

AWO-Norm
Fachdienste für Migration und Integration
Stand: 27.06.2014

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
1. Grundlagen			
1.1. Leitbild			
Mi	1.1. a)	Leitbild für die Fachdienste für Migration und Integration entwickeln	
Mi	1.1. b)	Aussagen zum Menschenbild formulieren	
Mi	1.1. c)	Leitbild bekannt machen	
1.2. Konzeption			
Mi	1.2.	Konzeption des Dienstleistungsangebotes <ul style="list-style-type: none"> • erarbeiten, regelmäßig überprüfen und aktualisieren • Aussagen zur Arbeit nach Standards machen • Aktuelle migrationspolitische Entwicklung berücksichtigen • Aussagen zu Kooperation und Netzwerken • Aussagen zu interkulturellen Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 	
1.3. Leistungsbeschreibung			
Mi	1.3.	Leistungsbeschreibungen für alle Dienstleistungsbereiche entsprechend der Angebotsstruktur des Fachdienstes für Migration und Integration erarbeiten und regelmäßig aktualisieren	
2. Erbringung der Dienstleistung			
2.1. Erstkontakt, Einzelfallberatung, Clearing			
Mi	2.1. a)	Erreichbarkeit bedarfsorientiert sicherstellen	
Mi	2.1. b)	Erwartungen und Anliegen des Kunden abklären	
Mi	2.1. c)	Regelung der Dokumentation Erstkontakt/-Beratung treffen	
Mi	2.1. d)	Entscheidung für die weitere Vorgehensweise mit Kunden gemeinsam treffen	

AWO-Norm
Fachdienste für Migration und Integration
Stand: 27.06.2014

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
Mi	2.1.	e)	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen über Angebote Auskunft geben können	
2.2. Maßnahmenplanung, Maßnahmendurchführung				
Mi	2.2.	a)	Bedarfsorientierte Anwendung eines fundierten „Integrationsplanungsinstrument“ mindestens bestehend aus: <ul style="list-style-type: none"> • Bedarfsanalyse/Assessment • Zielplanung und Vereinbarung • Maßnahme-Durchführung • Überprüfung 	
Mi	2.2.	b)	Standards und Prozessbeschreibungen hinsichtlich der Zielerreichung unter Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erarbeiten und regelmäßig überprüfen sowie bei Bedarf modifizieren	
2.3. Sozialpädagogische Begleitung während der Integrationskurse				
Mi	2.3.	a)	Verbindliche Kooperationsabsprachen mit Integrationskursträgern sicherstellen (z. B. Integrations-/Kooperationsvereinbarungen)	
Mi	2.3.	b)	Informationen über Beratungsangebot und persönliche Vorstellung des/der Berater/in sicherstellen	
Mi	2.3.	c)	Kriterien zum Erstkontakt entsprechend Kap. 2.1. anwenden	
Mi	2.3.	d)	Individuelle Förderplanung im Bedarfsfall durchführen	
Mi	2.3.	e)	Feste Ansprechpartner und Kontinuität der Beratung sicherstellen	
Mi	2.3.	f)	Feste Anwesenheits- und Beratungszeiten sicherstellen	

AWO-Norm
Fachdienste für Migration und Integration
Stand: 27.06.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
Mi 2.3. g)	Zusammenarbeit und regelmäßige Kommunikation auf Arbeitsebene (insb. Lehrer/innen, Sozialarbeiter/innen) regeln	
2.4. Sozialraumorientierte Arbeit		
Mi 2.4. a)	Verfahren zur Identifikation von Versorgungsdefiziten für Migranten und zur Sicherung einzelfallorientierter Lösungswege regeln	
Mi 2.4. b)	Präsenz in der lokalen Netzwerkarbeit und Vertretung der Interessen von Migrantinnen und Migranten sicherstellen	
Mi 2.4. c)	Ressourcen für die Zusammenarbeit (mit Schulen, ARGE, JobCenter, Qualifizierungseinrichtungen, Gesundheitsdienste und andere Regeldienste etc.) sicherstellen	
2.5. Fachberatung zur interkulturellen Orientierung und Öffnung von Diensten und Einrichtungen		
MI 2.5.	<p>Konzeptionelle Grundlagen beschreiben mit Aussagen zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beratung von Organisationen und Einrichtungen in Migrations- und Integrationsfragen • Angebote zur interkulturellen Qualifizierung/Öffnung für Einrichtungen und Dienste • Fachbezogene Vermittlung und Co-Beratung in Einrichtungen und Diensten • aktive Öffentlichkeitsarbeit 	
3. Interne Organisation und Kommunikation		
Mi 3. a)	Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert durchführen	
Mi 3. b)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sicherstellen	
Mi 3. c)	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligen	

