

AWO-Norm
Einrichtungen und Dienste für
chronisch mehrfach beeinträchtigte Abhängigkeitskranke
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
1. Grundlagen		
1.1. Leitbildorientierung		
CMA 1.1. a)	Entwicklung eines Dienstleistungsverständnisses (Leitbildorientierung) der Einrichtung mit Bezug zum Unternehmenszweck sicherstellen unter Beachtung der AWO-Leitsätze	
CMA 1.1. b)	Leitbild schriftlich festlegen	
CMA 1.1. c)	Leitbild regelmäßig intern überprüfen und ggf. anpassen und aktualisieren	
1.2. Konzeption		
CMA 1.2. a)	Konzeption erarbeiten	
CMA 1.2. b)	Zielgruppe beschreiben	
CMA 1.2. c)	Aussagen zum Menschenbild erarbeiten	
CMA 1.2. d)	Förderung und Erhalt der Selbständigkeit sicherstellen	
CMA 1.2. e)	aktuelle fachpolitische und wissenschaftliche Erkenntnisse berücksichtigen	
CMA 1.2. f)	Konzeption regelmäßig überprüfen und weiterentwickeln	
CMA 1.2. g)	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Erarbeitung und Weiterentwicklung der Konzeption einbeziehen	
2. Organisation und Durchführung der Dienstleistungen		
CMA 2.	Konzeptionelle Grundlagen zum Umgang mit Abhängigkeitserkrankungen und Begleiterkrankungen der Klientinnen und Klienten festlegen, insbesondere zu: <ul style="list-style-type: none"> - Auseinandersetzung mit der Suchterkrankung und Begleiterkrankungen - Herstellung und Stabilisierung von Abstinenzphasen - Rückfallprophylaxe - Rückfallbearbeitung - Krisensituationen 	
2.1. Vorbereitung und Durchführung der Aufnahmen		
CMA 2.1. a)	Bedarfsorientierte Erreichbarkeit regeln	

AWO-Norm
Einrichtungen und Dienste für
chronisch mehrfach beeinträchtigte Abhängigkeitskranke
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
CMA 2.1. b)	Personal muss über Angebote der Einrichtung und des Trägerverbandes informieren können und Kenntnis der regionalen Angebotsstrukturen haben	
CMA 2.1. c)	Qualifiziertes Erstgespräch durchführen insbesondere zur: <ul style="list-style-type: none"> • Erhebung notwendiger Vorinformationen • Erläuterung des Konzeptes • Abklärung der Erwartungen 	
CMA 2.1. d)	Internes Entscheidungsverfahren zur Aufnahme festlegen	
CMA 2.1. e)	Kostenklärung vor der Aufnahme sicherstellen	
CMA 2.1. f)	Verfahren zur Aufnahme festlegen/beschreiben	
CMA 2.1. g)	Vertragsabschluss mit den Klientinnen und Klienten sicherstellen	
2.2.	Individuelle Hilfeplanung und -durchführung	
CMA 2.2. a)	Anwendung eines qualifizierten Hilfeplanungsinstrumentes sicherstellen: <ul style="list-style-type: none"> - Anamnese - Zielplanung - Maßnahmeplanung - Überprüfung der Zielplanung und Maßnahmenplanung 	
CMA 2.2. b)	Klientinnen und Klienten an der Hilfeplanung beteiligen	
CMA 2.2. c)	Leistungen auf der Basis von vertraglichen Anforderungen durchführen	
CMA 2.2. d)	Übereinstimmung von Hilfebedarf und Leistungserbringung regelmäßig überprüfen	
CMA 2.2. e)	Medizinische Versorgung sicherstellen	
2.3.	Angebote tagesstrukturierender Maßnahmen	
CMA 2.3. a)	Tagesstrukturierende Angebote sicherstellen und beschreiben	

