jugendlichen, Kinderschutzzentren und sozialpädagogische oder therapeutisch orientierte Familienbetreuung in Betracht.

Demgegenüber dienen Dienste für Kinder und Jugendliche gem. § 21 leg.cit. dazu, Kindern und Jugendlichen Hilfe zur Bewältigung ihrer Probleme, die im Zusammenhang mit ihrer Persönlichkeitsentwicklung, ihrem familiären oder sozialen Umfeld stehen, zu gewähren. Als derartige Dienste für Kinder und Jugendliche kommen insbesondere Erholungsaktionen für Kinder und Jugendliche, Schulsozialarbeit, die logopädische Betreuung im vorschulischen Bereich, Betreuungsmöglichkeiten für Kinder und Jugendliche bei familiären Krisensituationen, die Betreuung von Kindern und Jugendlichen durch niederschwellige Dienste (Streetwork oder betreute Notschlafstellen) oder die stationäre Betreuung von Elternteilen mit Kindern und Jugendlichen in Notsituationen in Betracht.



Generell, also auch hinsichtlich der sozialen Dienste, sind Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe gem. § 10 leg.cit. nach fachlich anerkannten Standards sowie dem aktuellen Stand der Wissenschaft in den einschlägigen Bereichen zu erbringen. Die LReg hat für die einzelnen Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe unter Berücksichtigung wissenschaftlicher Erkenntnisse und gesellschaftlicher Entwicklungen erforderlichenfalls fachliche Standards festzulegen, welche in geeigneter Weise für die Fachkräfte sowohl des Kinder- und Jugendhilfeträgers als auch der privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen (§ 9 leg.cit.) verbindlich zu machen sind. Zur Struktur- und Prozessqualität zählt auch, dass Leistungen das gesellschaftliche Umfeld der Betroffenen einzubeziehen haben, wobei wichtige soziale Bindungen zu erhalten, zu stärken oder neu zu schaffen sind.

---

#### 4.5.1. Strukturqualität

Private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen können gem § 9 leg.cit. mit nicht hoheitlichen Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe, die nicht dem Kinder- und Jugendhilfeträger vorbehalten sind, beauftragt werden. Der Kinder- und Jugendhilfeträger sowie Sozialhilfeverbände und Städte mit eigenem Statut können (!) über die Leistungserbringung mit Betreibern von privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen Leistungsverträge abschließen, sofern die wirtschaftlichen Voraussetzungen für die Aufgabenerfüllung gesichert sind. In den Leistungsverträgen können insbesondere Art, Umfang und sonstige Bedingungen der Leistungserbringung sowie die Leistungsentgelte geregelt werden. Soweit es sich um Kinderschutzzentren (§ 20 Abs 2 Z 7 leg.cit.), die sozialpädagogische oder therapeutisch orientierte Familienbetreuung (§ 20 Abs 2 Z 8 leg.cit.), Betreuungsmöglichkeiten für Kinder und Jugendliche bei familiären Krisensituationen (§ 21 Abs 2 Z 4 leg.cit), die Betreuung von Kindern und Jugendlichen durch niederschwellige Dienste, zB Streetwork oder betreute Notschlafstellen (§ 21 Abs 2 Z 5 leg.cit) oder die Aus- und Fortbildung für Pflegepersonen und Adoptivwerberinnen und -werber (§ 22 leg.cit.) handelt, können sie nur von jenen privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen erbracht werden, deren Eignung zur Erfüllung dieser Aufgaben mit Bescheid festgestellt wurde. Für alle anderen Sozialdienstleistungen (Mutterberatungsstellen, Elternberatungsstellen, Bildungsangebote für Eltern, vorbeugende Hilfsangebote sowie Hilfen für einkommensschwache und kinderreiche Familien, Unterstützung bei der Haushaltsführung und Erziehung, Erziehungsberatung, Angebote zur Früherkennung und Behandlung von Verhaltensauffälligkeiten) ist kein Eignungs-Feststellungsbescheid erforderlich. Auch für private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen in Form von sozialpädagogischen Einrichtungen, die einer gesonderten Bewilligung nach § 24 leg.cit. bedürfen, ist keine zusätzliche Eignungsfeststellung erforderlich.

Über das Vorliegen der Eignungsvoraussetzungen einer privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung, welche die vorstehend erwähnten Hilfen (iSd § 20 Abs 2 Z 7 und 8, § 21 Abs 2 Z 4 und 5 sowie § 22 leg.cit.) anbietet, ist auf Antrag mit Bescheid des Kinder- und Jugendhilfeträgers zu entscheiden. Bei der Feststellung der Eignung ist insbesondere

zu prüfen, ob die Einrichtung über ein fachlich fundiertes und zielführendes Konzept verfügt, persönlich und fachlich geeignete Fach- und Hilfskräfte in der jeweils erforderlichen Anzahl, geeignete Räumlichkeiten, insbesondere hinsichtlich Lage, Größe, Anzahl, Ausgestaltung und Ausstattung sowie entsprechende Freiflächen zur Verfügung stehen und für eine ausreichende Betreuung der Kinder und Jugendlichen vorgesorgt ist. Die Eignungsfeststellung kann unter Vorschreibung von Auflagen und Bedingungen sowie befristet ausgesprochen werden. Geeignete private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen welche mit der Leistungserbringung beauftragt wurden unterliegen im Weiteren der Aufsicht der LReg. Werden Mängel festgestellt, so hat die Aufsichtsbehörde unter Setzung einer angemessenen Frist dem Betreiber der Einrichtung die Beseitigung mit Bescheid aufzutragen. Wird durch einen solchen Mangel das Wohl der Kinder und Jugendlichen erheblich und unmittelbar gefährdet, so ist zudem der weitere Betrieb der Einrichtung bis zur Beseitigung dieses Mangels zu untersagen. Die Eignung ist zu widerrufen, wenn die Beseitigung der Mängel nicht oder nicht fristgerecht erfolgt ist oder die Ausübung der Aufsicht wiederholt nicht ermöglicht wurde. Liegen die Voraussetzungen, die zur Feststellung der Eignung geführt haben, nicht mehr vor, ist die Eignungsfeststellung zu widerrufen. Die Eignungsfeststellung einer privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung erlischt etwa, wenn die Einrichtung länger als sechs Monate nicht mehr betrieben wurde oder der Rechtsträger nicht mehr existiert.

Gesondertes gilt für sozialpädagogische Einrichtungen. Gem. § 24 leg.cit. hat das Land dafür vorzusorgen, dass zur Pflege und Erziehung von Kindern und Jugendlichen im Rahmen der vollen Erziehung sozialpädagogische Einrichtungen zur Verfügung stehen. Dabei ist auf die unterschiedlichen Problemlagen und die altersgemäßen Bedürfnisse von Kindern und Jugendlichen Bedacht zu nehmen. Sozialpädagogische Einrichtungen sind vom Land einzurichten und zu betreiben, soweit unter Bedachtnahme auf die Bevölkerungsstruktur und die regionalen Verhältnisse ein Bedarf daran besteht und dieser von den Sozialhilfeverbänden und Städten mit eigenem Statut oder von privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen nicht gedeckt werden kann.

Sozialpädagogische Einrichtungen können sowohl als stationäre als auch als teilstationäre Dienste angeboten werden und umfassen vor allem Betreuungseinrichtungen für Kinder und Jugendliche in Krisensituationen, Betreuungseinrichtungen für die nicht nur vorübergehende Betreuung von Kindern und Jugendlichen, betreute Wohnformen für Jugendliche und nicht ortsfeste Formen der Sozialpädagogik.

Sozialpädagogische Einrichtungen, die zur Übernahme von Kindern und Jugendlichen in volle Erziehung bestimmt sind, dürfen nur mit Bewilligung der LReg errichtet und betrieben werden. Die Bewilligung ist auf Antrag zu erteilen, sofern ein ordnungsgemäßer Betrieb der Einrichtung sichergestellt ist. Insbesondere muss gewährleistet sein, dass die Einrichtung über ein fachlich fundiertes und zielführendes Konzept verfügt, persönlich und fachlich geeignete Fach- und Hilfskräfte in der jeweils erforderlichen Anzahl beschäftigt werden, dass geeignete Räumlichkeiten zur Verfügung stehen (Lage, Größe, Anzahl, Ausgestaltung, Ausstattung, Freiflächen), sowie für eine ausreichende Betreuung der Kinder und Jugendlichen vorgesorgt ist.

Die Bewilligung kann unter Vorschreibung von Auflagen und Bedingungen sowie befristet erteilt werden. Die Bewilligung erlischt, wenn die Einrichtung länger als sechs Monate nicht mehr betrieben wurde oder der Rechtsträger nicht mehr existiert. Die beabsichtigte gänzliche oder teilweise Einstellung des Betriebs einer sozialpädagogischen Einrichtung ist der LReg zumindest sechs Monate vorher anzuzeigen. Die LReg kann durch V nähere Bestimmungen über die Voraussetzungen für die Errichtung und den Betrieb von sozialpädagogischen Einrichtungen erlassen.

Gem. § 25 leg.cit. unterliegen sozialpädagogische Einrichtungen der freien Träger der Kinder- und Jugendhilfe der Aufsicht durch die LReg, die diese Einrichtungen in angemessenen Zeitabständen, mindestens jedoch einmal innerhalb eines Zeitraums von zwei Jahren, zu überprüfen hat, ob die für die Bewilligung geforderten Voraussetzungen noch gegeben sind. Werden Mängel festgestellt, so hat die LReg unter Setzung einer angemessenen Frist dem Betreiber der Einrichtung die Beseitigung mit Bescheid aufzutragen. Wird durch einen solchen Mangel das Wohl der Kinder und Jugendlichen erheblich und unmittelbar gefährdet, so ist zudem der weitere Betrieb der Einrichtung bis zur Behebung dieses Mangels zu untersagen. Die Bewilligung zum Betrieb einer sozialpädagogischen Einrichtung ist zu widerrufen, wenn die Beseitigung der Mängel nicht oder nicht fristgerecht erfolgt ist oder die Ausübung der Aufsicht der LReg wiederholt nicht ermöglicht wurde. Der Betreiber der Einrichtung ist verpflichtet, im Rahmen des Bewilligungsverfahrens, der Aufsicht und der Leistungserbringung mitzuwirken, insbesondere die erforderlichen Auskünfte zu erteilen, notwendige Dokumente und Daten vorzulegen sowie die Kontaktaufnahme mit den betreuten Kindern und Jugendlichen und die Besichtigung von Räumlichkeiten zuzulassen.

Gleiches gilt für die Eignungsbeurteilung bei Vermittlung von Pflegeverhältnissen gem. § 28 leg.cit. Hier besteht die Vermittlung eines Pflegeplatzes in der Auswahl persönlich geeigneter und fachlich vorbereiteter Personen (Pflegepersonen) für die Betreuung eines Pflegekindes. Die Vermittlung hat sich an fachlichen Gesichtspunkten unter Einbeziehung aller beteiligten Personen zu orientieren. Die Betreuung im näheren sozialen Umfeld hat den Vorrang, soweit nicht das Wohl des Pflegekindes anderes erfordert. Ein Pflegeplatz bei Pflegepersonen darf nur dann vermittelt werden, wenn die in Betracht kommenden Personen fachlich für die Pflege und Erziehung eines Pflegekindes vorbereitet und persönlich geeignet sind, wenn dadurch das Wohl des Pflegekindes sowie seine persönliche und soziale Entfaltung sichergestellt sind sowie begründete Aussicht besteht, dass eine Beziehung hergestellt wird, die dem Verhältnis zwischen leiblichen Eltern und Kindern nahekommt.

Bei dieser Eignungsbeurteilung ist zu prüfen, ob die Pflegepersonen eine förderliche Pflege und Erziehung gewährleisten können. Insbesondere ist zu prüfen, ob Pflegepersonen geeignet sind, ein Pflegekind und seine soziale Integration in die Gesellschaft zu fördern, körperlich und geistig geeignet sind, zuverlässig und vertrauenswürdig sind, der Herkunftsfamilie des Pflegekindes Toleranz und Wertschätzung entgegenbringen und entsprechende Räumlichkeiten für die Betreuung eines Pflegekindes

besitzen. Pflegepersonen haben eine fachliche Vorbereitung zu absolvieren und regelmäßig qualitätssichernde Angebote in Anspruch zu nehmen.

Auch über Pflegepersonen übt die BVB gem. § 29 leg.cit. eine Aufsicht aus, worin geprüft wird, ob den Pflegekindern eine förderliche Pflege und Erziehung im Sinn der §§ 160 ff. ABGB gewährt wird.

---

#### 4.5.2. Personalqualität

Gem. § 11 leg.cit. sind für die Erbringung von Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe nur Fachkräfte heranzuziehen, die für den jeweiligen Tätigkeitsbereich ausgebildet und persönlich geeignet sind. Bei Aufgabenbereichen oder Fragestellungen, deren Einschätzung psychologische, rechtliche oder wirtschaftliche Sachkenntnisse erfordern, ist auf eine interdisziplinäre Wahrnehmung der Aufgaben des Kinder- und Jugendhilfeträgers zu achten. Die Heranziehung sonstiger geeigneter Kräfte ist zulässig, sofern Art und Umfang der Tätigkeit keine Fachausbildung erfordern. Die LReg hat die Ausbildungs- und Eignungsvoraussetzungen sowie die Anzahl der erforderlichen Fachkräfte festzulegen. Dabei ist auf fachliche Standards, wissenschaftliche Erkenntnisse sowie die Bevölkerungsgruppen, die die Leistungen in Anspruch nehmen, Bedacht zu nehmen.

Als Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter dürfen nur Personen eingesetzt werden, die eine gültige Ausbildung für Sozialarbeit absolviert haben; gültige Ausbildungen in der Republik Österreich sind der Abschluss einer öffentlichen oder mit Öffentlichkeitsrecht ausgestatteten inländischen Akademie für Sozialarbeit oder eines Diplomstudiengangs „Sozialarbeit“ einer inländischen Fachhochschule oder eines Bachelor-Studiengangs „Soziale Arbeit“ einer inländischen Fachhochschule oder eines Master-Studiengangs „Soziale Arbeit“. In all diesen Fällen gilt zudem, dass ausreichende Kenntnisse in den Bereichen berufliche Handlungskompetenz und Familiensozialarbeit sowie des Familienrechts und des Kinder- und Jugendhilferechts nachgewiesen werden müssen.

Für die Fortbildung und Supervision des Personals von privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen haben deren Rechtsträger vorzusorgen. Das Land kann dabei nach Maßgabe der im jeweiligen Voranschlag des Landes Oö vorgesehenen Mittel finanzielle Unterstützung leisten und eigenes Fachpersonal zur Verfügung stellen.

---

#### 4.5.3. Prozessqualität

Die Prozessqualität fokussiert in Umsetzung des B-KJHG gem. § 40 leg.cit. auf der Gefährdungsabklärung durch das Jugendamt, wobei die Gefährdungsabklärung unter Berücksichtigung fachlicher Standards aus der strukturierten Erhebung jener Sachverhalte besteht, die zur Beurteilung des Gefährdungsverdachts bedeutsam sind. Als Erkenntnisquellen kommen auch hier insbesondere Gespräche mit den betroffenen Kindern und Jugendlichen, deren Eltern, anderen mit der Pflege und Erziehung Betrauten oder Personen, in deren Betreuung sich die Kinder und Jugendlichen regelmäßig befinden, Besuche des Wohn- oder Aufenthaltsorts der Kinder und Jugendlichen sowie

Stellungnahmen auf Grundlage der Diagnostik und Beratung der klinischen Psychologinnen und Psychologen und Gesundheitspsychologinnen und -psychologen des Kinder- und Jugendhilfeträgers, sowie von Fachärztinnen und -ärzten für Kinder- und Jugendpsychiatrie in Betracht. Ferner sind Stellungnahmen, Berichte und Gutachten von sonstigen internen oder externen Fachkräften vorzulegen. Mit der Pflege und Erziehung Betraute oder sonstige Personen, in deren regelmäßigen Betreuung sich die Kinder und Jugendlichen befinden, haben die Gefährdungsabklärung zu ermöglichen. Sie sind verpflichtet, die erforderlichen Auskünfte zu erteilen, notwendige Dokumente und Daten vorzulegen sowie die Kontaktaufnahme mit den Kindern und Jugendlichen und die Besichtigung von Räumlichkeiten zuzulassen, damit sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BVB vom Wohl der betroffenen Kinder und Jugendlichen überzeugen können. Personen oder Einrichtungen, denen eine Mitteilungspflicht an den Kinder- und Jugendhilfeträger über den Verdacht einer Kindeswohlgefährdung obliegt, sind im Rahmen der Gefährdungsabklärung verpflichtet, die erforderlichen Auskünfte über die betroffenen Kinder und Jugendlichen zu erteilen sowie die notwendigen Dokumente vorzulegen.

§ 41 leg.cit. sieht eine Hilfeplanung vor, der nach Erziehungshilfen in angemessenen Zeitabständen dahingehend zu überprüfen sind, ob die gewählte Hilfe weiterhin geeignet und notwendig ist. Der Hilfeplan ist mit dem Ziel der Gewährleistung einer angemessenen sozialen, psychischen und körperlichen Entwicklung und Ausbildung der betroffenen Kinder und Jugendlichen zu erstellen. Dabei sind die im individuellen Fall zur Abwendung der Kindeswohlgefährdung aussichtsreichsten Hilfen einzusetzen, wobei darauf zu achten ist, dass in familiäre Verhältnisse möglichst wenig eingegriffen wird. Kinder, Jugendliche, Eltern oder andere mit der Pflege und Erziehung betraute Personen sowie sonstige wichtige Bezugspersonen sind gem. § 42 leg.cit. bei der Feststellung des Hilfebedarfs sowie im Rahmen der Gefährdungsabklärung zu beteiligen. Vor der Entscheidung über die Gewährung von Erziehungshilfen sowie bei jeder Änderung von Art und Umfang der Hilfen sind sie zu beraten und auf die möglichen Folgen für die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen hinzuweisen. Kinder/Jugendliche und Eltern sind bei der Auswahl von Art und Umfang der Hilfen zu beteiligen. Ihren Wünschen ist zu entsprechen, soweit dies nicht negative Auswirkungen auf die Entwicklung der betroffenen Kinder und Jugendlichen hätte oder unverhältnismäßige Kosten verursachen würde.

Gem. § 13 leg.cit. trifft die nicht nur die MitarbeiterInnen des Kinder- und Jugendhilfeträgers sondern auch jene von privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen eine umfängliche Verschwiegenheitspflicht. Die MitarbeiterInnen sind zur Verschwiegenheit über alle ausschließlich aus dieser Tätigkeit bekannt gewordenen Tatsachen des Privat- und Familienlebens verpflichtet, die werdende Eltern, Eltern oder andere mit der Pflege und Erziehung betraute Personen, Familien, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene unmittelbar oder mittelbar betreffen, sofern nicht die Offenlegung im überwiegenden berechtigten Interesse der betroffenen Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen liegt. Die Verpflichtung zur Verschwiegenheit besteht auch nach Beendigung der Tätigkeit für den Kinder- und Jugendhilfeträger und seine Organisationseinheiten oder die private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung weiter.

Gegengleich haben Kinder und Jugendliche gem. § 14 leg.cit. das Recht auf Auskünfte über alle dem Kinder- und Jugendhilfeträger sowie privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen bekannten Tatsachen ihres Privat- und Familienlebens, deren Kenntnis ihnen auf Grund ihres Alters und ihres Entwicklungsstands zumutbar ist, soweit nicht überwiegende berücksichtigungswürdige persönliche Interessen der Eltern, sonstiger mit der Pflege und Erziehung betrauten Personen oder anderer Personen oder überwiegende öffentliche Interessen entgegenstehen. Auch Eltern oder andere mit der Pflege und Erziehung betraute Personen haben das Recht auf Auskünfte über alle dem Kinder- und Jugendhilfeträger, seinen Organisationseinheiten sowie privaten Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen bekannten Tatsachen ihres Privat- und Familienlebens, soweit nicht Interessen der betreuten Kinder und Jugendlichen oder überwiegende berücksichtigungswürdige persönliche Interessen der Eltern, sonstiger mit der Pflege und Erziehung betrauter Personen oder anderer Personen oder überwiegende öffentliche Interessen entgegenstehen. Dieses Recht steht auch Personen zu, denen die Pflege und Erziehung ganz oder teilweise nicht oder nicht mehr zukommt.

Über die Erbringung von Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe haben der Kinder- und Jugendhilfeträger sowie die sonstigen Leistungserbringer gem. § 16 leg.cit. eine schriftliche Dokumentation zu führen. Diese Dokumentation hat jedenfalls Angaben über Leistungserbringer, beteiligte Behörden und Einrichtungen, verantwortliche und beigezogene Fachkräfte sowie Art, Umfang und Dauer der erbrachten Leistungen zu enthalten. Sie hat darüber hinaus Angaben zum Inhalt von Gefährdungsmitteilungen, Art und Umfang der festgestellten Gefährdung, Sozialanamnese der betroffenen Kinder und Jugendlichen, Inhalte des Hilfeplans sowie Daten von Auskunftspersonen zu enthalten. Private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen haben wie die Jugendämter sowie der Kinder- und Jugendhilfeträger organisatorische Vorkehrungen zu treffen, die den Schutz der Geheimhaltungsinteressen der Betroffenen im Sinn des § 1 Abs. 2 DatenschutzG 2000 garantieren.

---

## **4.6. Synopse Kinder- und Jugendhilferecht**

---

Das B-KJHG gibt einen klaren Rahmen vor, innerhalb dessen der Marktzugang von Einrichtungen sozialwirtschaftlicher Unternehmen/freier Wohlfahrtsträger sowie die Qualität von Sozialdienstleistungen der Kinder- und Jugendhilfe abgesteckt wird.

Leistungen werden unterschieden nach sozialen Diensten, die im Wesentlichen mittels ambulanter Beratung und mobiler Betreuung die Unterstützung der Erziehung im Sinne der Aufrechterhaltung des Kindeswohls fördern, einerseits, und volle Erziehung durch Pflege und Erziehung in einer Pflegefamilie, einer sozialpädagogischen Einrichtungen oder durch nicht ortsfeste Formen der Sozialpädagogik, andererseits. Aus der Unterscheidung zwischen mobilen/ambulanten sozialen Diensten und teilstationären/stationären sozialpädagogischen Einrichtungen leiten sich jeweilige Vorgaben hinsichtlich der Bewilligung von Einrichtungen ab. Innerhalb der mobilen/ambulanten sozialen Dienste wird noch einmal zwischen bewilligungspflichtigen und bewilligungsfreien sozialen

Diensten unterschieden. Innerhalb der sozialpädagogischen Einrichtungen (volle Erziehung in Betreuungseinrichtungen und betreuten Wohnformen).

---

#### 4.6.1. Strukturqualität

Allenfalls unterscheiden sich die Bundesländer danach, ob sie eine Anerkennungspflicht aller (!) Einrichtungen der privaten Kinder- und Jugendhilfe vorsehen, die auf Antrag der Eignungswerberin oder des Eignungswerbers mit Bescheid der LReg als zur Erfüllung von bestimmten nichthoheitlichen Aufgaben im Bereich der öffentlichen Kinder- und Jugendhilfe geeignet anzuerkennen sind, wenn sie nach Ziel und Ausstattung dazu geeignet sind und ein fachlich fundiertes Konzept vorgelegt wurde, oder nur Träger stationärer bzw. teilstationärer Dienstleistungen einer Anerkennung bedürfen. Anerkannte Einrichtungen müssen insbesondere über die für die geplanten Aufgaben notwendigen finanziellen Mittel, eine entsprechende Verwaltungsorganisation, die erforderlichen Räumlichkeiten sowie über Personal in der erforderlichen Anzahl und Qualifikation verfügen. Ist eine bescheidförmige Anerkennung vorgesehen, so unterliegen die Einrichtungen der privaten Kinder- und Jugendhilfe nach der Anerkennung der Fachaufsicht der LReg. Private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen sind verpflichtet, im Rahmen des Bewilligungsverfahrens, der Aufsicht und der Leistungserbringung dem Kinder- und Jugendhilfeträger die erforderlichen Auskünfte zu erteilen, notwendige Dokumente vorzulegen, die Kontaktaufnahme mit den betreuten Kindern und Jugendlichen und die Besichtigung von Räumlichkeiten zuzulassen. Nimmt die LReg Missstände wahr, so kann sie deren Behebung mit Bescheid auftragen. Werden die Missstände dennoch nicht behoben oder handelt es sich um schwer wiegende Missstände, so ist die Eignungsfeststellung zu widerrufen.

Elemente der Strukturqualität sind der Nachweis

- eines fachlich fundierten (sozial)pädagogisches Konzepts
- eines psychosozialen Konzepts
- eines organisatorischen Konzepts
- eines Raum- und Funktionsprogramms
- der Transparenz fachlicher Standards
- von Zieldefinitionen
- der Praktiken des Kontaktes mit Klientinnen und Klienten
- einer Wirkungsprognose der zu erbringenden Leistungen
- der „erforderlichen“ Anzahl an für ihre Aufgaben ausgebildeten Fachleuten (z. B. Sozialpädagog(inn)en),
- einer ausreichenden Zahl von Hilfskräften
- geeigneter Räumlichkeiten sowie Einhaltung baurechtlicher Vorschriften
- Hausordnung
- der wirtschaftlichen Voraussetzungen (Eigentümerstrukturen, Kapitalausstattung, Finanzierungsplan).

Der Nachweis der abgeforderten Strukturqualität ist Voraussetzung für die Anerkennung einer Einrichtung. Zugleich können Art, Umfang und sonstige Bedingungen der Leistungserbringung in einem Leistungsvertrag (wo eine Objektförderung vorgesehen ist) geregelt werden können.

---

#### 4.6.2. Personalqualität

In allgemeiner Weise gibt § 12 B-KJG vor, dass der Kinder- und Jugendhilfeträger die Beschäftigung von Fachleuten sicherzustellen hat, die für den jeweiligen Fachbereich ausgebildet und geeignet sind und im Rahmen einer Berufseingangsphase auch entsprechend eingeschult wurden.

Folgende Elemente der Personalqualität werden angeführt:

- persönliche Eignung des Personals
- Erziehungseinstellung, die Erziehungsfähigkeit, das Alter und die Zuverlässigkeit der Pflegepersonen
- fachliche, administrative und betriebswirtschaftliche Eignung des Leitungspersonals
- Definition fachlicher Standards
- Berücksichtigung wissenschaftlicher Erkenntnisse
- fachliche Ausbildung des Personals
- Definition der Ausbildungsstandards und erforderlichen (anzuerkennenden) Abschlüsse
- Beschäftigung von Fachleuten aus den Bereichen der Sozialarbeit, Pädagogik, Sozialpädagogik, Kleinkindpädagogik, Familienpädagogik, Familienarbeit, Psychologie, klinische Psychologie, Gesundheitspsychologie, Psychotherapie, Medizin und Erziehungswissenschaften, Horterziehung, Gesundheits- und Krankenpflege, Rechtswissenschaft
- hinreichende Anzahl der eingesetzten Fachkräfte
- angemessener Betreuungsschlüssel
- regelmäßige Fort- und Weiterbildung
- Super- oder Intervision.

---

#### 4.6.3. Prozessqualität

Die Prozessqualität ist über fachliche Standards der Leistungserbringung definiert. Diese haben Angaben über Handlungsabläufe und Anforderungen an (interdisziplinäre) Entscheidungen, in die Fachkräfte und Betroffene einzubeziehen sind, zu enthalten. Sie sind in geeigneter Weise sowohl für Mitarbeiter/innen der öffentlichen wie der privaten Kinder- und Jugendhilfe rechtlich verbindlich zu machen z. B. durch Dienstanweisungen, Qualitätshandbücher u.ä. Die Sicherung der Qualität sozialer Dienste setzt zugleich eine öffentliche Sozialplanung voraus, um Aufgaben bedürfnisorientiert, zielgerichtet und wirksam erfüllen zu können.

Folgende Elemente der Prozessqualität werden aufgeführt:



- Gefährdungsabklärung
- Partizipativer Hilfeplan
- Verschwiegenheitspflicht der Mitarbeiterinnen sowohl der öffentlichen wie der privaten Kinder- und Jugendhilfeträger
- Auskunftspflicht
- Dokumentationspflicht (Inhalt von Gefährdungsmitteilungen, Art und Umfang der festgestellten Gefährdung, Sozialanamnese der betroffenen Kinder und Jugendlichen, Inhalte des Hilfeplans, sowie Daten von Auskunftspersonen)
- Fall-Supervision oder „Intervision“.

---

#### 4.6.4. Ergebnisqualität

Folgende Elemente der Ergebnisqualität werden aufgeführt:

- Gewährleistung des Kindeswohls
- Schutz von Kindern und Jugendlichen vor allen Formen von Gewalt und anderen Kindeswohlgefährdungen hinsichtlich Pflege und Erziehung
- Reintegration von Kindern und Jugendlichen in die Familie im Interesse des Kindeswohles.
- Information über förderliche Pflege und Erziehung von Kindern und Jugendlichen;
- Beratung bei Erziehungs- und Entwicklungsfragen und familiären Problemen;
- Hilfen für werdende Eltern, Familien, Kinder und Jugendliche zur Bewältigung von familiären Problemen und Krisen;
- Gefährdungsabklärung und Hilfeplanung;
- Erziehungshilfen bei Gefährdung des Kindeswohls hinsichtlich Pflege und Erziehung;
- Zusammenarbeit mit Einrichtungen, Behörden und öffentlichen Dienststellen;
- Mitwirkung an der Adoption von Kindern und Jugendlichen;
- Öffentlichkeitsarbeit zu Zielen, Aufgaben und Arbeitsweisen der Kinder- und Jugendhilfe
- Bildung eines allgemeinen Bewusstseins für Grundsätze und Methoden förderlicher Pflege und Erziehung,
- Stärkung der Erziehungskraft der Familien und Förderung des Bewusstseins der Eltern für ihre Aufgaben, die Förderung einer angemessenen Entfaltung und Entwicklung von Kindern und Jugendlichen sowie deren Verselbständigung.

## 5. Kinderbetreuungsrecht

Das Kinder(tages)betreuungsrecht ist mangels GrundsatzG deutlich föderalisiert.

Gleichwohl beinhaltet die Vereinbarung gem. Art 15 a B-VG über den Ausbau des institutionellen Kinderbetreuungsangebots<sup>158</sup> mehrere Festlegungen hinsichtlich der Qualität der Kinderbetreuung: Art. 1 leg.cit. nennt als generelles Ziel die Optimierung der Bildungs- und Betreuungsqualität. Zweckzuschüsse des Bundes und Investitionszuschüsse der Bundesländer und Gemeinden sollen gem. Art 6 leg.cit. prioritär (auch) zur räumlichen Qualitätsverbesserung genutzt werden. In Art 10 leg.cit. kommen die Vertragsparteien überein, zur Sicherung der Betreuungsqualität in Kinderbildungs- und -betreuungsangeboten bundesweite Empfehlungen über Mindeststandards in der Kinderbetreuung zu erarbeiten. Hierfür soll ein bundesweiter Qualitätsrahmen für die elementarpädagogischen Einrichtungen bis 2016 entwickelt werden.

Die Vereinbarung gem. Art 15 a B-VG über die Einführung der halbtägig kostenlosen und verpflichtenden frühen Förderung in institutionellen Kinderbetreuungseinrichtungen<sup>159</sup> sieht in Art 7 leg.cit. eine Verpflichtung der Bundesländer vor, die Bundeszuschüsse, die nicht zur Abdeckung jenes Aufwandes, der dem jeweiligen Land durch die kostenlose Betreuung von besuchspflichtigen Kindern entsteht, benötigt werden, für Maßnahmen der Qualitätssicherung und zur Schaffung zusätzlicher Kinderbetreuungsplätze einzusetzen. Maßnahmen zur Qualitätssicherung sind demnach insbesondere die Reduzierung der Gruppengröße, die Verbesserung des Betreuungsschlüssels, die Qualifizierung des Personals, Stützmaßnahmen für Kinder mit besonderen Bedürfnissen sowie Maßnahmen zur Förderung der Sprachenvielfalt.

Bei der Schaffung von zusätzlichen Kinderbetreuungsplätzen sind die Regelungen der Vereinbarung gemäß Art. 15a B-VG über den Ausbau des institutionellen Kinderbetreuungsangebots, über die Einführung der verpflichtenden frühen sprachlichen Förderung in institutionellen Kinderbetreuungseinrichtungen sowie über die Schaffung eines bundesweiten vorschulischen Bildungsplanes einzuhalten.<sup>160</sup> Diese Vereinbarung sieht u.a. die Einführung der frühen sprachlichen Förderung in institutionellen Kinderbetreuungseinrichtungen sowie Schaffung eines bundesweiten vorschulischen Bildungsplanes sowie in Art 3 leg.cit. Maßnahmen zur Ausbildung der Kindergartenpädagoginnen und -pädagogen und Lehrenden an den Bildungsanstalten für Kindergartenpädagogik sowie zur speziellen Ausbildung der Leiterinnen und Leiter der Volksschulen und des mitverwendeten schulischen Personals im Bereich der Sprachstandsfeststellung und der frühen sprachlichen Förderung an den Pädagogischen

---

<sup>158</sup> BGBl 478/2008.

<sup>159</sup> BGBl 99/2009.

<sup>160</sup> BGBl 120/2011.

Hochschulen vor. Sie zielt ferner auf die Entwicklung von Curricula für ein einheitliches Qualifizierungsmodell für die spezielle Aus-, Fort- und Weiterbildung der Kindergartenpädagoginnen und –pädagogen im Bereich der Sprachstandsfeststellung und der frühen sprachlichen Förderung an der Bildungsanstalt für Kindergartenpädagogik bzw. den Pädagogischen Hochschulen. Die Bundesländer wiederum verpflichten sich darin zur Zuweisung der Kindergartenpädagoginnen und –pädagogen zu den genannten speziellen Aus-, Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen des Bundes an den Pädagogischen Hochschulen. Gem. Art 4 leg.cit. haben sämtliche Formen der Kinderbetreuung durch qualifiziertes Personal zu erfolgen.

Auch im Bereich des Kindes(tages)betreuungsrechts lassen sich die drei Elemente (a) Strukturqualität, (b) Personalqualität und (c) Prozessqualität unterscheiden, aber auch Hinweise auf die Ergebnisqualität der Sozialdienstleistung finden. Leistungen des Kindertagesbetreuungsrechts sind im Wesentlichen durch die Besuchspflicht der Kinder sowie die Vorhaltepflcht bzw. den Versorgungsauftrag der Gemeinden eingerahmt, die mit Hilfe der Länder flächendeckend Kinderbetreuungseinrichtungen einzurichten/zu errichten haben. Sämtliche Bundesländer haben eine „qualitätsvolle“ oder sonst über Qualitätsmerkmale beschriebene Bildung, Erziehung, Betreuung und Pflege für alle Kinder als Zielsetzung des Kinderbetreuungsrechts formuliert. Die Rechtsbeziehungen zwischen Eltern und Rechtsträgern der Kinderbetreuung sind durchgängig privatrechtlicher Natur. Das Kinderbetreuungsrecht selbst gibt keinerlei Vorgaben hinsichtlich dieser privatrechtlichen Austauschbeziehung, indes eine Reihe von Vorgaben, wie der gegenständliche Versorgungsauftrag umzusetzen ist. Leistungen des Kinderbetreuungsrechts können von privaten und öffentlichen Rechtsträgern erbracht werden. Jeder Rechtsträger muss finanzielle, personelle und räumliche Vorsorge einschließlich der entsprechenden Ausstattung und der erforderlichen Bildungsmittel für den laufenden Betrieb einer Kinderbetreuungseinrichtung nachweisen, um mit Aufgaben des Kinderbetreuungsrechts betraut zu werden.

Qualitätsvorgaben hinsichtlich der Kinderbetreuungseinrichtungen gehen auch auf die Vereinbarung gem. Art 15 a B-VG über den Ausbau des institutionellen Kinderbetreuungsangebots<sup>161</sup> zurück, deren Zielsetzung in der Weiterentwicklung der Bildungs- und Betreuungsqualität für Kinder bis zum Schuleintritt, in der räumlichen Qualitätsverbesserung liegt. Gem. Art 6 der Vereinbarung soll der Zweckzuschuss des Bundes die Anzahl der zusätzlich geschaffenen Plätze in elementaren Kinderbildungs- und -betreuungseinrichtungen erweitern, aufgeschlüsselt nach Öffnungszeiten und Altersgruppen, soll Maßnahmen zur Verbesserung des Betreuungsschlüssels finanzieren, die Verlängerung der Öffnungszeiten ermöglichen, zur räumlichen Qualitätsverbesserung, zur Erreichung der Barrierefreiheit sowie zur Weiterentwicklung des Tagesmütter/-väterangebots beitragen. Art 10 der Vereinbarung zielt auf eine umfassende Qualitätssicherung der Kindertagesbetreuung: zur Sicherung der Betreuungsqualität in Kinderbildungs- und -betreuungsangeboten werden bis 2016 bundesweite Empfehlungen

---

<sup>161</sup> BGBl 478/2008.

über Mindeststandards in der Kinderbetreuung erarbeitet. Hierfür dient ein bundesweiter Qualitätsrahmen für die elementarpädagogischen Einrichtungen.

Art 2 der Vereinbarung rubriziert Bildungsaufgaben bzw. Ziele, die als Ergebnisse auch Qualität definieren: die institutionellen Kinderbetreuungseinrichtungen haben die Aufgabe, durch altersgemäße Erziehung und Bildung die körperliche, seelische, geistige, sittliche und soziale Entwicklung im besonderen Maße zu fördern und nach erprobten Methoden der Kleinkindpädagogik die Erreichung der Schulfähigkeit zu unterstützen. Im Rahmen der Persönlichkeitsbildung ist jedes einzelne Kind als eigene Persönlichkeit „in seiner Ganzheit anzunehmen, zu stärken und auf die Schule vorzubereiten“. Seine Rechte, Würde, Freude und Neugierde sind zu achten und zu fördern. Lernen hat unter Berücksichtigung der frühkindlichen Lernformen in einer für das Kind ganzheitlichen und spielerischen Form unter Vermeidung von starren Zeitstrukturen und schulartigen Unterrichtseinheiten zu erfolgen; so weit der zwischen den Vertragspartnern einvernehmlich erarbeitete Bildungsplan iSd Art 3 Abs 5 der „Vereinbarung gemäß Art. 15a B-VG über den Ausbau des institutionellen Kinderbetreuungsangebots und über die Einführung der verpflichtenden frühen sprachlichen Förderung in institutionellen Kinderbetreuungseinrichtungen sowie Schaffung eines bundesweiten vorschulischen Bildungsplanes“.<sup>162</sup>

Während im Großteil der Anbieter sozialer oder gesundheitlicher Dienste präventiver, betreuender oder rehabilitativer Art für Personen, die entsprechender Hilfe oder Betreuung bedürfen, der BAGS-KV gilt ist dies im Bereich der Kinderbetreuung (Privatkindergärten, -kinderkrippen und -horte, selbst organisierte bzw. elternverwaltete Kindergruppen und Einrichtungen der Kinderbetreuung durch Tagesmütter/-väter) nicht der Fall.<sup>163</sup> Hier hat das Bundeseinigungsamt beim Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, das gem. § 22 Abs 1 Arbeitsverfassungsg<sup>164</sup> ermächtigt ist, auf Antrag einer kollektivvertragsfähigen Körperschaft den Mindestlohn tarif festzusetzen, wenn für den betreffenden Wirtschaftszweig kein Kollektivvertrag wirksam ist per V<sup>165</sup> einen Mindestlohn tarif für Arbeitnehmer/innen in privaten Kinderbetreuungseinrichtungen festgesetzt. Dieser Mindestlohn tarif gilt für Privatkindergärten, -kinderkrippen und -horte (Privatkindertagesheime), Vereine, die Tagesmütter(-väter) beschäftigen und natürliche oder juristische Personen, die Kinderbetreuer/innen in selbst organisierten bzw. elternverwalteten Kindergruppen beschäftigen, die in ihrer Eigenschaft als Arbeitgeber/innen weder selbst kollektivvertragsfähig noch Mitglied einer kollektivvertragsfähigen Körperschaft sind oder nach Inkrafttreten des Mindestlohn tarifes die Kollektivvertragsfähigkeit erlangen oder einer kollektivvertragsfähigen Körperschaft beitreten, solange für sie kein Kollektivvertrag abgeschlossen wird. Erfasst/begünstigt

---

<sup>162</sup> BGBl 478/2008.

<sup>163</sup> Ferner ist dies nicht der Fall in öffentlich-rechtlichen Einrichtungen, Heilbade-, Kur- und Krankenanstalten sowie Rettungs- und Sanitätsdiensten.

<sup>164</sup> BGBl 22/1974 idF 71/2013.

<sup>165</sup> BGBl 305/2014.

werden dadurch Angestellte von Privatkindergärten, -kinderkrippen und -horten (Privatkindertagesheimen), Tagesmütter(-väter), die von Vereinen oder Privatkindergärten beschäftigt werden und im eigenen Haushalt Kinder betreuen und Kinderbetreuer/innen in selbst organisierten bzw. elternverwalteten Kindergruppen.

Das Kinderbetreuungsrecht ist systematisch abgegrenzt von Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe, Schuleinrichtungen, Schüler- und Lehrlingsheimen und selbstorganisierten Kindergruppen in Eigenverantwortung von Eltern.

---

## 5.1. Burgenland

---

Das Kinderbetreuungsrecht umfasst abgesehen von den Vereinbarungen gem. Art 15 a B-VG das Bgld Kindergarten- und Hortedienstrechts<sup>166</sup>, die Bgld Kinderbetreuungsbauten- und -einrichtungV 2009<sup>167</sup> sowie das Bgld Burgenländisches Kinderbildungs- und -betreuungsG 2009 - (Bgld KBBG).<sup>168</sup> Einschlägig ist zudem § 26 Bgld KJHG, demnach die Tagesbetreuung als Übernahme eines Kindes oder einer oder eines Jugendlichen unter 14 Jahren von anderen als von nahen Verwandten oder anderen mit Pflege und Erziehung betrauten Personen zur regelmäßigen und gewerbsmäßigen Betreuung für einen Teil des Tages erfolgen kann. Die Betreuung erfolgt grundsätzlich als individuelle Betreuung im Haushalt einer geeigneten Person (Tagesmutter oder Tagesvater). Die Betreuung kann auch in Räumlichkeiten der Kinderbetreuungseinrichtungen (§ 14 Abs 9 und § 15 Bgld KBBG) stattfinden.

Das Bgld KBBG erfasst familienergänzende und familienunterstützende Sozialdienstleistungen im Bereich der Kinderbetreuung in Krippen, Kindergärten und Horten einschließlich jeweiligen Integrationsgruppen (für Kinder mit erhöhtem und Kinder ohne erhöhten Förderbedarf) sowie heilpädagogischen Gruppen (Kindergarten- oder Hortgruppe aus Kindern mit erhöhtem Förderbedarf). In Kinderbetreuungseinrichtungen erfolgt also auch die Bildung, Erziehung, Betreuung und Pflege von Kindern mit erhöhtem Förderbedarf gemeinsam mit Kindern ohne erhöhten Förderbedarf (Integration). § 6 leg.cit. sieht hierzu eine (mobile) Fachberatung für Integration vor. Gem. § 4 leg.cit. haben das Land und die Gemeinden hierzu einen Versorgungsauftrag; die Gemeinden haben demnach eine fortlaufende Bedarfserhebung zu warten und Entwicklungskonzepte vorzulegen. Gem. § 3 Abs 6 leg.cit. kann der Rechtsträger einen höchstens kostendeckenden Beitrag einheben, wobei der Betrieb einer Kinderbetreuungseinrichtung nicht der Erzielung eines Gewinns dienen darf.

Gem. § 20 Bgld KBBG hat der Rechtsträger seine Absicht, eine Kinderbetreuungseinrichtung zu errichten, stillzulegen oder aufzulassen oder nach einer Stilllegung den Betrieb wieder aufzunehmen, der LReg rechtzeitig vorher schriftlich

---

<sup>166</sup> LGBl 30/1993 idF 79/2013.

<sup>167</sup> LGBl 23/2010.

<sup>168</sup> LGBl 7/2009 idF 1/2014.

anzuzeigen. Die Anzeige hat eine Begründung der vorgesehenen Maßnahme und eine darauf Bezug nehmende Stellungnahme der Standortgemeinde zu enthalten. Der Errichtungsanzeige sind Nachweise für das Vorliegen der pädagogischen, personellen und räumlichen Voraussetzungen anzuschließen. Die LReg hat die Errichtung einer Kinderbetreuungseinrichtung zu untersagen, wenn die Voraussetzungen für die Errichtung nicht vorliegen. Kommt der Rechtsträger seiner Verpflichtung zur Stilllegung oder Auflassung der Kinderbetreuungseinrichtung nicht unverzüglich nach, hat die LReg die Stilllegung oder Auflassung mit Bescheid zu verfügen. Auch die Errichtung, Erweiterung oder bauliche Umgestaltung einer Kinderbetreuungseinrichtung sowie die Verwendung von Gebäuden, einzelner Räume, Liegenschaften oder Liegenschaftsteile für Zwecke einer Kinderbetreuungseinrichtung bedarf der gesonderten Bewilligung der LReg.

Gem. § 26 Abs 2 Bgld KJHG bedürfen Tageseltern einer Bewilligung durch die BVB. Diese Bewilligung ist über Antrag befristet auf ein Jahr zu erteilen, wenn die Antragstellerin oder der Antragsteller die gesetzlichen Voraussetzungen. Die Bewilligung wird unter Berücksichtigung der persönlichen und sachlichen Betreuungsvoraussetzungen für eine bestimmte Anzahl von Kindern erteilt. Es dürfen jedoch grundsätzlich nicht mehr als vier Tageskinder gleichzeitig betreut werden. Die Bewilligung ist insbesondere dann zu widerrufen, wenn die erforderlichen Voraussetzungen nicht mehr gegeben ist oder wenn die Ausübung der Aufsicht über die Tagesbetreuung wiederholt verweigert wird.

---

#### 5.1.1. Strukturqualität

§ 1 Bgld KBBG zielt auf die Sicherstellung hoher pädagogischer Bildungsqualität unter Berücksichtigung aktueller wissenschaftlicher Erkenntnisse, eingebettet in eine Politik der „family worklife balance“. Kinderbetreuungseinrichtungen sind gem. § 3 Abs 4 leg.cit. grundsätzlich ohne Unterschied der Geburt, des Geschlechts, der Rasse, des Standes, der Sprache, des Bekenntnisses der Kinder allgemein zugänglich. Bei Kinderbetreuungseinrichtungen privater Rechtsträger kann die Zugänglichkeit auf Kinder der Angehörigen eines bestimmten Betriebs beschränkt und von der Leistung eines Beitrags abhängig gemacht werden.

§ 19 leg.cit. beinhaltet Vorgaben hinsichtlich der örtlichen Lage, baulichen Gestaltung und Einrichtung. So haben die Gebäude, Räume und sonstigen Liegenschaften, die für eine Kinderbetreuungseinrichtung verwendet werden, bezüglich ihrer örtlichen Lage, ihrer baulichen Gestaltung und ihrer Einrichtung den Grundsätzen der Pädagogik und Hygiene sowie den Erfordernissen der Sicherheit zu entsprechen. Die Liegenschaft hat unter Berücksichtigung der örtlichen Verhältnisse so groß zu sein, dass für Kindergärten und Horte mindestens 500 m<sup>2</sup> sowie für Kinderkrippen mindestens 400 m<sup>2</sup> pro Gruppe zur Verfügung stehen. Es müssen pro Kind mindestens 14 m<sup>2</sup> an Außenspielfläche vorhanden sein. In die Liegenschaft können auch geeignete Grundflächen, die sich in unmittelbarer Nähe zum Gebäude der Kinderbetreuungseinrichtung befinden, miteinbezogen werden. In durch örtliche oder sachliche Verhältnisse begründeten Fällen kann die LReg über Ansuchen Ausnahmen von den Mindestflächenvoraussetzungen bewilligen, sofern die

Grundsätze der Sicherheit und Pädagogik trotzdem gewährleistet sind. In jeder Kinderbetreuungseinrichtung sind für jede Gruppe ein Gruppenraum und die erforderlichen Nebenräume einzurichten. Jede Kinderbetreuungseinrichtung ist mit den zur Erfüllung ihrer Aufgabe erforderlichen Bildungsmitteln sowie mit einer geeigneten Außenspielfläche auszustatten.<sup>169</sup>

§ 13 leg.cit. gibt Mindest - und Maximalgrößen von Gruppen vor (Kinderkrippe: max 15; Kindergarten/Hort/alterserweiterte Gruppen: max 25; heilpädagogische Gruppe: 5; Integrationsgruppen: höchstens drei Kinder mit Förderbedarf). §§ 16, 17 leg.cit. schließlich geben als Element der Strukturqualität Öffnungs- und Schließzeiten vor.

Auf Grundlage einer Verordnungsermächtigung hat (!) die LReg Näheres über die bauliche Gestaltung, die Größe, die Belichtung, die Lüftung, die Beheizung und die Einrichtung der Gebäude, Räume und sonstigen Liegenschaften zu regeln. Die Gebäude, Räume und sonstigen Liegenschaften, die für eine Kinderbetreuungseinrichtung verwendet werden, dürfen inner- und außerhalb der Öffnungszeit für andere Zwecke verwendet werden, wenn dadurch der ordnungsgemäße Betrieb der Kinderbetreuungseinrichtung, insbesondere nach den Grundsätzen der Pädagogik und Hygiene sowie den Erfordernissen der Sicherheit nicht beeinträchtigt wird. Die Verwendung für andere Zwecke innerhalb der Öffnungszeit bedarf der Zustimmung des Rechtsträgers und der LReg; die Verwendung für andere Zwecke außerhalb der Öffnungszeit bedarf der Zustimmung des Rechtsträgers.<sup>170</sup>

Die Errichtung einer Kinderbetreuungseinrichtung ist zulässig, wenn pädagogische, personelle und räumliche Voraussetzungen für eine diesem LandesG entsprechende Führung der Kinderbetreuungseinrichtung vorliegen und die Einrichtung die festgelegte Mindestzahl der BesucherInnen erreicht (§ 20 Abs 1 Bgld KBBG). Die Einrichtung kann „stillgelegt“ (§ 20 Abs 2 leg.cit.) werden, wenn die Kinderzahl soweit zurückgeht, dass dem Rechtsträger der Weiterbetrieb wirtschaftlich nicht zugemutet werden kann, das für einen ordnungsgemäßen Betrieb erforderliche Personal nicht zur Verfügung steht oder Bau- und Einrichtungsvorschriften nicht erfüllt werden können.

Der Rechtsträger hat seine Absicht, eine Kinderbetreuungseinrichtung zu errichten, stillzulegen oder aufzulassen oder nach einer Stilllegung den Betrieb wieder aufzunehmen, samt Eignungsnachweisen der LReg rechtzeitig vorher schriftlich anzuzeigen. Die LReg hat die Errichtung einer Kinderbetreuungseinrichtung zu untersagen, wenn die Voraussetzungen für die Errichtung nicht vorliegen. Gleiches gilt gem. § 21 Abs 1 leg.cit. für die Erweiterung oder bauliche Umgestaltung einer Kinderbetreuungseinrichtung. Ergibt sich nach Aufnahme des Betriebs einer Kinderbetreuungseinrichtung, dass trotz Einhaltung der in der Bewilligung vorgeschriebenen Auflagen gegen die Verwendung der Gebäude, einzelner Räume oder sonstiger Liegenschaften Bedenken nach diesem LandesG bestehen, so ist gem. § 21 Abs

<sup>169</sup> Als staatliche Symbole sind zumindest in jedem Gruppenraum ein Kreuz sowie das Bundes- und Landeswappen und in jeder Kinderbetreuungseinrichtung ein Bild des Bundespräsidenten anzubringen.

<sup>170</sup> Diese Einschränkungen der Mitverwendung gelten jedoch nicht in Katastrophenfällen.

2 leg.cit. die Vorschreibung zusätzlicher erforderlicher Auflagen zulässig. Die Vorschreibung zusätzlicher Auflagen ist auch zulässig, wenn in einem bestehenden Kindergarten eine alterserweiterte Gruppe errichtet wird.

Der Betrieb einer Kinderbetreuungseinrichtung unterliegt gem. § 29 leg.cit. einer allgemeinen behördlichen Aufsicht. Aufsichtsbehörde über Kinderkrippen, Kindergärten, Horte, Sonderformen und Pilotprojekte ist die LReg. Die Aufsichtsbehörde über Kinderkrippen, Kindergärten, Horte, Sonderformen und Pilotprojekte hat die Aufsicht in rechtlicher und pädagogischer Hinsicht dahingehend auszuüben, dass die Rechtsträger die ihnen nach diesem LandesG obliegenden Aufgaben erfüllen und die gesetzlichen Anforderungen einhalten. Die Rechtsträger sind verpflichtet, den Organen der Aufsichtsbehörde die Aufsicht zu ermöglichen. Insbesondere ist ihnen der Kontakt mit den Minderjährigen und der Zutritt zu den Gebäuden, Räumen und sonstigen Liegenschaften der Kinderbetreuungseinrichtung zu gewähren sowie die Beobachtung des Betriebs und die Einsicht in die Aufzeichnungen über den Betrieb zu ermöglichen, sodass sie sich insbesondere vom Wohl der Kinder überzeugen können.

Neben dieser allgemeinen Aufsicht unterliegen Kinderbetreuungseinrichtungen gem. § 30 leg.cit. einer pädagogischen Aufsicht, die sich auf die Tätigkeit der pädagogischen Fachkräfte in pädagogisch-didaktischer Hinsicht, die fachliche Beratung und Fortbildung der pädagogischen Fachkräfte sowie die Ausstattung, Einrichtung und Ordnung in der Kinderbetreuungseinrichtung erstreckt.

Die entsprechende V der Bgld LReg betreffend die bauliche Gestaltung, Größe, Belichtung, Lüftung, Beheizung und die Einrichtung von Gebäuden, Räumen und sonstigen Liegenschaften von Kinderbetreuungseinrichtungen (Bgld. KBEV)<sup>171</sup> regelt in detaillierter Weise Liegenschafts-, Gebäude- und Raumerfordernisse einschließlich Außen- und Spielanlagen, hier nicht nur die Art und Anzahl von Räumen (Gruppenräume, Sanitärräume, Garderoben, Abstellräume, Bewegungsräume, Ruheräume, Therapieräume, Personalräume), sondern auch deren Ausstattung (Gänge, Stiegen, Geländer, Galerien, Fluchtwege, Fußböden, Verglasungen, Türen, Fenster, Heizung, Belichtung, Farbgebung, Belüftung, Raumakustik, Heizung, Elektrik usw.).

---

### 5.1.2. Personalqualität

Gem. § 18 Bgld KBBG wird jede Gruppe einer Kinderbetreuungseinrichtung durch eine pädagogische Fachkraft verantwortlich geführt. Alle Gruppen einer Kinderbetreuungseinrichtung werden durch eine pädagogische Fachkraft gemeinsam geleitet, die vom Rechtsträger bestellt wird. Ihr obliegt die pädagogische und administrative Leitung der Kinderbetreuungseinrichtung. Die Leitung mehrerer Kinderbetreuungseinrichtungen desselben Rechtsträgers durch eine pädagogische Fachkraft ist zulässig

---

<sup>171</sup> LGBl 23/2010.



Der Personaleinsatz ist auf das Alter der Kinder, die Gruppengröße und die Gruppenzusammensetzung, bei Integrationsgruppen auch auf die Art und den Grad des erhöhten Förderbedarfs abzustimmen und im pädagogischen Konzept gemäß § 11 leg.cit. darzustellen. Der Rechtsträger der Einrichtung hat die erforderlichen pädagogischen Fachkräfte, die für die Mitarbeit in der Gruppe erforderlichen Helferinnen oder Helfer, die für die Integration erforderlichen pädagogischen Fachkräfte und das notwendige Hauspersonal zu bestellen. Das Personal muss eigenberechtigt sowie körperlich, persönlich und fachlich für die jeweilige Tätigkeit geeignet sein. Helferinnen oder Helfer haben einen erfolgreichen Abschluss einer facheinschlägigen Grundausbildung von mindestens 200 Stunden oder die Ausbildung zur Tagesmutter oder zum Tagesvater nachzuweisen. In allen Kinderbetreuungseinrichtungen ist zumindest eine pädagogische Fachkraft pro Gruppe einzusetzen.

Dem korrespondiert in § 4 Bgld Kindergarten- und HortedienstrechtsG eine Fortbildungsverpflichtung, darnach Kindergärtnerinnen oder Kindergärtner, Sonderkindergärtnerinnen oder Sonderkindergärtner und Erzieherinnen oder Erzieher in Kindergärten oder Horten (Sonderhorten) nach Maßgabe der angebotenen Fortbildungsveranstaltungen gemäß § 32 Bgld KBBG in der jeweils geltenden Fassung, im Ausmaß von drei Tagen pro Jahr zur Fortbildung verpflichtet sind.

Die Bestimmung des Verhältnisses von BetreuerInnen und Gruppen ist komplex. In eingruppigen Kindergärten, eingruppigen alterserweiterten Kindergärten sowie eingruppigen Horten ist etwa zusätzlich zur pädagogischen Fachkraft mindestens eine Helferin oder ein Helfer für mindestens die Hälfte der Öffnungszeit pro Gruppe einzusetzen. In mehrgruppigen Kindergärten und mehrgruppigen alterserweiterten Kindergärten ist für eine Gruppe zusätzlich zur pädagogischen Fachkraft mindestens eine Helferin oder ein Helfer für mindestens die Hälfte der Öffnungszeit pro Gruppe, mindestens aber im Beschäftigungsausmaß von 20 Wochenstunden, einzusetzen; für jede weitere Gruppe sowie jede Gruppe in mehrgruppigen Horten ist zusätzlich zur pädagogischen Fachkraft mindestens eine Helferin oder ein Helfer im Beschäftigungsausmaß von mindestens 10 Wochenstunden einzusetzen. Werden in einer ganztägig geführten alterserweiterten Kindergartengruppe sowohl Kinder unter drei Jahren als auch Kinder im Volksschulalter betreut, ist die Helferin oder der Helfer zu etwa gleichen Teilen vormittags und nachmittags einzusetzen.

Gesonderte Bestimmungen gelten für Integrationsgruppen und heilpädagogische Gruppen. Ebenfalls gesonderte Bestimmungen gelten für pädagogische Betreuungskräfte, wie sie vor allem in Hortgruppen und alterserweiterten Kindergartengruppen zum Einsatz gelangen.

Gem. § 26 Abs 3 Bgld KJHG haben Tagesmütter/Tagesväter persönliche und sachliche Betreuungsvoraussetzungen nachzuweisen. Es ist dies der Nachweis einer erfolgreichen Absolvierung einer vom Land Bgld anerkannten Grundausbildung oder eine fachlich einschlägige Berufsausbildung (zB Kindergartenpädagogik, Sozialpädagogik etc.) oder eine mindestens dreijährige einschlägige Berufspraxis. Dieser Nachweis ist bei der

erstmaligen Antragstellung zu erbringen. Nimmt die Bewilligungswerberin oder der Bewilligungswerber gerade an einer anerkannten Grundausbildung teil, kann die Bewilligung einmalig für die Dauer der restlichen Ausbildung, jedoch maximal auf ein Jahr erteilt werden, wenn durch eine sozialarbeiterische Stellungnahme die persönlichen Betreuungsvoraussetzungen positiv beurteilt werden. Es ist dies ferner der Nachweis der geistigen und körperlichen Gesundheit, einer positiven Erziehungseinstellung, der Erziehungsfähigkeit, Zuverlässigkeit und eines stabilen familiären Umfeldes. Diesbezüglich ist auch eine sozialarbeiterische Stellungnahme einzuholen. Es ist dies schließlich der Nachweis der räumlichen und ausstattungsmäßigen Gegebenheiten, die für die spezifischen Notwendigkeiten der betreuten Tageskinder entsprechend geeignet sind. Dazu zählen ua. geeignete Platzverhältnisse zum Erledigen von Schulaufgaben, zum Spielen und zum Ausruhen. Auch die Beurteilung der sachlichen Betreuungsvoraussetzungen erfolgt im Einzelfall mittels sozialarbeiterischer Stellungnahme.

---

### 5.1.3. Prozessqualität

Die Prozessqualität in Kinderbetreuungseinrichtungen ist über die Dauer des täglichen Besuchs, die Pflicht zur Führung von Aufzeichnungen (§ 24 leg.cit.) sowie Vorgaben zur allgemeinen Besuchspflicht (verpflichtendes Vorschuljahr) bestimmt.

Jede Kinderbetreuungseinrichtung hat ihre Aufgaben gem. § 11 leg.cit. auf der Grundlage eines pädagogischen Konzepts wahrzunehmen, das vom Rechtsträger in Abstimmung mit den pädagogischen Fachkräften nach dem aktuellen Stand der einschlägigen Wissenschaften, insbesondere Pädagogik, Psychologie, Erziehungswissenschaft und Qualitätsforschung zu erstellen ist. Dieses Konzept hat Aussagen zur Orientierungs-, Struktur- und Prozessqualität zu enthalten. Allerdings führt das G nicht weiter aus, was unter dem Term „Orientierungsqualität“ zu verstehen ist.

Gem. § 25 leg.cit. obliegt dem Personal einer Kinderbetreuungseinrichtung neben den ihm sonst zukommenden Aufgaben auch die Pflicht zur Beaufsichtigung der Kinder während des Besuchs der Kinderbetreuungseinrichtung. Die Aufsichtspflicht des Personals beginnt mit der Übernahme des Kindes in der Kinderbetreuungseinrichtung. Sie endet bei nicht schulpflichtigen Kindern mit der Übergabe des Kindes an die Eltern oder an Personen, die von den Eltern zur Übernahme des Kindes bevollmächtigt wurden; bei schulpflichtigen Kindern endet die Aufsichtspflicht nach Verlassen der Kinderbetreuungseinrichtung.

Die in bewilligten Kinderbetreuungseinrichtungen, Sonderformen und Pilotprojekten tätigen pädagogischen Fachkräfte haben gem. § 25 Abs 1 leg.cit. in Absprache mit dem Rechtsträger dem Kinder- und Jugendhilfe den Verdacht der Vernachlässigung, Misshandlung oder des sexuellen Missbrauchs von Minderjährigen, die in diesen Einrichtungen betreut werden, unverzüglich zu melden. Der Rechtsträger hat für den Zeitraum des Besuchs der Kinderbetreuungseinrichtung sicherzustellen, dass die Kinder einmal im Jahr ärztlich untersucht werden.

Jede gruppenführende pädagogische Fachkraft hat gem. § 26 leg.cit. mindestens zweimal im Jahr Elternabende durchzuführen, die zumindest zwei Wochen vorher den Eltern angekündigt und dem Rechtsträger mitgeteilt werden müssen. Der erste Elternabend ist innerhalb der ersten vier Wochen des Arbeitsjahres durchzuführen.

---

#### 5.1.4. Ergebnisqualität

Gem. § 1 Bgld KBBG ist Ziel und damit Kriterium der Messung der Ergebnisqualität die Sicherstellung hoher pädagogischer Bildungsqualität unter Berücksichtigung aktueller wissenschaftlicher Erkenntnisse, die Verbesserung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf, um die faktische Gleichbehandlung und Gleichstellung der Geschlechter zu ermöglichen, die Unterstützung und Ergänzung der Familien in ihren Erziehungs- und Pflegeaufgaben und die Weiterentwicklung des Kinderbetreuungsangebots im Sinne einer qualifizierten Bedarfsplanung.

Kinderbetreuungseinrichtungen haben gem. § 8 leg.cit. spezifische Betreuungs- und Sozialisationsziele zu erreichen (Selbst-, Sozial- Sachkompetenz; Sprachentwicklung usf). In Kinderbetreuungseinrichtungen werden entweder Kinderkrippen-, Kindergarten-, alterserweiterte Kindergarten- oder Hortgruppen geführt. Die Kombination von Gruppen unterschiedlicher Arten von Kinderbetreuungseinrichtungen unter einer gemeinsamen Leitung ist zulässig.

---

## 5.2. Kärnten

---

Das Ktn KinderbetreuungsG (KKBG)<sup>172</sup> regelt in vergleichsweise kompakter Form die Betreuung in allgemeinen Kindergärten und heilpädagogischen Kindergärten (Sonderkindergärten), allgemeinen Horten und heilpädagogischen Horten (Sonderhorte), in alterserweiterter Kinderbetreuung, Kinderkrippen, bei Tagesmüttern oder Tagesvätern sowie in Kindertagesstätten. Das KKBG weist Krippen, Kindergärten und Horten bzw. alterserweiterten Gruppen je unterschiedliche Zwecksetzungen zu. In eine Kinderbetreuungseinrichtung, die kein heilpädagogischer Kindergarten oder heilpädagogischer Hort ist, dürfen Kinder mit Behinderung zur Bildung, Erziehung und Betreuung aufgenommen werden, wenn die im Hinblick auf die Art der Behinderung erforderlichen räumlichen und personellen Voraussetzungen gegeben sind, und wenn zu erwarten ist, dass im Hinblick auf den Grad und die Art der Behinderung eine gemeinsame Betreuung möglich ist.

Das Land darf als Träger von Privatrechten den Trägerinnen von Kindertagesstätten, in denen Kinder bis zum Beginn der Schulpflicht betreut werden, zur Sicherung einer diesem G entsprechenden Tagesbetreuung Förderungsbeiträge gewähren. Die Förderung darf u.a. nur gewährt werden, wenn sich die Trägerin gem. § 51 Abs 2 Z f leg.cit. dazu verpflichtet, Betriebsüberschüsse für künftige Investitionen, für Instandhaltungen, für Qualitätssicherungsmaßnahmen oder für die Entwicklung neuer Angebote zu verwenden.

---

<sup>172</sup> LGBl 13/2011 idF 72/2014.

Dies entspricht der Regelung anderer Bundesländer, keine gewinnorientierten privaten Träger auf dem Sozialdienstleistungsmarkt der Kinderbetreuung zuzulassen.

Gem. § 6 leg.cit. bedarf der Betrieb einer Kinderbetreuungseinrichtung einer Bewilligung der LReg, die als erteilt gilt, wenn die LReg nicht innerhalb von drei Monaten ab Einlangen des Antrages die Aufnahme des Betriebes mit Bescheid untersagt. Die LReg darf innerhalb dieser Frist die Bewilligung auch ausdrücklich oder unter Auflagen erteilen, wenn diese aus Gründen der Sicherheit und des Wohles der Kinder oder der Mitarbeiterinnen der Kinderbetreuungseinrichtung oder aus pädagogischen oder hygienischen Erfordernissen notwendig sind. Mit der Bewilligung darf die Höchstzahl der Kinder, die in die Kinderbetreuungseinrichtung aufgenommen werden dürfen, unter Bedachtnahme auf den zur Verfügung stehenden Raum festgesetzt werden.

Voraussetzung der Nichtuntersagung ist das Vorliegen von Lage- und Bauplänen, Bau- und Betriebsbeschreibungen, eines Betriebskonzeptes, eines Konzeptes betreffend die Anzahl und Ausbildung der Mitarbeiterinnen sowie der Leitung der Kinderbetreuungseinrichtung. Voraussetzung ist ferner die ärztliche Betreuung der Kinderbetreuungseinrichtung.

Kinderbetreuungseinrichtungen unterliegen gem. § 18 leg.cit. der Aufsicht der LReg, die durch geeignete Fachkräfte zu überprüfen hat, ob die Kinderbetreuungseinrichtungen den Bestimmungen/Anforderungen sowie der Errichtungs- und Betriebsbewilligung entsprechen. Den Organen der Aufsichtsbehörde sind der Zutritt zu den der Kinderbetreuungseinrichtung gewidmeten Räumen und den dazu gehörigen Liegenschaften, der Kontakt zu den Kindern und die Einsicht in die geführten Aufzeichnungen zu ermöglichen und die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Stellt die LReg anlässlich einer Überprüfung Mängel fest, so hat sie die Beseitigung der Mängel innerhalb einer angemessen festzusetzenden Frist bescheidmäßig aufzutragen. Gem. § 19 leg.cit. ist eine Sperre der Kinderbetreuungseinrichtung anzuordnen, wenn Mängel nicht behoben werden.

Gem. § 20 Abs 3 leg.cit. darf die LReg mit V Leitlinien zum Bildungsauftrag des Kindergartens erstellen. Die Leitlinien dienen als Orientierungshilfe für die pädagogische Arbeit und haben nach dem aktuellen Stand der einschlägigen Wissenschaften, insbesondere der Pädagogik, Psychologie, Erziehungswissenschaften und Qualitätsforschung festzulegen, in welchen Bildungsbereichen die Kinder die verschiedenen Kompetenzen erwerben sollen.

---

### 5.2.1. Strukturqualität

Die Gebäude einer Kinderbetreuungseinrichtung und die dazugehörigen Liegenschaften müssen gem. § 5 leg.cit. so gelegen, beschaffen, eingerichtet und ausgestattet sein, dass eine Gefährdung der Gesundheit und der körperlichen Sicherheit der Kinder vermieden und den Erfordernissen der Pädagogik, der Hygiene und der Integration Rechnung getragen wird.

Gem. § 10 sind Kinderbetreuungseinrichtungen in Gruppen zu gliedern bzw. zu organisieren. Dabei gibt das G maximale Gruppengrößen vor: allgemeiner Kindergarten - 25; heilpädagogischer Kindergarten - 10; alterserweiterte Kinderbetreuung - 20; allgemeiner Hort - 20; heilpädagogischer Hort - 10; Kinderkrippe - 15.

Die Trägerin einer Kinderbetreuungseinrichtung hat eine Kinderbetreuungsordnung festzulegen, die u.a. Betriebs- und Öffnungszeiten, Bestimmungen über die Bedingungen für die Aufnahme, die Aufnahme eines Kindes mit Behinderung in eine Integrationsgruppe, und die Gründe für eine mögliche Entlassung, Vorschriften über den Besuch, Regeln der Übergabe/Abholung sowie Informationspflichten zu umfassen hat.

---

### 5.2.2. Personalqualität

Trägerin einer Kinderbetreuungseinrichtung kann eine natürliche oder juristische Person sein. Ist eine physische Person Trägerin der Kinderbetreuungseinrichtung, so muss sie gem. § 4 Abs 2 leg.cit. die für die Führung einer Kinderbetreuungseinrichtung erforderliche Verlässlichkeit besitzen.

Die Leitung einer Kinderbetreuungseinrichtung obliegt einer Leiterin. Ihr obliegt insbesondere die Aufsicht über das beschäftigte Personal sowie die Besorgung administrativer und organisatorischer Angelegenheiten.

Die Bildung, Erziehung und Betreuung von Kindern in Kinderbetreuungseinrichtungen darf gem. § 11 leg.cit. ausschließlich durch pädagogisches Personal erfolgen, das die fachlichen Anstellungserfordernisse erfüllt und die erforderliche persönliche und körperliche Eignung aufweist. Das pädagogische Personal ist für die Erreichung der Bildungs- und Erziehungsziele in seiner Gruppe verantwortlich. Die Planung und die Reflexion der pädagogischen Arbeit haben schriftlich zu erfolgen.

Zugleich legen §§ 27-31 leg.cit. fachliche Anstellungserfordernisse für Kindergartenleiterinnen, Kindergärtnerinnen, Sonderkindergärtnerinnen, Kleinkinderzieherinnen und Hortnerinnen (ohne Binnen-I im Original) fest. Im Einzelnen wird die Absolvierung von Leiterinnen-Lehrgängen (und deren Inhalt), Ausbildungen (Kleinkinderzieherin) Befähigungsprüfungen (Kindergärtnerin, Kindergartenpädagogin) nebst Mindestbeschäftigungsdauern für Führungsfunktionen fest. So muss eine Kindergartenleiterin einen Leitungslehrgang (160 Einheiten) besucht haben, dessen Curriculum vom Gesetzgeber vorgeschrieben ist (Kommunikation, Konfliktmanagement, Personalmanagement und Teamentwicklung, Organisationsformen von Bildungseinrichtungen, rechtliche und betriebswirtschaftliche Rahmenbedingungen, Eltern- und Öffentlichkeitsarbeit). Eine Kleinkinderzieherin hat einen 430 Unterrichtseinheiten umfassenden Lehrgang zu absolvieren, dessen Curriculum jedenfalls u.a. rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen von vorschulischen oder außerschulischen Institutionen der Bildung, Erziehung und Betreuung von Kindern, Aspekte der Kindheit aus anthropologischer, pädagogischer, psychologischer und soziologischer Perspektive, Didaktik und Methodik der Erziehungsarbeit, Konzepte der Frühpädagogik in Theorie und

Praxis, Handlungsfelder in Institutionen der Bildung, Erziehung und Betreuung von Kindern, Kooperations- und Kommunikationsformen zwischen Kindern, Eltern und dem pädagogischen Personal sowie Selbsterfahrung und Reflexion umfasst.

Im Einzelnen erfolgt die Bildung, Erziehung und Betreuung von Kindern erfolgt pro Gruppe in Kindergärten durch eine Kindergärtnerin und eine Kleinkinderzieherin als Kindergartenassistentin, in Horten durch eine Horterzieherin sowie in Kinderkrippen durch eine Kindergärtnerin und eine in der Betriebsbewilligung unter Berücksichtigung der Zahl der aufzunehmenden Kinder und der besonderen Aufgaben einer Kinderkrippe festzusetzenden Zahl an zu beschäftigenden Kleinkinderzieherinnen.

In einer Kinderbetreuungseinrichtung dürfen Personen nur unter der Voraussetzung beschäftigt werden, dass gegen sie eine rechtskräftige strafrechtliche Verurteilung, die eine Gefährdung des Kindeswohles vermuten lässt, die noch nicht getilgt ist, nicht vorliegt. Als strafrechtliche Verurteilung, die eine Gefährdung des Kindeswohles vermuten lässt, gilt jedenfalls eine Verurteilung wegen der Begehung einer strafbaren Handlung gegen die sexuelle Integrität und Selbstbestimmung gemäß §§ 201 bis 220a StGB. Das Vorliegen dieser Voraussetzungen ist jedenfalls vor der Aufnahme in ein Dienstverhältnis und auf Aufforderung während des laufenden Beschäftigungsverhältnisses durch eine aktuelle Strafregisterbescheinigung nachzuweisen.

Das pädagogische Personal ist gem. § 12 leg.cit. verpflichtet, regelmäßig, zumindest jedoch drei Tage pro Jahr, an Fortbildungsveranstaltungen teilzunehmen. Die Trägerin der Kinderbetreuungseinrichtung ist verpflichtet, die Teilnahme zu ermöglichen. Diese Fortbildungsveranstaltungen haben der Beratung, Weiterbildung und dem Erfahrungsaustausch zu dienen. Dabei sind insbesondere die jeweiligen berufsspezifischen Anforderungen zu thematisieren. Das Land hat diese Fortbildungsveranstaltungen selbst anzubieten oder sich Dritter zu bedienen.

Strukturell gleichartige Bestimmungen gelten für die fachliche und persönliche Eignung von Tagesmüttern/Tagesvätern. Auch hier ist eine facheinschlägige Ausbildung mit vom Gesetzgeber vorgesehenen Inhalten zu absolvieren (einschließlich Verordnungsermächtigung) und ist die Voraussetzung für die korrespondierende bescheidförmige Bewilligung eines Betreuungsplatzes durch die LReg. So umfasst die facheinschlägige Ausbildung etwa Aspekte der Kindheit aus anthropologischer, pädagogischer, psychologischer und soziologischer Perspektive, Didaktik und Methodik der Erziehungsarbeit, Konzepte der Frühpädagogik in Theorie und Praxis, Handlungsfelder der Tagesbetreuung, Kooperations- und Kommunikationsformen zwischen Kindern, Eltern und dem pädagogischen Personal oder Selbsterfahrung und Reflexion.

---

### 5.2.3. Prozessqualität

Die Prozessqualität wird in Ktn nicht über Dauer des täglichen Besuchs oder die Pflicht zur Führung von Aufzeichnungen bestimmt. Gleichwohl sieht § 16 leg.cit. eine Einbindung der Eltern in den Betreuungsprozess vor.

Ein individualisiertes Förderkonzept ist gem. § 20 leg.cit. beim Übergang in die Pflichtschule einsetzen: im Rahmen der Zusammenarbeit zwischen Kindergarten und Schule, insbesondere im Bereich der Sprachentwicklung, kann auf ausgebildete Pädagoginnen aus dem Schulbereich zurückgegriffen werden. Diese haben gemeinsam mit den Kindergärtnerinnen ein individuelles Förderkonzept zu erarbeiten.

---

### 5.2.4. Ergebnisqualität

Die Ergebnisqualität ist durch die Aufgabendefinition des § 2 leg.cit. bestimmt. Demnach haben Kinderbetreuungseinrichtungen haben die Aufgabe, auf die Bedürfnisse der Kinder unter der jeweiligen Familiensituation einzugehen. Die Familienerziehung ist nach sozialen, ethischen und religiösen Werten zu unterstützen und zu ergänzen. Die Entwicklung der Gesamtpersönlichkeit jedes Kindes und seine Fähigkeit zum Leben in der Gemeinschaft sind nach wissenschaftlichen Erkenntnissen und erprobten Methoden, insbesondere der Pädagogik, zu fördern, wobei der sozialen Integration von Kindern mit Behinderung sowie dem interkulturellen Lernen eine zentrale Bedeutung zukommt. Kinderbetreuungseinrichtungen haben jedem einzelnen Kind vielfältige und der Entwicklung angemessene Bildungs- und Erfahrungsmöglichkeiten zu bieten. Diese allgemeine Zielsetzung bzw. Festlegung der Ergebnisqualität wird auf die einzelnen Typen/ Formen der Kinderbetreuung heruntergebrochen. Allgemeine Kindergärten haben die Kinder auf den Schuleintritt vorzubereiten, wobei jeder Leistungsdruck und jeder schulartige Unterricht auszuschließen sind. Heilpädagogische Kindergärten haben ihre Aufgaben unter Berücksichtigung der Bedürfnisse von Kindern mit Behinderung zu erfüllen. Horte haben die Kinder zur Pflichterfüllung gegenüber der Schule und zur sinnvollen Freizeitgestaltung anzuleiten. Heilpädagogische Horte haben ihre Aufgaben unter Berücksichtigung der Bedürfnisse von Kindern mit Behinderung zu erfüllen. Kinderkrippen haben den Kindern Aufsicht, Pflege, soziale Geborgenheit und Bildungsförderung zu gewähren.

---

## 5.3. Niederösterreich

---

Die Rechtslage in Nö ist komplex. Abgesehen von den Vereinbarungen gem. Art 15 a B-VG regeln das KindergartenG<sup>173</sup>, die HortV<sup>174</sup>, das Nö KinderbetreuungsG (Nö KBG)<sup>175</sup>

---

<sup>173</sup> LGBl 5060-0 idF 5060/3.

<sup>174</sup> LGBl 5065/3-0 idF 5063/3-2.

<sup>175</sup> LGBl 5065-0.

sowie die Nö TagesbetreuungsV<sup>176</sup> die Kinderbetreuung. Tagesbetreuungseinrichtungen sind Einrichtungen, in denen Minderjährige bis zum vollendeten 16. Lebensjahr regelmäßig und entgeltlich für einen Teil des Tages betreut und erzogen werden, sofern es sich nicht um Kindergärten, Schulen, Schülerheime oder Horte handelt.

Das Nö KindergartenG regelt die Tagesbetreuung zur Unterstützung der Familienerziehung in Gruppen nach erprobten wissenschaftlichen Methoden insbesondere der Kleinkindpädagogik, der Kindergartenpädagogik und bei Bedarf der Heilpädagogik unter Ausschluss jedes schulartigen Unterrichtes. Kinder mit besonderen Bedürfnissen sind auch nach integrativen Grundsätzen zu betreuen und in ihrer Entwicklung zu fördern und zu unterstützen. Die Bedürfnisse der Kinder haben dabei im Mittelpunkt zu stehen.

In §§ 13 -16 leg.cit. regelt der Gesetzgeber Voraussetzungen der Bewilligung, Inbetriebnahme, Verwendung von Gebäuden sowie die Aufsicht. Gem. § 8 leg.cit. übt die LReg die fachliche Aufsicht über die Kindergärten aus. Gem. § 26 leg.cit. ist der Kindergarten zu sperren, wenn Vorgaben des G trotz bescheidförmiger Auflage nicht eingehalten werden. Er ist stillzulegen oder aufzulassen, wenn der Betrieb des Kindergartens oder die Führung der Kindergartengruppe wegen zu geringer Inanspruchnahme nicht mehr gerechtfertigt ist. Eine Inbetriebnahme darf gem. § 14 leg.cit. nur erfolgen, wenn erforderliche Räume, Gebäude und sonstigen Liegenschaften den Bestimmungen dieses G entsprechen, erforderliche Kindergartenpädagoginnen/Kindergartenpädagogen und Kinderbetreuerinnen/Kinderbetreuer beigelegt sind, wenn der Kindergartenerhalter die Fertigstellung der LReg angezeigt hat und die Benutzung nicht innerhalb einer Frist von 8 Wochen untersagt wird.

Abschnitt III (§§ 17 ff leg.cit.) regelt öffentliche Kindergärten. Die für öffentlichen Kindergärten geltenden Bestimmungen gelten auch für private.

Der Abschnitt IV (§§ 31 ff leg.cit) beinhaltet gesonderte Regeln für Privatkindergebäude, welche die allgemeinen Regeln spezifizieren. Grundsätzlich ist die Führung des Kindergartens als private Sozialdienstleistung möglich. Gem. § 34 leg.cit. hat der Kindergartenerhalter die Bestellung der KindergartenleiterIn oder einer KindergartenpädagogIn sowie jede Änderung der Erfüllung der gesetzlichen Voraussetzungen zur Inbetriebnahme unverzüglich der LReg anzuzeigen, die deren weitere Verwendung zu untersagen hat, wenn die Voraussetzungen/Anstellungserfordernisse gem. § 6 leg.cit. nicht mehr gegeben sind. Die LReg hat die weitere Verwendung auch dann zu untersagen, wenn das Personal den obliegenden Verpflichtungen nicht nachkommt. Das Recht zum Betrieb eines Kindergartens erlischt gem. § 35 leg.cit., etwa wenn der Kindergarten (zumindest) ein Jahr lang nicht betrieben wurde. Sind die Voraussetzungen für die Errichtung und Inbetriebnahme nicht mehr gegeben, so hat die LReg dem Kindergartenerhalter eine angemessene Frist zur Beseitigung der Mängel zu setzen. Werden diese innerhalb der gesetzten Frist nicht behoben, so ist der weitere Betrieb des Kindergartens zu untersagen. Wenn für die

---

<sup>176</sup> LGBl 5065/2-0 idF 5065/2-3.



Gesundheit oder Sittlichkeit der Kinder Gefahr im Verzug ist, hat die LReg den Betrieb des Kindergartens ohne weiteres Verfahren zu untersagen.

Gem. § 36 leg.cit. fördert das Land Nö auch gewinnorientierte Einrichtungen bzw. private Dienstleistungserbringer.

Das Nö KBG regelt jene Tagesbetreuung, die nicht in Kindergärten, Schulen, der Nachbarschaftshilfe oder der Familie stattfindet, wobei eine regelmäßige, entgeltliche Betreuung und Erziehung von Minderjährigen bis zum vollendeten 16. Lebensjahr für einen Teil des Tages vorausgesetzt ist. Diese Betreuung und Erziehung kann als individuelle Betreuung im eigenen Haushalt von geeigneten Personen (Tagesmütter/-väter), in Tagesbetreuungseinrichtungen (selbst organisierte Kindergruppen, Krabbelstuben für Kleinkinder bis zum vollendeten 3. Lebensjahr) oder in einem Hort als Einrichtung, in der schulpflichtige Minderjährige außerhalb des Schulunterrichts betreut werden, erfolgen. Als Rechtsträger von Tagesmüttern/-vätern, Tagesbetreuungseinrichtungen und Horten kommen natürliche und juristische Personen in Betracht. Eine Tagesbetreuungseinrichtung oder ein Hort kann entweder als öffentliche oder als private Einrichtung geführt werden. Sie hat die Familienerziehung zu unterstützen und ergänzend zu fördern, mit den Eltern zusammenzuarbeiten. Gem. § 6 leg.cit. können das Land und die Gemeinden, wenn nach Tagesmüttern/-vätern oder nach Horten und Tagesbetreuungseinrichtungen, die allgemein zugänglich und nicht auf Gewinn gerichtet sind, ein Bedarf besteht, Förderungsmittel gewähren. Die Feststellung des Bedarfes obliegt der Gemeinde. Der Bedarf ist im Hinblick auf die Zahl der in der Gemeinde dauernd wohnhaften Minderjährigen, deren Erziehungsberechtigte vorrangig aus sozialen Gründen (z. B. Berufstätigkeit) eine Form der Tagesbetreuung benötigen, festzustellen.

Tagesmütter/-väter oder Einrichtungen, die Minderjährige in Tagesbetreuung übernehmen oder Tagesbetreuung vermitteln, bedürfen einer Bewilligung durch Bescheid. Eine Bewilligung ist zu erteilen, wenn allgemeine Qualitätsanforderungen erfüllt sind (Richtlinien gem. § 4 leg.cit.), ein sozialpädagogisches Konzept vorliegt, eine ausreichende Anzahl von Fachkräften zur Verfügung steht und die wirtschaftlichen Voraussetzungen für eine dauerhafte Betreuung gegeben sind, wenn weder beim Antragsteller noch bei mit ihm in einer Wohngemeinschaft lebenden Personen sowie bei Gesellschaftern oder vertretungsbefugten Organen von juristischen Personen Gründe vorliegen, die das Wohl des Minderjährigen gefährdet erscheinen lassen.

Gem. § 5 KBG unterliegt jede Form der Tagesbetreuung der Aufsicht der für die Bewilligung zuständigen Behörde. Die Aufsicht über Tagesmütter/-väter kann auch an geeignete Rechtsträger übertragen werden. Tagesmütter/-väter und die Rechtsträger von Einrichtungen haben den mit der Aufsicht betrauten Organen den Zutritt zu den Aufenthaltsräumen der Minderjährigen, den Kontakt zu diesen und die Vornahme von Ermittlungen im erforderlichen Ausmaß zu ermöglichen und die notwendigen Auskünfte zu erteilen. Die Aufsicht über Horte in pädagogischer Hinsicht ist durch fachlich geeignete Aufsichtsorgane auszuüben, welche die Fachaufsicht über die Leiter der

Tagesbetreuungseinrichtungen und Horte sowie über die Betreuungspersonen, die pädagogische Betreuung und Fortbildung der Betreuungspersonen ausüben.

### 5.3.1. Strukturqualität

Das Nö KindergartenG beschränkt in § 4 leg.cit. die Kinder-Höchstzahl der Gruppen mit 25 und differenziert dies weiter aus je nach Altersgruppen und Art (heilpädagogisch-integrative Kindergruppen mit 15). §§ 9 ff leg.cit. (2. Abschnitt) regeln den Kindergartenbau, insbesondere Gebäude, Liegenschaften und Raumbedarf, die Ausstattung (etwa mit Spielgeräten, Spiel- und Fördermaterial). So muss etwa der Standort eines Kindergartens gem. § 10 leg.cit. für jede Kindergartengruppe eine Grundfläche von mindestens 800 m<sup>2</sup> aufweisen. Davon dürfen höchstens 40 v.H. verbaut werden. Für jede Kindergartengruppe ist eine Fläche von mindestens 480 m<sup>2</sup> zum Spielen im Freien vorzusehen. Für jede Kindergartengruppe ist ein Gruppenraum (mindestens 60 m<sup>2</sup>), diesem zugeordnet ein Abstellraum, eine Garderobe und eine Sanitäranlage für Kinder vorzusehen. Für jeden Kindergarten sind ein Bewegungsraum (mindestens 60 m<sup>2</sup>) samt zugeordnetem Abstellraum, eine Leiterinnenkanzlei (Leiterkanzlei), eine Teeküche, ein Abstellraum für Reinigungsgeräte, ein Abstellraum für Gartengeräte, eine Personalgarderobe sowie ein WC für Erwachsene samt Dusche einzurichten. Kindergartengebäude sind ferner in allen ihren Teilen nach dem jeweiligen Stand der Technik und nach den pädagogischen und sicherheitstechnischen Erfordernissen zu errichten. Die Regelung der Ausstattung ist weitreichend. So muss gem. § 12 Abs 3 leg.cit. jeder Kindergarten ein Bild des Nö Landeshauptmannes<sup>177</sup> aushängen.

§ 4 KBG sieht Mindestanforderungen für die für Tagesmütter/-väter: Bestimmungen über die persönliche Eignung und eine entsprechende Aus- und Fortbildung sowie die fachliche Begleitung, die Lage und die Ausstattung der Räumlichkeiten sowie die zulässige Höchstzahl der betreuten Minderjährigen vor. Ferner werden Mindestanforderungen für für Tagesbetreuungseinrichtungen und Horte hinsichtlich Lage, Raumbedarf und Ausstattung der Räumlichkeiten, die zulässige Größe und Anzahl der Gruppen, das Verhältnis von Minderjährigen- und Betreuerzahl, die persönliche Eignung und fachliche Anforderungen an das Betreuungspersonal sowie pädagogische Grundsätze festgelegt. Für die Rechtsträger von Tagesmüttern/-vätern, Tagesbetreuungseinrichtungen und Horten werden Bestimmungen über organisatorische Rahmenbedingungen, personelle und fachliche Ausstattung, wirtschaftliche Voraussetzung und Finanzierung sowie pädagogische Grundsätze vorgegeben.

Die Tagesbetreuungsverordnung sieht in § 3 leg.cit. vor, dass jede Form der Tagesbetreuung in Zusammenarbeit mit den Eltern möglichst familiennahe nach allgemein anerkannten wissenschaftlichen Erkenntnissen der Pädagogik und nach den Grundsätzen der gewaltlosen Erziehung zu erfolgen. Sie hat Gewähr für die bestmögliche Betreuung, Erziehung und Bildung der Minderjährigen unter weitestgehender Berücksichtigung ihrer

<sup>177</sup> Tatsächlich sieht der Text nicht einmal denkmöglich die Institution einer Landeshauptfrau vor.

individuellen Bedürfnisse zu bieten, wobei die erzieherische Wirkung der Gemeinschaft zu fördern ist. Sie hat nach einem bewilligten sozialpädagogischen Konzept zu erfolgen.

Einrichtungen haben baulichen und infrastrukturellen Vorgaben gem. §§ 8 ff zu entsprechen (Unfallverhütung, Brandschutz, Lage, Art und Ausstattung der Räume).

---

### 5.3.2. Personalqualität

Das Kindergartenpersonal setzt sich gem. § 5 Nö KindergartenG aus LeiterInnen, KindergartenpädagogInnen, SonderkindergartenpädagogInne, interkulturellen MitarbeiterInnen, KinderbetreuerInnen und Stützkräften zusammen. § 6 leg.cit. regelt detailliert Anstellungserfordernisse. So setzt die Anstellung als KindergartenpädagogIn die erfolgreiche Ablegung der Befähigungsprüfung für Kindergärtnerinnen/Kindergärtner, der Reife- und Befähigungsprüfung für Kindergärten oder der Reife- und Diplomprüfung bzw. der Diplomprüfung für Kindergärten und Horte voraus. Die Anstellung als SonderkindergartenpädagogIn wiederum setzt zusätzlich die erfolgreiche Ablegung der Befähigungsprüfung für Sonderkindergärtnerinnen/Sonderkindergärtner, der Befähigungsprüfung für Sonderkindergärten und Frühförderung oder der Diplomprüfung für Sonderkindergärten und Frühförderung voraus. Anstellungserfordernis für eine Kinderbetreuerin/einen Kinderbetreuer ist die für die ordnungsgemäße Erfüllung der dienstlichen Aufgaben erforderliche Eignung sowie eine Ausbildung, die sie/ihn befähigt, die Bildungs-, Erziehungs- und Betreuungsarbeit der KindergartenpädagogIn zu unterstützen. KinderbetreuerInnen müssen die gesetzlichen Voraussetzungen innerhalb eines Jahres nachweislich erfüllen; die Nichterfüllung stellt einen Kündigungsgrund dar. § 7 leg.cit. regelt überdies ein gesondertes Verfahren zur Anerkennung von Berufsqualifikationen.

Das Land muss zur Weiterbildung des Kindergartenpersonals Fortbildungsveranstaltungen anbieten. Die Kindergartenpädagoginnen/Kindergartenpädagogen sind hierbei verpflichtet, regelmäßig Fortbildungsveranstaltungen im Ausmaß von 2 Tagen innerhalb von jeweils 3 Jahren nachweislich zu besuchen.

§ 24 leg.cit. beschränkt und gliedert die Arbeitszeit der LeiterInnen und KindergartenpädagogInnen. So gliedert sich die Arbeitszeit einer Leiterin auf 2 Organisationsstunden, 5 Vorbereitungsstunden, 11 Erziehungs- und Betreuungsstunden, 20 Bildungsstunden und 2 Leitungsstunden. Besteht ein Kindergarten aus fünf oder sechs Kindergartengruppen, erhöhen sich die Leitungsstunden im Vergleich zum viergruppigen Kindergarten um zwei Stunden, besteht er aus sieben oder acht Kindergartengruppen erhöhen sich die Leitungsstunden um vier Stunden. Die Bildungs-, Erziehungs- und Betreuungsstunden verringern sich in entsprechendem Maß. Bei KindergartenpädagogInnen wiederum sind 20 Bildungsstunden, 13 Erziehungs- und Betreuungsstunden, 5 Vorbereitungsstunden und 2 Organisationsstunden vorgesehen. Fallen Weiter- oder Fortbildungsveranstaltungen in die Arbeitszeit oder ist die KindergartenpädagogIn sonst abwesend, ist darauf Bedacht zu nehmen, dass dadurch der ordnungsgemäße Kindergartenbetrieb nicht beeinträchtigt wird.

§ 8 leg.cit. regelt die Fachaufsicht. Demnach hat die LReg die fachliche Aufsicht über die Kindergärten. Die Aufsicht erstreckt sich auf die Tätigkeit der KindergartenpädagogIn in pädagogischer bzw. heilpädagogischer, didaktischer und administrativer Hinsicht, die Tätigkeit der KindergartenleiterIn - zusätzlich im Hinblick auf ihre/seine Führungskompetenz, die Tätigkeit der KinderbetreuerIn bei ihrer/seiner unterstützenden pädagogischen Arbeit, aber auch die Fortbildung des Kindergartenpersonals.

Die Tagesbetreuungsverordnung sieht in § 6 leg.cit. eine Mindestpersonalausstattung vor. Ferner muss das für die Leitung der Tagesbetreuungseinrichtung, die Betreuung der Minderjährigen und als Hilfskräfte eingesetzte Personal geeignet sein. So darf keiner der nachfolgend angeführten Umstände vorliegen: ansteckende, schwere chronische, körperliche oder psychische Erkrankung, geistige Behinderung oder Sucht; gerichtliche Verurteilungen, die das Wohl der Minderjährigen gefährdet erscheinen lassen; Betreuungsdefizite bei eigenen Kindern oder sonstige Gründe, die das Wohl der Minderjährigen gefährdet erscheinen lassen.

Gem. § 7 leg.cit. müssen Betreuungspersonen den Abschluss einer einschlägigen Berufsausbildung (KindergartenpädagogIn, SozialpädagogIn, HorterzieherIn, DiplompädagogIn) oder einer Grundausbildung nachweisen. Die Bestimmung regelt zugleich detailliert die Inhalte einer Grundausbildung für Betreuungspersonen.

---

### 5.3.3. Prozessqualität

Gem. §§ 18 ff leg.cit. sind Aufnahme, Maßnahmenplanung (Stützmaßnahmen bei Kindern mit besonderen Bedürfnissen), Ausschließung, Abmeldung und Entlassung zwingend geregelt.

Die Kinder sind gem. § 3 Abs 2 leg.cit. nach erprobten wissenschaftlichen Methoden insbesondere der Kleinkindpädagogik, der Kindergartenpädagogik und bei Bedarf der Heilpädagogik unter Ausschluss jedes schulartigen Unterrichtes zu fördern und zu unterstützen. Kinder mit besonderen Bedürfnissen sind auch nach integrativen Grundsätzen zu betreuen und in ihrer Entwicklung zu fördern und zu unterstützen. Die Kindergartenpädagogin/der Kindergartenpädagoge hat bei der Bildungsarbeit methodisch-systematisch vorzugehen. Die Planung ist in Form von schriftlichen Vorbereitungen nachzuweisen. Es ist in den einzelnen Bildungsbereichen der Entwicklungsstand des einzelnen Kindes in körperlicher, seelischer und geistiger Hinsicht zu berücksichtigen. Wie erwähnt hat die Kindergartenpädagogin/der Kindergartenpädagoge gem. § 3 Nö KindergartenG bei der Bildungsarbeit methodisch-systematisch vorzugehen. Dabei ist gem. § 23 leg.cit. zwischen Bildungs-, Erziehungs- und Betreuungszeit zu unterscheiden. Auch dieser Inhalt dieser Zeitblöcke wird gesetzlich geregelt.

Die Planung ist in Form von schriftlichen Vorbereitungen nachzuweisen. Es ist in den einzelnen Bildungsbereichen der Entwicklungsstand des einzelnen Kindes in körperlicher, seelischer und geistiger Hinsicht zu berücksichtigen. Das Kindergartenpersonal hat gem. § 3 Abs 4 leg.cit. bei der Erfüllung ihrer Aufgaben bei Bedarf mit den Einrichtungen der

öffentlichen Jugendwohlfahrt oder Behindertenhilfe sowie mit Fachleuten verschiedener Disziplinen (Medizin, Psychologie, Heilpädagogik, usw.) zusammenzuarbeiten. Die Eltern (Erziehungsberechtigten) sind bei der Erfüllung der Aufgaben des Kindergartens regelmäßig einzubeziehen (z. B. Elternabende, schriftliche Informationen, gemeinsame Feiern).

Entsprechend § 20 leg.cit. ist die Art und Weise der Aufsicht(spflcht) des Kindergartenpersonals bestimmt: so hat das Kindergartenpersonal die Kindergartenkinder zu betreuen und zu fördern. In besonderen Fällen können sonstige geeignete Personen, insbesondere Eltern (Erziehungsberechtigte), als Betreuungspersonen eingesetzt werden. Die Aufsichtspflicht des Kindergartenpersonals und der sonstigen geeigneten Personen beginnt mit der persönlichen Übernahme des Kindes im Kindergarten. Sie endet mit der Übergabe des Kindes an die Eltern (Erziehungsberechtigten) oder an eine andere Person, die von den Eltern (Erziehungsberechtigten) zur Übernahme des Kindes bevollmächtigt wurde. Die Eltern (Erziehungsberechtigten) haben der/dem gruppenführenden KindergartenpädagogIn auf Verlangen eine entsprechende Vollmacht in schriftlicher Form vorzulegen.

Die LReg hat gem. § 8 leg.cit. zur Ausübung der Aufsicht unter anderem KindergarteninspektorInnen zu bestellen, dessen pädagogische, administrative und didaktische Weisungen (auch im Einzelfall) zu befolgen sind. Der Kindergartenerhalter hat den mit der Aufsicht betrauten Organen der LReg Zutritt zu allen Teilen des Kindergartens zu gewähren und die zur Ausübung der Aufsicht notwendigen Auskünfte zu erteilen. Die KindergarteninspektorIn hat Anzeige an die LReg zu erstatten, wenn sie/er Maßnahmen gegen den Kindergartenerhalter eines Privatkindergartens für erforderlich hält.

Gem. § 28 leg.cit. können zur Erprobung neuer pädagogischer oder organisatorischer Maßnahmen vom Kindergartenerhalter mit Bewilligung der LReg Versuche (Projekte) in Kindergärten und Kindergartengruppen durchgeführt werden. Dem Antrag ist eine schriftliche Versuchsbeschreibung (ein Projektplan) anzuschließen, aus der die Ausgangssituation, die Verantwortlichen, das Ziel, der Ablauf, die Arbeitsweise, die Kosten und die Dauer des Versuchs hervorgehen. Ein Versuch ist grundsätzlich für höchstens fünf Jahre zu bewilligen, wenn Sinn und Zweck des Versuches durch entsprechende Stützmaßnahmen sichergestellt sind.

---

#### 5.3.4. Ergebnisqualität

§ 3 des Nö KindergartenG bestimmt die Aufgaben des Kindergartens wie folgt: der Kindergarten hat durch das Kindergartenpersonal die Aufgabe, die Familienerziehung der Kinder zu unterstützen und zu ergänzen. Insbesondere ist die körperliche, seelische und geistige Entwicklung der Kinder durch Bildungsangebote, geeignete Spiele und durch die erzieherische Wirkung, welche die Gemeinschaft bietet, zu fördern, zu unterstützen, ein grundlegender Beitrag zu einer religiösen und ethischen Bildung zu leisten und die Erreichung der Schulfähigkeit zu unterstützen. Die Bedürfnisse der Kinder haben dabei im Mittelpunkt zu stehen.

Gem. § 2 Nö KBG hat die Tagesbetreuung die Familienerziehung zu unterstützen und ergänzend zu fördern. Sie hat mit den Eltern zusammenzuarbeiten. Die Bedürfnisse des Minderjährigen haben dabei im Mittelpunkt zu stehen, wobei die erzieherische Wirkung der Gemeinschaft zu fördern ist. In Horten sind die Minderjährigen außerdem zur Erfüllung ihrer schulischen Pflichten und zu einer sinnvollen Freizeitgestaltung anzuleiten.

---

## 5.4. Oberösterreich

---

Die Oö Rechtslage der Kinderbetreuung verknüpft das Oö KinderbetreuungsG (Oö KBG)<sup>178</sup>, das Oö KinderbetreuungsdienstG<sup>179</sup>, die Oö Tagesmütter- bzw. TagesväterV 2014<sup>180</sup> sowie die Bau- und EinrichtungsV für Kinderbetreuungseinrichtungen.<sup>181</sup> Die Gemeinden haben nach Maßgabe der finanziellen Möglichkeiten gem. § 16 Oö KBG zu gewährleisten, dass die zur Bedarfsdeckung erforderlichen Plätze in Kinderbetreuungseinrichtungen und bei Tagesmüttern bzw. Tagesvätern zur Verfügung stehen. Die Gemeinden haben regelmäßig, jedenfalls aber alle fünf Jahre, Gemeinden über 3.000 EinwohnerInnen alle drei Jahre, ausgehend vom Bestand an Kinderbetreuungsplätzen, die für Kinder mit Wohnsitz in der Gemeinde zur Verfügung stehen, den zukünftigen Bedarf an Kinderbetreuungsplätzen zu erheben und zwischen den Erhebungen die Bevölkerungsentwicklung in die laufenden Planungen einzubeziehen.

Die Bildung, Erziehung, Betreuung und Pflege von Kindern in Kinderbetreuungseinrichtungen und bei Tagesmüttern und Tagesvätern erfolgt familienergänzend und familienunterstützend in Zusammenarbeit zwischen Eltern, Personal und Rechtsträger unter besonderer Berücksichtigung des Kindeswohls. ) In Kinderbetreuungseinrichtungen erfolgt die Bildung, Erziehung, Betreuung und Pflege von Kindern mit Beeinträchtigungen gemeinsam mit Kindern ohne Beeinträchtigungen (Integration). Das KBG statuiert in § 3 leg.cit. unmissverständlich, dass der Betrieb einer Kinderbetreuungseinrichtung nicht der Erzielung eines Gewinnes dienen darf.

Gem. § 6 leg.cit. sind Kinderbetreuungseinrichtungen in Krabbelstuben-, Kindergarten- oder Hortgruppen zu führen. Der Gesetzgeber gibt hierzu zwingend Gruppenmaximalgrößen in § 7 leg.cit. vor (zB 6-10 in Krabbelstubengruppen; 10-23 in Kindergartengruppen). Die Kombination von Gruppen unterschiedlicher Arten von Kinderbetreuungseinrichtungen unter einer gemeinsamen Leitung ist anzustreben. Kinderbetreuungseinrichtungen sind ganzjährig zu betreiben und an grundsätzlich fünf Tagen pro Woche offen zu halten. § 9 leg.cit. beinhaltet hierzu ein verbindliches Öffnungszeiten-Regime. Kinderbetreuungseinrichtungen dürfen auch nur während einer bestimmten Zeit des Jahres geführt werden, sofern ein Bedarf dafür gegeben ist.

---

<sup>178</sup> LGBl 39/2007.

<sup>179</sup> LGBl 19/2014.

<sup>180</sup> LGBl 112/2013.

<sup>181</sup> LGBl 93/2007.

Der Rechtsträger hat gem. § 19 leg.cit. die Errichtung, Erweiterung oder Änderung der Organisationsform einer Kinderbetreuungseinrichtung spätestens fünf Monate vor der beabsichtigten Inbetriebnahme der LReg anzuzeigen. Die Errichtung und der Betrieb einer Kinderbetreuungseinrichtung sind nur zulässig, wenn der Rechtsträger oder sein vertretungsbefugtes Organ entweder die österreichische Staatsbürgerschaft oder die Staatsbürgerschaft eines Staates, dessen Angehörigen Österreich auf Grund von Staatsverträgen im Rahmen der Europäischen Integration dieselben Rechte wie Inländern zu gewähren hat, besitzt. Der Rechtsträger hat den Bedarf für die Errichtung, Erweiterung oder Änderung der Organisationsform einer Kinderbetreuungseinrichtung im Einvernehmen mit der Standortgemeinde schriftlich unter Anschluss der für die Beurteilung relevanten Daten und des aktuellen Entwicklungskonzepts (§ 17 leg.cit.) darzulegen. Die LReg hat binnen vier Monaten nach Vorlage der vollständigen Unterlagen mitzuteilen, ob und für wie viele Gruppen sowohl einrichtungsbezogen als auch raum- und ausstattungsbezogen Bedarf besteht. Dabei sind die Möglichkeiten kommunaler Zusammenarbeit zu berücksichtigen. Entscheidet die LReg gem. § 20 leg.cit. nicht binnen vier Monaten ab Einlangen des vollständigen und mängelfreien Bewilligungsantrags mit Bescheid, so gilt die Bewilligung im Rahmen des Antragsbegehrens als erteilt. Eine Kinderbetreuungseinrichtung oder einzelne Gruppen einer Kinderbetreuungseinrichtung dürfen nur in Betrieb genommen werden, wenn die baulichen Maßnahmen entsprechend der erteilten Bewilligung ausgeführt und die Kinderbetreuungseinrichtung oder die Gruppen entsprechend eingerichtet und ausgestattet sind sowie der Mindestpersonaleinsatz sichergestellt ist. Die beabsichtigte Inbetriebnahme ist der LReg schriftlich anzuzeigen. Ergibt sich nach Aufnahme des Betriebs einer Kinderbetreuungseinrichtung, dass trotz Einhaltung der im Bewilligungsbescheid vorgeschriebenen Auflagen das Kindeswohl gefährdet ist oder die Aufgaben der Kinderbetreuung nicht oder nicht vollständig erfüllt werden können, ist die Vorschreibung zusätzlicher Auflagen unter möglicher Schonung erworbener Rechte zulässig. Liegen die Voraussetzungen nicht vor, so ist die Einrichtung per Bescheid einzustellen.

Kinderbetreuungseinrichtungen sowie Tagesmütter und Tagesväter unterliegen in rechtlicher und pädagogischer Hinsicht der Aufsicht der LReg (§§ 24, 25 leg.cit.). Die LReg hat zu überwachen, ob die Rechtsträger sowie die Tagesmütter und Tagesväter die ihnen obliegenden Aufgaben erfüllen, dabei die gesetzlichen Anforderungen einhalten und ihre Tätigkeit bewilligungsgemäß ausüben. Zu diesem Zweck sind die Rechtsträger und die Tagesmütter und Tagesväter verpflichtet, den Organen der Behörde die Ausübung der Aufsicht zu ermöglichen. Insbesondere ist der Kontakt zu den Minderjährigen, der Zutritt zu allen Gebäuden und Liegenschaften sowie die Einsicht in alle Aufzeichnungen zu gewähren. Werden von der LReg Mängel festgestellt, ist der Rechtsträger bzw. die Tagesmutter bzw. der Tagesvater zur Behebung dieser Mängel aufzufordern. Wird dieser Aufforderung nicht Folge geleistet, ist die Behebung der Mängel unter Setzung einer angemessenen Frist mit Bescheid aufzutragen, wobei der Bescheid den Hinweis zu enthalten hat, dass die Bewilligung bei Nichterfüllung dieses Auftrags nach Abs. 4 zu widerrufen bzw. dem Rechtsträger die Kinderbetreuung zu untersagen ist. Die LReg hat für die Ausübung der Aufsicht über Kinderbetreuungseinrichtungen und die Tagesmütter

und Tagesväter in pädagogischer Hinsicht entsprechend qualifizierte Organe mit ausreichender praktischer Erfahrung im Berufsfeld zu bestellen und deren Aufgaben, Verantwortung und Handlungsgrundsätze festzulegen.

Auch die Tätigkeit der Betreuung von Minderjährigen als Tagesmutter bzw. Tagesvater bedarf einer Bewilligung durch die LReg, die schriftlich zu beantragen ist.

Zu den allgemeinen Fördervoraussetzungen nach § 29 Oö KBG gehört, dass ein angemessener Teil der Arbeitszeit der pädagogischen Fachkräfte von der Gruppenarbeit frei bleibt und für Vorbereitung und Koordinierung der Bildungs- und Erziehungsarbeit, Fortbildung, Elternberatung und Verwaltungstätigkeiten zur Verfügung steht, wobei für Kindergärten und Horte § 6 Abs 1 - Oö. Kindergärten- und Horte-DienstG maßgeblich ist. Voraussetzung ist ferner, dass Rechtsträger ihr pädagogisches Personal dienst- und besoldungsrechtlich entsprechend geltender landesgesetzlicher Vorschriften für das Personal an Kinderbetreuungseinrichtungen der Gemeinden und Gemeindeverbände behandeln, sofern dem nicht andere gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen.

Allgemeine Voraussetzungen der Förderung von Rechtsträgern bewilligter Tagesmütter bzw. Tagesväter durch das Land Oö auf Grundlage einer Fördervereinbarung ist u.a., dass die Rechtsträger sozial gestaffelte Elternbeiträge gemäß § 15 leg.cit. zur Entlohnung der Tagesmütter bzw. Tagesväter einheben, die Gehaltsvorschriften (§ 16 leg.cit.) eingehalten werden, Rechtsträger als Dienstgeber der Tagesmütter bzw. Tagesväter für deren Aus- und Fortbildung sorgen, sie fachlich begleiten und die zu betreuenden Kinder vermitteln. Die Rechtsträger haben ihre Aufgaben fachgerecht und nach den Grundsätzen der Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit im Rahmen der in den §§ 10 bzw. 12 leg.cit. definierten Normkosten pro Kind und Jahr erfüllen. Die Rechtsträger sorgen ferner dafür, dass Tagesmütter bzw. Tagesväter einschlägige Fortbildungen in einem Ausmaß von jährlich mindestens 16 Unterrichtseinheiten zu je 45 Minuten absolvieren sowie alle vier Jahre eine Auffrischung des Erste-Hilfe-Kurses in einem Ausmaß von mindestens acht Stunden absolvieren.

---

#### 5.4.1. Strukturqualität

§§ 4 ff Oö KBG regeln die organisationellen Anforderungen von Kinderbetreuungseinrichtungen. Gem. § 5 hat jede Kinderbetreuungseinrichtung ihre Aufgaben auf der Grundlage eines pädagogischen Konzepts wahrzunehmen, das vom Rechtsträger unter Mitarbeit der pädagogischen Fachkräfte nach dem aktuellen Stand der einschlägigen Wissenschaften, insbesondere der Pädagogik, Psychologie, Erziehungswissenschaft und Qualitätsforschung zu erstellen ist. Das pädagogische Konzept hat Aussagen zur Orientierungs-, Struktur- und Prozessqualität zu enthalten und darf den Bestimmungen dieses LandesG nicht widersprechen. Das pädagogische Konzept muss in der Kinderbetreuungseinrichtung aufliegen. Den Eltern sowie der Aufsichtsbehörde (§ 24 leg.cit.) und der pädagogischen Aufsicht (§ 25 leg.cit.) ist auf Verlangen die Einsichtnahme in das pädagogische Konzept zu ermöglichen.



§ 11 a leg. cit. regelt die strukturellen Anforderungen an die Haushalte von Tageseltern, die etwa räumlichen und hygienischen Standards zu entsprechen haben.

Gem. § 18 leg.cit. haben Gebäude, Räume und sonstigen Liegenschaften, die für eine Kinderbetreuungseinrichtung verwendet werden, bezüglich ihrer örtlichen Lage, ihrer baulichen Gestaltung und ihrer Einrichtung den Grundsätzen der Pädagogik und Hygiene sowie den Erfordernissen der Sicherheit zu entsprechen. In jeder Kinderbetreuungseinrichtung sind für jede Gruppe ein Gruppenraum und die erforderlichen Nebenräume einzurichten. Jede Kinderbetreuungseinrichtung ist mit den zur Erfüllung ihrer Aufgabe erforderlichen Bildungsmitteln sowie mit einer geeigneten Außenspielfläche auszustatten. Sofern die Mehrheit der Kinder einer Kinderbetreuungseinrichtung einem christlichen Religionsbekenntnis angehört, ist in jedem Gruppenraum ein Kreuz anzubringen. Die LReg hat durch V das Nähere über Lage, bauliche Gestaltung, Größe, Belichtung, Lüftung, Beheizung und die Einrichtung der Gebäude, Räume und sonstigen Liegenschaften zu regeln.

§ 4 der Tagesmütter- bzw. Tagesväter-V zufolge müssen Tagesmütter bzw. Tagesväter geeignete, kindgerechte Räumlichkeiten für die Betreuung der Kinder zur Verfügung stellen. Gebäude, Räume und sonstigen Liegenschaften, die für die Betreuung der Kinder genutzt werden, haben bezüglich ihrer Lage, Gestaltung und Einrichtung den Erfordernissen der Sicherheit und Hygiene zu entsprechen.

Schließlich legt die Bau- und Einrichtungsverordnung für Kinderbetreuungseinrichtungen gesonderte Anforderungen an die Liegenschaft einer Kinderbetreuungseinrichtung, Raumerfordernisse (Gruppenräume, Küche, LeiterInnenzimmer, Bewegungsraum, sanitäre Anlagen etc) und Ausstattung (Gänge, Stiegen, Fußböden, Verglasungen, Türen, Belichtung etc) fest.

---

#### 5.4.2. Personalqualität

Gem. § 10 Oö KBG wird jede Gruppe einer Kinderbetreuungseinrichtung durch eine pädagogische Fachkraft verantwortlich geführt. Die Aufteilung der Gruppenführung auf höchstens zwei pädagogische Fachkräfte ist zulässig; darauf ist im pädagogischen Konzept ausdrücklich einzugehen. Alle Gruppen einer Kinderbetreuungseinrichtung werden durch eine pädagogische Fachkraft gemeinsam geleitet, die vom Rechtsträger bestellt wird. Ihr obliegt die pädagogische und administrative Leitung der Kinderbetreuungseinrichtung. § 11 leg.cit. gibt je nach Gruppen-Art einen Mindestpersonaleinsatz vor, zB 1 pädagogische Fachkraft und 1 Hilfskraft ab dem sechsten gleichzeitig anwesenden Kind in Krabbelstübchengruppen oder 1 pädagogische Fachkraft und erforderliche Hilfskräfte in Kindergarten- oder Hortgruppen. Auch die Tagesmütter- bzw. Tagesväter-V gibt Maximalzahlen von zu betreuenden Kindern vor.

Tageseltern haben persönlich und fachlich zur Betreuung geeignet zu sein (§ 11 a Oö KBG).

Die Oö Tagesmütter- bzw. Tagesväter-V schreibt in den Bewilligungsvoraussetzungen (§ 2) den Betreuenden vor, körperlich/psychisch zu Betreuung imstande zu sein, einen Pflichtschulabschluss nachzuweisen. Sie müssen in der Lage sein, die Pflege, Erziehung, Förderung und Betreuung der Kinder in Absprache mit den Erziehungsberechtigten nach allgemein anerkannten Erkenntnissen der Pädagogik und nach den Grundsätzen der gewaltfreien Erziehung sicherzustellen, wobei die individuellen Bedürfnisse der Kinder sowie die Förderung und Vermittlung sozialer Kompetenzen im Mittelpunkt der Tätigkeit zu stehen haben. Von Tagesmüttern bzw. Tagesvätern sowie von Personen, die mit diesen in Haushaltsgemeinschaft leben, darf keine Gefährdung des Kindeswohls ausgehen.

§ 3 leg.cit. zufolge müssen Tagesmütter und Tagesväter zum Zeitpunkt der Bewilligung eine vom Land Oö anerkannte Ausbildung sowie einen 16-stündigen Erste-Hilfe-Kurs und einen sechsstündigen Kindernotfallkurs absolviert haben. Für die Betreuung von Kindern mit Beeinträchtigungen im Sinn des Oö. ChG oder von Kindern, für die erhöhte Familienbeihilfe bezogen wird, oder von Kindern mit erhöhtem Betreuungsbedarf, die von der Jugendwohlfahrt vermittelt wurden, muss die Tagesmutter bzw. der Tagesvater eine zusätzliche fach einschlägige vom Land Oö anerkannte Ausbildung absolviert haben.

---

#### 5.4.3. Prozessqualität

Gem. § 14 leg.cit. obliegt dem Personal einer Kinderbetreuungseinrichtung bzw. den Tagesmüttern und Tagesvätern neben den ihnen sonst zukommenden Aufgaben auch die Pflicht zur Beaufsichtigung der Kinder während des Besuchs der Kinderbetreuungseinrichtung bzw. während des Aufenthalts bei den Tagesmüttern bzw. Tagesvätern. Die in Kinderbetreuungseinrichtungen tätigen pädagogischen Fachkräfte bzw. die Tagesmütter und Tagesväter haben dem Jugendwohlfahrtsträger den Verdacht der Vernachlässigung, Misshandlung oder des sexuellen Missbrauchs von Minderjährigen, die durch sie betreut werden, unverzüglich zu melden. Die Rechtsträger dieser Einrichtungen und die Trägerorganisationen der Tagesmütter und Tagesväter haben durch geeignete Maßnahmen Vorsorge zu treffen, dass die mit der Kinderbetreuung befassten Personen solche Verdachtsfälle erkennen und dem Jugendwohlfahrtsträger melden können. Der Rechtsträger hat sicherzustellen, dass den Kindern während des Besuchs der Kinderbetreuungseinrichtung ärztliche Hilfe geleistet werden kann. Ebenso ist sicherzustellen, dass die pädagogischen Fachkräfte über ausreichende Kenntnisse zur Leistung von Erste-Hilfe-Maßnahmen verfügen. Das ist durch den Besuch eines 16-stündigen Erste-Hilfe-Kurses nachzuweisen, der nicht länger als fünf Jahre zurückliegt. Er hat ferner sicherzustellen, dass die Kinder und das Personal einmal im Jahr ärztlich untersucht werden. Der Rechtsträger von heilpädagogischen Kinderbetreuungseinrichtungen hat zur Erfüllung seiner Aufgaben in geeigneter Weise mit entsprechend qualifizierten Ärztinnen und Ärzten zusammenzuarbeiten.

---

#### 5.4.4. Ergebnisqualität

Die Ergebnisqualität ist in § 4 Abs 2 leg.cit. umrissen. Ziel der Tagesbetreuung ist die Entwicklung grundlegender ethischer und religiöser Werte, die Entwicklung von Fähigkeiten des Erkennens und Denkens, die Entfaltung der sprachlichen Fähigkeiten der Kinder bis zur Schulreife, die Entfaltung der schöpferischen Fähigkeiten der Kinder, die körperliche Pflege und Gesundheit der Kinder sowie die Unterstützung der motorischen Entwicklung und im Generellen die Prävention von Fehlentwicklungen. Dabei haben Krabbelstuben, Kindergartengruppen, Hortgruppen und heilpädagogische Gruppen je unterschiedliche Ziele zu verfolgen.

---

### 5.5. Steiermark

---

Auch in der Stmk ist die Kinderbetreuung fragmentiert geregelt. Die Rechtslage setzt sich - abgesehen von den erörterten Vereinbarungen gem. Art 15 a B-VG - aus dem Stmk Kinderbildungs- und -betreuungsG (StKBBG)<sup>182</sup>, dem Stmk KinderbetreuungsförderungsG (StKBFG)<sup>183</sup>, der Stmk Kinderbetreuungs-Ausbildungsverordnung 2010<sup>184</sup>, der V der Stmk LReg vom 14. Jänner 2008 zur Erprobung besonderer Formen der Kinderbetreuung in der Stmk (Modellversuch „Bedarfsorientierte Flexibilisierung der Kinderhöchstzahlen in Kindergärten und Alterserweiterten Gruppen“)<sup>185</sup>, der V der Stmk LReg vom 8. Mai 2014 zur Erprobung besonderer Formen der Kinderbetreuung in der Stmk (Modellversuch „Tagesmütter-/Tagesväterbetreuungsstätten“)<sup>186</sup>, der V der Stmk LReg vom 1. Juli 2002 über ein Organisationsstatut für Heilpädagogische Kindergärten und Heilpädagogische Horte<sup>187</sup> sowie der der StKBFG-Durchführungsverordnung<sup>188</sup> zusammen.

Das StKBBG gilt für Kinderkrippen, Kindergärten und Heilpädagogische Kindergärten, Horte und Heilpädagogische Horte, Kinderhäuser, Alterserweiterte Gruppen und Tagesmütter/Tagesväter. Die §§ 9 leg.cit. geben Betriebsformen (halbtags, ganztags, erweiterte Ganztagsform), und Öffnungszeiten vor. § 14 leg.cit. legt Mindest- und Maximalgrößen von Kinderbetreuungsgruppen auf je unterschiedliche Typen heruntergebrochen (Krippe, Kindergarten, Hort, Kinderhaus, alterserweiterte Gruppe, heilpädagogische Gruppe) fest (zB Kidnergrippe 14; Kindergarten: 25; Hort: 20).

Im 5. und 6. Abschnitt (§§ 37 ff StKBBG) sind Bestimmungen zur Auflassung, Stilllegung von Kinderbetreuungseinrichtungen, besondere Verfahren bei Gefährdung von Kindern,

---

<sup>182</sup> LGBl 69/2007 idF 88/2014.

<sup>183</sup> LGBl 23/2000 idF 91/2014.

<sup>184</sup> LGBl 54/2010

<sup>185</sup> LGBl 16/2008.

<sup>186</sup> LGBl 53/2014.

<sup>187</sup> LGBl 72/2002.

<sup>188</sup> LGBl 38/2000 idF 71/2011.

Fachaufsicht und Mängelbehebung verankert. Kinderbetreuungseinrichtungen unterliegen demnach der Aufsicht der LReg. Die Aufsicht erstreckt sich über alle Belange der Kinderbetreuungseinrichtungen, soweit sie durch LandesG, die Kinderbetreuungseinrichtungen betreffen, geregelt sind. Die LReg kann nähere Bestimmungen über die Aufgaben sowie die Organe der Aufsicht, der pädagogischen Fachberatung, der heilpädagogischen Fachberatung und der Fachberatung für die Fortbildung des Personals in den Kinderbetreuungseinrichtungen durch V erlassen. Den Organen der LReg ist der Zutritt zu den Gebäuden, Räumen und sonstigen Liegenschaften der Kinderbetreuungseinrichtung zu gewähren und die Einsicht in die Aufzeichnungen über den Betrieb der Kinderbetreuungseinrichtung zu ermöglichen. Die erforderlichen Auskünfte sind zu erteilen. Die im Rahmen der Aufsicht der LReg festgestellten Mängel in den Kinderbetreuungseinrichtungen sind den Erhaltern schriftlich mit der Aufforderung bekannt zu geben, diese innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben. Wird der Aufforderung keine Folge geleistet, so hat die LReg die Behebung der festgestellten Mängel innerhalb einer angemessenen Frist mit Bescheid zu verfügen.

Kinderbetreuungseinrichtungen bedürfen gem. § 36 leg.cit. einer bescheidförmigen Bewilligung für die Errichtung und Inbetriebnahme. Dies gilt gem. § 44 auch für Tagesmütter, die einer Betreuungsbewilligung bedürfen.

Heilpädagogische Kindergärten und Heilpädagogische Horte bedürfen gem. § 47 leg.cit. gesonderter Organisationsformen und Organisationsstatute, die im Wege einer V vorgegeben werden.

Besondere Bestimmungen gelten nun für private Kinderbetreuungseinrichtungen. Diese können von jeder Person, die geeignet, verlässlich und voll handlungsfähig ist, errichtet und geführt werden. Auch Körperschaften öffentlichen Rechtes (mit Ausnahme von Bund, Land, Gemeindeverbänden und Gemeinden), jede gesetzlich anerkannte Kirche oder Religionsgemeinschaft, jede sonstige juristische Person wie z. B. Vereine und Verbände können private Kinderbetreuungseinrichtungen errichten. Das Recht zum Betrieb privater Kinderbetreuungseinrichtungen ist mit Bescheid der LReg zu untersagen, wenn Wohl oder Sicherheit der in dieser Kinderbetreuungseinrichtung betreuten Kinder gefährdet ist. Ohnehin erlischt das Recht zum Betrieb einer Kinderbetreuungseinrichtung wenn eine Betreuungseinrichtung über 2 Jahre hinweg nicht unterhalten wurde.

Eine Förderung (als Beitrag zum Personalaufwand der Erhalter) von Kinderbetreuungseinrichtungen ist gem. § 3 StKBFG im hoheitlichen Wege dann zu leisten, wenn mit der Führung der Kinderbetreuungseinrichtung keine Gewinnerzielung bezweckt wird, die Einrichtungen des Vorschriften des StKBGG entspricht, Mindestbesuchszahlen und erforderliche Öffnungszeiten (halbtags, ganztags usw.) nachgewiesen werden und jedenfalls für heilpädagogische Kindergärten bzw. Horte vom Erhalter ein besonderer Bedarf nachwiesen wird. Die Förderung ist zudem nur zu gewähren, wenn für kein Kind dieser Gruppe im Vergleich zu den anderen Kindern mit gleichen Einschreibezeiten ein reduzierter Elternbeitrag auf Grund der vereinbarten oder tatsächlichen Anwesenheitszeiten eingehoben wird. Jegliche Förderung ist überdies

zurückzuzahlen, wenn die in genannten Voraussetzungen wegfallen oder die für das Personal in Kinderbetreuungseinrichtungen geltenden Mindestlohntarife sowie dienst- und gehaltsrechtlichen Bestimmungen nicht eingehalten werden. Die LReg kann Rückforderungsansprüche auch durch Aufrechnung mit bestehenden Ansprüchen der Erhalterin/des Erhalters auf Förderungsmittel nach diesem G mittels Bescheid geltend machen.

---

### 5.5.1. Strukturqualität

Die §§ 34, 35 StKBBG definieren detailliert Voraussetzungen der Errichtung von Kinderbetreuungseinrichtungen bezüglich Lage, Raum- und Funktionsprogramm, Ausstattung, Pädagogik, Hygiene, Kindeswohl, Nutzflächen, gesonderten Spiel-, Bewegungs-, Ruhe- oder Lernräumen, deren Lage, Größe und Ausstattung. Gem. § 17 leg.cit. sind in den einzelnen Arten der Kinderbetreuungseinrichtungen je Gruppe unterschiedliche Gesamtzahlen qualifizierten Personals erforderlich. Die Bestimmungen der §§ 14 und 15 leg.cit. über die Gruppenbildung in Kinderbetreuungseinrichtungen (Krippen, Kindergärten, Horte) gelten für Tagesmütter nicht. § 43 leg.cit. limitiert die Zahl der eingeschriebenen/anwesenden Kindern bei Tageseltern.

Die V zum Modellversuch „Bedarfsorientierte Flexibilisierung der Kinderhöchstzahlen in Kindergärten und Alterserweiterten Gruppen“ sieht beispielhaft ein pädagogisches Konzept, Raumprogramm und adäquate Bildungsmittel vor. Voraussetzung der Bewilligung von Einrichtungen im Modellversuch ist nicht nur die Vorlage eines auf zeitgemäßen pädagogischen Grundlagen basierenden Raumnutzungskonzeptes, sondern insbesondere auch ausreichend vorhandene Ruhe- und Rückzugsbereiche, insbesondere für jüngere Kinder, ungestörte Arbeitsplätze zur Erledigung von Haus- und Lernaufgaben für Schulkinder, ein auf die unterschiedliche Altersstruktur der Kinder abgestimmtes Mobiliar sowie auf die unterschiedliche Altersstruktur der Kinder abgestimmte Bildungsmittel im erforderlichen Ausmaß. Gleichlautend sind die Qualitätskriterien im Modellversuch „Tagesmütter-/Tagesväterbetreuungsstätten“ formuliert: auch hier werden entsprechende Kriterien für adäquate Betreuungsstätten vorgegeben.

---

### 5.5.2. Personalqualität

§ 16 Abs 2 StKBBG zufolge setzt sich das Personal in den Kinderbetreuungseinrichtungen aus pädagogischem Fachpersonal (Sonder-/KindergartenpädagogInnen; Sonder-/ErzieherInnen), pädagogischem Hilfspersonal (Sonder-/KindergartenpädagogInnen; Sonder-/ErzieherInnen), AssistentInnen und KinderbetreuerInnen und diplomierten KinderkrankenpflegerInnen zusammen. Pädagogisches Fachpersonal und pädagogisches Hilfspersonal gemeinsam bilden das Kinderbetreuungspersonal.

Das Personal von Kinderbetreuungseinrichtungen muss fachlich für die jeweilige Verwendung ausgebildet sein. Die fachliche Qualifikation ist für Sonder-/KindergärtnerInnen und Sonder-/ErzieherInnen an Horten gegeben, wenn sie die Voraussetzungen der §§ 2 bis 5 des G über die fachlichen Anstellungserfordernisse für

Kindergärtnerinnen/Kindergärtner und Erzieherinnen/Erzieher an Horten und Schülerheimen 2008<sup>189</sup> erfüllen. Für die Anerkennung ausländischer Berufsqualifikationen dieser Personen gelten die §§ 6 bis 11 leg.cit.

Gem. § 18 leg.cit. gliedert sich das Personal in den Kinderbetreuungseinrichtungen nach der Funktion, nämlich Leitung, Gruppenführenden aus dem Stand des pädagogischen Fachpersonals, AssistentInnen aus dem Stand des pädagogischen Hilfspersonals, KinderbetreuerInnen aus dem Stand des pädagogischen Hilfspersonals, Tagesmüttern und dem Grobreinigungs- und Hauspersonal.

Die Erhalter haben gem. § 19 leg.cit. für jede Art der Kinderbetreuungseinrichtung aus dem Stand des Gruppen führenden Personals eine Leiterin mit mindestens zweijähriger Verwendung im einschlägigen Fachdienst zu bestellen. Leiter können von der Gruppenführung freigestellt und ausschließlich mit organisatorischen und administrativen Aufgaben der Leitung betraut werden. Unter denselben Bedingungen ist auch die Bestellung einer gemeinsamen LeiterIn von mehreren Arten von Kinderbetreuungseinrichtungen desselben Erhalters am selben Standort möglich. Die Erhalter haben ferner gem. § 20 leg.cit. in jeder Gruppe der einzelnen Arten der Kinderbetreuungseinrichtungen eine oder bei Ganztagsformen mehrere Sonder-/KindergartenpädagogInnen an Horten mit der Gruppenführung zu betrauen. Die Gruppenführung umfasst die Planung, die Organisation und die Durchführung sowie die Reflexion der Betreuungsarbeit in Zusammenarbeit mit dem übrigen Personal in der Gruppe und in der Kinderbetreuungseinrichtung. Die Gruppenführenden haben diese Aufgaben unbeschadet der Rechte und Pflichten der Leiterin selbständig zu erfüllen.

Das Personal in den Kinderbetreuungseinrichtungen ist, nach Maßgabe der vom Land Stmk angebotenen Fortbildungsveranstaltungen im Ausmaß von mindestens drei Tagen je Betriebsjahr (§ 10 Abs 1 leg.cit.) zur Fortbildung verpflichtet (§ 25 leg.cit.).(2) Die Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen gilt als Dienstobliegenheit bzw. als Arbeitsauftrag. Die Erhalter haben, sofern es sich um Fortbildungsveranstaltungen innerhalb der Stmk handelt, dem Personal die Teilnahme zu ermöglichen. Sofern es sich um Fortbildungsveranstaltungen außerhalb der Stmk handelt, kann der Erhalter dem Personal die Teilnahme ermöglichen.

Die LReg hat Bestimmungen über die Voraussetzungen für die Zulassung zu Ausbildungslehrgängen für Kinderbetreuerinnen und Tagesmütter, die Ausbildungsbereiche und deren Stundenausmaß, die didaktischen Grundsätze, den Abschluss der Ausbildungslehrgänge sowie das Zeugnis für Kinderbetreuerinnen und Tagesmütter durch V zu erlassen. Die Ausbildungsbereiche haben jedenfalls Persönlichkeitsbildung und Kommunikation, Entwicklungspsychologie und Erziehungslehre, praktische Arbeit mit Kindern, spezielle Didaktik der Kinderbetreuungseinrichtungen und spezielle organisatorische und rechtliche Fragen zu

---

<sup>189</sup> LGBl 105/2008.

umfassen. Ausbildungslehrgänge können sowohl berufsbegleitend in Form von Wochenendseminaren als auch als geblockte Intensivkurse angeboten werden.

Für die Anerkennung ausländischer Berufsqualifikationen gelten die §§ 7 bis 10 des G über die fachlichen Anstellungserfordernisse für Kindergärtnerinnen/Kindergärtner und Erzieherinnen/Erzieher an Horten und Schülerheimen.<sup>190</sup>

Die Kinderbetreuungs-AusbildungsV rubriziert Voraussetzungen für die Zulassung zu einem Ausbildungslehrgang für Kinderbetreuerinnen/Kinderbetreuer und Tagesmütter/Tagesväter, Ausbildungsbereich und Stundenausmaß der Ausbildung gem. § 2 leg.cit. Die Ausbildung ist an den didaktischen und methodischen Grundsätzen der Erwachsenenbildung zu orientieren. Ein zielführender Umgang mit den Lerngruppen nach dem aktuellen Stand der Lernforschung und im Sinne der Vermittlung von Selbstlernkompetenz und handlungs- und situationsorientierter Didaktik haben im Vordergrund zu stehen, theoretische Impulse haben der Systematisierung der praktischen Inhalte zu dienen. Darüber hinaus sind Methoden zur Umsetzung von theoretischen Kenntnissen in die praktische Arbeit sowie zum eigenständigen Erwerb von weiterem Fachwissen zu vermitteln.

Im heilpädagogischen Bereich gelten (gleichwohl nur öffentliche Erhalter heilpädagogische Kindergärten/Horte errichten; private hingegen sie der Formulierung des G entsprechend betreiben dürfen) gem. der V der Stmk LReg über ein Organisationsstatut für Heilpädagogische Kindergärten und Heilpädagogische Horte gesonderte Anforderungen an das Betreuungspersonal. Dies betrifft insbesondere das ärztliche, psychologische und therapeutische Fachpersonal. In den Heilpädagogischen Kindergärten bzw. Heilpädagogischen Horten bilden die für die Diagnostik und Behandlung der Kinder erforderlichen Ärzte bzw. Fachärzte das ärztliche Fachpersonal und dessen Beschäftigungsausmaße. Psychologen mit Berechtigung als klinischer und/oder Gesundheitspsychologe bzw. mit zusätzlicher Ausbildung zum Psychotherapeuten stellen das psychologische Fachpersonal. Das therapeutische Fachpersonal setzt sich aus Logopäden, Physiotherapeuten, Ergotherapeuten, SprachheillehrerInnen sowie Moto-TherapeutInnen zusammen. Allgemein hat das Betreuungspersonal die den Heilpädagogischen Kindergarten und Heilpädagogischen Hort besuchenden Kinder in ihrer Ganzheit wahrzunehmen, sie zu begleiten, zu unterstützen und zu fördern. Zum Wohle der zu betreuenden Kinder haben sie nach medizinischen und wissenschaftlichen Erkenntnissen der Heil- und Sonderpädagogik zu arbeiten. Das Betreuungspersonal hat zu diesem Zweck Verlaufsdocumentationen für jedes der zu betreuenden Kinder zu führen und jeweils am Ende eines Betriebsjahres Betreuungsberichte an die zuständige BVB und die Stmk LReg zu erstatten. Das ärztliche, psychologische und therapeutische Fachpersonal der Teams der Integrativen Zusatzbetreuung hat darüber hinaus umgehend nach Beginn des Betriebsjahres Einsatzpläne bei der Leiterin der Heilpädagogischen Kindergärten zu hinterlegen und etwaige Änderungen der Einsatzpläne dieser auch so rasch wie möglich bekannt zu geben. Die Leiterin hat die Einsatzpläne der Stmk LReg

---

<sup>190</sup> LGBl 105/2008.

vorzulegen. Das ärztliche, psychologische und therapeutische Fachpersonal der Teams der Integrativen Zusatzbetreuung schließlich hat zum Nachweis seiner Tätigkeit Arbeitszeitenbestätigungen bei der gruppenführenden Kindergartenpädagogin des jeweiligen Kindergartens einzuholen und diese der Leiterin des Heilpädagogischen Kindergartens zu übergeben.

Die Zusammenarbeit aller Fachdisziplinen gilt als Voraussetzung für die Kooperation in den Heilpädagogischen Kindergärten und Heilpädagogischen Horten. Daher hat zur Wahrung und Förderung des Wohles und der Entwicklung der Kinder das gesamte Betreuungspersonal je Gruppe jeweils 2 Stunden im Monat zur interdisziplinären Zusammenarbeit zusammenzutreffen. Auf der Grundlage der ärztlichen und psychologischen Diagnosen hat es Förder- und Therapiepläne zu erstellen und diese in regelmäßigen Zeitabständen zu überprüfen und gegebenenfalls zu ändern oder zu ergänzen. Die Eltern der behinderten und von Behinderung bedrohten Kinder sind über den Betreuungsverlauf zu informieren und weitgehend in die Arbeit einzubeziehen. Diese Treffen haben für das pädagogische Fachpersonal während der Vorbereitungszeit stattzufinden.

---

### 5.5.3. Prozessqualität

Gem. § 17 StKBBG haben in jeder Gruppe einer Kinderbetreuungseinrichtung während der gesamten täglichen Öffnungszeit mindestens zwei Personen anwesend zu sein, von denen eine dem Stand der Sonder-/KindergartenpädagogInnen bzw. Sonder-/Erzieherinnen an Horten und die weitere Person dem Stand des pädagogischen Hilfspersonals angehören muss. Die Bestimmung ordnet weitere gesonderte Anwesenheitspflichten von Personen mit spezifischen Qualifikationen an.

Das pädagogische Fachpersonal jeder Einrichtung hat die im G über das Dienst- und Besoldungsrecht der von den Gemeinden anzustellenden KindergartenpädagogInnen, ErzieherInnen und KinderbetreuerInnen<sup>191</sup> geregelten Vorbereitungszeiten verpflichtend einzuhalten. Für alle Formen der Kinderbetreuung gelten je unterschiedliche Vorbereitungszeiten, die nachweislich (dokumentiert) eingehalten werden müssen.

Gem. § 23 leg.cit. kommt dem Personal der Kinderbetreuungseinrichtungen die Aufsicht über die Kinder während der gesamten täglichen Öffnungszeit auf der gesamten Liegenschaft der Kinderbetreuungseinrichtung und bei jenen Veranstaltungen auf oder außerhalb der Liegenschaft zu, die während des Betriebsjahres mit Zustimmung des Erhalters durchgeführt werden. Für Veranstaltungen außerhalb der Liegenschaft der Kinderbetreuungseinrichtung gelten gesonderte Regeln. Die Aufsichtspflicht des Personals beginnt mit der Übernahme der Kinder in der Kinderbetreuungseinrichtung, sie endet mit dem Ende der täglichen Öffnungszeit, bei Kindern im Alter bis zum Schuleintritt mit der Übergabe der Kinder an die Begleitpersonen.

---

<sup>191</sup> LGBl 77/1985



#### 5.5.4. Ergebnisqualität

Die Ergebnisqualität ist bereits durch die gemeinsamen Aufgaben aller Kinderbetreuungseinrichtungen definiert: gem. § 4 leg.cit. haben Kinderbetreuungseinrichtungen die soziale, emotionale und kognitive Entwicklung jedes Kindes individuell zu unterstützen, nach den gesicherten Erkenntnissen und Methoden der Pädagogik unter besonderer Berücksichtigung einer altersgerechten Bildungsarbeit und des Bildungsrahmenplanes b die Entwicklung der Gesamtpersönlichkeit jedes Kindes und seine Fähigkeit zu einer eigenverantwortlichen, selbstständigen und mündigen Lebensführung in der Gemeinschaft zu fördern und dabei auf die Bedürfnisse des einzelnen Kindes einzugehen, insbesondere auch die Familiensituation zu berücksichtigen. Sie haben ferner die Familienerziehung bis zur Beendigung der Schulpflicht zu unterstützen und zu ergänzen (Subsidiarität), Integrationsaufgaben im Hinblick auf Kinder mit besonderen Erziehungsansprüchen oder auf interkulturelle Aspekte zu übernehmen und zu einer grundlegenden religiösen und ethischen Bildung beizutragen. Bei der Erfüllung ihrer Aufgaben haben sie mit den Eltern (Erziehungsberechtigten) bzw. den Lehrerinnen/Lehrern der Kinder in geeigneter Weise möglichst eng zusammenzuarbeiten. Dazu ist pro Kinderbetreuungsjahr auf Basis der laufenden Dokumentation mindestens ein strukturiertes Gespräch mit den Eltern (Erziehungsberechtigten) über den Bildungs- und Entwicklungsverlauf des Kindes anzubieten. Die LReg hat hierzu einen Bildungsrahmenplan für institutionelle Kinderbetreuungseinrichtungen und einen Leitfaden für die häusliche Betreuung und die Betreuung durch Tagesmütter/Tagesväter zu verabschieden. § 8 leg.cit. ordnet den einzelnen Arten der Kinderbetreuungseinrichtungen weitere Ziele zu, die Kriterien der Ergebnisqualität darstellen: so haben Kinderkrippen die Aufgabe, unter Berücksichtigung der individuellen Eigenart der Kinder deren soziale, emotionale, motorische und kognitive Entwicklung zu unterstützen. Kindergärten haben unter Ausschluss jedes schulartigen Unterrichts auf den Eintritt in die Schule vorzubereiten. Horte haben Schulkindern außerhalb der Unterrichtszeit folgende Gelegenheiten zu geben, die mit dem Schulbesuch verbundenen Pflichten zu erfüllen. Sie sollen ferner Begabungen der je einzelnen Schüler fördern und die Schülerinnen/Schüler zu selbstständiger Urteilsfindung und zu sozialem Verständnis zu führen. Kinderhäuser und Alterserweiterte Gruppen haben die Aufgabe, die Kinder altersübergreifend zu integrieren sowie Kinder im Kindergartenalter unter Ausschluss jedes schulartigen Unterrichts auf den Eintritt in die Schule vorzubereiten. Tagesmütter/Tagesväter haben die Aufgabe, für ein positives, auf das Lebensalter der Kinder abgestimmtes Umfeld zu sorgen. Die Heilpädagogischen Kindergärten und Heilpädagogischen Horte haben Kinder mit besonderen Erziehungsansprüchen, mit und ohne Entscheidungen über die Kostentragung nach dem Stmk BHG nach anerkannten heilpädagogischen Grundsätzen, insbesondere in den verschiedenen Integrationsformen, in ihrer Entwicklung zu fördern. Die Aufgaben der einzelnen Arten der Kinderbetreuungseinrichtungen können (!) von der LReg durch V als didaktisch-methodischer Rahmen für die Betreuungsarbeit näher ausgeführt werden.

Eine gesonderte Aufgabenstellung resultiert aus der religiösen und ethischen Bildung. In den Kinderbetreuungseinrichtungen ist gem. § 6 leg.cit. die Erziehung der Kinder nach ethischen und religiösen Werten im Einvernehmen mit den Eltern (Erziehungsberechtigten), insbesondere bei der Gestaltung der Feste im Jahresablauf und nach Möglichkeit in Zusammenarbeit mit den jeweiligen gesetzlich anerkannten Religionsgemeinschaften in einer dem Alter angemessenen Weise zu pflegen. In öffentlichen Kinderbetreuungseinrichtungen, in denen die Mehrzahl der Kinder einem bestimmten Religionsbekenntnis angehört, soll in jedem Gruppenraum (Lernraum) ein religiöses Zeichen angebracht werden.

---

## 5.6. Wien

---

Die Wiener Rechtslage zur Qualitätsbestimmung von Sozialdienstleistungen im Bereich der Kinderbetreuung setzt sich aus dem Wr KindergartenG (WKGG)<sup>192</sup>, der Wr KindergartenV<sup>193</sup>, dem Wr TagesbetreuungsG (WTBG)<sup>194</sup>, der TagesbetreuungsV (WTBVO)<sup>195</sup>, dem Wr FrühförderungsG (WFfG)<sup>196</sup> und dem G über die fachlichen Anstellungserfordernisse für die von der Stadt Wien anzustellenden Kindergartenpädagogen/Kindergartenpädagoginnen und Hortpädagogen/Hortpädagoginnen<sup>197</sup> zusammen.

§ 3 WKGG fasst Kindergärten als örtlich gebundene Einrichtungen zur regelmäßigen Betreuung und Bildung von Kindern durch Fachkräfte während eines Teiles des Tages und differenziert zwischen unterschiedlichen Kindergarten-Gruppen einschließlich Sonderformen (Integrationsgruppen, heilpädagogische Gruppen) und sieht zugleich Versuchsprojekte für gesonderte Zielgruppen vor. Die Tagesbetreuung als entgeltliche und regelmäßige Betreuung von Minderjährigen bis zum vollendeten 16. Lebensjahr (Tageskinder) für einen Teil des Tages wiederum ist in individueller sowie in Gruppenform möglich. Die Tagesbetreuung kann als individuelle Betreuung im eigenen Haushalt einer geeigneten Person (Tagesmutter/-vater) oder in geeigneten Räumlichkeiten in Form einer Kindergruppe erfolgen. Natürliche und juristische Personen können Rechtsträger von Kindergruppen sein. §§ 8, 9 WTBVO fassen Kindergruppen als Einrichtungen, in denen Minderjährige bis zum vollendeten 16. Lebensjahr (Tageskinder) regelmäßig und entgeltlich für einen Teil des Tages in geeigneten Räumlichkeiten betreut und erzogen werden, sofern dies nicht im Rahmen des Kindertagesheim- oder Schulbetriebes erfolgt.

---

<sup>192</sup> LGBl 40/2003 idF 27/2013.

<sup>193</sup> LGBl 29/2003 idF 20/2014.

<sup>194</sup> LGBl 56/2010.

<sup>195</sup> LGBl 73/2001.

<sup>196</sup> LGBl 27/2013.

<sup>197</sup> LGBl 38/1995 idF 88/2012.

Die Maximalzahl der Kindergruppen darf 14 gleichzeitig betreute Tageskinder nicht übersteigen.

Gem. §§ 5, 10 leg.cit. sind Kindergärten behördlich bewilligungspflichtig. Bewilligungen sind zu erteilen, sobald die Kriterien der §§ 9, 10 leg.cit. erfüllt werden. Gem. § 10 leg.cit. sind Voraussetzung für Bewilligung und Betrieb u.a. ein pädagogisches Konzept, Nachweise der fachlichen Eignung des Personals, Raum- und Funktionspläne sowie Nachweis über die Gruppengrößen. Die Behörde kann die Bewilligung unter Vorschreibung von Auflagen, Bedingungen oder Befristungen erteilen, wenn dies zur Vermeidung von Gefährdungen des Wohles der Kinder in pädagogischer, sanitärer, hygienischer oder feuerpolizeilicher Hinsicht oder zur Vermeidung von Unfällen oder Gesundheitsbeeinträchtigungen erforderlich ist. Die Behörden hat die Bewilligung gem. § 11 leg.cit. im Wesentlichen dann zu widerrufen, wenn Mängel festgestellt werden, die eine Gefahr für das Leben oder die Gesundheit der im Kindergarten betreuten Kinder darstellen, sofern diese Mängel nicht sofort behoben werden, oder wenn gegen Auflagen, Bedingungen oder Befristungen verstoßen wird. § 9 leg.cit. beinhaltet eine Verordnungsermächtigung, darnach geregelt wird, wie der Betreiber eines Kindergartens die persönliche Eignung der Betreuungspersonen, die persönliche Eignung des Träger bzw. der außenvertretungsbefugten Person bei juristischen Personen, rubrizierte Anforderungen an die Räumlichkeiten, ein Mindestausmaß an bespielbarer Bodenfläche pro Kind, die Einhaltung der zulässigen Höchstzahl der Kinder in den Gruppen, das vorgeschriebene Verhältnis von betreuten Kindern und Betreuungspersonen sowie (jedenfalls konzeptionell) die vorgegebene maximale ununterbrochene Aufenthaltsdauer der Kinder in einem Kindergarten nachzuweisen hat. Gem. § 12 leg.cit. unterliegen Kindergärten der Aufsicht der Behörde. Die Behörde hat sich durch Aufsichtsorgane in angemessenen Zeitabständen, mindestens aber einmal jährlich, davon zu überzeugen, dass die Kindergärten den vorgeschriebenen Erfordernissen entsprechen. Den Aufsichtsorganen ist der Zutritt in die Kindergärten zu gewähren und sind die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Die Behörde hat auch über die in den Kindergärten ausgeübte Tätigkeit die pädagogische Aufsicht zu führen. Das Ergebnis der Überprüfung ist schriftlich zu dokumentieren.

Auch Tagesmütter/-väter und Rechtsträger von Kindergruppen bedürfen für das Anbieten oder Ausüben der Tagesbetreuung einer Bewilligung des Magistrates. Generell müssen Tageseltern oder Betreiber von Rechtsträger von Kindergruppen das Vorliegen spezifischer Anforderungen (§§ 5, 6 leg.cit.) nachweisen, etwa die persönliche Eignung und erforderliche Aus- und Fortbildung, die den gesetzlichen Anforderungen entsprechende Anzahl und Ausstattung der Räumlichkeiten, Spiel- und Bewegungsmöglichkeiten, sowie die zulässige Höchstzahl der betreuten Tageskinder. Für Kindergruppen gelten gesonderte Bestimmungen über die persönliche Eignung und die erforderliche Aus- und Fortbildung des Betreuungspersonals, Anforderungen an die Räumlichkeiten, die zulässige Größe der Gruppen, das Verhältnis von Tageskinder- und Betreuerzahl sowie die pädagogischen Grundsätze.

Gem. § 7 leg.cit. unterliegt jede Form der Tagesbetreuung der Aufsicht des Magistrates. Die Aufsichtstätigkeit erstreckt sich dabei auf die Einhaltung der Bestimmungen dieses G und der dazu erlassenen V und hat mindestens einmal jährlich zu erfolgen. Tagesmütter/-väter und die Rechtsträger von Kindergruppen haben den mit der Aufsicht betrauten Organen des Magistrates den Zutritt zu Räumen, die mittelbar oder unmittelbar der Tagesbetreuung dienen, den Kontakt zu den Tageskindern und die Vornahme von Ermittlungen im erforderlichen Ausmaß zu ermöglichen sowie die notwendigen Auskünfte zu erteilen.

---

#### 5.6.1. Strukturqualität

§ 2 WKGVO regelt Maximalgrößen von Kindergartengruppen (zB 15 Kinder in einer Kleinkindergruppe; 25 Kinder in einer Kindergartengruppe). §§ 4 - 8 leg.cit. regeln detailliert die Ausstattungsmerkmale eines Kindergartens, etwa hinsichtlich der Abgrenzung zu öffentlichen Verkehrsflächen, Spielflächen, Anzahl, Größe und Art der Räumlichkeiten, Hygiene und Sanitäreinrichtungen, Ausstattung /Bodenbeläge, Matratzen, Polster etc). Wie weit die Regelungstiefe geht wird an § 7 leg.cit. deutlich, der die Ausstattung der Sanitärräume zwingend wie folgt vorgibt: demnach sind für jede Gruppe zwei den Körpermaßen der Kinder entsprechende Toiletten mit Trennwänden und Türen und an der Wand montierten Toilettepapierhaltern vorzusehen, wobei in Familiengruppen für Kinder von 3 bis 10 Jahren und in Hortgruppen die Trennwände 2 m hoch sein müssen. Jede Toilette hat zwei Waschtische, den Körpermaßen der Kinder entsprechend, zu beinhalten, wobei das aus dem Wasserhahn fließende Wasser eine Temperatur von 38° C nicht überschreiten darf, und an der Wand montierte Seifenspender einzubauen sind. Ebenfalls an der Wand sind Einweghandtuchspender zu montieren, wobei bei auftretenden Infektionen ausschließlich Einweghandtücher zu verwenden sind. Die Wände müssen bis mindestens 1,5 m Höhe abwaschbar sein. Der Boden ist von Teppichen und Matten freizuhalten. Jeder Sanitärraum muss natürlich oder mechanisch belüftet sein. In einer Kleinkindergruppe können anstelle der Toilette mit der geringeren Sitzhöhe („Baby-WC“) eine ausreichende Anzahl von Töpfen und ein Ausgussbecken zum Waschen der Töpfe verwendet werden. Ähnlich detailliert ist die Küche in § 8 leg.cit. geregelt: demnach ist hier ein Handwaschbecken mit an der Wand montiertem Seifenspender, Einweghandtuchspender und Desinfektionsmittel oder ein für das Händewaschen gewidmetes Becken einer Abwäsche vorzusehen. In Küchen, in denen gekocht wird, ist dafür eine berührungsfreie Armatur erforderlich. Im Arbeitsbereich ist ein abwaschbarer Wandbelag vorzusehen. Das Geschirr und die Küchengeräte sind in einem Geschirrspüler bei einer Mindesttemperatur von 65°C zu reinigen. Ist dies wegen der Beschaffenheit oder Größe des Geschirrs oder des Küchengerätes nicht möglich, ist eine Heißwasserreinigung mit anschließender Desinfektion vorzunehmen. Es sind Abfalleimer zu verwenden, deren Deckel mittels Fußbetätigung geöffnet und geschlossen werden können. Topfpflanzen sowie Schnittblumen sind verboten. Das Kochen von Speisen ist in Küchenzellen nicht gestattet. Die Trägerin oder der Träger hat sicherzustellen, dass Personen, die mit der Zubereitung oder Verabreichung von Speisen befasst sind, entsprechend ihrer Tätigkeit

überwacht und in Fragen der Lebensmittelhygiene ausreichend unterrichtet oder geschult werden. Die Trägerin oder der Träger hat für die Erstellung eines angemessenen Eigenkontrollplanes Sorge zu tragen, der insbesondere Maßnahmen zur Reinigung und Desinfektion, zur Schädlingsüberwachung und -bekämpfung sowie zur Eingangskontrolle der Lebensmittel zu enthalten hat.

Gem. §§ 5, 6 WTBVO müssen Tagesmüttern/-vätern längerfristig nutzbare Räumlichkeiten für die Tagesbetreuung zur Verfügung stehen. Die Lage der Räumlichkeiten muss für die Betreuung von Tageskindern geeignet sein. Die Größe der Räumlichkeiten muss gewährleisten, dass Tageskinder ihrem altersentsprechenden Spiel- und Bewegungsbedürfnis nachkommen können. Schlaf- bzw. Rückzugsmöglichkeiten müssen vorhanden sein. Die Ausstattung der Räumlichkeiten, in denen Tageskinder betreut werden, muss kindgerecht, altersentsprechend und so beschaffen sein, dass Unfälle und Verletzungen oder gesundheitliche Schädigungen weitestgehend vermieden werden können. Schließlich müssen die Räumlichkeiten, in denen Tageskinder betreut werden, in einem hygienisch einwandfreien Zustand sein.

In der bescheidförmigen Tageseltern-Bewilligung ist gem. § 7 WTBVO die Höchstzahl der zu betreuenden Tageskinder festzulegen. Dabei ist insbesondere auf die persönliche Eignung (§ 3 leg.cit.), die Größe und Anzahl der zur Verfügung stehenden Räumlichkeiten und auf Anzahl und Alter der eigenen Kinder der Tagesmütter/-väter Bedacht zu nehmen. Eine Tagesmutter/ein Tagesvater darf einschließlich der eigenen Kinder bis zum vollendeten 12. Lebensjahr höchstens fünf Minderjährige gleichzeitig betreuen.

---

### 5.6.2. Personalqualität

§ 3 WKGVO bestimmt je Gruppen-Typ einer unterschiedlich große Mindestanzahl an Betreuungspersonen (PädagogInnen; AssistentInnen), wobei diese regelhaft im Ausmaß einer Vollbeschäftigung zu verwenden sind. Die Betreuungspersonen und die Trägerin oder der Träger – bei juristischen Personen jene Personen, denen ein maßgebender Einfluss auf den Betrieb der Geschäfte der juristischen Person zusteht – müssen geeignet sein, die bestmögliche körperliche und seelisch-geistige Entwicklung der Kinder zu gewährleisten. Es dürfen insbesondere keine Erkrankungen vorliegen, die geeignet sind, das Wohl der betreuten Kinder zu gefährden, aber auch keine gerichtlichen Verurteilungen wegen Handlungen vorliegen, die geeignet sind, das Wohl der betreuten Kinder zu gefährden.

§ 14 leg.cit. bestimmt, dass die Befähigung für die nicht von der Stadt Wien anzustellenden Betreuungspersonen durch in der Republik Österreich gültige Zeugnisse nachzuweisen ist.

Das G über die fachlichen Anstellungserfordernisse für die von der Stadt Wien anzustellenden Kindergartenpädagogen/Kindergartenpädagoginnen und Hortpädagogen/Hortpädagoginnen, organisiert je unterschiedliche Ausbildungsvoraussetzungen und Tätigkeitsfelder im Bereich der Kindertagesbetreuung, wobei je Zeugnisse öffentlicher

oder mit dem Öffentlichkeitsrecht ausgestatteter Schulen oder staatlicher Prüfungskommissionen, die auf Grund schulrechtlicher Vorschriften eingerichtet wurden, nachzuweisen sind.

Gem. § 5 leg.cit. sind fachliche Anstellungserfordernisse für Leiter/Leiterinnen eines Kindertagesheimes das Erfüllen eines fachlichen Anstellungserfordernisses gemäß § 2 leg.cit., eine mindestens zehnjährige Praxis in einem Kindertagesheim, davon mindestens vier Jahre in einem Kindergarten und mindestens zwei Jahre in einer Säuglings- oder Kleinkinderkrippe oder einem Hort für schulpflichtige Kinder und die zur Führung eines Kindertagesheimes notwendigen Kenntnisse, insbesondere auf den Gebieten des Personalmanagements, der Kundenbetreuung/Kundinnenbetreuung und des Beschwerdenmanagements, des Rechnungswesens, der Kassenführung, des ökologischen Beschaffungswesens sowie der zur Leitung eines Kindertagesheimes maßgeblichen Rechtsvorschriften.

§ 2 WTBVO regelt die persönliche Eignung von Tageseltern (Mütter/Väter), die neben ihrer Eigenberechtigung nachweisen müssen, dass sie das Wohl der Kinder nicht mit Erkrankungen, Behinderung oder Sucht beeinträchtigen/gefährden, keine gerichtlichen Verurteilungen aufweisen, keine Betreuungsmängel bei eigenen/leiblichen Kindern aufweisen. Gem. § 4 leg.cit. müssen Tagesmütter/-väter müssenvor Aufnahme ihrer Tätigkeit die Absolvierung einer Ausbildung nachweisen, die aus mindestens 60 Unterrichtseinheiten zu bestehen hat und organisatorische, rechtliche und fachliche Belange der Tätigkeit als Tagesmutter/-vater, Rollenbilder, Entwicklungspsychologie und Pädagogik, Kommunikation und Konfliktlösung sowie Erste Hilfe-Maßnahmen der Unfallverhütung im Rahmen der Kinderbetreuung zu umfassen. In Ergänzung der Ausbildung müssen Tagesmütter/-väter die Absolvierung einer regelmäßigen, einschlägigen Fortbildung von jährlich mindestens 16 Unterrichtseinheiten nachweisen.

---

### 5.6.3. Prozessqualität

Die Prozessqualität im Kindergartenbereich ist v.a. über § 4 WKGG definiert, wonach innerhalb eines Arbeitsjahres, das sich vom ersten Montag im September bis zu Beginn des nächsten Arbeitsjahres erstreckt, mindestens eine gemeinsame Beratung zwischen den Fachkräften des Kindergartens und den Erziehungsberechtigten der Kinder durchzuführen (Elternabend) ist.

---

### 5.6.4. Ergebnisqualität

Die Ergebnisqualität resultiert aus der allgemeinen Aufgabenstellung. § 1 WKGG zufolge haben Kindergärten die Aufgabe, in Ergänzung zur Familie nach gesicherten Kenntnissen und Methoden der Pädagogik die Entwicklung der Gesamtpersönlichkeit jedes Kindes und seine Fähigkeit zum Leben in der Gemeinschaft zu fördern und es in der Entwicklung seiner körperlichen, seelischen und geistigen Kräfte zu unterstützen. Das Bildungskonzept ist auf die gemeinsame Bildung und Betreuung von Kindern unterschiedlicher kultureller und sozialer Herkunft sowie auf ihre individuelle physische und psychische Eigenart

abgestimmt. Lernen erfolgt in einer für das Kind ganzheitlichen und spielerischen Art und Weise in alters- und entwicklungsentsprechenden Sozialformen unter Vermeidung von starren Zeitstrukturen und vorgegebenen Unterrichtseinheiten. Entsprechende Rahmenbedingungen wie ein kindgemäßes Raumangebot sowie entwicklungsadäquates Spiel- und Beschäftigungsmaterial sollen Kinder zu kreativem Tätigsein anregen. In Kindergärten sollen die Kinder durch einen partnerschaftlich demokratischen Führungsstil unabhängig von geschlechtsabhängigen Rollenfixierungen auf ihrem Weg zu einem selbstbestimmten und selbstverantworteten Leben in der Gemeinschaft begleitet werden. Gleichzeitig ermöglichen diese Einrichtungen die Vereinbarkeit von Beruf und Familie für Männer und Frauen.

§ 2 WKGG verweist auf den Wiener Bildungsplan, demnach Bildungsarbeit das Ziel der Förderung der der sensumotorisch – psychomotorischen, emotionalen, sozialen und ethischen, kognitiven und Sprachkompetenz in Erst- und Zweitsprache hat.

Gem. § 2 WTBG hat die Tagesbetreuung familienergänzend zur Erziehung und Betreuung der Tageskinder beizutragen und damit die Erziehungsberechtigten zu unterstützen und zu entlasten. Die Betreuung beinhaltet die altersspezifische Förderung der Tageskinder nach allgemein anerkannten wissenschaftlichen Erkenntnissen der Pädagogik und nach den Grundsätzen der gewaltlosen Erziehung. Sie hat in Zusammenarbeit mit den Erziehungsberechtigten zu erfolgen. Es ist Gewähr für die bestmögliche Betreuung und Erziehung der Tageskinder unter weitgehender Berücksichtigung ihrer individuellen Bedürfnisse zu bieten.

---

## 5.7. Synopse Kinderbetreuungsrecht

---

Das Österr. Kinderbetreuungsrecht setzt sich einerseits in je unterschiedlicher Terminologie aus Regelungen zu Kindergärten, Tageseltern (Tagesmütter/Tagesväter) und Horten sowie je zugehörigen Verordnungen zusammen. Andererseits werden auch qualifikatorische Anforderungen einfachgesetzlich vorgegeben. Das Kinderbetreuungsrecht lagert auf mehreren Vereinbarungen gem. Art 15 a B-VG auf. Einerseits beinhaltet die Vereinbarung gem. Art 15 a B-VG über den Ausbau des institutionellen Kinderbetreuungsangebots<sup>198</sup> mehrere Festlegungen hinsichtlich der Qualität der Kinderbetreuung. Andererseits verpflichtet die Vereinbarung gem. Art 15 a B-VG über die Einführung der halbtägig kostenlosen und verpflichtenden frühen Förderung in institutionellen Kinderbetreuungseinrichtungen<sup>199</sup> die Bundesländer, Bundeszuschüsse, die nicht zur Abdeckung jenes Aufwandes, der dem jeweiligen Land durch die kostenlose Betreuung von besuchspflichtigen Kindern entsteht, benötigt werden, für Maßnahmen der Qualitätssicherung und zur Schaffung zusätzlicher Kinderbetreuungsplätze einzusetzen.

---

<sup>198</sup> BGBl 478/2008.

<sup>199</sup> BGBl 99/2009.

---

### 5.7.1. Strukturqualität

Elemente der Strukturqualität in Kinderbetreuungseinrichtungen sind Vorgaben/Eignungskriterien hinsichtlich der/des

- Anzahl, Größe und Ausstattung/Einrichtung von Räumen
- örtlichen Lage
- Belichtung, Belüftung, Farbgebung
- Freiflächen und Spielflächen
- Hygiene und Sanitärausstattung
- Mindestpersonalausstattung
- Mindest- und Maximalgrößen von Gruppen
- Integrationsgruppen/Anforderungen der Integration
- heilpädagogischen Gruppen
- Öffnungszeiten
- Aufnahmebestimmungen
- Transparenten Regeln über die Entlassung/Kündigung
- Transparenten Regeln über Besuchszeiten
- sozial-gestaffelten Tarife
- pädagogischen Konzeptes nach dem aktuellen Stand der einschlägigen Wissenschaften, insbesondere Pädagogik, Psychologie, Erziehungswissenschaft und Qualitätsforschung.

---

### 5.7.2. Personalqualität

Elemente der Personalqualität in Kinderbetreuungseinrichtungen sind Vorgaben/Eignungskriterien/Anstellungserfordernisse hinsichtlich der/des

- Einrichtungsleitung (Verlässlichkeit, Grundqualifizierung, betriebswirtschaftliche Qualifikation, Besuch einer Leiterlehrgangs)
- allgemeinen persönlichen und körperlichen Eignung
- Verfügbarkeit und Qualifizierung pädagogischer Fachkräfte - Ausbildungsadäquate personelle Ausstattung (KindergartenpädagogIn, SozialpädagogIn, HorterzieherIn, DiplompädagogIn; Lehrgangsbesuche etwa zur Kleinkinderzieherin)
- KindergärtnerInnen
- HelferInnen/AssistentInnen
- HorterzieherInnen
- Tageseltern (Tagesmütter/Tagesväter)
- Hauspersonals
- Fort- und Weiterbildung des pädagogischen Fachpersonals.



---

### 5.7.3. Prozessqualität

Elemente der Prozessqualität in Kinderbetreuungseinrichtungen sind Vorgaben/ Eignungskriterien hinsichtlich der/des

- Dauer des täglichen Besuchs
- der Nutzung erprobter wissenschaftlicher Methoden insbesondere der Kleinkindpädagogik, der Kindergartenpädagogik und bei Bedarf der Heilpädagogik
- Individualisierten Förderkonzeptes
- methodisch-systematischen Vorgehensweise
- schriftlichen Vorbereitung
- Gliederung zwischen Bildungs-, Erziehungs- und Betreuungszeit
- Aufsichtspflicht
- Pflicht zur Führung von Aufzeichnungen
- allgemeinen Besuchspflicht (verpflichtendes Vorschuljahr)
- Meldungen an den Kinder- und Jugendhilfeträger
- Durchführung von Elternabenden
- Regeln der Übergabe/Abholung
- Wechselseitigen Informationspflichten
- transdisziplinären Kooperation (Medizin, Psychologie, Heilpädagogik).

---

### 5.7.4. Ergebnisqualität

Elemente der Ergebnisqualität in Kinderbetreuungseinrichtungen sind Vorgaben/ Eignungskriterien, die regelhaft als Zielsetzung des G beschrieben sind und sich auf folgende (teils diffus formulierte) Eigenschaften beziehen:

- Erreichung von Betreuungs- und Sozialisationszielen (Selbst-, Sozial-Sachkompetenz; Sprachentwicklung/Sprachstand)
- Entwicklung von Fähigkeiten des Erkennens und Denkens
- soziale, emotionale und kognitive Entwicklung jedes Kindes
- Vermittlung von ethischen und religiösen Werten
- Unterstützung der motorischen Entwicklung
- soziale Integration von Kindern mit Behinderung
- Fähigkeit zu interkulturellem Lernen
- Prävention von Fehlentwicklungen
- Sinnvolle Freizeitgestaltung
- Verbesserung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf
- Faktische Gleichbehandlung und Gleichstellung der Geschlechter
- Unterstützung und Ergänzung der Familienerziehung.

## 6. Zusammenfassung

---

### 6.1. Rechtsquellen

---

Die Qualitätsvorgaben sozialer Dienste resultieren aus Völkerrecht, supranationalem, nationalem und föderalem Recht einschließlich mehrerer Vereinbarungen gem. Art 15 a B-VG. Die Qualität in ambulanten und mobilen, teilstationären und stationären sozialen Diensten wird durch G, V oder RL geregelt.

In der vorliegenden Arbeit wird zwischen mobilen, ambulanten, teilstationären und stationären Diensten unterschieden. Während mobile und ambulante soziale Dienste regelhaft im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung geregelt werden, auf diese Leistung also kein Rechtsanspruch eingeräumt wird, findet die Regelung stationärer Dienste im Bereich der Hoheitsverwaltung statt. Dem korrespondiert zugleich ein (bedingter) Rechtsanspruch auf stationäre Unterbringung.

---

### 6.2. Qualitätsdefinition

---

Überhaupt lassen sich Qualitätsvorgaben für diese Sozialdienstleistungen nach Aspekten der Struktur-, Personal-, Prozess- und Ergebnisqualität unterscheiden. Gemeinhin ist die Qualität sozialer Dienste dadurch geregelt ist, dass Hilfe in „fachgerechter“ Weise unter Bedachtnahme auf die regionalen Bedürfnisse, die Bevölkerungsstruktur sowie die anerkannten wissenschaftlichen Erkenntnisse der einschlägigen Fachgebiete erbracht werden soll. Indirekte Bedeutung für die Frage der Qualität sozialer Dienste hat die Sozialplanung, da bei der Sozialplanung die Ergebnisse der Forschung zu berücksichtigen sind.

Gemeinhin wird zwischen **Struktur-**, **Prozess-**, **Personal-** und **Ergebnisqualität** unterschieden, wobei Vorgaben zur Ergebnisqualität vielgestaltig nicht gesondert ausgewiesen sind sondern als Teil der Prozessqualität rubriziert werden.

---

#### 6.2.1. Strukturqualität

Kriterien der Strukturqualität beziehen sich beispielhaft auf bauliche, räumliche) und sachliche (Konzepte, Methoden) Qualitätsmerkmale:

- Bauliche Merkmale beziehen sich etwa auf die Ausstattung der Räume, Dienstzimmer, Sanitäräumlichkeiten, Ausstattungsmerkmale
- Sachliche Merkmale beziehen sich auf Kommunikationsstrukturen des Unternehmens, Erreichbarkeit/Niedrigschwelligkeit/Chancengleichheit beim Zugang zur Leistung, Öffnungszeiten/Dienstplangestaltung, Mechanismen/Strukturen interner Qualitätskontrolle, Zeit und Ressourcen für Teambesprechungen/Fallkonferenzen, Sachausstattung, die Qualität der Hilfepläne, Dokumentation und Berichtswesen, die

Rechtssicherheit des Vertragsverhältnisses zwischen Leistungserbringer und KlientIn, die Vernetzung zwischen Qualitätssicherung in sozialen Diensten und der öffentlichen Sozialplanung. Die Qualität von Diensten liegt ferner in der Bedachtnahme auf regionale Bedürfnisse sowie die Bevölkerungsstruktur.

---

### 6.2.2. Prozessqualität

Kriterien der Prozessqualität beziehen sich beispielhaft auf die

- adressatenbezogen-adäquate Informationspolitik des Leistungserbringers,
- Planung der Intervention (Anamnese, Diagnose, Planung, Durchführung und Evaluation), die Verfügbarkeit von Betreuungsplänen sowie die Entwicklung von (rollierenden) Hilfeplänen als Grundlage des Case-Management,
- Sicherstellung partizipativer Strukturen (Wahlrecht, aktive Einbindung der KlientInnen),
- die fachliche Fundierung von Konzepten und Methoden (Selbstbestimmung, Mitbestimmung, Aktivierung),
- Kontinuität der Betreuung/Pflege, Verschwiegenheit und Datenschutz, die Nutzung von Teambesprechungen, die Organisation von Fallübergaben.

---

### 6.2.3. Personalqualität

Kriterien der Personalqualität umfassen gemeinhin die Qualifikationsanforderungen an objektiv beschriebene Stellen und Funktionen, vor allem im stationären Bereich (Professionalität; Professionalisierung). Diesbezüglich ist wiederkehrend von „fachgerechter“ Hilfe oder „wissenschaftlichen Erkenntnissen der einschlägigen Fachgebiete“ die Rede, einem unbestimmten Rechtsbegriff und einer dynamischen Verweisung, die auf den sich wandelnden Stand der sozialarbeiterischen und sozialpädagogischen, aber auch pflegerischen und betreuerischen Arbeit bzw. Profession verweist. Die mit der Erbringung von sozialen Diensten betrauten Personen müssen für diese Aufgaben persönlich geeignet und fachlich ausgebildet sein. Die im Sozialbereich tätigen (freien) Träger (oder/sowie das Land) haben für die notwendige Fortbildung ihres Fachpersonals zu sorgen und erforderlichenfalls Supervision zu ermöglichen. Auch ehrenamtliche Helfer dürfen bei der Leistung der Sozialhilfe nur dann mitwirken, wenn sie sich nach ihrer Persönlichkeit dazu eignen und die erforderliche fachliche Betreuung der hilfebedürftigen Person gesichert ist. Personelle Merkmale beziehen sich dementsprechend auf die

- persönliche Eignung
- formalisierte Stellen- und Tätigkeitsbeschreibungen
- formale Qualifikation des Personals
- Beschäftigungsbedingungen (Entlohnung, Aus- und Fortbildung, Supervision) und einen ausgewogenen Personaleinsatz.

---

#### 6.2.4. Ergebnisqualität

Kriterien der Ergebnisqualität beziehen sich beispielhaft auf das Resultat der Interaktion zwischen Leistungserbringer und Leistungsnutzerin (Beeinflussung der gesundheitsbezogenen Lebensqualität; subjektive Zufriedenheit der Leistungsnutzerinnen; Auswertung der Pflegepläne).

---

#### 6.2.5. Qualitätssicherung

Hinsichtlich der Qualitätssicherung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität sind Maßnahmen so zu gestalten, dass sie den wissenschaftlich anerkannten Maßstäben der Qualitätsarbeit entsprechen und regelmäßige vergleichende Prüfungen der Leistungsqualität ermöglichen.

---

### 6.3. Strukturqualität

---

Strukturqualität lässt sich, fasst man alle hier untersuchten Rechtsgebiete zusammen, als ein Komposit aus mehreren Elementen beschreiben. Mehrfach ist die Strukturqualität mit Fragen der Personalqualität (Personalausstattung) verknüpft. Versucht man die Elemente der Strukturqualität zu gliedern so tritt folgendes Bild hervor:

---

#### 6.3.1. Infrastrukturelle Dimension

Die infrastrukturelle Dimension bezieht sich vor allem auf die Lage und Anbindung der Einrichtung an öffentliche Leistungen der Daseinsvorsorge:

- Eignung des **Standortes** - Gemeindliche Integration der Altenwohn- und Pflegeheime
  - Anbindung an die öffentliche - regionale **Infrastruktur** (ärztliche und fachärztliche Versorgung, Rettungsdienste, Versorgung durch Krankenanstalten und Ambulatorien, therapeutische Versorgung)
  - Anbindung an den **öffentlichen Verkehr**
  - eine **flächendeckende** Versorgung
  - Behindertenadäquate, **barrierefreie Verkehrsflächen** (Parkplätze) in stationären Einrichtungen.
- 

#### 6.3.2. Materiell-räumliche Dimension der Aufbauorganisation

Die materiell-räumliche Dimension bezieht sich auf die Eignung bzw. Ausstattung von Träger und Einrichtung:

- Nachweis der **wirtschaftlichen Voraussetzungen** (Eigentümerstrukturen, Kapitalausstattung, Finanzierungsplan)
- **Gemeinnützigkeit** des Erbringers (nicht auf Gewinn orientierte Organisation)

- Vorlage eines **Organigramms** (Funktionsbeschreibungen, Stellenbeschreibungen, Leitbild, Verhaltenskodex, internes Qualitätsmanagement)
- Verfügbarkeit von **Grünanlagen**, welche den Ruhebedürfnissen der BewohnerInnen entsprechen
- Verfügbarkeit von **Spielflächen**, welche den altersbezogenen Bewegungsbedürfnissen entsprechen
- Zielgruppenbezogene adäquate **barrierefreie** bzw. behindertengerechte und pflegegerechte bzw. rollstuhlgerechte **Allgemeinflächen** (Flure, Fußböden, Lifte oder Gangflächen - zB rutschsichere Böden; Geländer) und **Sanitärräume** (Nassräume; Pflegebad mit Hub-Badewanne)
- Nachweis eines **Raumprogramms** (Räume für Betreuung und individuelle Gespräche, Räume für Beschäftigung und alltagsstrukturierende Maßnahmen, Therapieräume, Pflegeräume, Besuchs- und Aufenthaltsräume, Gemeinschaftsräume, Dienstzimmer, Besprechungszimmer, Schulungsräume für theoretische Schulungen)
- **Trennung** der Pflege-, Betreuungs-, Verwaltungs-, Reinigungs-, Küchen- und sonstigen für das Betriebspersonal erforderlichen Arbeits-, Aufenthalts-, Sozial-, Sanitär- und Umkleieräume von den Wohnräumen der AltenheimbewohnerInnen
- Nachweis der **Vorhaltung** gesetzlich erforderlicher **Nutzungsflächen** (allgemeine Verkehrsflächen, Wohnräume, Spielareale etc)
- Nachweis der Einhaltung **bautechnischer, feuer- und gesundheitspolizeilicher** Vorschriften
- Erreichbare/verfügbare interne **Kommunikationsstruktur**
- Transparente Definition von **Räumen/Zimmerarten, Größen und Ausstattungsmerkmalen** für jeweilige Nutzengruppen (Erfüllung von Normplätzen in Heimen als Verhältnis von Ein-Personen-Wohneinheiten und Zwei-Personen-Wohneinheiten, jeweils bestehend aus einem Vorraum bzw. Vorraumbereich, Bewohnerbad sowie einem kombinierten Wohn- und Schlafraum; Wohnschlafräume in Pflegeheimen/Pflegestationen mit normierten Sitzgelegenheiten mit Kopf- und Armlehne und mit abziehbaren Stoffbezügen)
- Möglichkeit der **individualisierten Nutzung** der Betreuungseinrichtung (individuelle Ausgestaltung des Wohnbereichs; Möblierung; Kochgelegenheit im Wohnbereich)
- Adäquate **Beleuchtung** und aufgabenbezogener Standard der **Elektrik** (Notrufanlage)
- Effektiver **Nichtraucherschutz**
- **Legal Compliance** (Einhaltung aller anzuwendenden rechtlichen Bestimmungen, insbesondere des Steuerrechts, des Arbeits- und Sozialrechts, des Gewerberechts, der Vorschriften über geistiges Eigentum, der Vorschriften gegen unlauteren Wettbewerb, des Datenschutzrechts sowie des Gleichbehandlungsrechts).

---

### 6.3.3. Konzeptive Dimension

Die konzeptive Dimension bezieht sich auf die fachlich-konzeptive Qualifikation und Eignung des Trägers sowie der von ihm zu erbringenden Sozialdienstleistungen:

- Fachlicher **Eignungsnachweise** des Trägers, der die Leistung erbringt

- Vorliegen eines **Betriebs-, Raum- und Funktionskonzeptes** (fachlich-theoretische Grundannahmen, Ansätze, Konzepte, Modelle, Methoden und Ziele der Dienstleistung sowie fortlaufende Konzeptentwicklung)
- Vorlage eines problemadäquaten (sozial-/pädagogisches, psychosozialen usw) **Betreuungskonzeptes** bzw von **Leistungsbeschreibungen** (Ausgangslage und Problemstellung, fachliche Hintergrundannahmen, Ansätze, Konzepte, Modelle und Methoden sowie Zielsetzungen und Zielgruppen; Leistungen quantitativ und qualitativ in Produktgruppen aufgegliedert, bezogen auf Verfügbarkeit, Vernetzung, Betreuungsschlüssel und personelle Ausstattung; Beschreibung der vorgesehenen Maßnahmen wie Betreuung und Pflege - etwa: Vorlage eines sexualpädagogischen Konzeptes
- fortlaufende Berücksichtigung **wissenschaftlicher Erkenntnisse**
- Definition der im Unternehmen erforderlichen **Ausbildungsstandards** und der erforderlichen (anzuerkennenden) **Bildungsabschlüsse** (Beschäftigung von Fachleuten aus den Bereichen der Sozialarbeit, Pädagogik, Sozialpädagogik, Kleinkindpädagogik, Familienpädagogik, Familienarbeit, Psychologie, klinische Psychologie, Gesundheitspsychologie, Psychotherapie, Medizin und Erziehungswissenschaften, Horterziehung, Gesundheits- und Krankenpflege, Rechtswissenschaft)
- Zielgruppen-bezogen adäquates **therapeutisches Angebot** (Ergotherapie, Physiotherapie etc)
- Definition von **Leistungsstandards**
- **Dokumentation** von Beratung, Pflege und Betreuung von KlientInnen und NutzerInnen
- Transparenz von Zielen und **Zielgruppen** samt Ausschlusskriterien vor allem unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Lebensrealitäten von jeweiligen Teilzielgruppen (etwa: Frauen und Männern)
- Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben zur **Höchstzahl** der zu betreuenden Personen
- Transparente Gliederung in **Kernfunktionen** (Hotelleistung, Betreuungsleitung, Pflegeleistung)
- Adäquate organisatorische **Gliederung** (Heimleitung, Pflegedienstleitung, ärztliche Leitung)
- Einhaltung **medizinischer, hygienischer** und **sanitärer** Vorschriften/ Voraussetzungen
- Vorhaltung angepasster **Verpflegungsmöglichkeiten** (Schonkost, Reduktionskost, Diabetikerkost, reguläre Kost) - Einhaltung adäquater Mahl- und Ruhezeiten (die den üblichen Lebensverhältnissen/-bedingungen älterer Menschen entsprechen)
- Nachweis eines Regelwerks für **Akutinterventionen**
- Nachweis eines **Krisenmanagements** - Vorkehrungen für Krisenfälle, etwa Betriebsstoffdepots, Notstromversorgung, Notheizung, Nahrungsmittelreserven, Trinkwasservorräte.
- Nachweis der Befähigung zur **Kontinuität** der Versorgung und Gewährleistung der **Versorgungssicherheit** (gleichbleibende Qualität)
- die **Vernetzung** mit bestehenden Hilfesystemen
- **Wirkungsprognose** der zu erbringenden Leistungen

- die Vorhaltung von **Qualitätssicherungsmaßnahmen** bzw. Qualitätsmanagement (Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung; Vorkehrungen zur Mitwirkung an Maßnahmen zur Beobachtung und Beurteilung der vom öffentlichen Träger anerkannten Leistungsqualität).

---

#### 6.3.4. Personalorganisation des Leistungserbringers

Die personalistische Dimension der Strukturqualität bezieht sich auf die Verfügbarkeit (quantitativ) sowie die konzeptuelle Verwendung des Personals bzw. den Personaleinsatz:

- Vorliegen eines **Personalkonzeptes** (Personalplan, Dienstplan und den Nachweis der Qualifikation der MitarbeiterInnen sowie Stellen- und Funktionsbeschreibungen)
- Nachweis der gesetzeskonformen **Höchstzahl** der **zu betreuenden** Personen
- Nachweis der gesetzeskonformen **Mindestzahl** von **Betreuungspersonal (zielgruppenbezogen abgestufter Personalschlüssel)** - Nachweis der Personalmindestausstattung - notwendige Anzahl und Qualifikation des vorgesehenen Pflegepersonals (Mindestzahl des Personals aus dem gehobenen Dienst für **Gesundheits- und Krankenpflege**; Maximalzahl der **Heimhelfer/ Hilfskräfte**) - Anzahl, Qualifikation und Funktion des vorgesehenen Personals müssen erwarten lassen, dass die Erbringung fachgerechter Leistungen an die für die Einrichtung vorgesehenen Zielgruppen von Menschen mit Beeinträchtigungen dauerhaft gewährleistet ist; Anzahl, Qualifikation und Funktion des vorgesehenen Personals den entspricht den gesetzlichen Anforderungen (Verhältniszahl Leitungs-DP zu Gesamt-Dienstpostenanzahl)
- Nachweis einer **fachlich und persönlich geeigneten** personellen Ausstattung
- **Funktionsorientierte Gliederung** des Personals in Heimleitung (Heimleiter, Verwaltungspersonal), Funktionsbereiche (Küche, Reinigung, Wäscherei und Haustechnik) und Pflegedienst (Pflegedienstleiter, Pflegepersonal, Therapiepersonal)
- Nachweis der Bestellung eines **Brandschutzbeauftragten**
- Vorhaltung/Beschäftigung einer **Hygienefachkraft**
- Vorhaltung/Beschäftigung eines **Sicherheitsbeauftragten**
- Vorhaltung/Beschäftigung eines **medizinisch Verantwortlichen** (entweder ärztliche Leitung oder 'Anstaltsarzt' unter Wahrung des Rechtes der freien Arztwahl).

---

#### 6.3.5. Beschäftigungsstruktur

Ein gesondertes Merkmal der Personalorganisation ist die Beschäftigungsstruktur, mithin: die Form der Beschäftigung (Normalarbeitsverhältnis; atypisches Arbeitsverhältnis), die quantitative Ausstattung sowie die angemessene Komposition unterschiedlicher, je erforderlicher Arbeitskräfte/Qualifikationen im Personalstand des Unternehmens:

- **ausgewogene Personalstruktur/fachliche** Zusammensetzung der Belegschaft
- hoher Anteil **sozialversicherungspflichtig Beschäftigter**
- geringer Anteil atypisch Beschäftigter

- Nachweis der **Multiprofessionalität** der **Teams** (Angehörige des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege, Alten- fachbetreuer/Altenfachbetreuerinnen, Heimhelfer/Heimhelferinnen)
- angemessene Personalausstattung für die Erbringung von Nachtdienste.

---

### 6.3.6. Austauschbeziehungen mit KlientInnen/NutzerInnen

Die KlientInnen-bezogene Dimension der Strukturqualität bezieht sich auf das Leistungsaustauschverhältnis zwischen KlientInnen und Dienstleistungserbringern im Wohlfahrtsdreieck:

- Schriftliche, den Vorgaben des KSchG entsprechende **Leistungsverträge** (Flächendeckender Gebrauch eines den Vorgaben des KSchG entsprechenden Heimvertrages) oder eines **Behandlungs-/Betreuungsvertrags** (Betreuungsvereinbarung)
- Transparenter **Leistungskatalog** der vorgesehenen; Betreuungs-, Pflege- und Rehabilitationsmaßnahmen (etwa: Differenzierung zwischen Grundleistungen und Sonderleistungen); Erfüllung des **Transparenzgebotes** = Differenzierung der Kalkulation/Abrechnung zwischen Grundleistungen und Pflegeleistungen (Tarifliste)
- Publiziertes **Organisations-** bzw. **Heimstatut** (Betriebsleitbild) mit Angaben über Quantität und Qualität des Leistungsangebotes - Pflege, Sozialbetreuung, Verantwortlichkeiten und Verpflichtungen der Verwaltungs- und Pflegedienstleitung sowie der ärztlichen Betreuung sowie Angaben zu Rechten und Pflichten der HeimbewohnerInnen
- Führung einer einsichtigen und kontinuierlichen **Betreuungs-, Pflege- und Therapiedokumentation** samt Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten
- **KlientInnen- und Nutzerinformation:** adressatenbezogen unterschiedlich ausformulierte formale und transparente Beschreibung der Aufbau- und Ablauforganisation der Sozialdienstleistung durch Informationsblätter, Handbücher, Projektbeschreibungen und/oder Produktbeschreibungen; Einhaltung von Informationsverpflichtungen insbesondere gegenüber Menschen mit Beeinträchtigungen (und deren Angehörigen)
- Nachweis der **Niedrigschwelligkeit (Barrierefreiheit)** des Zugangs zur Leistung und eine adäquate Information darüber (Erreichbarkeit/Erlangbarkeit der Dienstleistung); Nichtdiskriminierende Ausgestaltung der Leistungen
- Nachweis der (sozial-gestaffelten) **Leistbarkeit** der Dienstleistung
- Vorliegen einer **Hausordnung/eines Verhaltenscodex**
- Transparenter Ausweis von **Leistungsprämien** und **Taschengelder** für Beeinträchtigte
- **Mitbestimmung/Selbstvertretung** der beeinträchtigten Personen/ BewohnerInnen.

---

## 6.4. Personalqualität

---

Personalqualität wird als Ergebnis eines Zusammenspiels von Ausbildung bzw. Berufsqualifikation, Arbeitsbedingung, Entgelt und Mobilität (Bildung) der in



sozialwirtschaftlichen Unternehmen Beschäftigten verstanden. Hierzu zählen die folgenden Komponenten:

---

#### 6.4.1. Qualifikationsnachweise

Die Qualifikation von Personal kann formal entlang des Nachweises der fachlichen (aber auch: persönlichen) Eignung sowie anhand von Stellenbeschreibungen abgefragt, bemessen und beurteilt werden:

- Allgemeines Postulat der **fachlichen und persönlichen Eignung** von Personen (Behindertenhilfe: als fachlich geeignet gelten Personen, die jedenfalls eine heil- oder sozialpädagogische oder psychosoziale Grundqualifikation aufweisen; Kinderbetreuung: Erziehungseinstellung, die Erziehungsfähigkeit, das Alter und die Zuverlässigkeit der Pflegepersonen)
- Nachweis der Erfüllung der Vorgaben für **Schlüsselqualifikationen**
- Nachweis der qualifikatorischen Anforderung entlang einer **Stellenbeschreibung** für die allgemeine **fachliche Leitung** (Diplomausbildung/Sozialbetreuungsberuf und LeiterInnenausbildung; einschlägige Berufspraxis; fachliche, administrative und betriebswirtschaftliche Eignung) - etwa Heimleitung mit Diplomausbildung in einem einschlägigen Sozialbetreuungsberuf zuzüglich spezieller Leiterinnen- oder Leiterausbildung, mit organisatorischen und betriebswirtschaftlichen Kenntnissen sowie ausreichender, einschlägiger Berufspraxis
- Nachweis der Anforderung entlang einer **Stellenbeschreibung** für **Pflegedienstleitung** mit Diplomausbildung in einem einschlägigen Sozialbetreuungsberuf zuzüglich spezieller Leiterinnen- oder Leiterausbildung
- Nachweis der Anforderung entlang einer **Stellenbeschreibung** für **MitarbeiterInnen** entsprechend den Vorgaben (Qualifikationsanforderungen) der öffentlichen Hand - Betreuerinnen oder Betreuer mit Fachausbildung in einem einschlägigen Sozialbetreuungsberuf oder gleichwertig anerkannter Ausbildung (Krankenpflegefachdienst - gehobener Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege, Diplom-Sozialbetreuung mit dem Ausbildungsschwerpunkt Altenarbeit, Fach-Sozialbetreuung mit dem Ausbildungsschwerpunkt Altenarbeit, Pflegehilfe, Heimhilfe)
- Nachweis der Anforderung entlang einer **Stellenbeschreibung** für handwerkliche **FacharbeiterInnen**, wenn sie eine adäquate Zusatzausbildung absolviert haben.

---

#### 6.4.2. Fort-, Aus-, Weiterbildungsmöglichkeiten

Eine angemessene Fort-, Aus- und Weiterbildungsstruktur im Unternehmen kann ein Gradmesser für die Qualifikation des Personals sein:

- Dokumentation der Budgetierung, des **Anbots** und der **Nutzung** von Fort-, Aus- und **Weiterbildungsmöglichkeiten**.

---

#### 6.4.3. Supervision, Intervision, Teamsitzungen

Supervision (individuelle Supervision, Gruppensupervision, Fallsupervision, Intervision) ist ein standardisiertes Verfahren zur Qualitätssicherung von Sozialdienstleistungen bzw.

personenbezogenen Dienstleistungen mit hohem Belastungspotential. Folgerichtig kann die Qualität einer Dienstleistung über die Verfügbarkeit professioneller Reflexionsmöglichkeiten indiziert werden:

- Träger sorgt für erforderliche **Reflexionsmöglichkeiten (Supervision)**
- Nachweis von **Zeitressourcen** und **Räumlichkeiten** für Dienst- und (interdisziplinäre) Teambesprechungen
- faktisch stattfindende Supervision während der Dienstzeit auf Kosten des Dienstgebers.

---

#### 6.4.5. Entlohnungsregime

Die arbeitsrechtliche und kollektivvertragsrechtliche 'Normalisierung' von Beschäftigungsbedingungen muss als unhintergebares Anforderungsmerkmal für eine Sozialdienstleistung verstanden werden, welche den Interessen der abhängig Beschäftigten Rechnung trägt:

- **Tarifäre/kollektivvertragliche** Entlohnungsbedingungen
- Vorliegen gültiger **Betriebsvereinbarungen**

---

### 6.5. Prozessqualität

---

Die Prozessqualität bezieht sich im Kontext der betrieblichen Ablauforganisation auf die konkrete Tätigkeit der Beratung, Betreuung, Pflege (Versorgung) und Unterbringung. Gegenständlich sind hier folgende Qualitätskriterien:

---

#### 6.5.1. Allgemeine fachliche Standards

Allgemeine fachliche Standards lassen im Hinblick auf folgende Aspekte objektivieren:

- **Fachlichkeit** der Intervention
- Nachweis schriftlicher **Betreuungs- und Begleitungskonzepte** der Leistungserbringung, die auf **Zielgruppe** und die Art der Leistung abgestimmt sind.
- Nachweis der Wahrung der **berufsrechtlichen Pflichten** und Auflagen
- Nachweis des Einsatzes von **Instrumenten** der Dokumentation/**Leistungsdokumentation**
- Durchführung einer **kontinuierlichen Betreuungsdokumentation** mit Angaben über den Betreuungsbedarf, dessen Verlauf, pflegerische, therapeutische und ärztlich delegierte Leistungen, die Verabreichung von Medikamenten, betreuungsbezogene Bewohnerwünsche und altersgerechte Verpflegung - Normal-, Diät- und Schonkost)
- Durchführung einer **ärztlichen Dokumentation** im Zusammenhang mit der Pflegedokumentation
- Laufendes **Fach-Controlling** zwecks Einhaltung fachlicher Standards
- Strukturelle **Evaluierbarkeit** und transparente **Vorgaben zur Kontrolle**

- **Kontrolle von Leistungsstandards**
- **Evaluation** der Leistungen
- Einhaltung von **datenschutzrechtlichen Bestimmungen**
- adäquate Verfahren der **Qualitätssicherung**

---

### 6.5.2. Prozessuale Standards

Prozessuale Standards lassen im Hinblick auf folgende Aspekte objektivieren:

- **Dokumentierte (Sozial)Anamnese** und **Diagnose** (regelmäßige Erstellung von Zuweisungsdiagnose, Anamnesebogen und Fähigkeitsprofil)
- Gefährdungsabklärung
- Dokumentation in Form einer **Stammdatenerhebung** (allgemein, pflegerisch; Gesundheitsblatt mit Medikamenten und Befunden) zwecks Erfassung des Unterstützungs-/Förderbedarfes, der Kompetenzen und Ressourcen, der Erwartungen und Ziele der KlientInnen
- **Verlaufsdokumentation** der Angaben über **pflegerische, therapeutische und ärztliche Anordnungen** sowie Aufzeichnungen über die Art der Verpflegung - Verlaufsdokumentation der erbrachten Leistungen auf Grundlage der Ziel- und Entwicklungsplanung sowie regelmäßige Evaluierung der gesetzten Interventionen und Zieleerreichung (persönliche Entwicklungsplanung)
- **Monitoring** des allgemeinen Zustands und des Betreuungs-bzw. Pflegebedarfes (etwa: entsprechend der ärztlichen Beurteilung und der Einstufung nach den maßgeblichen PflegegeldG)
- **Planung** der Maßnahmen (etwa: Hilfeplan, Betreuungsplan, Pflegeplanung) und Nachweis der **Ganzheitlichkeit** von Hilfe-, Betreuungs- und Pflegeplänen
- Festlegung von **Zielen** in den **Beratungs-, Betreuungs-, Pflegeverfahren** bei Beginn/Aufnahme und protokollierte Adaption im weiteren Verlauf
- **Controlling** der Compliance und Anwesenheit (etwa: Bewohn-, Aufenthalts- und Abwesenheitstage, getrennt nach Heimplatzkategorien und pflegegeldmäßiger Einstufung der Heimbewohner, Verbrauchsmittel - Strom, Heizung, Wasser, Lebens- und Putzmittel)
- Festlegung der kurz- und mittelfristigen **Ziele der individuellen Betreuung** und Hilfe sowie der dafür notwendigen Leistungen und Maßnahmen
- Darstellung des persönlichen Hilfebedarfs in Form eines **rollierenden Assistenzplans** (etwa durch eine Assistenzkonferenz - Sachverständigengutachten)
- **Verschwiegenheitspflicht** (Wahrung der Verschwiegenheitsobliegenheit des Personals über alle persönlichen, wirtschaftlichen und sonstigen Verhältnisse der Heimbewohner gegenüber allen Personen, die nicht auf Grund eines G ein Recht auf Auskunft haben)
- Auskunftspflicht
- Nachweis von Maßnahmen zur Sicherung des **wertschätzenden Umgangs** (etwa: Wertschätzung des Alters)
- **Koordination** von Maßnahmen (etwa: im Sozialsprengel)

- **Vernetzung** von Dienstleistungen (Beratung, Betreuung) - Kooperation mit anderen Hilfesystemen, insbesondere mobilen und ambulanten sozialen und gesundheitlichen Diensten
- **Case Management** der Sozialdienstleistung
- **Interdisziplin**rität von Teambesprechungen (Fallkonferenzen)
- Unverzögliche Meldung bei Verdacht der **Vernachlässigung, Misshandlung** oder des **sexuellen Missbrauchs** von Menschen mit Beeinträchtigungen, die Leistungen und Maßnahmen von Einrichtungen erhalten, an die Sicherheitsbehörden
- Unverzögliche Meldung bei Verdacht der Vernachlässigung, Misshandlung oder des sexuellen Missbrauchs von Minderjährigen an die Jugendwohlfahrtsbehörde (Träger der Einrichtungen treffen durch geeignete Maßnahmen Vorsorge, dass das mit der Leistungserbringung befasste Personal derartige Verdachtsfälle erkennen und der zuständigen Behörde melden kann. (analog: Kinder- und Jugendhilfe)
- **Einzelfallbezogene Abschluss-** bzw. **Erfolgsberichte**; Abschlussdokumentation der Betreuungs-/Förderleistung inklusive Maßnahmenenerfolg (Entwicklungsfortschritt) und weiterführende Empfehlungen.
- **Fall-Supervision** (Fall-Intervision)

---

### 6.5.2. Unmittelbarer Umgang mit KlientInnen/NutzerInnen

Qualitätskomponenten des unmittelbaren Umgangs mit den KlientInnen lassen sich im Hinblick auf folgende Aspekte objektivieren:

- Abschluss einer **Betreuungsvereinbarung**
- Vereinbarungen mit Personen aus dem Herkunftssystem (Eltern, Unterstützerkreis)
- Effektive Einhaltung des **Geschenkannahmeverbotes**
- **Individualisierung** der Hilfe (Selbstbestimmung der KlientInnen; Selbstvertretung; Wahlrechte; Assistenzplan)
- **Empowerment** - Orientierung als Förderung der Selbsthilfefähigkeit
- Kontinuierliche Versorgung der hilfebedürftigen Personen
- Wahrung der **freien Arztwahl** von BewohnerInnen in stationären Einrichtungen
- Wahrung des Rechts auf adäquate Schmerzbehandlung
- **Einsicht** der zu Betreuenden/Pflegebedürftigen in die Leistungsdokumentation/**Pflegedokumentation**
- Effektive **Beschwerderechte** - etwa; Zugang zu Heimanwaltschaft/Patientenwaltschaft
- Einrichtung einer BewohnerInnenmitbestimmung/Mitwirkung in stationären Einrichtungen (BewohnerInnen-Delegation; Heimvertretung)
- Nachweis der Wahrung von Bewohnerrechten (soziale Außenkontakte, Kommunikationstechnik, Urlaub, Bekleidung, Anpassung von Behandlung und Pflege an den Lebensrhythmus, Besuchsmöglichkeiten, Sterbebegleitung, konfessionelle Freiheit, Sozialberatung, Rechtsberatung, Benennung einer Vertrauensperson, Einsichtnahme-rechte, Achtung der Privat- und Intimsphäre)

- Nachweis des **inklusive**n und **partizipativen** Charakters der Sozialdienstleistung

---

## 6.6. Ergebnisqualität

---

Die Ergebnisqualität schließlich bezieht sich auf das Resultat der Interaktion zwischen Leistungserbringer und Leistungsnutzerin (Beeinflussung der gesundheitsbezogenen Lebensqualität; subjektive Zufriedenheit der Leistungsnutzerinnen). Die Ergebnisqualität der Sozialdienstleistungserbringung ist regelhaft gesetzlich determiniert.

---

### 6.6.1. Prävention

Ein distinktes Ergebnis sozialer Dienstleistungserbringung ist (zumal dies gesetzlich durchgängig als Zielsetzung und Auftrag öffentlicher Hilfe vorgegeben ist) die Prävention sozialer Integrations- und Inklusionsprobleme. Vor diesem Hintergrund erweisen sich folgende Komponenten als Teile des Präventionsnutzens von Sozialdienstleistungen:

- Prävention/Vermeidung von Notlagen (Primär-, Sekundär- und Tertiärprävention)
- Rechtzeitiges Einsetze der Hilfe (**Rechtzeitigkeitsprinzip**)
- Vermeidung des Entstehens von Beeinträchtigungen/Behinderungen
- Information über förderliche Pflege und Erziehung von Kindern und Jugendlichen
- Beratung bei Erziehungs- und Entwicklungsfragen und familiären Problemen
- **Prävention** von Fehlentwicklungen

---

### 6.6.2. Hilfe zur Selbsthilfe

Alle MaterienG unterstreichen (in je unterschiedlicher Formulierung) den Charakter der gewährten Leistungen als „Hilfe zur Selbsthilfe“ (etwa: Hilfe zur Erziehung oder Elternschulen in der Kinder- und Jugendhilfe; Hilfe zur Überwindung wirtschaftlicher Notlagen in der Bedarfsorientierten Mindestsicherung durch Formen der Sozialberatung / Schuldenberatung; pädagogische Hilfe zur Erziehung im Rahmen der Behindertenhilfe). Hilfe zur Selbsthilfe und Selbstsorge (Empowerment) ist daher ein distinkter Teil der Ergebnisqualität von Sozialdienstleistungen:

- Befähigung betroffener Personen, soziale Notlagen aus eigener Kraft abzuwenden und dauerhaft überwinden zu können (Hilfe zur Selbsthilfe)
- Festigung der Stellung der hilfebedürftigen Person innerhalb ihrer Familie und ihrer sonstigen sozialen Umgebung (**Integrationsprinzip**).
- Wahrung/Ermöglichung einer selbstbestimmten Lebensführung
- Verbesserung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf
- Unterstützung und Ergänzung der Familienerziehung
- Hilfen für werdende Eltern, Familien, Kinder und Jugendliche zur Bewältigung von familiären Problemen und Krisen
- Reintegration von Kindern und Jugendlichen in die Familie im Interesse des Kindeswohles.

---

### 6.6.3. Bedarfsdeckung

Bedarfsdeckung indiziert vor dem Hintergrund gesetzlicher Vorgaben eine spezifische Ergebnisqualität als sie durch folgende Elemente beschrieben ist:

- Abdeckung der notwendigen Bedürfnisse von Personen, die sich in sozialen Notlagen befinden
- **Nachhaltige soziale Stabilisierung** der hilfebedürftigen Person bzw. des Haushaltes der hilfebedürftigen Person.
- **Dauerhafte** (Wieder-)Eingliederung der BezieherInnen in das Erwerbsleben
- Nachhaltige Verringerung von Beeinträchtigungen/Behinderungen
- Führung eines normalen und selbstbestimmten Lebens
- Eingliederung in die Gesellschaft, Zugang zu allen Bereichen des gesellschaftlichen, kulturellen, wirtschaftlichen und politischen Lebens sowie Teilhabe- und Chancengleichheit im Vergleich zu Menschen ohne Beeinträchtigungen zu ermöglichen.
- Normalisierung iS gleichberechtigter Teilhabe und Teilnahme am Leben der nicht behinderten Menschen.
- Faktische Gleichbehandlung und Gleichstellung der Geschlechter
- Gewährleistung des Kindeswohls
- Schutz von Kindern und Jugendlichen vor allen Formen von Gewalt und anderen Kindeswohlgefährdungen hinsichtlich Pflege und Erziehung

---

### 6.6.4. Erreichung von Organisationszielen

Ergebnisqualität kann formal durch die Einhaltung vorgegebener Standards aber auch die Erreichung von Kennzahlen bzw. Benchmarks erreicht werden bzw. darüber auch gemessen werden:

- Erreichen von Kennzahlen/Benchmarks,
- Einhaltung/Erreichung gesetzlicher Leistungsstandards

---

### 6.6.5. Erreichung individualisierter Ziele

Sozialdienstleistungen sind idR individualisiert auf Grundlage von Hilfeplänen, Helferkonferenzen zu erbringen. Sozialdienstleistungen sind solcherart einerseits Teil einer sozialen Wertschöpfungskette bzw. eines Helfernetzwerks (Hilfesysteme), andererseits Element einer mehrfach abgestimmten Strategie:

- Zielerreichung im Soll/Ist-Vergleiche einer rollierenden Hilfeplanung
- Einhaltung/Erreichung von Leistungsstandards
- Erreichung von **Betreuungs-** und **Sozialisationszielen** (Selbst-, Sozial-Sachkompetenz; Sprachentwicklung/Sprachstand)
- Entwicklung von Fähigkeiten des Erkennens und Denkens
- Erreichung gesteckter Ziele in der sozialen, emotionalen und kognitiven Entwicklung der zu betreuenden Person

- Vermittlung von ethischen und religiösen Werten
  - Unterstützung der motorischen Entwicklung
  - Soziale Integration von Personen mit Behinderung
  - Vermittlung der Fähigkeit zu interkulturellem Lernen
- 

#### 6.6.6. KlientInnen-/NutzerInnenzufriedenheit

Die Zufriedenheit von KlientInnen/NutzerInnen/KundInnen muss in kategorialer Weise als ambivalent eingestuft werden. Vielfach ist die Güte/Qualität von (gelingenden) Sozialdienstleistungen darüber zu bemessen, dass die betroffenen Personen im Ergebnis tatsächlich unzufrieden sind. Zum zweiten existieren Formen/Praktiken der angeordneten Sozialarbeit/Sozialpädagogik (etwa in der Kinder- und Jugendhilfe), in denen Motive und Interessen der Beteiligten, geht es etwa um das Kindeswohl, einander diametral gegenüber stehen können. Zum dritten besteht das soziale Integrations- und Inklusionsdefizit vielgestaltig auch darin, zu einer abgewogenen

- Zuhaltung von Betreuungsvereinbarungen
- Erfolgsausweis im Rahmen der Messung der NutzerInnenzufriedenheit/KlientInnenzufriedenheit
- Positives Feedback in Feedback-Verfahren bei freien Wohlfahrtsträgern
- Evaluation der Sozialdienstleistung in Peer-Review-Verfahren durch das sozialwirtschaftliche Unternehmen.

## 7. Resultat der Fragebogen-Umfrage

### 7.1. Fragebogen

Um eine ungefähre Abbildung der ggw. in den sozialwirtschaftlichen Unternehmen in Österreich vorfindlichen Positionen bzw. Einstellungen und Meinungen zur Frage „vergabefremder“ (Qualitäts)Kriterien bei Ausschreibung einer Sozialdienstleistung im Vergabesystem vornehmen zu können wurde ein Fragebogen an 14 Einrichtungen mit dem Ziel ausgesendet, die ‚Machbarkeit‘ ausgewählter vergabefremder (v.a. sozialer, ökologischer) Kriterien aus der Sicht der (Sozial)ManagerInnen im Feld der sozialen Dienste zu bewerten/zu beurteilen.

Dabei wurde (a) nach der Umsetzbarkeit/Machbarkeit/Implementierbarkeit der Kriterien, (b) nach der Relevanz dieser Kriterien für die Qualität der Sozialdienstleistungen und (c) nach dem Kostenaufwand, der mit der Umsetzung/Befolgung dieser Kriterien verbunden ist.

Bei der Umsetzbarkeit (a) wurde zwischen folgenden drei Antwortmöglichkeiten unterschieden: (1) ohne erheblichen Aufwand organisatorisch umsetzbar, (2) schwierig umsetzbar, hoher Aufwand und (3) nicht umsetzbar, organisatorisch nicht machbar. Bei der Relevanz der vergabefremden Kriterien (b) wurde zwischen folgenden drei Antwortmöglichkeiten unterschieden: (1) hohe, (2) mittlere und (3) geringe Relevanz. Beim Kostenaufwand wurde zwischen (1) hohem, (2) mittlerem und (3) geringem oder keinem Aufwand unterschieden.

Die abgefragten vergabefremden Kriterien orientierten sich (a) an der Textierung und den Erwägungsgründen zu RL 2014/24/EU, (b) an den Guidelines der Kommission und (c) an den in der Literatur erwähnten sozialen Kriterien. Ausdrücklich war angemerkt, dass diese Kriterien bei der Vergabe von Sozialdienstleistungen als Qualitätsmerkmale Anwendung finden können.

Welches waren nun die abgefragten Kriterien ?

- Beachtung der ILO-Kernarbeitsnormen im Rahmen der Beschäftigung im Unternehmen
- Bestimmungen der grundlegenden Übereinkommen der Internationalen Arbeitsorganisation (IAO) werden nachweislich eingehalten
- Im eigenen Beschaffungswesen ILO Kernarbeitsnormen berücksichtigen/prüfen (Verbot der Kinder- und Zwangsarbeit)
- Hoher Anteil sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung
- Verzicht auf atypische Beschäftigung
- Vorliegen gleicher Entlohnungs- und Beschäftigungsbedingungen für Männer und Frauen



- Gleiche innerbetriebliche Aufstiegschancen für Männer und Frauen
- Frauenquote in Leitungs- und Führungspositionen
- Beschäftigung begünstigt Behinderter nach dem BEinstG über den Vorgaben des BeinstG
- Menschen mit Behinderungen gleichberechtigten Zugang zum Unternehmen zu gewähren
- Beschäftigung von MigrantInnen im Unternehmen
- Förderprogramme für MigrantInnen im Unternehmen
- Verfügbarkeit und Zugänglichkeit betrieblicher und überbetrieblicher Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen
- Supervision, Intervision, Coaching während der Arbeitszeit auf Kosten des Unternehmens
- Nachweis betrieblicher Gesundheitsförderungsprogramme und -maßnahmen
- Nachweis eines sozialökologisch nachhaltigen Beschaffungssystems im Unternehmen des Sozialwirtschaftsträgers
- Effizienz betrieblicher Maßnahmen zur Verbesserung der Family-Worklife-Balance
- Maßnahmen zur Berücksichtigung der Belange von Alleinerziehenden
- Beschäftigung von Auszubildenden (Lehrlinge)
- Beschäftigung wiedereinsteigender Frauen
- Beschäftigung älterer ArbeitnehmerInnen ab 45
- Beschäftigung von vordem Langzeitarbeitslosen
- Berufliche Ausbildung von MitarbeiterInnen ermöglichen (Erwerb formaler Qualifikationen)
- Beschäftigung von Personen, deren berufliche Eingliederung besondere Schwierigkeiten bereitet,
- Fort-, Aus-, Weiterbildungsmaßnahmen für ArbeitnehmerInnen, insbesondere Jugendliche
- Förderung der „ethnischen und rassischen Vielfalt“ (O-Ton EU Kommission) im Unternehmen

---

## 7.2. Angefragte und Rücklauf

---

Von den angefragten 14 Einrichtungen haben 11 auswertbar geantwortet.

---

## 7.3. Ergebnisse

---

Die Ergebnisse sind bemerkenswert homogen. Aufgrund der geringen Zahl der Befragten sowie der eingeschränkten Rücklaufquote ist eine quantitative Analyse ohnehin nur von beschränktem Nutzen. Gleichwohl vermögen sie ein 'Stimmungsbild' zu vermitteln. Die Auswertung gliederte die Topoi nach 'brackets' der Zustimmung (80% - 100%; 50% - 80%; 30–50%; weniger).

### 7.3.1. Umsetzbarkeit vergabefremder Kriterien

Das Kriterium der Umsetzbarkeit referenziert auf die (inner)betriebliche Machbarkeit (Finanzierbarkeit, Gestaltbarkeit). Die Machbarkeit/Umsetzbarkeit der abgefragten vergabefremden Kriterien wurde wie folgt beurteilt:

#### 7.3.1.1. Hohe Umsetzbarkeit

Deutliche Zustimmung (90-100%) fand sich aus der Sicht der Leistungserbringer beim Vorliegen gleicher Entlohnungsbedingungen für Männer und Frauen, der Beachtung von ILO-Kernarbeitsnormen, Maßnahmen zur Beschäftigung wiedereinsteigender Frauen und der Beschäftigung älterer ArbeitnehmerInnen ab 45 Jahren. Ebenfalls eindeutige Zustimmung (80-90%) fand sich hinsichtlich der Verfügbarkeit und Zugänglichkeit betrieblicher und überbetrieblicher Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen, Supervision, Intervention, Coaching während der Arbeitszeit auf Kosten des Unternehmens, Beschäftigung von MigrantInnen im Unternehmen sowie bei der Fort-, Aus-, Weiterbildungsmaßnahmen für ArbeitnehmerInnen, insbesondere Jugendliche.

#### Hohe Umsetzbarkeit

Bisher in RL 2014/24/EU, Guidelines der Kommission und in der Literatur erwähnte soziale Kriterien, die bei der Vergabe von Sozialdienstleistungen Anwendung finden können.	Ohne erheblichen Aufwand organisatorisch umsetzbar	Schwierig umsetzbar, hoher Aufwand	Nicht umsetzbar, organisatorisch nicht machbar
Vorliegen gleicher Entlohnungs- und Beschäftigungsbedingungen für Männer und Frauen	100	0	0
Beachtung der ILO-Kernarbeitsnormen im Rahmen der Beschäftigung im Unternehmen	90,9	9,1	0
Beschäftigung wiedereinsteigender Frauen	90,9	9,1	0
Beschäftigung älterer ArbeitnehmerInnen ab 45	90,9	9,1	0
Verfügbarkeit und Zugänglichkeit betrieblicher und überbetrieblicher Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen	81,8	18,2	0
Supervision, Intervention, Coaching während der Arbeitszeit auf Kosten des Unternehmens	81,8	18,2	0
Beschäftigung von MigrantInnen im Unternehmen	81,8	18,2	0
Fort-, Aus-, Weiterbildungsmaßnahmen für ArbeitnehmerInnen, insbesondere Jugendliche	81,8	18,2	0

### 7.3.1.2. Bedingte Umsetzbarkeit

Zustimmungsquoten im ´bracket` zwischen 60% und 80% finden sich in zwei Bereichen, nämlich hinsichtlich der Compliance mit IAO/ILO-Abkommen (vor allem hinsichtlich der Unmöglichkeit der Kontrolle von Wertschöpfungsketten) sowie hinsichtlich der inneren Aufbauorganisation und Personalwirtschaft. So erkennt knapp ein Drittel Umsetzungsprobleme und einen hohen Aufwand bei der Implementation einer Frauenquote in Leitungs- und Führungspositionen. Vorbehalte unter Hinweis auf den hohen Aufwand finden sich auch bei der Gleichheit innerbetrieblicher Aufstiegschancen für Männer und Frauen, der Maximierung des Anteils sozialversicherungspflichtig Beschäftigter sowie dem postulierten Verzicht auf atypische Beschäftigung (hier vor allem: Teilzeit).

#### Bedingte Umsetzbarkeit

Bisher in RL 2014/24/EU, Guidelines der Kommission und in der Literatur erwähnte soziale Kriterien, die bei der Vergabe von Sozialdienstleistungen Anwendung finden können.	Ohne erheblichen Aufwand organisatorisch umsetzbar	Schwierig umsetzbar, hoher Aufwand	Nicht umsetzbar, organisatorisch nicht machbar
Gleiche innerbetriebliche Aufstiegschancen für Männer und Frauen	72,7	18,2	9,1
Hoher Anteil sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung	72,7	18,2	9,1
Bestimmungen der grundlegenden Übereinkommen der Internationalen Arbeitsorganisation (IAO) werden nachweislich eingehalten	63,7	36,3	0
Frauenquote in Leitungs- und Führungspositionen	63,7	36,3	0
Verzicht auf atypische Beschäftigung	63,6	18,2	18,2

### 7.3.1.3. Eingeschränkte/fehlende Umsetzbarkeit

Deutlich eingeschränkte (Zustimmungsquoten 30% - 50%) und teilweise fehlende Machbarkeit wird vergabefremden Kriterien wie der (höchstmöglichen) Beschäftigung von begünstigt Behinderten, dem gleichberechtigten Zugang von Behinderten zum Unternehmen sowie der Förderung der „ethischen und rassischen Vielfalt“ im Unternehmen attestiert.

#### Eingeschränkte/fehlende Umsetzbarkeit

Bisher in RL 2014/24/EU, Guidelines der Kommission und in der Literatur erwähnte soziale Kriterien, die bei der Vergabe von Sozialdienstleistungen Anwendung finden können.	Ohne erheblichen Aufwand organisatorisch umsetzbar	Schwierig umsetzbar, hoher Aufwand	Nicht umsetzbar, organisatorisch nicht machbar
Beschäftigung begünstigt Behinderter nach dem BEinstG über den Vorgaben des BeinstG	45,5	36,3	18,2
Menschen mit Behinderungen gleichberechtigten Zugang zum Unternehmen zu gewähren	45,5	36,3	18,2
Förderung der „ethnischen und rassischen Vielfalt“ (O-Ton EU Kommission) im Unternehmen	45,5	54,5	0
Berufliche Ausbildung von MitarbeiterInnen ermöglichen (Erwerb formaler Qualifikationen)	36,3	63,7	0
Nachweis betrieblicher Gesundheitsförderungsprogramme und -maßnahmen	36,3	54,6	9,1

### 7.3.1.4. Überwiegende/kategoriale Ablehnung

Überwiegend ablehnend verhalten sich die Befragten schließlich gegenüber Kriterien/Aspekten wie etwa der Implementation von Maßnahmen zur Förderung der Belange von Alleinerziehenden, der Beschäftigung vordem Langzeitarbeitsloser in Sozialen Diensten oder der Beschäftigung von Personen, deren berufliche Eingliederung besondere Schwierigkeiten bereitet, einem sozialökologisch-nachhaltigen Beschaffungssystem, der Beschäftigung von Lehrlingen oder der Berücksichtigung von Kernarbeitsnormen im eigenen Beschaffungswesen. Die höchsten Ablehnungsquoten (kategoriale Ablehnung) finden sich beim sozialökologisch-nachhaltigen Beschaffungssystem und der Lehrlingsbeschäftigung gefolgt von der Prüfung von ILO-Kernarbeitsnormen im eigenen Beschaffungswesen.

#### Überwiegende/kategoriale Ablehnung

Bisher in RL 2014/24/EU, Guidelines der Kommission und in der Literatur erwähnte soziale Kriterien, die bei der Vergabe von Sozialdienstleistungen Anwendung finden können.	Ohne erheblichen Aufwand organisatorisch umsetzbar	Schwierig umsetzbar, hoher Aufwand	Nicht umsetzbar, organisatorisch nicht machbar
Effizienz betrieblicher Maßnahmen zur Verbesserung der Family-Worklife-Balance	27,3	63,6	9,1
Maßnahmen zur Berücksichtigung der Belange von Alleinerziehenden	27,3	72,7	0
Beschäftigung von Auszubildenden (Lehrlinge)	27,4	36,3	36,3
Im eigenen Beschaffungswesen ILO Kernarbeitsnormen berücksichtigen/prüfen (Verbot der Kinder- und Zwangsarbeit)	27,3	45,4	27,3
Förderprogramme für MigrantInnen im Unternehmen	27,3	54,5	18,2
Beschäftigung von vordem Langzeitarbeitslosen	27,3	63,6	9,1
Nachweis eines sozialökologisch nachhaltigen Beschaffungssystems im Unternehmen des Sozialwirtschaftsträgers	18,2	45,5	36,3
Beschäftigung von Personen, deren berufliche Eingliederung besondere Schwierigkeiten bereitet,	9,1	81,8	9,1

## 7.3.2. Relevanz der Kriterien

### 7.3.2.1. Sehr hohe Relevanz

Aus der Sicht der Leistungserbringer sind aus sozial-, branchen- und unternehmenspolitischer Sicht vor allem betriebliche und überbetriebliche Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen, die Organisation/Bereitstellung von Supervision, gleiche innerbetriebliche Aufstiegschancen, eine Frauenquote in Leitungs- und Führungspositionen, der gleichberechtigte Zugang von Behinderten sowie Maßnahmen zur Berücksichtigung von Alleinerziehenden als vergabefremde Qualitätskriterien wesentlich (Zustimmungsquote im ´bracket` 80% - 100%).

Merklich uneinheitlich ist die Auffassung der Befragten hinsichtlich der Zweckmäßigkeit gender-mainstreaming - bezogener Maßnahmen (Frauenquote; gleiche Aufstiegschancen).

#### Sehr Hohe Relevanz

<b>Bisher in RL 2014/24/EU, Guidelines der Kommission und in der Literatur erwähnte soziale Kriterien, die bei der Vergabe von Sozialdienstleistungen Anwendung finden können.</b>	Hohe Relevanz	Mittlere Relevanz	Geringe Relevanz
Verfügbarkeit und Zugänglichkeit betrieblicher und überbetrieblicher Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen	90,9	9,1	0
Supervision, Intevision, Coaching während der Arbeitszeit auf Kosten des Unternehmens	81,8	18,2	0
Gleiche innerbetriebliche Aufstiegschancen für Männer und Frauen	81,8	0	18,2
Frauenquote in Leitungs- und Führungspositionen	81,8	9,1	9,1
Menschen mit Behinderungen gleichberechtigten Zugang zum Unternehmen zu gewähren	81,8	18,2	0
Maßnahmen zur Berücksichtigung der Belange von Alleinerziehenden	81,8	18,2	0

### 7.3.2.2. Hohe Relevanz

Hohe Werte für die Relevanz möglicher vergabefremder Qualitätskriterien ergaben sich für folgende 'items': Wiedereinstieg, gleiche Entlohnung, Beachtung der ILO-Kernarbeitsnormen, hohe Beschäftigtenzahlen bei ImmigrantInnen, hohe Anteile sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung, compliance mit ILO-Normen, Beschäftigung begünstigt Behinderter sowie Family-Worklife-Balance. Herauszuheben ist, dass mehrere Aspekte/Kriterien wie etwa ein hoher Anteil sozialversicherungspflichtig Beschäftigter, der zu einem Drittel als schwierig oder gar nicht umsetzbar qualifiziert wurde, mit 2/3 als hoch relevant eingestuft wird. Ähnliches gilt für die Maßnahmen zugunsten von Alleinerziehenden oder die Beschäftigung begünstigt Behinderter. Die sozialpolitische Zielhierarchie divergiert also von den Rahmenbedingungen des Machbaren.

#### Hohe Relevanz

<b>Bisher in RL 2014/24/EU, Guidelines der Kommission und in der Literatur erwähnte soziale Kriterien, die bei der Vergabe von Sozialdienstleistungen Anwendung finden können.</b>	Hohe Relevanz	Mittlere Relevanz	Geringe Relevanz
Beschäftigung wiedereinsteigender Frauen	72,7	27,3	0
Vorliegen gleicher Entlohnungs- und Beschäftigungsbedingungen für Männer und Frauen	63,6	18,2	18,2
Beachtung der ILO-Kernarbeitsnormen im Rahmen der Beschäftigung im Unternehmen	63,6	18,2	18,2
Beschäftigung von MigrantInnen im Unternehmen	63,6	36,3	9,1
Hoher Anteil sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung	63,6	9,1	27,3
Bestimmungen der grundlegenden Übereinkommen der Internationalen Arbeitsorganisation (IAO) werden nachweislich eingehalten	63,6	18,2	18,2
Beschäftigung begünstigt Behinderter nach dem BEinstG über den Vorgaben des BeinstG	63,6	18,2	18,2
Effizienz betrieblicher Maßnahmen zur Verbesserung der Family-Worklife-Balance	63,6	27,3	9,1

## 7.3.2.3. Mittlere Relevanz

Mittlere Relevanz kommt u.a. Aspekten/Kriterien wie dem Verzicht auf atypische Beschäftigung, Fort- und Weiterbildung, ethnische Vielfalt, Gesundheitsförderprogrammen der Beschäftigung älterer ArbeitnehmerInnen und Lehrlingen zu.

## Mittlere Relevanz

<b>Bisher in RL 2014/24/EU, Guidelines der Kommission und in der Literatur erwähnte soziale Kriterien, die bei der Vergabe von Sozialdienstleistungen Anwendung finden können.</b>	Hohe Relevanz	Mittlere Relevanz	Geringe Relevanz
Verzicht auf atypische Beschäftigung	45,5	18,2	36,3
Fort-, Aus-, Weiterbildungsmaßnahmen für ArbeitnehmerInnen, insbesondere Jugendliche	45,4	45,4	9,2
Förderung der „ethnischen und rassischen Vielfalt“ (O-Ton EU Kommission) im Unternehmen	45,4	27,3	27,3
Nachweis betrieblicher Gesundheitsförderungsprogramme und -maßnahmen	45,4	45,4	9,2
Im eigenen Beschaffungswesen ILO Kernarbeitsnormen berücksichtigen/ prüfen (Verbot der Kinder- und Zwangsarbeit)	45,4	27,3	27,3
Beschäftigung älterer ArbeitnehmerInnen ab 45	36,3	63,7	
Berufliche Ausbildung von MitarbeiterInnen ermöglichen (Erwerb formaler Qualifikationen)	36,3	54,6	9,1
Beschäftigung von Auszubildenden (Lehrlinge)	36,3	9,1	54,6



### 7.3.2.4. Mittlere/Geringe Relevanz

Deutlich geringere Relevanz schließlich wird Fördermaßnahmen zugunsten von MigrantInnen, Langzeitarbeitslosen und Personen mit Vermittlungshemmnissen/Problemen beruflicher Eingliederung zuerkannt.

#### Mittlere/Geringe Relevanz

<b>Bisher in RL 2014/24/EU, Guidelines der Kommission und in der Literatur erwähnte soziale Kriterien, die bei der Vergabe von Sozialdienstleistungen Anwendung finden können.</b>	Hohe Relevanz	Mittlere Relevanz	Geringe Relevanz
Nachweis eines sozialökologisch nachhaltigen Beschaffungssystems im Unternehmen des Sozialwirtschaftsträgers	27,4	36,3	36,3
Beschäftigung von Personen, deren berufliche Eingliederung besondere Schwierigkeiten bereitet,	27,3	54,5	18,2
Förderprogramme für MigrantInnen im Unternehmen	18,2	45,5	36,3
Beschäftigung von vordem Langzeitarbeitslosen	9,1	81,8	9,1

### 7.3.3. Kostenintensität vergabefremder Qualitätskriterien

#### 7.3.3.1. Geringe Kostenintensität

Bei der Frage dem Kostenaufwand der Umsetzung bzw. Implementation vergabefremder Qualitätskriterien sind prima vista jene Maßnahmen hervorzuheben, die mit geringem Kostenaufwand umgesetzt werden können. Es sind dies Förder- bzw. Gleichstellungsmaßnahmen zugunsten von Frauen und MigrantInnen, denen z.T. mittlere Relevanz und Umsetzungsschwierigkeiten attestiert werden.

#### Geringe Kostenintensität

Bisher in RL 2014/24/EU, Guidelines der Kommission und in der Literatur erwähnte soziale Kriterien, die bei der Vergabe von Sozialdienstleistungen Anwendung finden können.	Kostenaufwand		
	Hoch	Mittel	Gering (kein)
Vorliegen gleicher Entlohnungs- und Beschäftigungsbedingungen für Männer und Frauen	0	9,1	90,9
Frauenquote in Leitungs- und Führungspositionen	0	9,1	90,9
Gleiche innerbetriebliche Aufstiegschancen für Männer und Frauen	9,1	9,1	81,8
Beschäftigung wiedereinsteigender Frauen	0	18,2	81,8
Beschäftigung von MigrantInnen im Unternehmen	0	18,2	81,8

## 7.3.3.2. Mittlere Kostenintensität

Mittlere Aufwendungen sind nach Einschätzung der Befragten erforderlich, etwa um die Einhaltung von ILO- Kernarbeitsnormen und ILO-Übereinkommen zu prüfen.

## Mittlere Kostenintensität

Bisher in RL 2014/24/EU, Guidelines der Kommission und in der Literatur erwähnte soziale Kriterien, die bei der Vergabe von Sozialdienstleistungen Anwendung finden können.	Kostenaufwand		
	Hoch	Mittel	Gering (kein)
Beschäftigung von Auszubildenden (Lehrlinge)	27,2	18,2	54,6
Bestimmungen der grundlegenden Übereinkommen der Internationalen Arbeitsorganisation (IAO) werden nachweislich eingehalten	18,2	27,3	54,5
Beachtung der ILO-Kernarbeitsnormen im Rahmen der Beschäftigung im Unternehmen	9,2	36,3	54,5
Hoher Anteil sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung	54,5	18,2	36,3
Verzicht auf atypische Beschäftigung	27,3	45,4	27,3
Maßnahmen zur Berücksichtigung der Belange von Alleinerziehenden	27,3	45,4	27,3
Im eigenen Beschaffungswesen ILO Kernarbeitsnormen berücksichtigen/prüfen (Verbot der Kinder- und Zwangsarbeit)	27,3	45,4	27,3
Forderung der „ethnischen und rassischen Vielfalt“ (O-Ton EU Kommission) im Unternehmen	18,2	54,5	27,3

## 7.3.3.3. Erheblicher Kostenaufwand

Erhebliche Kosten indes sind mit der Implementation der folgenden Kriterien verbunden:

## Erheblicher Kostenaufwand

Bisher in RL 2014/24/EU, Guidelines der Kommission und in der Literatur erwähnte soziale Kriterien, die bei der Vergabe von Sozialdienstleistungen Anwendung finden können.	Kostenaufwand		
	Hoch	Mittel	Gering (kein)
Beschäftigung begünstigt Behinderter nach dem BEinstG über den Vorgaben des BeinstG	36,3	45,5	18,2
Fort-, Aus-, Weiterbildungsmaßnahmen für ArbeitnehmerInnen, insbesondere Jugendliche	27,3	54,5	18,2
Förderprogramme für MigrantInnen im Unternehmen	18,2	63,6	18,2
Beschäftigung von vordem Langzeitarbeitslosen	18,2	63,6	18,2
Menschen mit Behinderungen gleichberechtigten Zugang zum Unternehmen zu gewähren	45,4	45,4	9,2
Nachweis eines sozialökologisch nachhaltigen Beschaffungssystems im Unternehmen des Sozialwirtschaftsträgers	45,4	45,4	9,2
Berufliche Ausbildung von MitarbeiterInnen ermöglichen (Erwerb formaler Qualifikationen)	54,6	36,3	9,1
Nachweis betrieblicher Gesundheitsförderungsprogramme und -maßnahmen	36,3	54,6	9,1
Effizienz betrieblicher Maßnahmen zur Verbesserung der Family-Worklife-Balance	36,3	54,6	9,1
Beschäftigung von Personen, deren berufliche Eingliederung besondere Schwierigkeiten bereitet,	36,3	54,6	9,1
Beschäftigung älterer ArbeitnehmerInnen ab 45	9,1	81,8	9,1
Supervision, Intevision, Coaching während der Arbeitszeit auf Kosten des Unternehmens	45,5	54,5	0
Verfügbarkeit und Zugänglichkeit betrieblicher und überbetrieblicher Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen	18,2	81,8	0

## 7.4. Ergänzende Kriterien

Die Befragten haben darüber hinaus noch andere, über den gespannten Rahmen vergabefremder Kriterien hinausgehend vergabefremde Qualitätskriterien für die Vergabe der Erbringung von Sozialdienstleistungen angeführt (teilweise schriftlich ausgeführt bewertet). Es waren dies folgende:

<b>Kriterien die in obiger Auflistung nicht enthalten sind bzw. in die Österreichische Vergabegesetznovelle 2015/16 aufgenommen werden sollten</b>									
	Umsetzbarkeit			Relevanz			Kostenaufwand		
	Ohne erheblichen Aufwand organisatorisch umsetzbar	Schwierig umsetzbar, hoher Aufwand	Nicht umsetzbar, organisatorisch nicht machbar	Hohe Relevanz	Mittlere Relevanz	Geringe Relevanz	Hoch	Mittel	Gering (keine)
Reinvestition von Überschüssen / Gewinnen	x			x				x	
Gemeinnützigkeit des Trägers/ Anbieters (Ausschluss der Gewinnorientierung beim Anbieter; Nachweis der Sachzieldominanz)	x			x					x
Kompetenz, Erfahrung und Know How der Organisation und ihrer MitarbeiterInnen	x			x				x	
Nachweis spezifizierter Qualifizierungsniveaus der MitarbeiterInnen	x			x					x
Umfassende Erfahrung mit der Zielgruppe	x			x				x	
Geringe Einkommensunterschiede im Betrieb	x			x				x	
Beschäftigungsbedingungen: Gewährung von Vor- und Nachbereitungszeiten für TrainerInnen	x			x				x	
Knüpfung von Wiederbeauftragungen an vorangegangene Erfolge und eingehaltene Qualitätsstandards	x			x					x
„Regionalität“ (im staatlichen Kontext) der Anbieter/Träger von soz. Dienstleistungen	x			x					x
Langfristige Vergabe – sich nicht regelmäßig für die eigenen Dienstleistungen bewerben müssen	x			x					x
Kriterien in den Richtlinien der vergebenden Stellen müssen mit Vorgaben gesetzlicher Natur, denen die Träger verpflichtet sind, kompatibel/compliant sein.	x			x				x	
Gemeinnützigkeit	x				x				x
Überkonfessionalität	x			x					x

## 7.5. Rechtspolitische Einschätzung „vergabefremder Kriterien“

Die im Folgenden summarisch wiedergegebenen, aus der Fragebogenumfrage stammenden Einschätzungen zur Machbarkeit und rechtspolitischen Sinnhaftigkeit vergabefremder, sozialer Qualitätskriterien in der Vergabe von Sozialdienstleistungen im Zusammenhang der Umsetzung der Vergabe-RL 2014/24/EU divergieren.

Man kann grob vereinfachend zwischen einer konform-pragmatischen Argumentationslinie, welche das Vergaberecht dem Grunde nach als zweckmäßig und bloß noch nicht hinreichend für den Zweck der Erbringung von Sozialdienstleistungen hinreichend ausgestaltet ansieht einerseits, und einer nonkonform-wohlfahrtsstaatlichen Argumentationslinie, welche das Vergaberecht dem Grunde nach als ungeeignet ansieht, die Erbringung sozialwirtschaftlicher Dienstleistungen im Wohlfahrtsstaat zu regulieren/steuern, andererseits, unterscheiden.

Die Befragten haben dabei sowohl Einschätzungen zur Machbarkeit der Vorgabe sozialer (vergabefremder) Kriterien bei Vergabe sozialwirtschaftlicher Dienstleistungen als auch auch rechtliche Beurteilungen der bisherigen Vergabepaxis im jeweiligen Erfahrungsbereich abgegeben. Pars pro toto steht folgender Hinweis: „Im Zuge unserer diesbezüglichen Beantwortung haben wir uns bemüht, vermuteten Erwartungshaltungen weitgehend nicht zu entsprechen und einen subjektiven Befund, gestützt auf Haltung, Erfahrung und selektive, nichtjuristische Rezeption exemplarischer Dokumente aus dem Kontext zu erstellen.“

Nur im Rahmen einer konform-pragmatischen Argumentationslinie wurde überhaupt über die Zweckmäßigkeit und Passfähigkeit vergabefremder sozialer Kriterien räsoniert.

---

### 7.5.1. Konform-pragmatische Argumentationslinie

Hier wird das Vergaberecht als ´fait accompli` und/oder als dem Grunde nach geeignet angesehen, ´Wettbewerb` auf einem ´Sozialmarkt` zu regulieren. Mehrfach wird von den Befragten auf den rechtspolitisch herausfordernden Umstand verwiesen, dass das BVergG was die soziale Daseinsvorsorge betrifft wesentlich strenger geregelt ist als dies im Rahmen der bis 2014 geltenden Europäischen Vergabe-RL der Fall war. In der nun anstehenden Novelle sei es wichtig, kein „Golden Plating“ zu produzieren, d.h. in vielen Bereichen nicht aus Angst vor allfälliger Rechtsunsicherheit strenger zu regeln als sachlich angemessen und notwendig.

Die Möglichkeit, „vergabefremde soziale (und ökologische) Kriterien“ in Vergabeverfahren zu implementieren wird grundsätzlich begrüßt. Allerdings werden die spezifischen Umsetzungschancen in Österreich mit erheblichen Reservationen eingeschätzt. Es ist den Befragten zufolge bei den politischen Entscheidern noch nicht hinreichend allgemein klar und bewusst, dass die Kontinuität, Regionalität und Vernetzung (Kooperation mit anderen Akteuren im Hilfesystem) der Sozialwirtschaft ein wesentliches Element des inklusiven

und integrativen Charakters der Lebensbedingungen der Menschen im sozialen Nahraum ausmacht. Es wird augenfällig nicht angemessen wahrgenommen, dass die Sozialwirtschaft als Wirtschaftspartner in einer konkreten Region Arbeitsplätze schafft und damit zur Wertschöpfung beiträgt. Gute Arbeit mit KlientInnen sei langfristig, geplant und vernetzt angelegt, erfordert daher eine stabile, vertrauensvolle Beziehung. Der den Stand der sozialarbeiterischen/sozialpädagogischen Arbeit nicht nur im Casemanagement- und Gemeinwesenarbeitsansatz setzt die eingehende Kenntnis der regionalen Gegebenheiten und sonstigen fachlichen Angebote im sozialen Nahraum und innerhalb einer gegebenen (im Wesentlichen in Österreich: föderalen/kommunalen) Sozialrechtsordnung voraus. Leistungen sollten daher einerseits vielfach dezentral (in allen Gemeinden in gleicher Weise) angeboten/vorgehalten werden, andererseits aber wie dies vordem in der innovativen Arbeitsmarktpolitik möglich gewesen ist langjährige Verflechtungen, Vernetzungen und informelle Beziehungen mit der for-profit-Wirtschaft nicht ausschließen.

‘Calls’ sollten daher abgesehen von der Imputation vergabefremder sozialer Kriterien in erster Linie in „vereinfachter Form“ durchgeführt werden; es müsse freilich auch dann den Anforderungen von Transparenz und Gleichbehandlung Rechnung getragen werden. Erforderlich sei ein klares Bekenntnis der öffentlichen Financiers, dass „Förderverträge“ weitergeführt werden sollen. In den Bundesländern besteht (mit unterschiedlicher Gewichtung/Ausprägung) dem Vernehmen nach keine ausreichende Sach-Kennntnis bei VertreterInnen in den Fachabteilungen und/oder im politischen Büro. Letztlich sei es der Verfassungsdienst eines Landes, der das Thema der Vergabe themenführend behandelt. In einzelnen Bundesländern (Stmk) wird in der Tat in G/Novellen - KJHG 2013; Stmk. BHG 2014 - die Beauftragung freier Wohlfahrtsträger mit der Erbringung sozialwirtschaftlicher Leistungen mit dem BVergG verlinkt. Damit werde die Rechtsgrundlage für die schrittweise Einführung von Ausschreibungen als geeignetem Mittel zur Vergabe und Beauftragung geschaffen, allerdings ohne in einem ergebnisoffenen Diskurs das Vergaberecht des spezifischen Bedingungen der Sozialwirtschaft anzupassen. Strittig und unklar bleibt die Frage, was eigentlich die Intention der Anwendung von Vergaberecht sei. So zeigen AMS Ausschreibungen bereits bisher unerwünschte Effekte – wie zB MitarbeiterInnen, die die Träger wechseln und dann wiederholt auf niederem Lohnniveau verbleiben. Es lassen sich aber auch unerwünschter Effekte von Ausschreibungen nachzeichnen; etwa dann, wenn an einen Anbieter ein ganzer Markt vergeben wird und somit ein gesetzlich verankertes Wahlrecht bei den Betroffenen/KlientInnen ‘contra legem’ entfällt. Dieser Effekt tritt nur in bescheid-aversen Sozialrechtsmaterien wie dem Kinder- und Jugendhilferecht nicht auf, weil dort die Leistungen für die Betroffenen als Maßnahmen im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung organisiert werden und nicht als Wahlleistung mit bedingtem Rechtsanspruch ausgestaltet sind. Mehrfach wird darauf verwiesen, dass die Handhabung des Vergabesystems auf die einzelnen Sektoren der Sozialen Branche heruntergebrochen werden müsse. Es sei also nicht alleine mit der Entwicklung vergabefremder sozialer Kriterien im Ausschreibungssystem getan.

Mehrfach wird darauf verwiesen, dass zum einen entsprechend dem Charakter eines sozialen Dienstes die optimal geeignete Form der Beauftragung gefunden und beibehalten

werden müsse, zum anderen im Rahmen des Vergabesystems (entsprechend den Vorgaben der EU-RL zu Transparenz und Gleichbehandlung) eine den Bedingungen der Sozialwirtschaft angemessene Form/Vergabeverfahren („reduziertes Verfahren“) gewählt werden müsse.

---

### 7.5.2. Nonkonform-wohlfahrtsstaatliche Argumentationslinie

Gegenüber der pragmatischen Position wird hier die Applikation des Vergabesystems auf den Sozialwirtschaftsbereich als grundsätzlich problematisch angesehen. Dies zum einen unter Hinweis darauf, dass das Vergaberecht die „Monopson“-Konstellation des Sozialdienstleistungsbereichs (ein Nachfrager - viele Anbieter) im Vergleich zum bloßen Leistungsvertrag noch verschärft. Zum anderen wird auf die Gemengelage von ‚Objektförderung‘ (Leistungsvertrag) und ‚Subjektförderung‘ verwiesen, die durch das Postulat einer generalisierten Anwendung von Vergaberecht nicht aufgelöst sondern nur noch weiter kompliziert werde. In der Tat ist bei ersterem ja nicht der Klient/Nutzer/Kunde der Auftraggeber, sondern die co-finanzierende öffentliche Hand. Grundsätzlich benachteilige, so die nonkonforme Position, das Vergabeverfahren „kleine, regionale“ Träger mit geringem Spielraum beim Einsatz von Personalressourcen, die keine eigenen Rechtsabteilungen haben. Die Anwendung des Vergaberechts ruiniere daher die Vielfalt der Trägerlandschaft. Bei den TeilnehmerInnen der Wettbewerbe komme es ebenso wie bei der öffentlichen Hand zu einem enorm hohen bürokratischen Aufwand bei wenig Nutzen. Tenor ist hier also: so wenig Anwendung von Vergaberecht wie möglich.

Die Befragten heben die Bedeutung der RL-Textierung heraus, dernach für die Mitgliedsstaaten hinkünftig große Ermessensspielräume bestehen, ihre sozialen Dienstleistungen zu organisieren und Alternativen zur öffentlichen Vergabe nach einzelstaatlichen Besonderheiten gesetzlich zu regeln. Es wird auf die Notwendigkeit verwiesen, die bisherigen Erfahrungen mit dem Vergaberecht nüchtern zu bilanzieren. Vor dem Hintergrund von Erfahrungen aus 20 Jahren Ausschreibepaxis im Bereich arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen wird resümiert, dass „Wettbewerb“ in der Sozialen Arbeit nur Verlierer schafft, was Beschäftigungssicherheit, Einkommen und Status der Beschäftigten, aber auch, was die Versorgungssicherheit und Qualität der Sozialdienstleistungen betrifft. Das Vergabesystem bedeute im Kontext der Ersetzung des Sozialstaates als einer obrigkeitsstaatlichen Veranstaltung durch einen die soziale Daseinsvorsorge vermarktlichenden ‚Wettbewerbsstaat‘ lediglich, den Wohlfahrtsstaat zu ökonomisieren, zu banalisieren, zu marginalisieren und letztlich abzuschaffen. Diese Argumentationslinie hebt heraus, dass sich soziale Dienstleistungen grundlegend von anderen „Dienstleistungen von Allgemeinem Interesse“ unterscheiden.

Die Befragten unterstreichen, dass es nach 20 Jahren Ausschreibungen vor allem durch das AMS zu einer massiven Komplexitätsreduktion der nachgefragten Bildungsangebote und zu einer Oligopolisierung der Anbieterstruktur gekommen sei. Die Empirie zeigt, dass eine differenzierte, im Idealfall auf eine einzelne Person abgestimmte Orientierungs-, Betreuungs-, Coaching-, Bildungsplanungs-, Bildungs-„Dienstleistung“ eben nicht



umstandslos einem nivellierenden, standardisierenden Ausschreibungsregime unterworfen werden kann, ohne brachial versimplifiziert zu werden. 20 Jahre Vergabe hätten zu massiven Qualitätsverlusten beigetragen, vermittelt über die zwangsweise Orientierung an absoluten Mindestleistungsstandards. Die Konkurrenz besteht langfristig nur, wer im Preis dominiert. Die Oligopolisierung der Märkte und die damit verknüpfte Definitionsmacht versäulter, marktmächtiger Anbieter führt daneben auch zu einer Verkehrung der Sozialplanungskompetenzen. Ausgeschrieben wird, was von den Markt-dominierenden Unternehmen angeboten werden kann. Komplementär macht das AMS tatsächlich die Erfahrung, für bestimmte Ausschreibungen erst gar keine Angebote mehr zu erhalten. Tatsächlich gehe, so ein Teil der Befragten, die Nachfrage durch das AMS strukturell an tatsächlichen Bedarfslagen der KundInnen (arbeitsuchende Personen zu „sinnlosen Bewerbungstrainings“ zugebucht) vorbei. Der massive Preisverfall im Bieterwettbewerb habe zugleich eine massive Verschlechterung der Löhne und Gehälter des Personals der Anbieter zur Folge.

Im Ergebnis wird die Beschäftigung im AMS-finanzierten Segment der Erwachsenenbildung vom involvierten Personal heute nur mehr als Übergangsstadium gesehen (max. ein paar Jahre) bis die betreffenden Personen etwas Besseres gefunden haben oder gekündigt werden, weil durch das Prinzip der Billigstbieter/Preisdominanz in den Vergabeverfahren das ältere Personal nach ein paar Jahren zu geworden teuer ist. Die Befragten unterstreichen, dass durch die Anwendung und Handhabung der Vergabelogik eine ganze Branche (das AMS ist der größte Bildungsauftraggeber Österreichs) banalisiert und entwertet wurde. Nunmehr treten im „Ausschreibungszirkus“ multinational agierende, gewerbliche und institutionellen Anlegern (Hedge-Fonds) geeignete „Bildungs“-Anbieter auf den Plan, die arbeitslose Personen als „Bearbeitungsgegenstände“ und Dienstleistungen als Kosten internalisieren, somit die Notsituation der Freigesetzten auf sekundärer Ebene profitabel verwertet werden kann. So wurden Leistungsbeschreibungen der nachgefragten/angebotenen Bildungsprodukte dem Vernehmen nach von einzelnen Anbietern strukturell „kreativ interpretiert“. Eines der Anwendungsbeispiele einer strukturellen Angelegten ‚Verbilligungsstrategie‘ aus jüngster Zeit in OÖ ist das „Selfhomecoaching“ für Arbeitsuchende, welches anstelle eines Trainings in entsprechend ausgestatteten Räumen mit entsprechend qualifiziertem Personal nach fachlich entsprechendem Konzept stattfindet.

Befragte Träger sprechen von einer „Komplizenschaft“ zwischen einem überforderten AMS (BeraterInnen/ Regionalgeschäftsstellen/ „Landesgeschäftsstellen in der Gewalt der Balanced Scorecard“) und ignoranten, korrupten, schikanösen Anbietern, was sich etwa in ungeprüften Meldungen angeblicher Arbeitsunwilligkeit von MaßnahmenteilnehmerInnen

an den Auftraggeber äußert.<sup>200</sup> Billigstbieter sehen „Arbeitszeiten“ in Kursen vor, die wie folgt lauten: 08:10 – 10:00; 13:00 bis 14:00, 16:00 – 17:00; dazwischen sind die Kursräumlichkeiten von den MaßnahmenteilnehmerInnen zu verlassen. Die Leistungsanbieter berichten, dass das Gesprächsklima zwischen Auftraggeber (AMS) und Auftragnehmern (Bildungsträger) deutlich schlechter ist als in Vorausschreibungszeiten. Ähnlich wie im Verhältnis zu den Sozialabteilungen der Ämter der Landesregierungen, welche begonnen haben Leistungen auszuschreiben, ist eine gemeinsame Entwicklung/ Weiterentwicklung von Ideen/ Angeboten auf Augenhöhe nur in geringem Umfang möglich. Eine Misstrauenskultur löste eine Vertrauenskultur ab (from „trust me“ to „prove me“). Allerdings ist festzuhalten, dass derlei klimatische Verschiebungen auch aus Bundesländern berichtet werden, welche sich dem Ausschreibungs-/Vergabe-Regime nicht noch unterworfen haben. Was das AMS angeht, so haben sich dem Vernehmen auch die volkswirtschaftlichen Kosten durch den „Ausschreibungs- und Kontrollfirlefanz“ deutlich erhöht (H. Buchinger: „vervielfacht“). Oligopolistisch abgesicherte Anbieter konnten vordem das Bundesvergabeamt und können seit 1.1.2014 das Bundesverwaltungsgericht anrufen, wollen sie den Zuschlag einer Ausschreibung im Rahmen der Nachprüfung beeinspruchen/anfechten. Vor diesem Hintergrund gelangen mehrere Träger zu Auffassung, es sei effizienter und entspräche der sozialpolitischen Zielsetzung eher/besser, Sozialdienstleistungen zu fördern als über den Weg des Vergaberechts und der Ausschreibung zur Leistungsverträgen im Rahmen der Objektförderung zu gelangen.

Auch hier wird festgehalten, dass die Vergabe von Aufträgen zur Erbringung von Sozialdienstleistungen nach Ausschreibungen negative Auswirkungen auf die Dienstleistungserbringung haben kann, da die Verträge nach durchgeführten Ausschreibungen oft nicht ausreichend auf Aspekte der Integration, der Kontinuität und Qualität von Dienstleistungen Augenmerk legen bzw. Bezug nehmen. Was die Ausschreibung sozialer Dienstleistungen bislang in Österreich bewirkt hat sei eine Verringerung der Qualität der Dienstleistungen, eine Verschlechterung der Arbeitsrahmenbedingungen der Beschäftigten, die Verhinderung von Berufskarrieren, die Vernichtung von qualifizierten Arbeitsplätzen (v.a. von Frauen) sowie die Verhinderung von Lernprozessen in Organisationen. Durch die Anwendung des Vergaberegimes würden marginalisierten Zielgruppen (Arbeitslose, Behinderte, Armutsbetroffene et al.) „HelferInnen“ gegenübergestellt, die ebenfalls Gefahr laufen, marginalisiert zu werden. Dieser Paradigmenwechsel hin zu „poor services for the poor“ (Martin Schenk) wird im wohlfahrtsstaatlichen System integriert und beeinflusst damit per se die „Dienstleistung“

---

<sup>200</sup> Dies fügt sich in das hohe Niveau von z.T. willkürlichen Bezugssperren ([http://www.aktive-arbeitslose.at/news/20140204\\_ams-bezugssperren\\_sanktionenstatistiken\\_2013.html](http://www.aktive-arbeitslose.at/news/20140204_ams-bezugssperren_sanktionenstatistiken_2013.html)) gem. § 1o AIVG (101.000 im Jahr 2014; 106.000 im Jahr 2013), in die Bezugssperren bei Nichtannahme von „Arbeit“ die gar nicht angeboten wird, weil es sie nicht gibt („gemeinnützige Arbeitskräfteüberlasser“ in Wien – abgesichert durch neue „Qualitätssicherungsrichtlinie“ des AMS; 11/2014; in „Vorschläge“ gewinnorientierter Anbieter im Rahmen von Berufsdiagnostik, die jeglicher Umsetzbarkeit entbehren, in die Zuweisung zu Arbeitsstellen in Projekten, deren Arbeitsrahmenbedingungen/ Belastungen eindeutig der gesundheitlichen Verfassung von arbeitsuchenden Personen widersprechen, in das Bild der Verweisungsnetzwerke zwischen AMS, Mindestsicherung und Leistungen nach dem CGW (geschützte Arbeit).

der „HelferInnen“ („kann ich mich um jemand anderen kümmern oder muss ich mich schon um mich selbst kümmern?“). Es entstehe ein Milieu von prekarierten HelferInnen, in dem das Personal sozialwirtschaftlicher Unternehmen mit der eigenen Existenzsicherung beschäftigt ist, während es nicht aus der Position materieller und sozialer Inklusion heraus gut helfen kann. Die Anwendung des Vergaberegimes provoziere damit die (unlösbar) Frage, wie Inklusion in einer exkludierenden/ exklusiven Gesellschaft möglich sein soll.

Die Befragten optieren vor diesem Hintergrund dafür, dass die Existenz gemeinnütziger, sozialer Einrichtungen als solche und damit die Verrichtung sozialer Arbeit nicht dem EU-Vergaberegime unterliegen soll/darf. Lediglich die Vergabe von Aufträgen an – gegebenenfalls zur Verrichtung der sozialen Arbeit einzelner Einrichtungen notwendige – Hilfsbetriebe solle damit Gegenstand von Ausschreibungen sein (z.B. Produktion von Möbeln für Schulen durch Geschützte Werkstätten). Erst in diesem Zusammenhang sei es sinnvoll, über die Formulierung sozialer (vergabefremder) Kriterien nachzudenken. Jeder Diskurs über generalisierte „(soziale) Kriterien“ im Kontext der Vergabe von „Sozialen Dienstleistungen“ wird folgerichtig als Makulatur, „Nebelgranatenwerfen“ und Alibihandlung angesehen. Verwiesen wird auf die Position des AMS, welches nach mehr als 20 Jahren „Erfahrung“ mit Vergabeprozessen festhält, dass die Maßnahmenkonzepte der Träger nur sind „schwer“ zu vergleichen sind (O-Ton bei der Veranstaltung der BABE zum EU-Vergaberecht). Den Befragten zufolge geht es hierbei vor allem um „Disziplinierung und Statistikfälschung, Schikane und demütigende Beschäftigung in sozial geächteten Bereichen“. Ein anderer Argumentationsstrang zielt darauf, dass bislang alle Konzepte und Vorhaben, durch selektive „Kriterien“ Soziale Arbeit darstellen zu wollen, gescheitert sind (Diebäcker et al. 2009; Seithe 2011). In der Tat, jede ‚Ökonomisierung sozialer Arbeit‘, so Bakic/Diebäcker/Hammer (2007), mündet in einer Verpreislichung und damit in einem formellen oder eben auch informellen Billigstbieterwettbewerb.

## 8. Reflexionen zur bisherigen Vollziehung des BVergG

Die ExpertInnen-Interviews machten deutlich, dass abgesehen vom AMS kein einziger der öffentlichen Wohlfahrtsträger (Bundesländer) über Vergabe-Erfahrung bzw. Vergabe-Praxis verfügt. Jüngst beginnt das Land Stmk, Vergaberecht im Feld der sozialen Dienste systematisch anzuwenden.

Die Befundaufnahme aus dem AMS läuft darauf hinaus, dass im Segment der Kursmaßnahmen im Rahmen eines idR einstufigen Verfahrens weitestgehend standardisierte Leistungen auf einem oligopolisierten Markt zugekauft werden, während im Bereich der SÖB oder GBP idR dezentrale, regionalisierte Nischenlösungen gesucht und auch gefunden werden. Während die Qualität von Sozialdienstleistungen im Kursmaßnahmenbereich stark gleichförmig formalisiert ist wird sie im Bereich der Beschäftigungsprojekte (Transferarbeitsplätze) stärker individualisiert und vielfach auch im Einzelfall ´ausverhandelt`. Insgesamt hat die Anwendung/der Einsatz von Vergaberecht „marktbereinigende“ Funktion, was daran ersichtlich wird, dass die Zahl der Leistungsanbieter/Träger in einer langfristigen Betrachtung rückläufig ist. Zugleich steht das Vergaberecht in einem Spannungsverhältnis zur Sozialplanung, etwa wenn projektierte und ausgeschriebene Maßnahmen keine Anbieter finden. Die Möglichkeit der Integration vergabefremder Kriterien wird begrüßt, allerdings darauf verwiesen, dass derartige vergabefremde Kriterien bereits seit längerem in Verwendung sind, was etwa Frauenquoten in Führungspositionen oder die Frauenbeschäftigung anbelangt.

Die Befundaufnahme aus den Bundesländern läuft darauf hinaus, dass im Vergleich zwischen den Bundesländern zwei Kernpositionen ersichtlich sind: ein (kleinerer) Teil der Bundesländer unterwirft sich dem Vergaberegime (allerdings hat sich dort niemand für ein Interview bereit erklärt), ein anderer Teil hat entweder bereits ein Subjektförderungsmodell weitgehend generalisiert etabliert (Wien) oder zieht in Erwägung, den Anwendungsbereich des Vergabesystems auf das unbedingt Notwendige zu reduzieren.

Hierbei wird zum einen herausgehoben, dass in vielen Fällen dort, wo ein individueller Rechtsanspruch mit einem Wahlrecht verknüpft wird, gar kein Leistungszukauf durch die öffentliche Hand vorgenommen werden kann. Dabei wird zum anderen unterstrichen, dass Sozialdienstleistungen im Betreuungs- und Unterbringungsbereich in den letzten 15 Jahren per Legaldefinition KlientInnen-zentriert, einzelfall-bezogen bzw. ´tailor-made`, prozessual geplant, integrativ, partizipativ und langfristig-sozialplanerisch erbracht werden (müssen). Dienstleistungen „von der Stange“ gelten folglich als „Auslaufmodell“. In stationären Einrichtungen verändern sich zudem im Betreuungsverlauf Bedürfnisse, Bedarfe und Leistungskomponenten in ihrer Komposition unentwegt, sodass die Vorstellung einer statistischen Ausschreibung a priori fixierter und unveränderlicher Leistungen im Grunde genommen als gänzlich praxisfern qualifiziert werden muss.

Gänzlich anders verhält es sich im Beratungsbereich, so tatsächlich „standardisierte Leistungen“ erbracht werden. Hier besteht weder ein individueller Rechtsanspruch auf

Leistung und zudem auch vielfach (aufgrund datenschutzrechtlicher Bestimmungen) gar keine Evidenz über die Beratenen.

Alle Befragten unterstrichen, so denn überhaupt Vergaberecht angewendet werden soll bzw. muss, die Bedeutung vergabefremder sozialer Kriterien, können sich den 'Einbau' derartiger Kriterien in das Vergaberegime als praktisch tauglich vorstellen und befürworten die dahinter liegende sozial- und arbeitsmarktpolitische Zielstellung.

Die bisherige bzw. derzeitige Vergabepaxis wird von den Befragten problematisiert. So erweisen sich aus vergaberechtlicher Sicht viele Vergabevorgänge als problematisch, weil man sich nur teilweise an den Erfahrungen und dem Know How der Trägerorganisationen, orientiert und teilweise politische Kriterien eine Rolle spielen. In zentralen Teilen staatlicher Sozialverwaltung (Bsp.: Flüchtlinge; Asyl; Migration) kommt es nur selten zu vergaberechtlichen Ausschreibungen; wird ausgeschrieben dann erfolgt der Zuschlag idR nur nach dem „absoluten Billigstbieterprinzip“ (Interview) - Qualitätskomponenten spielen keine oder nur eine marginale Rolle. Zwar wird die Einhaltung sozialrechtlicher Standards bei der Beschäftigung - in wengleich unterschiedlichem Ausmaß - sehr wohl verlangt aber in der Praxis kaum kontrolliert. Insgesamt wird darauf verwiesen, dass das Vergaberecht im Bereich der sozialen Daseinsvorsorge kaum angewendet wird, weil es zu komplex und sachlich nicht sinnvoll anwendbar bei der Erbringung von Leistungen der Daseinsvorsorge ist.

Als problematisch werden der hohe Beteiligungsaufwand, hohe ökonomische Risiken, Dynamiken der Oligopolisierung und Monopolisierung oder aber auch die Losgestaltung wahrgenommen. Dabei wird zudem in Ausschreibungen kaum auf sozialarbeiterische bzw. sozialpädagogische Qualitätskomponenten wie etwa die Langfristigkeit und Stabilität der Betreuung, den systematischen Vernetzungsbedarf bei Hilfeplänen oder Fallkonferenzen Bedacht gekommen. Es herrscht erhebliche Planungsunsicherheit zwischen Beantragung und Zuschlag. Die Deckung der Personalkosten in diesem Zeitraum ist nicht geklärt. Durchgängig unklar ist den am Verfahren wettbewerblich Teilnehmenden die Preisgewichtung. Es fehlen durchgängig soziale Kriterien; dort, wo sie angeführt sind, sind sie nicht klar bzw. mit großem Auslegungsspielraum formuliert. Im Ergebnis dominiert eine hohe Klagsanfälligkeit bei Ausschreibungen.

Ungeachtet der Anwendung des Vergaberechts kommt es faktisch zu unterschiedlichen Kostensätzen für Träger bei gleicher Leistung, es kommt zu politisch motivierten Gebietszuteilungen, zur Herausbildung von für das gesamte Feld der sozialen Daseinsvorsorge nachteiligen weil Innovationen behindernden Oligopolen. Besonders problematisch ist, dass (nicht nur im Flüchtlingsbereich) die Betreuungs-/oder Beratungsqualität sowie die Vorlage entsprechenden Konzepten de facto keine Rolle spielt. Wenn also das Vergaberecht die Zielsetzung verfolgt, einen transparenten Markt mit irgend gearteten „fairen“, nicht-verzerrenden Wettbewerbsbedingungen zu schaffen, so zeige die Anwendung des Vergaberechts im Bereich der Sozialdienstleistungen, dass das Vergaberecht entweder unrichtig angewendet wird oder das Gegenteil von dem bewirkt, was der historische Gesetzgeber damit intendiert hat. So geht es in Vergabeverfahren

zumeist offensichtlich um formale, aufwändig zu erbringende und damit kleinere Anbieter strukturell ausschließende Nachweise für den Auftraggeber denn um nachvollziehbare, an Kriterien orientierte Qualitätsnachweise. Es geht darum, dass eine vergebene Leistung auch formal erbracht wurde, nicht aber darum, die Qualität der bereits erbrachten Leistung fachlich oder aber auch wohlfahrts- bzw. arbeitsmarktpolitisch zu reflektieren. Entsprechend erweisen sich vielfach bisher formal als untergeordnetes Zuschlagskriterium rubrizierte, vorgegebene und im Verhandlungsverfahren festgelegte Qualitätskriterien der Leistungserbringung als faktisch irrelevant für die Abnahme der Leistung.

Im Ergebnis herrscht, weil der Auftraggeber kein/kaum Augenmerk auf die Qualität der Leistung legt, ein „pures Billigstbieterprinzip“ (Interview). Dieses Billigstbieterprinzip ist im personalintensiven Sektor der sozialen Daseinsvorsorge automatisch mit Einsparungen bei den Mitarbeiter/innen verbunden. Selbst dort, wo das Bestbieter-Prinzip überhaupt eine Rolle spielt, zielt die Praxis letztlich auf den Billigstbieter, was an der idR hohen Gewichtung des Preises und der geringen Gewichtung von sozialen Kriterien bei Ausschreibungen deutlich wird. Letztlich ist das System von Ausschreibungen auf kommerzielle Modelle zugeschnitten und passt nicht in ein hochgradig individualisiertes, mit Rechtsansprüchen und bedingten Wahlrechten der hilfebedürftigen Person ausgestattetes wohlfahrtsstaatliches System zur Bedeckung (je im Einzelfall geprüfter) sozialer Bedarfe.

Daneben verweisen mehrere Befragte darauf, dass soziale Dienstleistungen auf einem materiellrechtlich gesteuerten Markt in einem `welfare mix` finanziert werden. Die Anbieter/ Leistungserbringer werden darin sowohl über sog. „Förderverträge“ (meint: Subventionen bzw. Förderungen erhalten, die allenfalls beihilfenrechtlich von Bedeutung sind), über KlientInnen direkt (die ihrerseits im Rahmen der Subjektförderung) finanziert werden und zu einem Teil über Leistungsverträge im Rahmen der sog. „Objektförderung“ finanziert. Es herrscht hohe Unsicherheit, ob, wann und unter welchen Umständen Vergaberecht wirklich zwingend anwendbar sei. Ein Interviewpartner interpretiert den Vergaberechtsdiskurs als „ideologisches Projekt“. Eine andere sieht gerade in den möglichen vergabefremden Kriterien positive Ansatzpunkte, um die Qualität von Sozialdienstleistungen zu steigern.

Indes, die de facto - Nichtanwendung des Vergaberechts in der überwiegenden Mehrzahl der Bundesländer wird nicht nur auf die Komplexität, den enormen („absurden“; Interview) Kosten-, Ressourcen und Zeitaufwand der Vergabe, sondern auch und insbesondere auf die fehlende Passfähigkeit des Vergabesystems in die einfachgesetzlich determinierte Realität der Sozialdienstleistungserbringung zurückgeführt. So wird mehrfach darauf verwiesen, dass in ein und derselben Einrichtung Vollzahler, Teilzahler mit Selbsthalten und KlientInnen mit voller Kostentragung durch die öffentliche Hand untergebracht werden. Wenn überhaupt müsste dann die öffentliche Hand „die Belegung einzelner Betten ausschreiben“, was eine generalisierte Anwendung des Vergabeprozesses aufgrund des hohen Aufwandes undurchführbar machen würde. Hingewiesen wurde darauf, dass eine Reihe von MaterienG zwingend um den Klienten herum zu konstruierende inter- und transdisziplinäre Hilfen auf Basis von Fallkonferenz oder

Helferkonferenzen (Bsp: Oö Bedarfskoordinatoren) vorsehen, dass man also eine Leistung „nicht von der Stange“ (Interview) zukaft, sondern auf den Einzelfall hin bemisst. Sohin kann die öffentliche Hand als (Teil)Financier ungeachtet aller Prozeduren der Sozialplanung a priori gar nicht wissen, welche Leistung im Einzelfall dann zuerkannt wird. Überdies wird auf die einfachgesetzlich verankerten Wahlrechte in den MaterienG verwiesen. Schließlich wird festgehalten, dass KlientInnen volatile Betreuungsverläufe aufweisen, sodass vielfach kurzfristig Einrichtungen, Maßnahmen oder Betreuungsformen/ Dienstleistungen verändert werden müssen. Da es im Wohlfahrtsrecht Präventions-, Soforthilfe- und Nachsorgegebote gebe seien derartige Fallkonstellationen in der Logik der Vergaberechts gar nicht abbildbar.

Dort, wo ausgeschrieben wird, ist dies dem Vernehmen nach bislang `strictu sensu` ein Billigstbieterwettbewerb. Leistungen sind von den öffentlichen Auftraggebern weitestgehend gesetzlich oder im Verordnungswege normiert und standardisiert (je nach Verrechtlichungsniveau in den Bundesländern). Es gibt wenig Spielraum für Innovationswettbewerb (tatsächlich haben die Länder seit den 1990er Jahren wenig innoviert; stattdessen hat sich der Dokumentationsaufwand innerhalb der Sozialen Dienste in den letzten 20 Jahren teilweise mehr als verfünffacht und ist vor allem das Finanzcontrolling über die/in der Sozialwirtschaft ausgebaut worden). Vielmehr stehen ggw. (vor allem im letzten halben Jahrzehnt) relative oder absolute Kürzungsmaßnahmen im Vordergrund. In der Wahrnehmung sozialwirtschaftlicher Unternehmen sei die Vergabepaxis der öffentlichen Hand daher absehbar ungeachtet des formalen Schwenks hin zum Bestbieterprinzip von Sparzwängen bestimmt und damit zur Exekution des Billigstbieterprinzips gedrängt. Tatsächlich lässt die gewählte Formulierung der VergabeRL EU 2014/24 derartige Umsetzungspraktiken zu.

## 9. Zum Stellenwert des Vergaberegimes

Sowohl die Konzeption sozialer Dienste als auch das Qualitätskonzept sozialer Dienste im Vergaberechtssystem einerseits und im Österreichischen Sozialrecht sozialer Dienstleistungen andererseits sind nur punktuell kompatibel. Zugleich ist der rechts- und sozialwissenschaftliche Stand der Forschung zur Passung, zur Anwendung und den Folgen des Vergaberechtsregimes in der Sozialwirtschaft vergleichsweise bescheiden. In der Literatur stehen einander affirmative Positionen (Eilmansberger/Herzig 2008; Busse/Ehmann 2010) und kritische Positionen<sup>201</sup> (Deckwirth 2008; CEDAW 2012; Dimmel 2005; 2007 a,b,c; 2008; 2009 a,b; 2010, 2012, 2013, 2014, 2015) gegenüber. CEDAW (2012) empfiehlt die Herausnahme aller sozialer Dienstleistungen aus der Anwendbarkeit des BundesvergabeG. Deckwirth (2008) zeigt, dass die Vermarktlichung der Sozialdienstleistungen ein zentrales Element der 'kapitalistischen Landnahme' des öffentlichen Sektors durch private gewinnwirtschaftliche Interessen ist.

Eilmansberger/Herzig (2008, 36ff) unterstreichen demgegenüber die ursprüngliche Intention der EK, dass nur Tätigkeiten von Einrichtungen, die soziale Aufgaben ohne Gewinnabsicht erfüllen und deren Zweck nicht in der Ausübung einer gewerblichen Tätigkeit besteht, von den wettbewerbs- und binnenmarktrechtlichen Vorschriften der Gemeinschaft in der Regel nicht erfasst sein sollen (Dimmel 2007c). Das Wettbewerbs- und Vergaberecht formulieren also einen flächigen Gestaltungsanspruch. Darunter fallen nur nicht-wirtschaftliche Tätigkeiten von Wohlfahrtseinrichtungen sowie Schutz- und Hilfsorganisationen. Erbringen Social-Profit-Organisationen Sozialdienstleistungen, so werden sie wirtschaftlich tätig, weil eine Leistung gegen Entgelt auf einem Markt verkauft wird. Sohin unterliegt die Erbringung von Sozialdienstleistungen als marktliche Tätigkeit und damit unternehmerische Tätigkeit ausdrücklich den gemeinschaftsrechtlichen Vorschriften. Damit sind auch das Wettbewerbs- und Beihilfenregime, das Vergaberegime, die Dienstleistungs-RL 2006 etc. in grundsätzlicher Weise (von Ausnahmen abgesehen) für die Sozialwirtschaft anwendbar. Die Wettbewerbsregeln sollen indes nur dort nicht gelten, wo sie die Erfüllung der Aufgaben der Daseinsvorsorge rechtlich oder tatsächlich behindern (wofür der Mitgliedstaat begründungspflichtig ist).

Konsequent gilt das Vergaberegime auch für soziale Dienstleistungsträger selbst, wenn sie unter staatlichem Einfluss stehen: auch diese müssen daher ausschreiben. Von staatlichem Einfluss ist auszugehen, wenn entweder eine überwiegende Finanzierung durch die öffentliche Hand im Rahmen der Beschaffung von Dienstleistungen durch die öffentlichen Wohlfahrtsträger vorliegt oder wenn die öffentliche Hand über Aufsichtsrechte (Vereinsvorstand; Aufsichtsrat) oder die Zusammensetzung der Leitungsorgane (Sitz und Stimme im Vereinsvorstand) auf die Gestion des Sozialdienstleistungserbringer Einfluss nehmen kann. Von einer überwiegenden Finanzierung ist auszugehen, wenn mehr als die Hälfte der Tätigkeit der Einrichtung öffentlich finanziert wird, was im Falle der Objektförderung durchgängig der Fall sein wird. Zur öffentlichen Finanzierung zählen in

---

<sup>201</sup> <http://www.auge.or.at/news-wien/2-offener-brief-mit-forderungskatalog-vom-sozialgipfel-an-sozialminister-hundstorfer-gesundheitsminister-stoeger-und-finanzminister-proell>



diesem Falle nur Leistungen, die als Finanzhilfe /Beihilfe ohne spezifische Gegenleistung die Tätigkeiten der betreffenden Einrichtung finanzieren bzw. unterstützen. Dagegen bleiben Beiträge, die von der öffentlichen Hand als Gegenleistung zu bestimmten Vertragsleistungen der Einrichtung gezahlt werden, also für den Fall dass Leistungen zugekauft werden, außer Betracht.

Auch wenn die öffentliche Hand Aufgaben an Vereine oder Gesellschaften überträgt so ist die eine ausgelagerte Aufgabe erfüllende Einrichtung als quasi-öffentlicher Auftraggeber anzusehen, solange sie von der öffentlichen Hand beherrscht wird. Von einem hinreichenden staatlichen Einfluss ist Eilmansberger/Herzig (2008) sogar auch dann auszugehen, wenn die Einrichtung der Kontrolle des Rechnungshofs unterliegt, was de facto bei allen sozialwirtschaftlichen Dienstleistungsverträgen nicht nur im Rahmen der Objektförderung der Fall ist.

Demgegenüber wird die Anwendung von Vergaberecht auf die Erbringung sozialer Dienstleistungen durch freie und gewerbliche Träger sowohl auf sozialpolitischer, rechtsdogmatischer wie auch auf strategischer Ebene vielfach abgelehnt. Dies ausdrücklich mit dem Argument, dass die Anwendung des Vergabewesens auf den Sozialdienstleistungsbereich die Qualität der Sozialdienstleistungen selbst sowie die Qualität der Beschäftigungsbedingungen in sozialen Diensten verschlechtert. Demgegenüber hat der Bundesgesetzgeber in weitgehender Ignoranz der kritischen Stimmen für beinahe alle überwiegend von den Bundesländern administrierten Sozialdienstleistungsbereiche vollendete Tatsachen absehend von den realen Beauftragungsverhältnissen und Bedingungen der Sozialdienstleistungsproduktion mit dem BVergG 2006 die sozialen Dienste als nicht-prioritäre Dienstleistungen dem Regime unterworfen.

Wenn nun allerdings im Lichte der Umsetzung der RL 2014/24 argumentiert wird, dass die Praxis nur den Leistungszukauf durch die öffentliche Hand kennt und dann scheinbar folgerichtig das Vergaberecht als alleiniges Instrument der Steuerung von sozialen Diensten und deren Qualität in den Vordergrund gerückt wird ist das schlicht falsch. Gerade unter den Aspekten der Innovation, der Integration kleinerer Leistungsanbieter, der Chancengleichheit und der Transparenz von Beauftragungsverhältnissen ist das Vergaberecht eben KEINE generalisierbare und auch nicht probate Alternative zum bisherigen Mix aus Subjektförderung, Objektförderung und Subvention. Darauf deutet auch der Standpunkt des Europäischen Parlaments<sup>202</sup> zu RL 2014/24<sup>203</sup>, worin darauf verwiesen wird, dass die Mitgliedstaaten durch RL 2014/24 in keiner Weise dazu verpflichtet werden, die Erbringung von Dienstleistungen an Dritte oder nach außen zu vergeben, wenn sie diese Dienstleistungen selbst erbringen oder die Erbringung durch andere Mittel als öffentliche Aufträge im Sinne der RL 2014/24 organisieren möchten. Es ist den Mitgliedstaaten also freigestellt, Sozialdienstleistungen auch in Form der

<sup>202</sup> 1. Lesung vom 15. Januar 2014 im Hinblick auf den Erlass der RL 2014/24/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über die öffentliche Auftragsvergabe und zur Aufhebung der RL 2004/18/EG.

<sup>203</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0024&from=DE>

Subjektförderung samt Leistungsdefinition und Marktzulassung sozialwirtschaftlicher Unternehmen (z.B. Heime) oder in Form der Subvention im Rahmen des Beihilfenregimes zu finanzieren. Ferner verweist das Parlament darauf, dass RL 2014/24 die Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten über die soziale Sicherheit nicht berühren sollte. Ebenso wenig sollte sie die Liberalisierung von Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse, die öffentlichen oder privaten Einrichtungen vorbehalten sind, oder die Privatisierung öffentlicher Einrichtungen, die Dienstleistungen erbringen, betreffen. Das Parlament stellt zudem klar, dass nichtwirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse nicht in den Geltungsbereich dieser RL fallen sollten. RL 2014/24 berührt das Recht der Mitgliedstaaten nicht, im Einklang mit dem Unionsrecht festzulegen, welche Leistungen sie als von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse erachten, wie diese Dienstleistungen unter Beachtung der Vorschriften über staatliche Beihilfen organisiert und finanziert werden sollten und welchen spezifischen Verpflichtungen sie unterliegen sollten. Gleichermaßen berührt diese RL nicht die Entscheidung öffentlicher Stellen darüber, ob, wie und in welchem Umfang sie öffentliche Aufgaben selbst wahrnehmen wollen. Es steht den Mitgliedstaaten (und ihren Behörden) also frei, soziale Dienstleistungen selbst zu erbringen oder soziale Dienstleistungen in einer Weise zu organisieren, die nicht mit der Vergabe öffentlicher Aufträge verbunden ist. Dies kann (etwa) durch die bloße Finanzierung solcher Dienstleistungen oder durch die Erteilung von Lizenzen (für alle geeigneten, festgelegte Bedingungen erfüllenden Wirtschaftsteilnehmer) erfolgen, so lange dies ausreichend bekanntmacht wurde und den Grundsätzen der Transparenz und Nichtdiskriminierung genügt. Damit schränkt die RL 2014/24 das Recht der Mitgliedstaaten nicht ein, die Art und Weise, in welcher die Mitgliedstaaten ihre Systeme der sozialen Sicherheit gestalten (wollen), festzulegen. Konkretisiert wird, dass RL 2014/24 ausschließlich jene Formen der Auszahlung von öffentlichen Geldern abdeckt, die auf den Erwerb von Arbeitsleistungen, Beschaffungen oder Dienstleistungen gegen Entgelt mittels eines öffentlichen Auftrags gerichtet sind.

Diese Position spiegelt die EntschlieÙung des Europäischen Parlaments vom 14. März 2007 zu den Sozialdienstleistungen von allgemeinem Interesse in der Europäischen Union (2006/2134(INI)), wonach das Parlament der Auffassung ist, dass es den einzelnen zuständigen staatlichen Behörden der Mitgliedstaaten freisteht zu entscheiden, ob die Sozialdienstleistungen von allgemeinem Interesse von Gegenseitigkeitsgesellschaften (Genossenschaften), anderen sozialen Organisationen oder Privatunternehmen in den Fällen erbracht werden, in denen die Erbringung durch den Privatsektor mit der Achtung des Grundsatzes des Gemeinwohls vereinbar ist. Das Parlament ist zugleich der Ansicht, dass die staatliche Behörde jederzeit überprüfen können muss, ob die Erbringer der Dienstleistungen die Prinzipien und Werte, die für die Sozialdienstleistungen von allgemeinem Interesse gelten, achten und ob diese im Einklang mit den zuvor von den staatlichen Behörden gestellten Anforderungen erfolgen (Fachaufsicht). Die Unterschiedlichkeit der Organisations- und Verwaltungsmethoden der Sozialdienstleistungen von allgemeinem Interesse und der Finanzressourcen und -methoden dieser Dienste ist zu achten.

Das Parlament erachtet es als notwendig, dabei angesichts von Stress, Arbeitszeiten (Schicht- oder Nachtarbeit) und der für bestimmte soziale Tätigkeiten typischen Gefährlichkeit oder Mühsamkeit Maßnahmen der beruflichen Bildung zu entwickeln, die auf die Anpassung an diese Umstände und auch auf die Fähigkeit, sie zu bewältigen, ausgerichtet sind und auf eine bessere Qualität der Leistung und bessere Arbeits- und Lebensbedingungen der Arbeitnehmer dieses Sektors abzielen. Es ist gleichfalls der Auffassung, dass die spätere Entwicklung des Bedarfs an Sozialdienstleistungen von allgemeinem Interesse von den staatlichen Behörden verlangt, einen hohen Berufsbildungsstandard des Beschäftigten im Sektor der Sozialdienstleistungen von allgemeinem Interesse zu gewährleisten. Beschäftigungsmodelle wie Frauenerwerbstätigkeit, Flexibilität bei der Organisation der Arbeitszeit, Teilzeitarbeit und der Rückgriff auf ehrenamtliche Arbeit sind zu schützen und zu fördern. Dabei sind jedoch betrügerische und prekäre Situationen zu verhindern, ohne dass es zu einer Verschlechterung der Arbeitsbedingungen der Arbeitnehmer des Sektors oder zu einem Einsatz von nicht qualifiziertem oder gering qualifiziertem Personal kommt. Sozialdienstleistungen von allgemeinem Interesse können nicht den Regelungen und Prinzipien unterworfen werden, die für Dienstleistungen und für Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichen Interesse gelten. Für Sozialdienstleistungen von allgemeinem Interesse müssen die Vorschriften für Wettbewerb, staatliche Beihilfen und Binnenmarkt mit den gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen vereinbar sein und nicht umgekehrt.