AWO-Norm
Fachdienste für Migration und Integration
Stand: 27.06.2014

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
Mi	3.	d)	Aktuelle migrationspolitische Entwicklung im Team kommunizieren und den dazu erforderlichen Informationsfluss sicherstellen	
Mi	3.	e)	Zeitressourcen für regelmäßige fall- und mitarbeiterbezogene Team-Besprechungen sicherstellen	
Mi	3.	f)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Ergebniskontrolle) sicherstellen	
4. Dokumentation und Evaluation				
Mi	4.	a)	Qualifiziertes Dokumentationssystem anwenden, das den aktuellen Stand der Maßnahmen übersichtlich widerspiegelt, mit Aussagen zu: <ul style="list-style-type: none"> • Bedarfsanalyse/Assessment • Zielplanung und Vereinbarung • Maßnahme-Durchführung • Überprüfung 	
Mi	4.	b)	Dokumentation zeitnah führen	
Mi	4.	c)	Ordnungsgemäße Führung der Dokumentation durch interne Überprüfung der verantwortlichen Fachkraft sicherstellen	
Mi	4.	d)	Kundinnen und Kunden und am Hilfeprozess Beteiligte bei der Dokumentation und deren regelmäßiger Auswertung einbeziehen	
Mi	4.	e)	Dokumentation muss den Anforderungen aus Gesetzen, Richtlinien und den jeweiligen Förderprogrammen entsprechen	
Mi	4.	f)	Regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse sicherstellen	
Mi	4.	g)	Evaluation mit dem QM-Controlling verknüpfen (Schnittstelle zum Qualitätscontrolling)	
Mi	4.	h)	Statistische Auswertungen müssen den Anforderungen der Zuwendungsgeber entsprechen	

AWO-Norm
Fachdienste für Migration und Integration
Stand: 27.06.2014

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
5. Kooperation und Vernetzung				
Mi	5.	a)	Möglichkeit einer Vermittlung anderer AWO-Angebote und freiwilliger Dienste durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Fachdienste für Migration und Integration sicherstellen	
Mi	5.	b)	Möglichkeit für aktive Mitarbeit in kommunalen Netzwerken sicherstellen	
Mi	5.	c)	Zusammenarbeit mit Diensten und Einrichtungen der Regelversorgung, Ämter und Behörden, anderer Verbände, Migrantenorganisationen und Interessengemeinschaften regeln	
Mi	5.	d)	Mitwirkung bei der Gestaltung und Weiterentwicklung der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstrukturen für bedarfsgerechte Versorgung sicherstellen	
Mi	5.	e)	Gemeinsame Maßnahmen mit Kooperationspartnern vertraglich regeln <ul style="list-style-type: none"> • Vertragsprüfung sicherstellen • Rechtsverbindliche Unterschrift sicherstellen 	
6. Umgang mit Eigentum des Kunden				
Mi	6.	a)	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum sorgsamsten Umgang mit Eigentum des Kunden verpflichten	
Mi	6.	b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum des Kunden vor Verlust und Beschädigung festlegen	
Mi	6.	b)	Verfahren zur Schadensregulierung festlegen und bekannt machen	
7. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln				
Mi	7.		Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sicherstellen	

AWO-Norm
Fachdienste für Migration und Integration
Stand: 27.06.2014

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
8.			Externe Überprüfungen	
Mi	8.	a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sicherstellen	
Mi	8.	b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherstellen	