

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
1.		Grundlagen	
1.1.		Leitbildorientierung	
V	1.1. a)	Entwicklung eines Dienstleistungsverständnisses (Leitbildorientierung) der Einrichtungen mit Bezug zum Unternehmenszweck der Vorsorge für Mütter/Vater-Kind unter Beachtung der AWO-Leitsätze sicherstellen	
V	1.1. b)	Leitbildorientierung schriftlich festlegen	
V	1.1. c)	Leitbildorientierung regelmäßig intern überprüfen und ggfs. anpassen und aktualisieren	
V	1.1. d)	Aktive Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sichern	
V	1.1. e)	Leitbildorientierung nach innen und außen regelmäßig zielgruppenspezifisch kommunizieren	
V	1.1. f)	Transparenz im Unternehmen und gegenüber Partnern sicherstellen	
1.2.		Einrichtungskonzeption	
V	1.2. a)	Konzeption der Einrichtung verbindlich beschreiben mit Aussagen zur Organisation der Einrichtung (Strukturen und Prozesse), des Trägers, der Rahmenbedingungen etc.	
V	1.2. b)	Einrichtungskonzeption schriftlich festlegen	
V	1.2. c)	Verbindlichkeit der Einrichtungskonzeption (im Sinne einer Handlungsorientierung für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) sicherstellen	
V	1.2. d)	Darstellung des angebotenen Leistungsspektrums (gesamte Palette der möglichen Vorsorgeleistungen aufzeigen)	
V	1.2. e)	Übereinstimmung des Konzeptes mit dem aktuellen Stand der gesundheitswissenschaftlichen Fachdiskussion sicherstellen	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
V	1.2.	f)	Übereinstimmung mit den Rahmenvorgaben der Leistungsträger darstellen	
V	1.2.	g)	Konzeption regelmäßig intern überprüfen und ggfs. aktualisieren	
V	1.2.	h)	Konzeption nach innen und außen regelmäßig zielgruppenspezifisch kommunizieren	
V	1.2.	i)	Für Transparenz im Unternehmen und gegenüber Partnerinnen und Partnern sorgen	
2. Indikationsspezifische Vorsorge				
2.1. Therapiekonzepte				
V	2.1.	a)	Verantwortlichkeiten zur Erstellung, Prüfung, und Freigabe der Therapiekonzepte schriftlich festlegen	
V	2.1.	b)	Therapieziele (konzeptionell und indikationsbezogen) definieren und für alle Beteiligten transparent machen	
V	2.1.	c)	Die Therapiekonzepte berücksichtigen einen interdisziplinären Ansatz	
V	2.1.	d)	Behandlungskonzepte sind schriftlich festgelegt und indikationsspezifisch	
V	2.1.	e)	Standardisierte Vorgehensweise zur Messung und Überprüfung der Therapiezielerreichung festlegen	
V	2.1.	f)	Regelmäßige Messung und Überprüfung der Therapiezielerreichung sicherstellen	
V	2.1.	g)	Therapiekonzepte regelmäßig intern überprüfen, anpassen und aktualisieren	
2.2. Vorsorgeprozess				
2.2.1. Vorbereitung				
V	2.2.1.	a)	Kostenzusage vor Aufnahme sicherstellen	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
V	2.2.1. b)	Schnittstellenmanagement zum vorbehandelnden Arzt/zur vorbehandelnden Ärztin beschreiben (insbesondere notwendige, weitergehende medizinische und sozialanamnestische Informationen ermitteln)	
V	2.2.1. c)	Erfüllung der in der Bewilligung formulierten bzw. mit der Aufnahme verbundenen Anforderungen (z. B. indizierte Maßnahmen, Dauer, besondere Krankheitsbilder) sicherstellen	
V	2.2.1. d)	Planung der Maßnahme (Zimmerplanung, Planung der Funktionsräume, Veranstaltungsplanung, Dienstplanung) durchführen	
V	2.2.1. e)	Berücksichtigung besonderer Patientenwünsche regeln (Schwerpunkt auf Erwartungen, Wünsche und Bedürfnisse der Patientin/des Patienten legen)	
V	2.2.1. f)	Verschiedene Interessenslagen abstimmen (Patient/Patientin, Behandelnde, Leistungsträger)	
V	2.2.1. g)	Die Patientinnen und Patienten werden im erforderlichen Umfang informiert (z.B. rechtzeitige Einladung und Info-Paket sicherstellen)	
V	2.2.1. h)	Vorbereitung und Hilfestellung bei der Anreise (z.B. Abholservice) sicherstellen	
V	2.2.1. i)	Ständige Erreichbarkeit eines qualifizierten Ansprechpartners/einer qualifizierten Ansprechpartnerin sicherstellen	
2.2.2. Aufnahme			
V	2.2.2. a)	Aufnahme und Begrüßungsrituale festlegen und durchführen	
V	2.2.2. b)	Informationen über Haus, Hausordnung, Termine, Ablauf und Angebote sicherstellen	
V	2.2.2. c)	Information über Aufnahme an zuständigen Kostenträger sicherstellen	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
V	2.2.2. d)	Einzelfallbezogene Erstuntersuchung durch Arzt/Ärztin sicherstellen <ul style="list-style-type: none"> • Befunderhebung • Anamnese • Diagnoseerstellung 	
V	2.2.2. e)	Erstgespräch mit psychosozialem Dienst sicherstellen	
V	2.2.2. f)	Therapieziele gemeinsam mit der Patientin/dem Patienten vereinbaren	
V	2.2.2. g)	Therapieziele definieren und für alle Beteiligten transparent machen	
2.2.3. Therapieprozess			
V	2.2.3. a)	Abläufe für wiederkehrende Situationen festlegen	
V	2.2.3. b)	Standards für Krisensituationen festlegen	
V	2.2.3. c)	Standards zum Erkennen von Kindeswohlgefährdungen und zum Ergreifen von Maßnahmen festlegen	
V	2.2.3. d)	Medizinische Notfallversorgung sicherstellen	
V	2.2.3. e)	Leistungsbeschreibungen der wesentlichen therapeutischen Leistungen vornehmen	
V	2.2.3. f)	Patientenbezogene, interdisziplinäre Arbeitsweise sicherstellen	
V	2.2.3. g)	Therapiezielerreichung regelhaft messen/überprüfen	
2.2.4. Kinderbetreuung			
V	2.2.4.	Instrument festlegen zur <ul style="list-style-type: none"> • Planung von Betreuungsangeboten und • Überprüfung der Maßnahmen der Kinderbetreuung 	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
2.2.5.		Überleitungsprozess und Abschluss	
V	2.2.5. a)	Abschlussuntersuchung durch den Arzt/die Ärztin sicherstellen	
V	2.2.5. b)	Abschlussgespräch mit dem psychosozialen Dienst sicherstellen	
V	2.2.5. c)	Standardisierte Vorgehensweise festlegen zur abschließenden Überprüfung der Therapiezielerreichung	
V	2.2.5. d)	Therapieziele gemeinsam mit der Patientin/dem Patienten auswerten	
V	2.2.5. e)	Abschiedsrituale festlegen und durchführen	
V	2.2.5. f)	Strukturiertes Nachsorgemanagement unter Beteiligung der Patientin/des Patienten sicherstellen, mindestens bestehend aus <ul style="list-style-type: none"> • Perspektive - Entwicklung • Information über Nachsorgemöglichkeiten • Kooperation mit Nachsorgestellen (gemäß vereinbartem Nachsorgeprogramm)	
V	2.2.5. g)	Sicherstellen eines zeitnahen Berichtes an den nachbehandelnden Arzt/ die nachbehandelnde Ärztin sowie auf eigenen Wunsch hin an die Patientin/den Patienten. Die Patientin/der Patient ist auf diese Möglichkeit aktiv hinzuweisen.	
V	2.2.5. h)	Verfahrensweise bei Abbruch der Maßnahme festlegen	
V	2.2.5. i)	Information über Abschluss bzw. Abbruch der Maßnahme an den Kostenträger sicherstellen	
V	2.2.5. j)	Zeitnahe Leistungsabrechnung sicherstellen	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
2.3.		Dokumentation, verantwortliche Kontrolle und Steuerung	
V	2.3. a)	Qualifiziertes patientenbezogenes Dokumentationssystem anwenden mit Aussagen zu: <ul style="list-style-type: none"> • Planung • Leistung • Verlauf • Ergebnissen 	
V	2.3. b)	Patientenbezogene, wesentliche Kernprozesse in den Bereichen Aufnahme, Diagnose, Therapie, Überleitung einschließlich der relevanten Unterstützungsprozesse werden beschrieben	
V	2.3. c)	Patientenbezogene, wesentliche Kernprozesse in den Bereichen Aufnahme, Diagnose, Therapie, Überleitung einschließlich der relevanten Unterstützungsprozesse werden kontinuierlich überwacht	
V	2.3. d)	Zeitnahe Leistungsdokumentation sicherstellen	
V	2.3. e)	Dokumentationssysteme und Maßnahmen zur Einhaltung aller gesetzlichen und behördlichen Anforderungen werden beschrieben (z.B. Medizinprodukte, Brandschutz, Hygiene)	
V	2.3. f)	Internes Schnittstellenmanagement darlegen	
V	2.3. g)	Prozessmanagement an (aktuellen) fachlichen Standards ausrichten	
3.		Interne Ergebnismessung und –analyse	
V	3. a)	Regelmäßige Auswertung der Patientendokumentation sicherstellen	
V	3. b)	Leistungen der patientenbezogenen und unterstützenden Prozesse messen und analysieren (Prozessqualität)	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
V	3.	c)	Einrichtungsbezogene Prozesse evaluieren und Ergebnisqualität (Therapiezielerreichung) erheben und dokumentieren	
V	3.	d)	Das Arbeiten mit qualitätsorientierten Kennzahlen dokumentieren	
V	3.	e)	Daten aus der Umsetzung einschlägiger gesetzlicher und behördlicher Forderungen dokumentieren	
V	3.	f)	Ergebnisse der Qualitätsziele dokumentieren	
V	3.	g)	Patientenrückmeldungen einholen und analysieren (Patienten und Patientinnen, Leistungsträger, Interessenpartner)	
V	3.	h)	Interne Qualitätszirkel oder analoge Formen innerbetrieblicher Arbeitskreise einsetzen	
4. Interne Kommunikation und Organisation				
V	4.	a)	Regelmäßige Konferenzen der Mitglieder der Klinikleitung mit der nachgeordneten Ebenen sicherstellen	
V	4.	b)	Regelmäßige Besprechungen von Teams bzw. der Klinikleitung nachgeordneten Ebene mit ihren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen durchführen (z. B. Fallbesprechungen)	
V	4.	c)	Dokumentation der Besprechungen sicherstellen	
V	4.	d)	Regelmäßige interne Teamfortbildungen durchführen	
V	4.	e)	Regelmäßiges Reanimationstraining durchführen und für einen schriftlich ausgearbeiteten "Erste-Hilfe-Plan" sorgen	
V	4.	f)	Planungssicherheit durch langfristige Dienstplanung gewährleisten	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
V	4.	g)	Personaleinsatzplanung regelmäßig und bedarfsorientiert durchführen	
V	4.	h)	Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligen	
V	4.	i)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notsituationen sicherstellen	
5. Hauswirtschaft				
5.1. Essensservice				
V	5.1.	a)	Indikationsspezifische, altersgerechte und kultursensible Ernährungsangebote	
V	5.1.	b)	Serviceorientierung bei der Gestaltung der Verpflegung (Essenszeiten, Abräumen der Tische, Darreichungsformen u. a.)	
V	5.1.	c)	Ressourcen- und Abfallmanagement unter ökologischen Gesichtspunkten	
V	5.1.	d)	Umsetzung der Lebensmittelhygieneverordnung	
5.2. Reinigungsservice				
V	5.2.	a)	Berücksichtigung der Patientenwünsche bei der Planung und Durchführung der Reinigung	
V	5.2.	b)	Festlegung von Leistungsstandards für die Reinigung	
5.3. Haus- und Milieugestaltung				
V	5.3.		Sicherstellung einer Haus- und Milieugestaltung, die Privatheit, Wohlbefinden, Orientierung und Kommunikation ermöglicht	
5.4. Organisation der Hauswirtschaft/ Haustechnik				
V	5.4.	a)	Beschreibung der Schnittstellen zwischen Hauswirtschaft und anderen Dienstleistungsprozessen	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
V	5.4.	b)	Dienstleistungsorientierung bei der Organisation des Hausservices sicherstellen	
V	5.4.	c)	Festlegung von Notfallplänen (Schnittstelle zum Bereich interne Kommunikation beachten)	
6. Kooperation und Vernetzung				
V	6.	a)	Kooperation bezogen auf wesentliche Kooperationspartner regeln	
V	6.	b)	Verfahren zur Erfassung und Bewertung von Rückmeldungen der Kooperationspartner festlegen	
7. Umgang mit Eigentum der Patientinnen und Patienten				
V	7.	a)	Gewährleistung eines sachgemäßen und sicheren Umgangs mit dem Eigentum der Patientin / des Patienten	
V	7.	b)	Einführung eines Verhaltenskodex für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	
V	7.	c)	Festlegung eines standardisierten Verfahrens zur Schadensregulierung	
8. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln				
V	8.	a)	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sicherstellen	
V	8.	b)	Sicherstellung der Umsetzung der Medizinproduktbetreiberverordnung	
V	8.	c)	Führen von Wartungsbüchern	
9. Externe Qualitätssicherung				
V	9.	a)	Teilnahme an gesetzlich vorgeschriebenen externen Qualitätssicherungsverfahren (Struktur-, Prozess-, Ergebnisqualität) sicherstellen	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
V	9.	b)	Sicherstellung einer systematischen Vorbereitung, Begleitung und Nachbereitung externer Prüfungen	
V	9.	c)	Ergebnisse aus der externen Qualitätssicherung analysieren	
V	9.	d)	Konsequenzen (Ableitungen von Verbesserungsmaßnahmen) dokumentieren	
V	9.	e)	Festlegungen zu den Ergebnisauswertungen dokumentieren	
V	9.	f)	Informationsweitergabe an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sicherstellen	
V	9.	g)	Berücksichtigung der externen Überprüfung und Bewertung im einrichtungsinternen Qualitätsmanagement sicherstellen	