Der „Biennial Report on social services of general interest“<sup>204</sup> (2008,37f) hält fest, dass es eine Vielzahl einzelstaatlich je unterschiedlicher Formen der Beauftragung und Finanzierung von Sozialdienstleistungen gibt. So heißt es hier: „The structure and the organisation of the different long-term care schemes vary between the Member States, reflecting more the organisational features of each system rather than population structure and demographic developments. The variations reflect the differing national approaches to familial solidarity (occurrence of informal care and support for carers) as well as identifiable disparities between the demand for and the provision of publicly funded long-term care services. The interaction of different levels of government in organising and funding long-term care is often complex, as the regulation, financing or provision of these services is a shared responsibility. Framework legislation is often enacted at national level, while detailed regulation and the organisation of services is frequently delegated to regional or local level. In some cases, the devolution of responsibilities for organising long-term care to local level has resulted in differences in the way care assessment is implemented and in differences in the generosity of services, often depending on the allocation and size of local budgets.“

Erstaunlich auch, dass die selbst auf Europäischer Ebene diskutierte Frage des Zugangs zum Recht, also eines Rechtsanspruchs auf Sozialdienstleistung, der gerade im Kontext der Subjektförderung von entscheidender Bedeutung ist, in der Österreichischen Debatte

---

<sup>204</sup> <http://register.consilium.europa.eu/doc/srv?l=EN&f=ST%2011560%202008%20ADD%204>

keine Rolle spielt. So hebt die EK die Bedeutung eines verbürgten Leistungszugangs hervor: „Concrete access to social services strongly depends on the architecture of social provision: the applicable legal framework and the status of the rights to services, but also the resources allocated, the process and procedures for realising rights (e.g. how the service is financed and delivered, enforcement mechanisms, etc.) and the ability of users to claim their rights. Strategies aiming to improve access to social rights often try to reinforce user orientation (for example by reducing ‘organisational barriers’ to social rights due to fragmentation, compartmentalisation and difficulties in cooperation between agencies and between different geographical levels of administration) and user empowerment (by providing them with support and assistance to claim their rights).“ Ihre Schlussfolgerung daraus ist die Notwendigkeit eines regulierten, koordinierten Marktes von Sozialdienstleistungen: „Service integration means the coordinated delivery of a range of services to beneficiaries. It is usually implemented through ‘integrated gateways to services’ and through ‘service platforms’ that make access to services more user-friendly. (...) In many areas of social policies, the integration of social services is a powerful tool for increasing the effectiveness of social services and avoiding the undesirable side-effects of social schemes. However, it requires sufficient resources to be allocated to coordination and need-assessment tasks.“

Ebenso bedeutsam sind der EK die Maximen der Dezentralisierung und Herstellung von kleinen Lösungen vor Ort: „The overall tendency in the Member States has been to move towards decentralising responsibility for social policy from the central state to sub-national authorities. The idea that local authorities have a better knowledge of their citizens’ local needs than central authorities, the increasing demands for regional autonomy and the search for cost-effectiveness and efficiency are among the many reasons for initiating these reforms. However, decentralisation should be accompanied by the allocation of sufficient budgetary resources as otherwise the differences in economic resources among regions could have a negative impact on service provision. (...) In designing a multi-level governance system for social services, governments are confronted with two types of trade-off, between adaptation to local needs and universal social rights and benefits as well as between local autonomy and centralised budgetary control.“

Bereits zuvor, in ihrer Mitteilung „Services of general interest, including social services of general interest: a new European commitment. Accompanying the Communication on ‘A single market for 21st century Europe’“<sup>205</sup> aus 2007 hat die EK festgehalten, dass (alle Zitate aus diesem Dokument) „in order to address the multiple needs of people as individuals, social services must be comprehensive and personalised, conceived and delivered in an integrated manner; they often involve a personal relationship between the recipient and the service provider.“ Eine Modellierung der Beauftragung und Finanzierung müsse die Vielfalt der NutzerInnen in Erwägung ziehen. und zugleich berücksichtigen, dass „responding to the needs of vulnerable users, social services are often characterised by an asymmetric relationship between providers and beneficiaries which is different from

---

<sup>205</sup> [http://www.mpsv.cz/files/clanky/7032/2007\\_Communication\\_on\\_SGI.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/7032/2007_Communication_on_SGI.pdf)

a commercial supplier / consumer relationship.“ Sozialdienstleistungen sind im Verständnis der EK eben nicht vergleichbar den Gesundheitsbehelfen des Sozialversicherungsbereichs standardisierte Prêt-à-porter - Leistungen, sondern individualisierte Leistungen: „as these services are often rooted in (local) cultural traditions, tailor-made solutions taking into account the particularities of the local situation are chosen, guaranteeing proximity between the service provider and the user while ensuring equal access to services across the territory.“ Dabei geht es der Auffassung der EK zufolge eben nicht um die weitestmögliche Standardisierung (im Auftrag des Finanzcontrollings der öffentlichen Hand), sondern darum, dass „service providers often need a large autonomy to address the variety and the evolving nature of social needs.“

Der freiwillige Europäische Qualitätsrahmen für Sozialdienstleistungen des Ausschusses für Sozialschutz<sup>206</sup> (2010) gibt einen Rahmen dafür vor, welchen Maßgaben die Beauftragung/Auftragserteilung von Sozialdienstleistungen zu genügen hat. Dabei werden übergreifende Qualitätsgrundsätze für die Erbringung von Sozialdienstleistungen (Abschnitt 3.1), Qualitätsgrundsätze für Beziehungen zwischen Dienstleistern und Nutzern (Abschnitt 3.2); für Beziehungen zwischen Dienstleistern, Behörden und anderen Akteuren (Abschnitt 3.3); und für die Beziehung zwischen Human- und Sachkapital (Abschnitt 3.4) formuliert. An dieser Stelle sollen nur der „access to law“ und die Rechts- und Beauftragungsbeziehung zwischen öffentlichem Financier und Leistungserbringer interessieren. Jede Form/Modellierung der Beauftragung sozialwirtschaftlicher Dienstleistungen muss demnach folgendem/n Prüfmaßstab bzw. Prüfkriterien unterzogen werden:

- Verfügbarkeit: Die Nutzer sollten Zugang zu einem breiten Spektrum von Sozialdienstleistungen haben, damit ihren Bedürfnissen in angemessener Weise entsprochen werden kann und sie, soweit möglich, innerhalb ihrer Gemeinschaft und an einem für sie und ggf. ihre Familien günstigen Ort zwischen verschiedenen Diensten **wählen** können.
- Zugänglichkeit: Sozialdienstleistungen müssen für alle, die sie benötigen könnten, **leicht zugänglich** sein. Alle Nutzer sollten Zugang zu Informationen und unparteiischer Beratung zu den verfügbaren Dienstleistungen und Dienstleistern haben. Für Personen mit Behinderungen ist zu gewährleisten, dass sie Zugang zur physischen Umgebung haben, in der die Dienstleistungen erbracht werden, zu einem angemessenen Beförderungsmittel für ihre Beförderung zum und vom Ort der Dienstleistung sowie zu Informations- und Kommunikationsmitteln (einschließlich Informations- und Kommunikationstechnologien).
- Erschwinglichkeit: Sozialdienstleistungen sollten allen Personen, die sie benötigen, entweder kostenlos oder zu Preisen, die für den Einzelnen erschwinglich sind, zur Verfügung gestellt werden (**universeller** Zugang).

---

<sup>206</sup> [http://www.staedtebund.gv.at/fileadmin/USERDATA/aktuelles/dokumente/2010\\_qualitätsrahmenEU.pdf](http://www.staedtebund.gv.at/fileadmin/USERDATA/aktuelles/dokumente/2010_qualitätsrahmenEU.pdf)

- **Personenbezogenheit:** Sozialdienstleistungen sollten **rechtzeitig** und **flexibel** auf die sich wandelnden Bedürfnisse des Einzelnen eingehen, mit dem Ziel, die Lebensqualität zu verbessern und Chancengleichheit zu gewährleisten. Sie sollten das physische, intellektuelle und soziale Umfeld der Empfänger berücksichtigen und ihre kulturellen Besonderheiten respektieren. Sozialdienstleistungen sollten von den Bedürfnissen der Nutzer und gegebenenfalls der mit ihnen verbundenen Empfänger der erbrachten Dienstleistungen ausgehen.
- **Umfassender Charakter:** Sozialdienstleistungen sollten im Rahmen eines **integrierten** Ansatzes konzipiert und erbracht werden, der den verschiedenen Bedürfnissen, Fähigkeiten und Präferenzen der Nutzer sowie gegebenenfalls ihrer Familien und Pfleger Rechnung trägt, mit dem Ziel, ihr Wohlergehen zu verbessern.
- **Kontinuität:** Sozialdienstleistungen sollten derart organisiert werden, dass die **Kontinuität** der Dienstleistung für die Dauer des **Bedarfs** und, insbesondere bei Entwicklungs- und Langzeitbedarf, im Sinne eines auf dem Lebenszyklus basierenden Ansatzes gewährleistet ist, damit die Nutzer kontinuierlich und ununterbrochen eine Reihe von Diensten von frühzeitigen Interventionen über Unterstützungsleistungen bis hin zu Folgemaßnahmen in Anspruch nehmen können und die **negativen** Folgen einer **Diensteunterbrechung** vermieden werden.
- **Ergebnisorientierung:** Sozialdienstleistungen sollten in erster Linie auf die **Vorteile** für die **Empfänger** und gegebenenfalls für deren Familien, informelle Pfleger und die Gemeinschaft ausgerichtet sein. Zur Optimierung der Dienstleistung sollten periodische Bewertungen durchgeführt werden, die unter anderem auch ein Feedback der Empfänger und beteiligten Akteure zur Organisation der Dienste mit sich bringen sollten.

Von eben solcher Bedeutung ist die Regulierung des Verhältnisses bzw. der Beziehungen zwischen Dienstleistern, Behörden, Sozialpartnern und anderen beteiligten Akteuren. Demnach müssen bei der Entwicklung von Sozialdiensten alle beteiligten Akteure des öffentlichen und Privatsektors aktiv mitwirken und zusammenarbeiten: lokale Behörden, Nutzer sowie ihre Familien und informellen Pfleger, Nutzerorganisationen, Dienstleister und ihre Organisationen, Sozialpartner und lokale Organisationen der Zivilgesellschaft. Diese Partnerschaft ist wichtig, um kontinuierliche, den lokalen Bedürfnissen entsprechende Sozialdienste sicherzustellen, um den wirksamen Einsatz der Ressourcen und Fachkenntnisse zu gewährleisten und um den sozialen Zusammenhalt zu verwirklichen. Ziel ist die Schaffung von Synergien zwischen allen Beteiligten auf lokaler Ebene hinsichtlich Politikgestaltung, Bedarfsermittlung, Planung, Entwicklung, Erbringung, Überwachung und Bewertung der Dienstleistungen, um die Kontinuität der Sozialdienste für die Dauer des Bedarfs sicherzustellen, den Nutzern Zugang zu einem umfassenden Spektrum von Sozialdiensten zu geben und um sicherzustellen, dass die Dienste zu einer integrativen Gesellschaft beitragen. Jede Form/jedes Modell der Beauftragung hat damit die Förderung der Nähe zwischen Erbringer und Empfänger der Leistungen sowie die

kontinuierliche Koordinierung zwischen Dienstleistern im Hinblick auf eine umfassende und integrierte Erbringung von Sozialdienstleistungen sicherzustellen.

Sozialdienstleistungen sollen unter dem Stichwort „good governance“ auf der Grundlage der Offenheit und Transparenz, der Achtung der europäischen, nationalen, regionalen und lokalen Rechtsvorschriften und der Effizienz, Effektivität und Verantwortlichkeit hinsichtlich der organisatorischen, sozialen und finanziellen Leistung der Dienste erbracht werden. Die Dienstleistung sollte auf der Koordinierung der einschlägigen Behörden, Sozialpartner und Akteure bei der Gestaltung und ordnungsgemäßen Finanzierung der Dienstleistungen (einschließlich eines schwerpunktmäßigen Einsatzes der verfügbaren Ressourcen) und bei der Erbringung der Leistungen beruhen.

Der ggstdl Qualitätsrahmen sieht folgende Qualitätskriterien vor:

- Klare Definition der Rollen, Verantwortlichkeiten und Wechselbeziehungen zwischen den an der Planung, Entwicklung, Finanzierung, Erbringung, Unterstützung, Überwachung und Bewertung der Dienste beteiligten Akteure;
- Gewährleistung regelmäßiger Planungs- und Überprüfungsverfahren und Einrichtung von Verfahren zur systematischen und kontinuierlichen Verbesserung;
- regelmäßiges Einholen von Feedback über die Effizienz und Effektivität der Dienste von Seiten der Nutzer, der Finanzierungsstellen und anderer beteiligter Akteure sowie potenzieller Nutzer, die unter Umständen von diesen Diensten ausgeschlossen sind;
- Durchführung regelmäßiger unabhängiger Prüfungen der Verfahren, Ergebnisse und der Zufriedenheit der Nutzer sowie Veröffentlichung der diesbezüglichen Ergebnisse;
- Anwendung transparenter, zugänglicher und benutzerfreundlicher Verfahren für die Beratung der Nutzer und für Beschwerden der Nutzer;
- Organisation von partizipativen Foren, an denen die Nutzer der Dienste und ihre Netzwerke, Behörden, Sozialpartner, Organisationen der Zivilgesellschaft und andere Akteure teilnehmen, um die Leistung der Dienstleister im vorgegebenen politischen Rahmen zu bewerten.

Auch der Leitfaden zur Anwendung der Vorschriften der Europäischen Union über staatliche Beihilfen, öffentliche Aufträge und den Binnenmarkt auf Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse und insbesondere auf Sozialdienstleistungen von allgemeinem Interesse (2013)<sup>207</sup> unterstreicht, dass der Begriff und die Funktion einer Sozialdienstleistung von allgemeinem Interesse (SDAI) weder im AEUV noch im Sekundärrecht definiert wird. In der Mitteilung der Kommission über die Umsetzung des Gemeinschaftsprogramms von Lissabon – Die Sozialdienstleistungen von allgemeinem Interesse in der Europäischen Union wurden neben den Gesundheitsdienstleistungen persönliche Dienstleistungen als Grundkategorien von SDAI abgesteckt. Zwecksetzung

---

<sup>207</sup> [http://ec.europa.eu/competition/state\\_aid/overview/new\\_guide\\_eu\\_rules\\_procurement\\_de.pdf](http://ec.europa.eu/competition/state_aid/overview/new_guide_eu_rules_procurement_de.pdf)

dieser Dienstleistungen ist es, individuelle Hilfe für Einzelpersonen zur Erleichterung ihrer Integration in die Gesellschaft und der Wahrnehmung ihrer Grundrechte zu leisten.

An oben erörterten Erwägungen müssen sich alle drei hier verhandelten Fragestellungen orientieren, nämlich die Frage der Bestimmung/Definition der Qualität der Sozialdienstleistungen, die Frage der Methodenwahl der Beauftragung zur Erbringung von Diensten (Subjektförderung; Objektförderung; Subvention) sowie die Frage der vergabefremden sozialen Kriterien im Vergabeverfahren selbst.



## 10. Anwendungsrahmen, Vergabefremde Kriterien und Empfehlung

Abschließend sei nochmals hervorgehoben, dass das Vergaberecht einen Anwendungsfall der Beauftragung unter mehreren Fallkonstellationen darstellt. Grundsätzlich ist wie gezeigt der Nationalstaat frei, die Finanzierung und Erbringung von Sozialdienstleistungen und damit auch die Steuerung der Qualität dieser Leistungen im Rahmen der Regelungen über das Wettbewerbs-, Beihilfen- und öffentliche Beschaffungsregime zu organisieren.

Es kann daher jedenfalls eine Subjekt-, eine Objektförderung und eine Subvention/Förderung/Bezuschussung zur Finanzierung der Sozialdienstleistung in Erwägung gezogen werden, allenfalls auch die Erteilung einer Konzession. Das nun Folgende beschränkt sich auf den Typus der Vergabe.

---

### 10.1. „Vergabefremde“ soziale Kriterien

---

#### 10.1.1. Vorbemerkung

Die europäische Reform des Vergabewesens 2014 mit RL 2014/24/EU erweitert die Spielraum der nationalen Gesetzgeber im Hinblick auf die Vergabe von Sozialdienstleistungen durch die formelle Verankerung von vergabefremden Kriterien. Es ist dabei dem nationalen Gesetzgeber überlassen, die abstrakt formulierten vergabefremden Kriterien in RL 2014/24/EU zu konkretisieren. Als vergabefremde Kriterien können vor allem solche angesehen werden, welche am sozial-inklusiven Charakter der Dienstleistungserbringung und an der Organisation, Art und Weise der Dienstleistungserbringung anknüpfen. Zur Rede stehen also die Beschäftigungsstruktur, die Arbeits- und Entlohnungsbedingungen in sozialwirtschaftlichen Unternehmen, deren Beschaffungswesen uam., die sich als Teil der Qualität der Sozialdienstleistung beschreiben lassen. Vergabefremde Kriterien berühren die Personalqualität, Prozessqualität, Strukturqualität und Ergebnisqualität von sozialen Dienstleistungen.

Vorweg ist grundsätzlich daran zu erinnern, dass auch eine Europäische Modernisierung des Vergabewesens das in Österreich vorfindliche Kernproblem, dass nämlich Sozialdienstleistungen aufgrund ihrer rechtlichen Rahmenbedingungen und ihrer sozialökonomischen Besonderheiten einem Vergabeverfahren nicht sinnvoll unterworfen werden können, nicht löst. Es darf daran erinnert werden, dass Sozialdienstleistungen meritorische Güter sind, die „uno actu“ auf Grundlage von Compliance-Vereinbarungen ausverhandelt werden, dass die Figur des Klienten jene des Kunden dominiert, dass Preise in derartigen unschlüssigen Tauschbeziehungen politisch verhandelt werden und nicht durch die schwarze Hand von Angebot und Nachfrage zustande kommen. KlientInnen sind an leistbaren, überschaubaren Dienstleistungen und stabilen

Beziehungen zu den Dienstleistenden interessiert, nicht an Märkten, einer abstrakten Auswahl oder an einer individuellen Nutzenmaximierung. Ob das Vergabewesen als Ausdruck einer marktliberalen, antietatistischen Ideologie tatsächlich der geeignete Rahmen für die Regelung der sozialen Daseinsvorsorge, die Verbürgung sozialer Inklusion und die Steuerung von Lebensqualität ist, bleibt daher als offene Frage auf der Tagesordnung.

---

### 10.1.2. Vergabefremde Kriterien sind kein Novum

Bislang war die Nutzung als „vergabefremd“ bezeichneter Kriterien als Eignungs- und Vertragskriterien zulässig, als Zuschlagskriterium umstritten. Als vergabefremde Kriterien gelten ökologische und soziale. Bei sozialen Kriterien handelte es sich bisher etwa um die Berücksichtigung von Beschäftigungschancen, die Einhaltung arbeitsrechtlicher und sozialer Bestimmungen, die Gewährleistung sozialer Chancengleichheit, Barrierefreiheit, die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien, die Einbeziehung von fairem Handel, betriebliche Sozialleistungen oder die Selbstverpflichtung der Unternehmen zu sozialer Verantwortung im Sinne des CSR-Modells. Als Eignungskriterien kommen auch bei sozialwirtschaftlichen Dienstleistungen Professionalität, Projekterfahrung, Technik, Eigenkapitalquoten oder die Zuverlässigkeit in Erwägung.

Allerdings fanden sich als Reaktion auf die Rsp des EuGH bereits in den VergabeRL 2004/18/EG bzw 2004/17/EG rudimentäre Klarstellungen hinsichtlich der Berücksichtigung von sozialen und/oder umweltbezogenen Aspekten bei der öffentlichen Auftragsvergabe. In der Tat hat der EuGH in mehreren Rechtssachen (Rüffert, Unix, Wienstrom, Nord-pas-de-Calais, Nord Holland, Dundalk III, Concordia Bus Finland) die Zulässigkeit der Verwendung sozialer, vergabefremder Vergabekriterien als zulässig erachtet. Der EuGH nannte u.a. die Sicherung von Beschäftigung, das Erreichen von Sozialstandards, die Nachhaltigkeit von Wachstumsimpulsen, etwa in RS C-448/01.<sup>208</sup> Ein Beispiel dafür war EuGH Rs 31/87 (Beentjes), worin der Gerichtshof die Beschäftigung einer bestimmten Anzahl von Langzeitarbeitslosen, die beim regionalen Arbeitsamt gemeldet waren, als zulässiges Vergabekriterium ansah. In seiner Begründung führte er aus, dass vergabefremde Zuschlagskriterien grundsätzlich zulässig seien so lange sie nicht gegen das allgemeine Diskriminierungsverbot verstoßen.

Das Österreichische BVergG 2006 hat in § 21 Abs 1 bzw. § 189 Abs 1 bestimmt, dass Auftraggeber bei Verfahren zur Vergabe von Aufträgen vorsehen, dass an diesen Verfahren nur geschützte Werkstätten oder integrative Betriebe teilnehmen können, in denen die Mehrheit der Arbeitnehmer Menschen mit Behinderung sind, die auf Grund der Art oder der Schwere ihrer Behinderung keine Berufstätigkeit unter normalen Bedingungen ausüben können. Dies ist nunmehr in Art 20 der RL 2014/24/EU enthalten, wo es heißt: „Die Mitgliedstaaten können das Recht zur Teilnahme an einem Vergabeverfahren geschützten Werkstätten und Wirtschaftsteilnehmern, deren Hauptzweck die soziale und

---

<sup>208</sup> Wimmer/Müller, Wirtschaftsrecht2 [2012] 388 f.

berufliche Integration von Menschen mit Behinderungen oder von benachteiligten Personen ist, vorbehalten. Sie können auch bestimmen, dass solche Aufträge im Rahmen von Programmen mit geschützten Beschäftigungsverhältnissen durchgeführt werden, sofern mindestens 30 % der Arbeitnehmer dieser Werkstätten oder Maßnahmenprojekte Menschen mit Behinderungen oder benachteiligte Arbeitnehmer sind.

Mit dem Inkrafttreten der RL 2014/24/EU haben sich die Voraussetzungen für die Handhabung vergabefremder Kriterien substantiell geändert. Die Europäische Kommission stellt in ihrer Erläuterung der Vergabe RL 2014 klar, dass die Einbindung der bislang als sekundär betrachteten sozialen Belange in die Auftragsvergabe mit den vordem primären Zwecken des Vergaberechts (Prinzip der Wirtschaftlichkeit, Sparsamkeit und des freien und lautereren Wettbewerbs) nunmehr in gleichgestellter Weise erfolgt. Bisher wurde die Zulässigkeit des Einflusses vergabefremder Kriterien auf die Auftragsvergabe durch in der Judikatur des EuGH entwickelte Grundsätze begrenzt. Nach diesen Grundsätzen durften vergabefremde Aspekte nur insoweit berücksichtigt werden, als sie mit dem konkreten Auftragsgegenstand zusammenhingen. Auf Grundlage der Vergabe RL 2014 werden nunmehr sog. 'vergabefremde Kriterien' auch unabhängig vom Auftragsgegenstand angewandt werden können. Sie beziehen sich nun explizit auch auf die betrieblichen Umstände, unter denen derartige Dienstleistungen erbracht werden.

Freilich wird die Auslegung des Begriffes sozialer Vergabekriterien bzw. die "Berücksichtigung sozialer Belange" erst durch die Judikatur des EuGH konkretisiert werden.

---

### 10.1.3. Strategische Zielsetzung der RL 2014/24/EU

Vorweg sei hervorgehoben, dass das strategische Ziel der Novellierung des EU-Vergaberechts u.a. eine Vereinfachung und Flexibilisierung des Vergabeverfahrens war. Künftig sollen die sozialen und umweltpolitischen Ziele der Europa 2020-Strategie stärker in den Vergabeverfahren berücksichtigt werden, worauf auch ein Teil der Diskussion um Art 9 AEUV, also die horizontale Sozialklausel, abzielt. Vergabeverfahren sollen also Dimensionen sozialer Eingliederung (social inclusion) berücksichtigen. Die sozialen Aspekte beschränken sich allerdings nicht auf den Outcome-Aspekt sozialer Eingliederung, sondern erstrecken sich auch auf die Achtung bereits eingeräumter, existierender sozialer Rechte vor allem im Arbeits- und Sozialrecht. Zudem unterstreicht RL 2014/24/EU den Imperativ, die Vergabe nach dem innovativer Charakter sozialer Problemlösungen zu reorganisieren.

In diesem Kontext ist hervorzuheben, dass die EU-Vorschriften für die öffentliche Beschaffung von Sozialdienstleistungen erst ab einem Auftragswert von über 750.000 Euro gelten. Zugleich ist auch bei Auftragswerten oberhalb von 750.000 Euro für Sozialdienstleistungen nur ein vereinfachtes Verfahren durchzuführen (siehe unten).

---

#### 10.1.4. Vergabefremde Kriterien im Kontext

Vor diesem Hintergrund beziehen sich die Bestimmungen der RL 2014/24/EU auf jene Mechanismen, die bereits Art 9 AEUV zum Gegenstand hat, also die horizontale Sozialklausel.

Bereits die Formulierung von Art 9 AEUV als nicht durchsetzbare Staatszielbestimmung widerspiegelt, dass die Zielsetzung von RL 2014/24/EU darin liegt, Handlungsspielräume für die Mitgliedstaaten zu erweitern, nicht aber darin liegt, verbindliche soziale Qualitätsstandards bei der Vergabe und Erbringung von Sozialdienstleistungen festzuschreiben. Letztlich entspricht dieser regulative Rahmen denselben Vorstellungen, wie sie auch für die „Open Method of Coordination“ oder die „Europäische Plattform gegen Armut“ Geltung beanspruchen. Es ist daher an den Mitgliedstaaten, ob und inwieweit im Binnenverhältnis entsprechende vergabefremde Kriterien als Qualitätskriterien vorgeschrieben oder bloß ermöglicht werden. Ausdrücklich sei festgehalten, dass die Mitgliedstaaten das Regulierungsniveau der RL 2014/24/EU durch detailliertere Vorschriften anheben können. Dies freilich ist eine politische und damit eine Machtentscheidung.

---

#### 10.1.5. Allgemeiner Gegenstand von RL 2014/24/EU

Die RL 2014/24/EU formuliert mehrere Kriterienbündel für die Vergabe:

- (1) Mindestanforderungen für anbietende Unternehmen (Art 29 Abs 1,3; Art 45 Abs 2, Art 58 Abs 5) - sind offen formuliert (Auftraggeber geben Mindestanforderungen vor)
- (2) Eignungskriterien (Art 58) und Ausschlussgründe (Art 57) wie den Verstoß gegen umwelt-, sozial- und arbeitsrechtliche Vorschriften
- (3) Zuschlagskriterien (Art 67)
- (4) Bedingungen der Durchführung von Aufträgen (Art 70)

---

##### 10.1.5.1. Mindestanforderungen

Es sind die vor allem geltende umwelt-, sozial- und arbeitsrechtliche Verpflichtungen (vglb. Art 36 Sektoren-RL und Art 30 Konzessions-RL)

Die Intention der Einfügung von Mindeststandards ist jedenfalls (mehr oder weniger klar) definiert. So besagt Erwägungsgrund 37 der RL 2014/24/EU, dass es im Hinblick auf eine angemessene Einbeziehung ökologischer, sozialer und arbeitsrechtlicher Erfordernisse in die Verfahren zur Vergabe öffentlicher Aufträge besonders wichtig ist, dass die Mitgliedstaaten und Auftraggeber geeignete Maßnahmen ergreifen, um die Einhaltung der am Ort der Erbringung von Sozialdienstleistungen geltenden Anforderungen auf dem Gebiet des Umwelt-, Sozial- und Arbeitsrechts zu gewährleisten. Diese Anforderungen ergeben sich aus den auf nationaler und subsidiär auf Unionsebene geltenden Rechts- und Verwaltungsvorschriften. Sie ergeben sich auch aus den Tarifverträgen, welche in den

Mitgliedstaaten gelten. Schließlich beanspruchen auch die Verpflichtungen aus den von allen Mitgliedstaaten ratifizierten internationalen Übereinkommen - etwa der ILO - Geltung. Kurz gesagt: Ökologische, soziale und arbeitsrechtliche Grundsätze, die im nationalen, internationalen, im EU-Recht oder Tarifverträgen verankert sind, sind im Vergabeverfahren zu berücksichtigen. Dabei dürfen Vergabeverfahren der Anwendung von für die ArbeitnehmerInnen günstigeren Beschäftigungs- und Arbeitsbedingungen als den gesetzlich zwingenden Vorschriften nicht entgegenstehen.

Art 69 und Erwägungsgrund 40 der RL 2014/24/EU besagen ferner, dass die Überprüfung der Einhaltung dieser umwelt-, sozial- und arbeitsrechtlichen Bestimmungen explizit bei der Anwendung der Bestimmungen bezüglich ungewöhnlich niedriger Angebote erfolgen soll. Die Überprüfung der Einhaltung dieser umwelt-, sozial- und arbeitsrechtlichen Bestimmungen soll zugleich in den relevanten Phasen des Vergabeverfahrens erfolgen. Sie findet also bereits bei der Auswahl der Teilnehmer am Verfahren, bei der Anwendung von Ausschlusskriterien und bei der Anwendung von Art 84 der RL statt. Gem Art 84 Abs 2 der RL bewertet der Auftraggeber die vorgelegten Informationen mittels Rücksprache mit dem Bieter. Er kann das Angebot dann ablehnen, wenn die beigebrachten Nachweise das niedrige Niveau des vorgeschlagenen Preises beziehungsweise der vor geschlagenen Kosten unter Berücksichtigung nicht zufriedenstellend begründen. Öffentliche Auftraggeber müssen schließlich Angebote ablehnen, deren außergewöhnlich niedriger Preis auf Verstöße gegen Sozial-, Arbeits- oder Umweltschutzbestimmungen zurückgeht.<sup>209</sup>

---

#### 10.1.5.2. Eignungskriterien

Eignungskriterien gem Art 58 RL 2014/24/EU sind folgende:

- Befähigung zur Berufsausübung;
- wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit; Umsatz, Bonität, Vermögen, Verbindlichkeiten
- technische, personelle und berufliche Leistungsfähigkeit.
- Ausschlussgründe (= als ungeeignet auszuschneiden) gem. Art 57 bei rechtskräftiger Verurteilung:
  - Kriminelle Vereinigung
  - Bestechung
  - Betrug
  - terroristische Straftaten
  - Geldwäsche
  - Kinderarbeit
  - Keine Entrichtung von Sozialversicherungsbeiträgen oder Steuern (Nachsichregelung)
  - Insolvenz

---

<sup>209</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/publicprocurement/docs/modernising\\_rules/reform/fact-sheets/fact-sheet-08-social\\_de.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/publicprocurement/docs/modernising_rules/reform/fact-sheets/fact-sheet-08-social_de.pdf)

- Unprofessionalität - schwere professionelle Verfehlungen
- Absprachen - Verzerrung des Wettbewerbs
- Mängel bei früheren Aufträgen
- Täuschung oder Zurückhaltung von Informationen
- Anfüttern, Bestechung.

RL 2014/24/EU gibt hier Handlungsspielräume vor. Art 57 und Erwägungsgrund 101 schreiben etwa fest, dass öffentliche Auftraggeber und Auftraggeber die Möglichkeit erhalten sollten, Wirtschaftsteilnehmer auszuschließen, die schwerwiegend oder wiederholt gegen umwelt- oder sozialrechtliche Verpflichtungen verstoßen. Explizit sind darunter auch Vorschriften zur Barrierefreiheit für Menschen mit Behinderungen gemeint.

Öffentliche Auftraggeber müssen Bieter künftig in folgenden Fällen ablehnen:

- Bei rechtskräftiger Verurteilung wegen Nichtabführung von Steuern oder Sozialversicherungsbeiträgen. Der Ausschluss ist auch ohne rechtskräftiges Urteil möglich, wenn dem öffentlichen Auftraggeber ein Beleg für die Nichtabführung vorliegt.
- Die Missachtung der horizontalen Sozialklausel führt zur Ablehnung des betreffenden Angebots.

---

#### 10.1.5.3. Zuschlagskriterien

Allgemeine Regelung ist, dass auf Grundlage der Anwendung des neuen Kriteriums des „wirtschaftlich günstigsten Angebots“ Auftraggeber der Europäischen Kommission folgend eben nicht zwingend den Billigstbieter ermitteln, sondern Qualitäts-, Umwelt- oder Sozialaspekte sowie die Innovation eines Angebots stärker berücksichtigen können bzw. sollen. Die Mitgliedstaaten können (!) also vorsehen, dass Auftraggeber nicht den Preis allein als einziges Zuschlagskriterium verwenden dürfen. Erwägungsgrund 89 stellt klar, dass der Begriff des „wirtschaftlich günstigsten Angebots“ die wirtschaftlich beste Lösung abbilden soll, gleichbedeutend mit dem „besten Preis-Leistungs-Verhältnis“. Das wirtschaftlich günstigste Angebot wird gem. Art 67 der RL durch die Berücksichtigung der Kosten, einen Kosten-Wirksamkeits-Ansatz, eine Lebenszykluskostenrechnung und unter Einbeziehung qualitativer, umweltbezogener und/oder sozialer Aspekte bewertet. Lebenszykluskosten internalisieren Forschung, Entwicklung, Produktion, Transport, Gebrauch, Erhaltungs- und Reparaturkosten sowie Entsorgung. Auch die Einbeziehung externer Umweltkosten, Umweltschäden bei der Gewinnung der Rohstoffe oder bei der Herstellung des Produktes, ist ausdrücklich erlaubt. Das ist ein wichtiger Schritt in Richtung grüner öffentlicher Beschaffung. Zur Qualität einer Dienstleistung zählt damit der technische Wert, die Ästhetik, Zweckmäßigkeit, Zugänglichkeit, das Design, soziale, umweltbezogene und innovative Eigenschaften und damit verbundene Bedingungen.

Zwar ermöglicht das Europäische Vergaberecht schon heute, ökologische und soziale Kriterien bei der öffentlichen Beschaffung zu berücksichtigen, allerdings steht in den

Europäischen Richtlinien dem Kriterium des wirtschaftlich günstigsten Angebotes das Kriterium des billigsten Preises gleichberechtigt gegenüber. Und dies führte in vielen Mitgliedstaaten – auch in Österreich – zu der anhaltend vorgetragenen Behauptung, das Europarecht fordere (!) den Zuschlag nach dem billigsten Preis. Die RI 2014/24/EU stellt jetzt klar, dass der Zuschlag auf der Basis des wirtschaftlich günstigsten Angebots erfolgen soll.

Art 67 Abs 2 RL 2014/24/EU ermöglicht, dass das Kostenelement auch die Form von Festpreisen oder Festkosten annehmen kann, auf deren Grundlage die Wirtschaftsteilnehmer nur noch mit Blick auf Qualitätskriterien miteinander konkurrieren. Ausschließlicher Qualitätswettbewerb ist also möglich.

Umgekehrt stellt die neue RL eindeutig klar: Auftraggeber dürfen auch weiterhin als alleiniges Zuschlagskriterium den “niedrigsten Preis” angeben (Art 67 Abs 5). Auch hier geht es also um eine Machtentscheidung im nationalen Kontext.

Zuschlagskriterien nach Art 67 Abs 2 RL 2014/24/EU können vor diesem Hintergrund wie folgt ausgestaltet sein:

- (1) Bestes Preis-Leistungsverhältnis (Berücksichtigung von Preis und Qualität einschließlich Umregrentabilität bzw. ‘social return`)
- (2) Niedrigster Preis über das Billigstbieterprinzip) (dies darf/kann von den Mitgliedstaaten eingeschränkt oder ausgeschlossen werden, sodass das Bestbieterprinzip alleinig anwendbar verbleibt)
- (3) Höchste Qualität über das Bestbieterprinzip

Als Zuschlagskriterien im Qualitätswettbewerb gelten der Kommission folgend nunmehr ausdrücklich:

- (1) Eignung der Organisation für die Erbringung der Sozialdienstleistung
- (2) Qualifikation der MitarbeiterInnen
- (3) Erfahrung mit vergleichbaren Dienstleistungen/Projekten

---

#### 10.1.5.4. Bedingungen der Durchführung von Aufträgen

Öffentliche Auftraggeber können gem. Art 70 RL 2014/24 besondere Bedingungen für die Ausführung eines Auftrags festlegen, sofern diese

- (1) mit dem Auftragsgegenstand in Verbindung stehen und
- (2) im Aufruf zum Wettbewerb oder in den Auftragsunterlagen angegeben werden.

Diese Bedingungen können wirtschaftliche, innovationsbezogene, umweltbezogene, soziale oder beschäftigungspolitische Belange umfassen.

### 10.1.6. Sonderregelungen für Sozialdienstleistungen

Die bisherige Unterscheidung zwischen vorrangigen (prioritären) und nachrangigen (nicht-prioritären) Dienstleistungen ist entfallen. Was Sozialdienstleistungen betrifft so gelten Sonderregelungen hinsichtlich der Anwendung von Verfahrensbestimmungen, ein Vergabeverfahren „light“. In Erwägungsgrund 114 wird begründend hierzu ausgeführt, dass Sozialdienstleistungen lediglich eine begrenzte grenzüberschreitende Dimension aufweisen. Deshalb gilt für öffentliche Aufträge zur Erbringung von Sozialdienstleistungen ein höherer Schwellenwert gelten als der, der für andere Dienstleistungen gilt. Gem Art 4 lit d liegt der Schwellenwert für Sozialdienstleistungen bei 750.000 € - gegenüber 200.000 Euro bei anderen Dienstleistungen. EU-Vorschriften für die öffentliche Beschaffung von Sozialdienstleistungen gelten gem. Art 74 also erst ab einem Auftragswert von über 750 000 Euro. Dabei wird nach Diensten differenziert. Bei Rettungsdienstleistungen etwa ist bloß die Notfallrettung von dieser Regelung ausgenommen (Art 10 h). Krankentransporte indes fallen unter das erleichterte Regime (Erwägungsgrund 28) und können gemeinnützigen Organisationen vorbehalten bleiben (Art 77 Abs 1 RL 2014/24/EU).

Aufträge zur Erbringung personenbezogener Sozialdienstleistungen oberhalb des Schwellenwerts von 750.000 Euro sollen unionsweiten Transparenzvorschriften unterliegen. Übersteigt das Auftragsvolumen diesen Wert, dann müssen die öffentlichen Auftraggeber gem. Art 75 ihre Absicht zur Vergabe des Auftrags im Voraus ankündigen und am Ende des Verfahrens die Vergabeentscheidung bekanntgeben. Außer der Pflicht zur Gleichbehandlung aller Bieter gibt es keine Verfahrensregeln. Gleichwohl verlangt die RL die Einhaltung von Grundprinzipien wie Transparenz und Gleichbehandlung, und stellt zudem sicher, dass die öffentlichen Auftraggeber Kriterien des Europäischen Qualitätsrahmens für Sozialdienstleistungen für die Auswahl von Dienstleistern anwenden können.<sup>210</sup> Die öffentlichen Auftraggeber können hier Angeboten den Zuschlag erteilen, die allen nach ihrem Dafürhalten (!) entscheidenden Qualitätskriterien entsprechen, also z. B. Zugänglichkeit (Niedrigschwelligkeit), Kontinuität (in Bezug auf die Versorgungsleistung gegenüber KlientInnen) oder die Beständigkeit der angebotenen Dienste (kontinuierliche Präsenz eines sozialwirtschaftlichen Unternehmens am regulierten Markt).

Bei der Festlegung der Verfahren, die für die Auftragsvergabe bei personenbezogenen Dienstleistungen anzuwenden sind, sollten die Mitgliedstaaten überdies Artikel 14 AEUV und das Protokoll Nr. 26 berücksichtigen. Art 14 AEUV bezieht sich unter Hinweis auf die Bedeutung des sozialen Zusammenhaltes auf die nachhaltige und kostendeckende Finanzierung von Diensten von allgemeinem Interesse.

Von erheblicher Tragweite sind die rechtspolitischen Spielräume. Unter einem Auftragswert von 750.000 Euro gelten für die Auftragsvergabe keine EU-Vorschriften. Es ist sodann am nationalen Gesetzgeber zu regeln ob Sozialdienstleistungen mit einem Volumen von weniger als 750.000 Euro überhaupt und wenn ja wie dem Vergaberechtsregime unterliegen.

---

<sup>210</sup> [http://ec.europa.eu/services\\_general\\_interest/docs/comm\\_quality\\_framework\\_de.pdf](http://ec.europa.eu/services_general_interest/docs/comm_quality_framework_de.pdf)



Man wird aber davon ausgehen können, dass die Prämissen des Primärrechts immer gelten; das bedeutet, dass den Prinzipien Bietergleichbehandlung, Nicht-diskriminierung und Transparenz Rechnung getragen werden muss. Möglich ist also eine Art Direktvergabe mit anschließender Bekanntmachung.

Diese vereinfachte Regelung soll nach dem Willen des Gesetzgebers dazu beitragen, die Qualität und Kontinuität dieser Dienste sicherzustellen, aber auch deren Zugänglichkeit und Erreichbarkeit für benachteiligte und sozial schwache Nutzergruppen sicherzustellen.

---

### 10.1.7. Bieterverbehalt

Art 77 RL 2014/24/EU sieht vor, dass Mitgliedstaaten vorsehen können (!), das Recht zur Teilnahme an Verfahren, mit denen medizinische und soziale Dienstleistungen ausgeschrieben werden, Unternehmen vorbehalten können, die Gemeinwohlaufgaben erfüllen, Gewinne reinvestieren und Arbeitnehmer beteiligen.

Hierzu müssen ALLE (!) folgende Bedingungen erfüllt sein:

- Verfolgung einer Gemeinwohlaufgabe
- Reinvestition der Gewinne
- Gewinnausschüttungen NUR aus partizipatorischen Erwägungen (kollektive Eigentümerschaft)
- Managementstruktur spiegelt das Prinzip der Mitarbeiterbeteiligung oder Grundsätze der aktiven Mitbestimmung der Belegschaft
- Organisation hat von dem betreffenden öffentlichen Auftraggeber in den letzten drei Jahren keinen Auftrag für die betreffenden Dienstleistungen erhalten.

Vorbehaltene soziale Dienste dürfen gem Art 77 Abs 3 RL 2014/24/EU nur für die Dauer von maximal drei Jahren auf Mitarbeiterbeteiligung beruhenden gemeinnützigen Unternehmen vorbehalten werden.

Öffentliche Auftraggeber können in den Erwägungsgründen ausdrücklich Aufträge für zwei Arten von sozialwirtschaftlichen Unternehmen vorbehalten:

- (1) geschützten Werkstätten
- (2) Unternehmen, die sich vorwiegend der beruflichen Integration benachteiligter Arbeitnehmer verschrieben haben, sofern diese mindestens 30 % der Belegschaft (bisher 50 %) ausmachen. Damit Unternehmen sich an den Verfahren zur Vergabe derartiger vorbehaltener Aufträge beteiligen können, muss der Anteil benachteiligter Personengruppen an ihrer Belegschaft also künftig mindestens 30 % betragen.

Kriterium ist, dass sozialwirtschaftliche Unternehmen (etwa geschützte Werkstätten) in ihrem Hauptanliegen die soziale und berufliche Eingliederung oder die Wiedereingliederung von benachteiligten Personen wie Behinderten, Arbeitslosen, Marginalisierten oder Angehörigen von Minderheiten verfolgen.

Begründet wird dies damit, dass sozialwirtschaftliche Unternehmen (Werkstätten) nicht durchgängig in der Lage sind, unter normalen Wettbewerbsbedingungen Aufträge zu erhalten. Daher ist es zulässig (Kriterium: „angemessen“), dass Mitgliedstaaten das Recht, an Verfahren zur Vergabe von öffentlichen Aufträgen oder von bestimmten Auftragslosen teilzunehmen, derartigen sozialwirtschaftlichen Unternehmen (Werkstätten) vorbehalten.

Diese Möglichkeit besteht ausdrücklich auch bei der Beschaffung sämtlicher Waren und Dienstleistungen für sozialwirtschaftliche Unternehmen („geschützte Werkstätten“), deren Hauptanliegen die Eingliederung benachteiligter Personengruppen ist. Hierzu sind eine genelle und eine kritische Anmerkung erforderlich. Generell ist anzumerken, dass die RL 2014/24/EU die Organisation von Sozialdienstleistungen auf nationaler Ebene nicht einschränkt, sodass die Mitgliedstaaten hier eigenständig zwischen Objektförderung und Subjektförderung, Konzession und Subvention entscheiden/wählen können. Nach Maßgabe einfachgesetzlicher Bestimmungen kann ein öffentlicher Wohlfahrtsträger also übertragene Gemeinwohlsaufgaben entweder mit eigenen Ressourcen selbst wahrnehmen oder Dritte damit beauftragen, wie dies in Österreich ohnehin seit mehr als 40 Jahren der Fall ist. Selbstredend gelten die Regeln für die Vergabe öffentlicher Aufträge nur dann, wenn Aufgaben ausgelagert bzw. Dienstleistungen vom öffentlichen Träger zugekauft werden. Kritisch ist anzumerken, dass die Regelung in Art 77 Abs 2 lit d reichlich sinnlos anmutet, wonach die Unternehmung von dem betreffenden öffentlichen Auftraggeber in den letzten drei Jahren keinen Auftrag für die betreffenden Dienstleistungen erhalten haben darf. Wenn es tatsächlich um Qualitätswettbewerb geht darf der Umstand, dass eine Organisation, die qualitativ hochwertige Dienstleistungen auf innovative Weise erbringt, nicht zum Marktausschluss führen.

---

## **10.2. Anwendungsrahmen des Vergaberechts**

---

Die in Kap. 6 summarisch erörterten Kriterien zeigen nicht nur, dass die Qualitätskriterien und Merkmale von Sozialdienstleistungen im Bereich des Österreichischen Wohlfahrtsstaates höchst unterschiedlich bzw. heterogen ausgeprägt sind, sondern auch, dass es sich dabei um gänzlich unterschiedliche Leistungs-, Handlungs- und Steuerungskonstellationen handelt.

Daher ist es erforderlich, vorweg den Rahmen zu definieren, innerhalb dessen die erwähnten Kriterien überhaupt in einen vergaberechtlichen Regulierungskontext übersetzt werden können. Qualitätskomponenten sind eben nicht nur im Rahmen des Vergabesystems, sondern auch bei einer Konzession, einer Fördervereinbarung (Subvention) oder in einem Subjektförderungsmodell gegenständlich.

Nun unterliegt wie gezeigt längst nicht jede Sozialdienstleistung schlechthin dem Vergaberecht. Evident betrifft dies alle Sozialdienstleistungen, welche die öffentliche Hand selbst erbringt. Es handelt sich dabei um Sozialdienstleistungen etwa der Sprengelsozialarbeit der Jugendämter, die Tätigkeit der Sozialpädagogen der Landes-Kinder- und Jugendanwaltschaften, die Sozialarbeit in Sozialämtern bzw. Ämtern für Soziales uam. Aber auch die Erbringung von Sozialdienstleistungen durch

sozialwirtschaftliche Unternehmen bzw. freie Wohlfahrtsträger unterliegt nicht per se bereits dem Anwendungsbereich der Vergaberechts.

Fassen wir dies nochmals zusammen, sondern kann Folgendes gelten:

(1) Subjektförderungen ohne Zweckbindung verkörpern zu einem relevanten Teil bedarfsgeprüfte (Teile der Lebensunterhaltsleistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung) und universelle Transferleistungen (Familienbeihilfen), nicht aber Versicherungsleistungen wie der Pensionsbezug oder das Arbeitslosengeld, da es sich hierbei um eine Versicherungsleistung handelt, welche einen eigentumsförmigen Anspruch begründet. So kennt die Sozialhilfe ebenso wie die Bedarfsorientierte Mindestsicherung eine Reihe von Transferleistungen, die (abgesehen von subjektiven und objektiven Leistungsvoraussetzungen), die zweckgewidmet bzw. zweckgebunden sind, etwa der 25%-ige Wohnkostenanteil im Rahmen der BMS oder die Leistungen zur Erwerbsbefähigung im Rahmen der Sozialhilfe. Versicherungsleistungen jedenfalls sind keine Förderungen. Entsprechende Subjektförderungen fließen an den hilfebedürftigen Leistungsempfänger. Es ist dabei unerheblich, ob aus dem Pflicht- oder Kannleistungsbereich der öffentliche Hand.

(2) Sozialdienstleistungen, welche im Rahmen der **Subjektförderung** mittels Förderungszuschuss gewährt werden, weisen zwar eine Zweckbindung aus, fallen aber aus dem Anwendungsbereich des Vergaberechts heraus, wie dies etwa im Kontext der durch den FSW (Stadt Wien) administrierten sozialen Dienste der Fall ist. Dies ist dann der Fall, wenn die Zweckbindung sachlich und nicht auf eine bestimmte Sozialdienstleistungen erbringende Einrichtung zugeschnitten ist. Vorgegeben wird also, welche Leistung man mit der gewährten Förderung/Zuschuss zukaufen darf, nicht aber, beim wem. Entsprechende Sozialdienstleistungen begünstigen hierbei Personen, welche eine Förderung bzw. bedarfsgeprüfte Bezuschussung für die Inanspruchnahme einer bestimmten sozialen Dienstleistung entweder im Kontext der Hoheitsverwaltung (ChancengleichheitsG) oder der Privatwirtschaftsverwaltung (Sozialdienstleistungen für Wohnungslose im Kontext der Bedarfsorientierten Mindestsicherung) beantragen. Personen, die im Rahmen der Subjektförderung gefördert werden, können soziale Dienstleistungen von anerkannten Einrichtungen des öffentlichen Hilfetragers in Anspruch nehmen. Die je geförderten Leistungen können von Einrichtungen bezogen werden, die vom öffentlichen Träger im Rahmen des jeweiligen MaterienG sowie der daraus abgeleiteten Fachaufsicht „anerkannt“ und damit auf dem „Sozialmarkt“ zugelassen sind. Eine Subjektförderung stellt technisch eine bedarfsgeprüfte Transferzahlung an hilfebedürftige Personen dar, die idR zweckgebunden ist, deren widmungskonforme Verwendung also nachgewiesen werden muss, wobei der zumeist durch einen Rechtsanspruch auf die entsprechende Leistung begünstigten Person ein Wahlrecht zwischen mehreren geeigneten, auf einem regulierten Markt Leistungen anbietenden freien Wohlfahrtsträgern als Leistungserbringern zukommt. Kann die hilfebedürftige Person (der/die KlientIn) frei über die Mittelverwendung bzw. darüber entscheiden, ob und welche ob und welche Leistung sie zukauf, ist dadurch kein sozialwirtschaftliches Unternehmen durch eine staatliche Beihilfe oder Transferleistung begünstigt. Die vielfach

angezogene Unterscheidung zwischen zweckgebundenen und nicht-zweckgebundenen Subjektförderungen ist damit gegenstandslos. Nicht jede Zweckbindung führt in den Anwendungsbereich des Vergaberechts.

(3) Sozialdienstleistungen, welche im Rahmen der **Objektförderung** gewährt werden, fallen durchgängig unter das Vergaberecht. Es handelt sich dabei um Leistungszukäufe (Leistungsverträge) von vor allem Beratungsleistungen durch die öffentliche Hand als Wohlfahrtsträger, wobei die NutzerInnen dieser Leistungen vielfach dem öffentlichen Träger gar nicht bekannt sind. Es handelt sich dabei vorwiegend um Sozialberatungseinrichtungen (etwa: Familienberatungsstellen), niedrigschwellige, aufsuchende und nachgehende Sozialdienstleistungen wie etwa die „streetwork“.

(4) Als äußerst schwierig rechtlich zu bewerten und folgerichtig daher erst im Einzelfall rechtlich richtig zuzuordnen/abzugrenzen sind Verträge zwischen öffentlicher Hand und Leistungserbringern über Sozialdienstleistungen in stationären Einrichtungen, denen fallweise entweder Zuweisungspraktiken gegenüber KlientInnen zu Sachleistungen oder gewählte Dienstleistungen im Zusammenhang mit individualisierten bedingten Rechtsansprüchen oder frei vereinbarte Dienstleistungsverträge (Heimvertrag) zwischen Klient und Leistungserbringer korrespondieren. Hier gilt die geächtete juristische Faustregel: es kommt darauf an. Erlässt die sachlich und örtlich zuständige Behörde im Rahmen der Gesetzesvollziehung einen Bescheid, mit dem eine Sozialdienstleistung gewährt wird, so kann sie im Rahmen des Auswahlermessens (innerhalb gesetzlicher Vorgaben) auf Geldleistung etwa zu einem bereits abgeschlossenen Betreuungsvertrag entscheiden (dann ist Vergaberecht nicht anzuwenden) oder auf Sachleistung und entsprechende Zuweisung zu einer Einrichtung entscheiden (dann ist Vergaberecht anzuwenden). In beiden Fällen erlässt die Behörde im Rahmen eines gesetzlichen Rechtsanspruchs einen die Dienstleistung gewährenden Leistungsbescheid.

Ein praktisches Beispiel für diese Komplexität findet sich in der Heimunterbringung im Rahmen der Sozialhilfe. So heißt es etwa in § 17 Sbg SHG: „Der Lebensbedarf kann mit Zustimmung des Hilfesuchenden durch Unterbringung in Anstalten oder Heimen gesichert werden, wenn der Hilfesuchende auf Grund seines körperlichen oder geistig-seelischen Zustandes oder auf Grund der familiären und häuslichen Verhältnisse nicht imstande ist, ein selbständiges und unabhängiges Leben zu führen oder wenn er besonderer Pflege bedarf. Unter den familiären und häuslichen Verhältnissen sind für diese Art der Hilfeleistung auch die Einkommens- und Vermögensverhältnisse der Angehörigen des Hilfesuchenden mitzubersichtigen. Die LReg kann durch V näheres hierüber bestimmen. Die Aufnahme des Hilfe Suchenden in ein Senioren- oder Seniorenpflegeheim setzt voraus, dass dieses den Mindeststandards nach dem Salzburger Pflegegesetz entspricht.“ Hier kann sowohl eine Zuweisung erfolgen als auch (!) die betreffende Person bereits in einem Heim einen entsprechenden Heimvertrag abgeschlossen haben und ex post einen Antrag auf Teilübernahme der Kosten der Heimunterbringung stellen. Diese komplexe Lage korrespondiert den komplexen Beziehungen des klassischen Wohlfahrtsdreiecks. Dabei kann die öffentliche Hand in praxi mit einem Dienstleister einen

Leistungsvertrag eingehen, wobei Leistungen idR auf Tagsatzbasis kalkuliert und abgerechnet werden. Die öffentliche Hand kauft in diesem Falle also Leistungseinheiten bzw. Leistungsplätze (Betreuungsplätze, Betten, Plätze in Kursmaßnahmen etc.) ein, wie dies etwa bei stationären Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe der Fall ist, und bucht ihre KlientInnen zu. Ebenso kann der betroffene Klient in praxi einen Betreuungsvertrag mit der stationären Einrichtung schließen, wobei im Falle der Eignung der Einrichtung die Kosten von der öffentlichen Hand bezuschusst werden. Vielfach wird diese Differenzierung durch das Vorliegen eines Rechtsanspruchs indiziert. Im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe etwa haben betroffene Eltern/Kinder keinen Rechtsanspruch, weshalb die Leistung ausschließlich im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung erbracht wird. Regelmäßig werden Kinder/Jugendliche in Maßnahmen der vollen Erziehung ´eingewiesen`. Freilich kann auch dort, wo KlientInnen ein Rechtsanspruch auf Leistung gesetzlich verbürgt wurde, wie dies etwa im Rahmen der beruflichen Eingliederungshilfe im Kontext der Behindertenhilfe der Fall ist, eine „Zubuchung“ durch behördliches Auswahlermessen vorgenommen werden. Der jeweilige Dienstleistungsträger als sozialwirtschaftliche Unternehmung (überwiegend: ein Verein oder Hilfsbetriebe eines Vereins, gemeinnützige GmbH, Genossenschaft) unterliegt dann im Weiteren zwar der Fachaufsicht der öffentlichen Hand, ist aber in seiner Gestion formal autonom.

(5) Förderungen bzw. Subventionen oder Zuschüsse fallen nicht unter den Anwendungsbereich des Vergaberechts, möglicherweise (und im Einzelfall zu prüfen) unter das Beihilfenregime.

(6) Auch wenn eine Dienstleistungskonzession vorliegt, bei welcher die öffentliche Hand dem Auftragnehmer Nutzungsrechte einräumt und ihm Entgelt entrichtet, damit letzterer Leistungen an bedürftige Personen erbringt während das wirtschaftliche Risiko beim Leistungserbringer bzw. Auftragnehmer des öffentlichen Auftraggebers liegt, ist die Anwendung von Vergaberecht ausgeschlossen. Freilich bleiben hier das gemeinschaftsrechtliche Transparenzgebot und das Diskriminierungsverbot anwendbar.

---

### **10.3. Soziale Kriterien der Vergabe**

---

Gem Art 76 RL 2014/24/EU gewährleisten der Mitgliedstaaten, dass die öffentlichen Auftraggeber die Qualität, Kontinuität, Zugänglichkeit, Bezahlbarkeit, Verfügbarkeit und Vollständigkeit sozialer Dienstleistungen für benachteiligte und schutzbedürftige Gruppen gewährleisten.

Die Mitgliedstaaten können auch vorsehen, dass die Auswahl der Dienstleister auf der Grundlage des Angebots mit dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis unter Berücksichtigung von Qualitäts- und Nachhaltigkeitskriterien für soziale Dienstleistungen getroffen wird.

Im Ergebnis können (!) öffentliche Aufträge im Wert von mehr als 750.000 € an soziale Kriterien geknüpft werden (darunter gilt dies selbstredend auch):

- Öffentliche Auftraggeber können (!) hierbei den Umständen der Herstellung gewünschter (Sozial)Dienstleistungen Rechnung tragen. Sie können etwa einem Unternehmen den Zuschlag erteilen, welches die meisten benachteiligten Arbeitnehmer (Beeinträchtigte, wiedereinsteigende Frauen, Langzeitarbeitslose) beschäftigt, jedenfalls aber, welches gesetzliche Auflagen zur Einstellung von Beeinträchtigten (BEinstG) erfüllt. Daneben können Sie den Arbeitsbedingungen der Beschäftigten (Fallzahlbelastung, Supervision, Fort-, Aus- und Weiterbildung) über rein tarifäre und arbeitsrechtliche Bestimmungen hinaus Rechnung tragen.
- Soziale Kriterien dürfen sich freilich nur auf jene Mitarbeiter beziehen, die an der Herstellung/Bereitstellung, Lieferung bzw. Erbringung der Dienstleistungen beteiligt sind, welcher wiederum Gegenstand der Ausschreibung sind. Öffentliche Auftraggeber können also von Dienstleistungsunternehmen nicht generell eine sozial verantwortliche oder umweltfreundliche Firmenpolitik verlangen, so weit sich diese Anforderung nicht auf die zugekauften Dienstleistungen bezieht.

Im Leitfaden der Kommission „Sozialorientierte Beschaffung“ aus 2010 spannt ein breites Spektrum von Kriterien, von denen allerdings nur wenige tatsächlich auf die Sozialwirtschaft Anwendung finden können.

Erwähnen könnte man im Rahmen der Festlegung des Dienstleistungsauftrags folgende:

- (1) Behindertengerechte Arbeitsplätze und zugehörige technische Spezifikationen: die Kommission erwähnt Produkte/Gegenstände mit ergonomischen Eigenschaften, um allen Nutzergruppen den Zugang zu ermöglichen, einschließlich Menschen mit Behinderungen; sie listet in einem auch Maßnahmen zur Verhütung von Arbeitsunfällen auf.
- (2) Berücksichtigung sozialer Belange in Herstellungs- und Bearbeitungsverfahren: die Kommission erwähnt hier Arbeitsschutzmaßnahmen oder fettarmes Essen im Krankenhaus.

Im Rahmen der Auswahl von Dienstleistungserbringern könnte man folgende Kriterien nutzen:

- (1) Verfügbarkeit von Know How, formalen Qualifikationen und entsprechendem Personal im Sozialdienstleistungsbereich
- (2) Verfügbarkeit von Infrastruktur, Kapital, Gebäuden
- (3) Bieterausschluss wg Nichtzahlung von Sozialbeiträgen
- (4) Bieterausschluss wg rechtskräftiger Verurteilung wg eines Deliktes, das die berufliche Zuverlässigkeit in Frage stellt.

Bei der Auftragsvergabe können soziale Vergabekriterien frei gestaltbar angewendet werden, wenn diese

- (1) in Bezug zum Vertragsgegenstand stehen
- (2) dem öffentlichen Auftraggeber keine uneingeschränkte Wahlfreiheit einräumen
- (3) ausdrücklich in der Vergabebekanntmachung und in den Ausschreibungsunterlagen erwähnt werden
- (4) den Grundprinzipien des EU-Rechts entsprechen.

Bei der Vertragserfüllung schließlich können soziale Vergabekriterien in sog. „Vertragserfüllungsklauseln“ aufgenommen werden. Man kann diese Klauseln als

„allgemeine Vertragsabschlussbedingung“ des Auftraggebers verstehen. Es handelt sich dabei um Verpflichtungen, die der erfolgreiche Bieter akzeptieren muss und welche die Vertragserfüllung betreffen. Daher genügt es grundsätzlich, dass sich Bieter mit der Einreichung ihrer Angebote dazu verpflichten, diese Bedingungen zu erfüllen, sofern sie den Auftrag erhalten. Angebote von Bieter, die diese Bedingungen nicht akzeptiert haben, entsprechen a priori nicht den Ausschreibungserfordernissen und können daher nicht zugelassen werden. Vertragserfüllungsklauseln können dem Ziel dienen,

- (1) die berufliche Ausbildung sowie die Beschäftigung von Personen zu fördern, deren berufliche Eingliederung besondere Schwierigkeiten bereitet,
- (2) den obsiegenden Anbieter zu verpflichten, die Arbeitslosigkeit zu bekämpfen, indem Langzeitarbeitslose eingestellt werden,
- (3) Ausbildungsmaßnahmen für Arbeitnehmer, insb. Jugendliche durchzuführen,
- (4) die Bestimmungen der grundlegenden Übereinkommen der Internationalen Arbeitsorganisation (IAO) einzuhalten,
- (5) eine größere Zahl von behinderten Personen einzustellen, als dies im BEinstG vorgesehen ist,
- (6) antidiskriminatorische Maßnahmen zur Förderung der Chancengleichheit zwischen Mann und Frau vorzusehen,
- (7) Die „ethnische und rassische Vielfalt“ (O-Ton Kommission) zu fördern,
- (8) Menschen mit Behinderungen gleichberechtigten Zugang zum Unternehmen zu gewähren,
- (9) das Verbot der Zwangs- und Kinderarbeit durchzusetzen,
- (10) im eigenen Beschaffungswesen die Beachtung von ILO-Kernarbeitsnormen bei den Zulieferern zu überprüfen.

Bei der Gewichtung dieser sozialen Kriterien im Rahmen der Ermittlung des „wirtschaftlich günstigsten Anbots“ kann der öffentliche Auftraggeber mehrere Verfahren anwenden, um die verschiedenen Teilkriterien zu vergleichen und abzuwägen. Die Kommission empfiehlt Vergleichsmatrizen, relative Gewichtungen und „Bonus-Malus“-Systeme. Es liegt in der Verantwortung der öffentlichen Auftraggeber, die Kriterien zur Auftragsvergabe und die relative Gewichtung für jedes dieser Kriterien rechtzeitig zu spezifizieren und zu veröffentlichen, damit die Anbieter diese bei Angebotserstellung berücksichtigen können.

Was Widerspruch und Abwägung provoziert ist die Inkonsistenz der erwogenen sozialen Kriterien und ihre jedenfalls teilweise markante Banalität. ILO-Kernarbeitsnormen, ILO-Konventionen, das Verbot der Kinderarbeit, Zwangsarbeit oder das Antidiskriminierungsrecht haben gänzlich oder großteils zwingenden Charakter. Einem Beschäftigten die Sklaverei zu verbieten und dies als soziales Kriterium der Vergabe zu klassifizieren provoziert die Frage, wozu derlei gut ist. Sklaverei und Zwangsarbeit sind seit 1945 in einem dutzend supranationaler und völkerrechtlicher Abkommen sowie Konventionen verboten, Gegenstand eines Straftatbestandes. Auffällig ist weiters die Abgehobenheit dieses Kriterienkataloges von der sozialrechtlichen, sozialpädagogischen, sozialarbeiterischen und sozialökonomischen Realität der sozialwirtschaftlichen Dienstleistungserbringung. So verweist die Kommission darauf, dass in einem Vertrag

über die Pflege von behinderten Personen bei den Vergabekriterien Erfordernisse berücksichtigt werden können (!), die sich auf die Bedürfnisse aller Kategorien von Nutzern beziehen (z. B. Personalisierung des Service, je nach Alter, Geschlecht oder sozialen Schwierigkeiten der Nutzer usw.). Was gewinnt man aus dieser Auslassung, wenn sozialwirtschaftliche Leistungsverträge im Rahmen der Österreichischen Behindertenhilfe erheblicenteils bereits auf gesetzlich zwingenden Rechtsgrundlage Leistungen individualisieren bzw. personalisieren, wenn Informations- und Auswahlrechte der KlientInnen bereits von G wegen eingeräumt sind, wenn Leistungsverordnungen der Bundesländer wie die Stmk LEWO-StBHG die sachlichen, fachlichen und personellen Erfordernisse der für die Erbringung der Hilfe erforderlichen Leistungen definieren, wenn Leistungskataloge, Maßnahmen der Qualitätssicherung und des Controllings vorgeschrieben sind, wenn Leistungsentgelte, Ab- und Verrechnungsbestimmungen sowie Einstufungspraktiken zum Grad der Behinderung normativ vorgegeben sind. Gleiches muss man zur Kinder- und Jugendhilfe feststellen, Ähnliches zum Kernbereich der Sozialen Dienste der Sozialhilfe und Bedarfsorientierten Mindestsicherung.

Was die sozialen Kriterien der Vergabe betrifft ist RL 2014/24/EU daher legislatisch unterkomplex. Die RL regelt in kaum verständlicher Sprache und vielfach dysfunktionaler Weise Dinge/Sachverhalte, die im Rahmen der Österreichischen Rechtsordnung keinerlei Erwähnung bedürfen, weil sie (wie die sich an arbeitsrechtlichen Mindeststandards abarbeitenden Bestimmungen der RL zeigen) bereits erschöpfend im innerstaatlichen Recht zwingend geregelt sind. Daneben allerdings verweist die RL auf die abstrakte Möglichkeit, auf nationalstaatlicher Ebene Kriterien zu entwickeln, welche auf die konkrete Situation der Sozialwirtschaft abgestimmt sind.

Kurz gesagt: die RL 2014/24/EU ermöglicht die Anwendung sozialer Kriterien, beinhaltet allerdings selbst keine substantiellen Vorgaben für die Formulierung sozialer Kriterien bei der Erbringung von Sozialdienstleistungen. Im Ergebnis erweist sich RL 2014/24 wie bereits das existente Vergabesystem als kein geeignetes Instrument, den absehbaren künftigen Herausforderungen einer sozial-inklusiven Ausgestaltung von Sozialdienstleistungen angemessen Rechnung zu tragen. Dies drückt sich unmittelbar in der bisherigen Verwaltungsvollzugspraxis aus.

---

#### **10.4. Sozialwirtschaft und Soziale Kriterien**

---

Aus Sicht der Sozialwirtschaft müssen, so denn die Anwendung von Vergaberecht nicht vermieden werden kann, in einer allgemeinen Betrachtung soziale Kriterien jedenfalls im Oberschwellen-Verfahren folgende äußere Rahmenbedingungen sicherstellen:

- Transparente Rahmenbedingungen für sämtliche Finanzierungsformen (Tagsatz, Subvention, einzelleistungsorientierte Abrechnung)
- Sachliche, fachliche und personelle Erfordernisse einer Sozialdienstleistung auf gesetzlicher Grundlage (oder Verordnungsbasis)
- Leistungskataloge
- Normkostenmodellierung (einheitliche Kalkulationsgrundlagen = KV, VPI)



- Einheitliche Ab- und Verrechnungsbestimmungen
- Maßnahmen der Qualitätssicherung und des Controllings
- Rücklagen / Rückstellungen; Experimentalbudgets zur Weiterentwicklung von Dienstleistungen und Prozessen
- Institutionengarantie / Vorhalteverpflichtungen der öffentlichen Hand
- Allseitige Rechtssicherheit im Wohlfahrtsdreieck
- Planungssicherheit und Planungspartizipation der Sozialwirtschaft
- Festlegung gemeinwohlorientierter Eignungsvoraussetzungen (Beschränkung des Wettbewerbs auf gemeinnützige Dienstleistungserbringer)
- Verbindliche flächendeckende Sozialplanung und Qualitätssicherung
- Zwingend festgelegte Formen der Auftragserteilung (Fristen für Tagsatzverhandlungen)
- Mittelfristige Leistungsverträge
- Verbindliche Zahlungsziele mit der öffentlichen Hand vereinbart
- Tatsächliche Bedarfsdeckung im Rahmen der sozialen Daseinsvorsorge
- Rechtsanspruch auf soziale Dienstleistungen auf Seiten der KlientInnen
- Transparente Einstufungspraktiken

Was nun die sozialen Kriterien betrifft so lassen sich sich vor diesem Hintergrund mehrere Deckungsfelder nachzeichnen, in denen zugleich folgende Dimensionen unterschieden werden können:

#### (a) Dimension Beschäftigung

1. Hoher Anteil sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung
2. Verzicht auf atypische Beschäftigung
3. Beschäftigung von Auszubildenden (Lehrlingen)
4. Beschäftigung wiedereinsteigender Frauen
5. Beschäftigung älterer ArbeitnehmerInnen ab 45
6. Beschäftigung von vordem Langzeitarbeitslosen
7. Beschäftigung von sonstigen Personen, deren berufliche Eingliederung besondere Schwierigkeiten bereitet

#### (b) Dimension Beschäftigungsbedingungen

1. Beachtung der ILO-Kernarbeitsnormen im Rahmen der Beschäftigung im Unternehmen
2. Bestimmungen der grundlegenden Übereinkommen der Internationalen Arbeitsorganisation (IAO) werden nachweislich eingehalten
3. Berücksichtigung der Bestimmungen des Arbeits- und Sozialrechtes - unabhängig von Art 18 der EU-Vergabe-RL
4. Vorliegen gleicher Entlohnungs- und Beschäftigungsbedingungen für Männer und Frauen
5. Gleiche innerbetriebliche Aufstiegschancen für Männer und Frauen
6. Frauenquote in Leitungs- und Führungspositionen
7. Maßnahmen zur Verbesserung der Family-Worklife-Balance

8. Nachweis von Maßnahmen zur Berücksichtigung der Belange von Alleinerziehenden
9. Einhaltung von Normen der Mindestentlohnung (Kollektivverträge, MLT, Satzungen, etc.)
10. Nachweis betrieblicher Gesundheitsförderungsprogramme und -maßnahmen

(c) Dimension Beschaffung

1. Einhaltung der ILO Kernarbeitsnormen im eigenen Beschaffungswesen berücksichtigen/prüfen (Verbot der Kinder- und Zwangsarbeit)
2. Nachweis eines sozialökologisch nachhaltigen Beschaffungssystems im Unternehmen des Sozialwirtschaftsträgers

(d) Dimension Behinderung

1. Beschäftigung begünstigt Behinderter nach dem BEinstG über den Vorgaben des BeinstG
2. Menschen mit Behinderungen gleichberechtigten Zugang zum Unternehmen gewähren

(e) Dimension Migration

1. Beschäftigung von MigrantInnen im Unternehmen
2. Förderprogramme für MigrantInnen im Unternehmen
3. Förderung der „ethnischen und rassischen Vielfalt“ (O-Ton EU Kommission) im Unternehmen

(f) Dimension Qualifikation

1. Verfügbarkeit und Zugänglichkeit überbetrieblicher Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen
2. Betriebliche Fort-, Aus-, Weiterbildungsmaßnahmen für ArbeitnehmerInnen, insbesondere Jugendliche
3. Berufliche Ausbildung von MitarbeiterInnen ermöglichen (Erwerb formaler Qualifikationen)
4. Qualifizierter Personaleinsatz (Ausbildung, Fortbildung, interdisziplinäre Teams) - Übernahme von Art 67 Abs. (2) lit (b) der EU-Vergabe-RL ins österreichische „Sozialvergaberecht“

(g) Dimension Qualitätssicherung

1. Supervision, Intervision, Coaching während der Arbeitszeit auf Kosten des Unternehmens
2. Nachweis von Methoden und Verfahren der Qualitätssicherung

(h) Dimension Ökonomie

1. Reinvestition von Gewinnen/Zufallsgewinnen
2. Gemeinwohlauftrag in Statuten oder Satzung

---

## 10.5. Vorschlag zu Kernelementen „vergabefremder Kriterien“

---

Aus der Analyse der (Fülle der) Qualitätsmerkmale und Kriterien der MaterienG der Bundesländer, der Abfrage von Einschätzungen zur Wünschbarkeit, Machbarkeit, Gestaltbarkeit und Finanzierbarkeit vergabefremder sozialer Kriterien, der ExpertInneninterviews und der einschlägigen Materialien lassen sich über die allgemein geltenden arbeits-, sozialrechtlichen, hygienischen, sanitären, feuerpolizeilichen u.a. Vorschriften sowie die einschlägigen sozialrechtlichen Vorschriften hinaus entlang der Unterscheidung in Struktur-, Prozess-, Personal- und Ergebnisqualität folgende abstrahierte Qualitätsmerkmale destillieren, die als „vergabefremde Kriterien“ genutzt werden könn(t)en. Diese Kriterien gehen einerseits auf die MaterienG der Bundesländer, andererseits auf die durchgeführte Fragebogenumfrage, drittens auf die durchgeführten ExpertInnen-Interviews zurück. In den MaterienG bereits verankerte Mindestanforderungen/Qualitätskriterien werden hier nicht vorgeschlagen, da sie ohnehin Geltung beanspruchen, so etwa der Nachweis der fachlichen und persönlichen Eignung des Personals für sozialarbeiterische, sozialpädagogische oder pflegerische Aufgaben.

Versucht man, 10 Kriterien als rechtspolitisch relevant zu priorisieren könnte man die dargestellten/diskutierten Qualitätskomponenten sozialer Dienste wie folgt ´verdichten` (der nachfolgende Vorschlag stellt eine in jedem Falle partikuläre Auswahl dar):

---

### 9.5.1. Strukturqualität

Zur Strukturqualität könnten folgende Komponenten gerechnet werden:

- Sachzieldominanz und Gemeinnützigkeit des Leistungserbringers (Reinvestition von Überschüssen/Gewinnen)
- Zielgruppenerfahrung, Stabilität und langfristige Marktpräsenz, Regionalität,

---

### 9.5.2. Personalqualität

Zur Personalqualität könnten folgende Komponenten gerechnet werden:

- Nachweis einer ausgewogenen Personalstruktur (Beschäftigung von Wiedereinsteigerinnen und älteren ArbeitnehmerInnen, hoher Frauen- und MigrantInnen-Anteil in Führungspositionen/ethnische Vielfalt; angemessene Qualifizierungsniveaus der MitarbeiterInnen)
- Nachweis hoher Anteile sozialversicherungspflichtig Beschäftigter, möglichst geringer Anteile atypisch Beschäftigter und gleicher Entlohnungsbedingungen
- Nachweis von Maßnahmen zur Verbesserung der Family-Worklife-Balance insbesondere der Beschäftigungsfähigkeit Alleinerziehender
- Nachweis von Gruppen-, Fall- und Individualsupervision sowie von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen

- Nachweis der Beschäftigung begünstigt Behinderter nach den Vorgaben des BEinstG (Übererfüllung kann ein Zuschlagskriterium sein)
- 

### 9.5.3. Prozessqualität

Zur Prozessqualität könnte folgende Komponente gerechnet werden:

- Nachweis einer kontinuierlichen Versorgung (Personalkontinuität)
- 

### 9.5.4. Ergebnisqualität

Zur Ergebnisqualität könnten folgende Komponenten gerechnet werden:

- Nachweis der Nachhaltigkeit von erbrachten Sozialdienstleistungen (Anknüpfung von Wiederbeauftragungen an vorangegangene Erfolge und eingehaltene Qualitätsstandards)
  - Regionalwirtschaftlicher Impact des Leistungserbringers
- 

### 9.5.5. Verankerung

Die Verankerung sozialer Kriterien im Vergabeverfahren kann auf mehrerlei Weise vorgenommen werden, nämlich (a) durch einen Anhang zum BVergG 2015, (b) durch eine Empfehlung des Sozialministeriums - analog Heimvertrag (Muster), (c) durch generelle Weisungen (Erlässe) der öffentlichen Wohlfahrtsträger an die vollziehende Verwaltung. Erinnerung sei abschließend nochmals daran, dass das Vergaberecht nur EINE von mehreren Möglichkeiten der Inartikulation (meint: rechtlicher Einbau) sozialer Kriterien zur Qualitätsvorgabe und Qualitätssicherung sozialer Dienstleistungen darstellt. Daneben können (und werden bereits jetzt schon) Qualitätskriterien sozialer Dienste (zB Professionalitätsgebot; Personalausstattung; Wahlrecht der KlientInnen) in den Sozialrechts-MaterienG der Bundesländer verankert werden.

## 11. Verzeichnis der verwendeten Literatur

- Arnold, U. (1998): Qualitätsmanagement in sozialwissenschaftlichen Organisationen; in: U. Arnold, B. Maelicke (1998; Hg): Lehrbuch der Sozialwirtschaft, Baden- Baden.
- Badelt, C. (2002): Ausblick: Entwicklungsperspektiven des Nonprofit Sektors, in: ders. (Hrsg): Handbuch der Nonprofit Organisation. Strukturen und Management<sup>3</sup>, S. 659 ff.
- Bakic, J. / M. Diebäcker / E. Hammer (2007): Wiener Erklärung zur Ökonomisierung und Fachlichkeit in der sozialen Arbeit; URL: [http://www.sozialarbeit.at/files/archiv\\_2007wienererklaerung.pdf](http://www.sozialarbeit.at/files/archiv_2007wienererklaerung.pdf)
- Bauer, R. (2001): Personenbezogene soziale Dienstleistungen, Wiesbaden.
- Beckmann, C. (2013): Qualität in der Sozialen Arbeit, Wiesbaden.
- Berger, H. (2014): Förderungswesen und Transparenz aus Sicht des Budgetdienstes des Parlaments, Wien; URL: [http://www.parlament.gv.at/ZUSD/BUDGET/Foerderungswesen\\_und\\_Transparenz\\_aus\\_Sicht\\_des\\_Budgetdienstes.pdf](http://www.parlament.gv.at/ZUSD/BUDGET/Foerderungswesen_und_Transparenz_aus_Sicht_des_Budgetdienstes.pdf)
- Biesel, K. (2011): Wenn Jugendämter scheitern: Zum Umgang mit Fehlern im Kinderschutz, Bielefeld.
- BMFSFJ (2002): Indikatoren und Qualität sozialer Dienste im Europäischen Kontext, Berlin.
- Borchardt, Die rechtlichen Grundlagen der Europäischen Union<sup>4</sup> Rz 1359.
- Bräunig, D. (2013): Qualität der Versorgung. Perspektiven der Sorgearbeit, München.
- CEDAW (2012): NGO Schattenbericht zur UN-Konvention zur Beseitigung jeder Form der Diskriminierung der Frau (CEDAW), Wien.
- Cox, A. (2000; Hrsg): Daseinsvorsorge und öffentliche Dienstleistungen in der Europäischen Union, Brüssel.
- Calliess, Die Charta der Grundrechte der Europäischen Union – Fragen der Konzeption, Kompetenz und Verbindlichkeit; in: EuZW 2001, 261.
- Dahlberg, G. / P. Moss / A. Pence (1999): Beyond Quality in Early Childhood Education and Care, London, S.
- Dahme, H.-J. / N. Wohlfahrt (2014): Soziale Dienstleistungspolitik, Berlin.
- Deckwirth, C. (2008): Die Europäische Union als Triebkraft der Privatisierung; in: WSI-Mitteilungen, Nr. 10; URL: [http://www.boeckler.de/wsimit\\_2008\\_10\\_deckwirth.pdf](http://www.boeckler.de/wsimit_2008_10_deckwirth.pdf)
- Diebäcker, M. et al. (2009): Zeugnisse alltäglichen Leidens in sozialen Organisationen. Von der Ökonomisierung des Politischen zur Depolitisierung und Deprofessionalisierung der Sozialen Arbeit - Teil II; in: soziales\_kapital, Nr. 4; URL: <http://soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/168/242>
- Dimmel, N. (2005): Zur Praxis der Vergabe von Dienstleistungen im Rahmen der österreichischen Sozialwirtschaft; erschienen als: [http://www.lrsocialresearch.at/themenarchiv\\_detail.php?dbname=pubarchiv&id=276&lang=dt](http://www.lrsocialresearch.at/themenarchiv_detail.php?dbname=pubarchiv&id=276&lang=dt)
- Dimmel, N. (2007a): Sozialwirtschaft in der Sozialordnung; in: ders. (Hrsg): Das Recht der Sozialwirtschaft, Wien 2007, S. 9 ff.
- Dimmel, N. (2007b): Ökonomisierung und Sozialbedarfsmärkte; in: Entwicklungspartnerinnenschaft Donau – Quality in Inclusion (Hg): Sozialer Sektor im Wandel, Linz 2007, S. 17 ff.
- Dimmel, N. (2007c): Soziale Dienste und Europäische Integration. Ein Verhältnis voller verhängnisvoller Widersprüche; in: A.Wagner/V.Wedl (Hg): Bilanz und Perspektiven zum europäischen Recht, Wien 2007, S. 443 ff.

- Dimmel, N. (2008): Recht und Wettbewerb; in: K.Bakic / M.Diebäcker / E.Hammer (Hg): Aktuelle Leitbegriffe der Sozialen Arbeit, Wien 2008, S. 217 ff.
- Dimmel, N. (2009a): Governance von Armut; in: N.Dimmel / W.Pichler (Hg): Governance – Bewältigung von Komplexität in Wirtschaft, Gesellschaft und Politik, Frankfurt 2009, S. 217 ff.
- Dimmel, N. (2009b): Stellenwert der Sozialwirtschaft in der österreichischen Arbeitsmarktpolitik; in: EXPAK (Hg): Soziale Wirtschaft als Beschäftigungsfaktor, Szombathely 2009, S. 42 ff.
- Dimmel, N. (2010): Verbetriebswirtschaftlichung, Professionalisierung und sozialpolitisches (Doppel)Mandat - ein Bermuda-Dreieck der Sozialen Arbeit; erschienen als: <http://www.sozialearbeit.at/archiv.php?documents=true>
- Dimmel, N. (2012): . Sozialwirtschaft unter Prekarisierungsdruck; in: WISO Nr 1/2012, S. 27 ff.
- Dimmel, N. (2013): Social Entrepreneurs - Profit in der Sozialwirtschaft; in: E- Bierling-Wagner et al. (Hg): Was allen gehört. Commons - Neue Perspektive der Armutsbekämpfung, Wien, S. 239 ff.
- Dimmel, N. (2014): Public Procurement Law and Social Services. A Critical Perspective; in: S. Hesse (ed): Global Social Transformation and Social Action: The Role of Social Workers. Social Work-Social Development Volume III, Stockholm, p. 31 et seq.
- Dimmel, N. (2015): Soziale Dienste in Oberösterreich; in: Amt der Oö LReg (Hg): Hilfe. Lebensrisiken - Lebenschancen. Soziale Sicherung in Österreich, Linz, S. 222 ff.
- Dimmel, N. / T. Schmid (2013): Soziale Dienste, Innsbruck.
- Donabedian, A. (1980): The definition of quality and approaches to its assessment. Explorations in quality assessment and monitoring, Ann Arbor.
- Eichhorst, I. / A. Scharf (2009): Qualitätswahrnehmung bei sozialen Dienstleistungen unter besonderer Berücksichtigung aktueller Erkenntnisse der Neurowissenschaften; erschienen als: FH Nordhausen - Schriftenreihe Betriebswirtschaft, Nr. 9, Nordhausen.
- Eichinger, J. (2004): Qualität in der Erziehungshilfe. Qualitätsmerkmale und Qualitätskriterien in einem Dienst der Steirischen Jugendwohlfahrt unter besonderer Berücksichtigung der Konzeptänderung 2001, Univ.Dipl.-Arb., Graz.
- Eilmansberger, T. / G. Herzig (2008): Soziale Dienstleistungen von allgemeinem Interesse. Studie im Auftrag des BMSK, Wien.
- Elste, D. (2000): Soziale Arbeit als Dienstleistung. Bedeutung der Nutzerperspektive für die Dienstleistungsqualität sozialer Einrichtungen, München.
- Enggruber, R. / U. Mergner (2007): Lohndumping und neue Beschäftigungsbedingungen in der Sozialen Arbeit, Berlin.
- Evers, A. / R. G. Heinze (2010): Handbuch Soziale Dienste, Wiesbaden.
- Frerichs, F. / K. Leichsenring (2003): Qualität sozialer Dienste in Deutschland und Österreich, Wien.
- Galuske, M. / W. Thole (2006). Vom Fall zum Management. Neue Methoden der sozialen Arbeit, Wiesbaden.
- Gerull, P. (1999): Qualitätsmanagement in sozialen Handlungsfeldern - Überblick und aktueller Diskussionsstand; in: Gemeinsam leben - Zeitschrift für integrative Erziehung, Nr. 1-99; URL: <http://bidok.uibk.ac.at/library/gl1-99-handlungsfelder.html>
- Gerull, P. (1999): Qualitätsmanagement in sozialen Handlungsfeldern; in: Gemeinsam leben - Zeitschrift für integrative Erziehung, Nr. 1, S. 99 ff.
- Gerull, P. (2013): Qualitätsmanagement sozialer Dienstleistungen, München.
- Glatzer, W. (2010): Soziale Dienste im Bereich der Hauswirtschaft; A. Evers / R.G. Heinze (Hg): Handbuch Soziale Dienste, Wiesbaden, S. 353 ff.

- Görres, S. (1999): Qualitätssicherung in Pflege und Medizin. Bestandsaufnahme, Theorieansätze, Perspektiven am Beispiel des Krankenhauses, Bern.
- Haas, E. (2001): Qualität in der Sozialen Arbeit unter dem Aspekt der kundenbezogenen Dokumentation als Teil der Qualitätssicherung in der Jugendnotschlafstelle „Caritas Schlupfhaus Graz“. Univ.Dipl.-Arb., Graz.
- Harold, B. (1996): Qualität und Pflege. Grundlagen und Möglichkeiten der Qualitätsverbesserung in der Gesundheits- und Krankenpflege. Modelle, Instrumente und Anwendungsmöglichkeiten. Univ.Dipl.-Arb., Graz.
- Helmke, A. / W. Hornstein / E. Terhart (2000): Qualität und Qualitätssicherung im Bildungsbereich; in: Zeitschrift für Pädagogik, Nr. 41.
- Hörster, R. (1995): Pädagogisches Handeln; in: H. Krüger / W. Helsper (Hg): Einführung in Grundbegriffe und Grundfragen der Erziehungswissenschaft, Opladen.
- Hojnik, S. (2004): Professionalisierung durch Qualitätsmanagement. Qualität zwischen den Stühlen ?; in: Kurswechsel, Nr. 4; URL: [http://www.beigewum.at/wordpress/wp-content/uploads/082\\_sylvia\\_hojnik.pdf](http://www.beigewum.at/wordpress/wp-content/uploads/082_sylvia_hojnik.pdf)
- Jäck, S. / S. Proschmann (2004): Qualitätsprüfung und -bewertung ambulanter Pflegedienste, Stuttgart.
- Jurczyk, K. / B. Thiessen (2010): Familie und Soziale Dienste; A. Evers / R.G. Heinze (Hg): Handbuch Soziale Dienste, Wiesbaden, S. 333 ff.
- Kellem, R. / S. Hasenburger (2009): Qualitätsmanagement als soziale Norm. Implementierung und Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen in der Sozialen Arbeit zwischen Sozialtechnik, Legitimation, Qualitätspopulismus und Entwicklungsorientierung; in: soziales\_kapital, Nr. 4, URL: <http://soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/163/227>
- Kittl, H. (1999): Evaluation von Qualitätszirkel im LKH- Univ. Klinikum Graz. Univ.Dipl.-Arb., Graz.
- Kittl, H. (2003): Rahmenbedingungen und Qualität häuslicher Versorgung alter Menschen unter sozialpädagogischer Perspektive. Univ.-Diss., Graz.
- Klausegger, C. / D. Scharitzer (1998): Instrumente für das Qualitätsmanagement in NPOs; in: R. Eschenbach (Hrsg): Führungsinstrumente für die Nonprofit-Organisation. Bewährte Verfahren im praktischen Einsatz, Stuttgart.
- Klie, T. (2010): Case-Management und Soziale Dienste; in: A. Evers / R.G. Heinze (Hg): Handbuch Soziale Dienste, Wiesbaden, S. 499 ff.
- Klug, W. / H. Schaitl (2012): Soziale Dienste der Justiz: Perspektiven aus Wissenschaft und Praxis, Mönchengladbach.
- Knorr, F. / M. Scheppach (1999): Kontraktmanagement, Regensburg.
- Knorr, F. / B. Halfar (2000): Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit, Regensburg.
- Köpp, C./ S. Neumann (2003): Sozialpädagogische Qualität. Problembezogene Analysen zur Konzeptualisierung eines Modells, Weinheim.
- Löwenhaupt, S. (1999): Benchmarking: Ein Verfahren zur Qualitätsentwicklung in der Jugendhilfe.; in: Jugendhilfe, Heft 5, S. 272 ff.
- Matul, C. / D. Scharitzer (1997): Qualität der Leistungen in NPOs; in: C. Badelt (Hrsg): Handbuch der Nonprofit Organisationen. Strukturen und Management, Stuttgart.
- Maucher, M. (2009): Sozialdienstleistungen; in: A. Krautscheid (Hrsg): Die Daseinsvorsorge im Spannungsfeld von Euopäischem Wettbewerb und Gemeinwohl, Wiesbaden, S. 241 ff.
- Meinhold, M. (1997): Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit, Freiburg.
- Merchel, J. (2004): Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit, Weinheim.

- Müller, J. (2004): Organisationsentwicklung und Personalentwicklung im Qualitätsmanagement der Einrichtungen des Sozial- und Gesundheitswesens am Beispiel der Altenhilfe, München.
- Naegele, G. (2010): Soziale Dienste für ältere Menschen; in: A. Evers / R.G. Heinze (Hg): Handbuch Soziale Dienste, Wiesbaden, S. 404 ff.
- Nullmeier, F. (2010): Die Governance sozialer Dienste; in: A. Evers / R.G. Heinze (Hg): Handbuch Soziale Dienste, Wiesbaden, S. 284 ff.
- Oechler, M. (2009): Dienstleistungsqualität in der sozialen Arbeit, Wiesbaden.
- Olk, t. (2010): Dienstleistungsbeziehungen: Bürger, Nutzer, Konsumenten
- PSR (2014): Die Organisation sozialer Dienste und die Bedeutung von Sozial-Kriterien im BVergG ab 2016. Studie im Auftrag von „dabei“ Austria, Wien.
- Oechler, K. (2009): Dienstleistungsqualität in der Sozialen Arbeit, Wiesbaden.
- Qualitätsgemeinschaft Soziale Dienste Berlin (1997): Leitfaden zur Entwicklung von Qualitätsstandards für soziale Dienste Berlin, Berlin.
- Reichard, C. (2003): Managementreformen in der deutschen Kommunalverwaltung – eine Skizze ihrer Kernelemente und ihres Entwicklungsstandes, in: T. Olk / H.-U. Otto (Hg): Soziale Arbeit als Dienstleistung, München, S. 3 ff.
- Rohrmann, A. (2010): Von der Anstaltsfürsorge zur Assistenz. Soziale Dienste im Feld der Unterstützung von Menschen mit Behinderungen; in: A. Evers / R.G. Heinze (Hg): Handbuch Soziale Dienste, Wiesbaden, S. 425 ff.
- Ruflin, R. (2006): Wohlfahrtsstaatliches Kontraktmanagement. Die Verhandlung und Umsetzung von Leistungsverträgen als Herausforderung für Nonprofit- Organisationen, Bern.
- Schedler, K. / I. Proeller (2006): New Public Management<sup>3</sup>, Bern.
- Schermann, N. (2002): Die Auswirkungen von Qualitätsmanagement in Sozialen Dienstleistungen in Österreich. Eine empirische Untersuchung durchgeführt mit Führungskräften im Bereich des Sozialmanagements; URL: <http://www.ihratelier.at/qm-studie.pdf>
- Schmid, T. / M. Meusburger (2006): Instrumente und Methoden der Qualitätssicherung/-entwicklung und ihre Relevanz in sozialen Dienstleistungsbetrieben, St. Pölten.
- Schwarze, U. (2012): Sozialhilfe in Schweden und Deutschland, Wiesbaden.
- Seithe, M. (2011): Schwarzbuch Soziale Arbeit<sup>2</sup>, Wiesbaden.
- Speck, O. (1999): Die Ökonomisierung sozialer Qualität. Zur Qualitätsdiskussion in Behindertenhilfe und Sozialer Arbeit, München.
- Stöbe-Blossey, S. (2010): Soziale Dienste zur frühkindlichen Bildung und Betreuung; A. Evers / R.G. Heinze (Hg): Handbuch Soziale Dienste, Wiesbaden, S. 369 ff.
- Tietze, W. (1998): Wie gut sind unsere Kindergärten ? Untersuchungen zur pädagogischen Qualität in Kindertagesstätten, Weinheim.
- Trukeschitz, B. / V. Michalitsch (2008): Wo der Schuh drückt. Forschungsbericht des Instituts für Altersökonomie. WU Wien, Nr. 11, Wien.
- Walzl, B. (1999): Bewohnerorientierte Qualitätssicherung in Altenpflegeheimen. Univ.Dipl.-Arb., Graz.
- Wendt, W. (2001): Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen, Freiburg.
- Wieland, N. (1992): Ein Zuhause – kein Zuhause. Lebenserfahrungen und –entwürfe heimentlassener junger Erwachsener, Freiburg.
- Zauner A. et al. (2006): Von der Subvention zum Leistungsvertrag. Neue Koordinations- und Steuerungsformen und ihre Konsequenzen für Nonprofit-Organisationen – eine systemtheoretische Analyse, Bern.