AWO-Norm
Einrichtungen und Dienste für
chronisch mehrfach beeinträchtigte Abhängigkeitskranke
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
CMA 2.3. b)	Möglichkeiten der Beteiligung und Bedarfsorientierung regeln	
2.4. Vorbereitung und Durchführung der Maßnahmebeendigung		
CMA 2.4. a)	Verfahren für die Beendigung der Maßnahme sicherstellen	
CMA 2.4. b)	Umsetzung der erarbeiteten individuellen Lebensperspektive beschreiben insbesondere in den Bereichen <ul style="list-style-type: none"> - Arbeit/Tagesstruktur - Freizeit 	
CMA 2.4. c)	Kooperation mit weiter betreuenden Stellen beschreiben/festlegen	
CMA 2.4. d)	Abschlussgespräch durchführen	
3. Interne Organisation und Kommunikation		
CMA 3. a)	Interne Kommunikation durch regelmäßige fall- und mitarbeiterbezogene Besprechungen sicherstellen <ul style="list-style-type: none"> • Teambesprechungen • Fallbesprechungen • Mitarbeitergespräche • Supervision 	
CMA 3. b)	Team- und Fallbesprechungen dokumentieren	
CMA 3. c)	Planungssicherheit durch langfristige Rahmenplanung des Personaleinsatzes (Urlaub, Fortbildung, Kuren u.a.) sicherstellen	
CMA 3. d)	Personaleinsatzplanung regelmäßig und bedarfsorientiert und unter Einbeziehung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchführen	
CMA 3. e)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen festlegen	
CMA 3. f)	Erreichbarkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einrichtung regeln	

AWO-Norm
Einrichtungen und Dienste für
chronisch mehrfach beeinträchtigte Abhängigkeitskranke
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
CMA 3. g)	Abrechnung der Leistungserbringung beschreiben <ul style="list-style-type: none"> • Personal • Verwaltung • Barbetrag • Rechnungen • Allgemeiner Schriftverkehr 	
4. Dokumentation und Evaluation		
CMA 4. a)	Ein qualifiziertes Dokumentationssystem anwenden, das den aktuellen Stand der Maßnahmen übersichtlich widerspiegelt für: <ul style="list-style-type: none"> - Leistungen - Verläufe einschließlich Zielplanung - Ergebnisse - Berichtswesen - Statistiken 	
CMA 4. b)	Die ordnungsgemäße und zeitnahe Führung der Dokumentation durch interne Überprüfung der verantwortlichen Fachkraft sicherstellen	
CMA 4. c)	Berichtswesen gemäß der jeweiligen Vorgaben der Kostenträger sicherstellen	
CMA 4. d)	Regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnissen sicherstellen	
CMA 4. e)	Evaluationsergebnisse in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und Managementbewertung einspeisen	
5. Kooperation und Vernetzung		
CMA 5. a)	Möglichkeiten einer Vermittlung anderer AWO-Angebote und freiwilliger Dienste sicherstellen	
CMA 5. b)	Möglichkeiten einer Vermittlung anderer Hilfen sicherstellen	
CMA 5. c)	Zusammenarbeit mit dem Hilfesystem regeln, insbesondere mit <ul style="list-style-type: none"> - Anderen Einrichtungen und Diensten (z. B. Pflege) - Ärzten 	

AWO-Norm
Einrichtungen und Dienste für
chronisch mehrfach beeinträchtigte Abhängigkeitskranke
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
CMA 5.	d) Maßnahmen zur Integration der Einrichtung in das Gemeinwesen durchführen	
CMA 5.	e) Maßnahmen zur Förderung der regionalen Vernetzung ergreifen	
6. Umgang mit Eigentum der Klientinnen und Klienten		
CMA 6.	a) Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum sorgsamem Umgang mit Eigentum (einschl. Daten) der Klientinnen und Klienten verpflichten	
CMA 6.	b) Gelagerte Gegenstände/Unterlagen der Klientinnen und Klienten dokumentieren und Aufbewahrungsfrist festlegen	
CMA 6.	c) Verfahren zur Schadensregulierung bei durch Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter verursachten Schäden festlegen	
7. Hauswirtschaft und Hauservice		
CMA 7.	Standards für hauswirtschaftliche Leistungen unter Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erarbeiten, festlegen, regelmäßig überprüfen und ggf. anpassen und aktualisieren	
8. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln		
CMA 8.	a) Sachgerechte Lagerung von Hilfsmitteln und Arbeitsmitteln sicherstellen	
CMA 8.	b) Sachgerechte Wartung und Pflege der Dienstfahrzeuge sicherstellen	
CMA 8.	c) Umgang mit Medikamenten regeln	
9. Externe Überprüfungen		
CMA 9.	Systematische Vorbereitung, Begleitung und Nachbereitung externer Qualitätsprüfungen sicherstellen	