

AWO-Norm
Tagesstätte für psychisch kranke Menschen
Stand: 26.02.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
1. Grundlagen		
1.1. Leitbild		
TpkM 1.1.	Entwicklung eines Dienstleistungsverständnisses (Leitbild) der Einrichtung/ des Dienstes mit Bezug zum Unternehmenszweck sicherstellen unter Beachtung des Unternehmensleitbildes	
1.2. Konzeption		
TpkM 1.2.	<p>Konzeption der Einrichtung auf dem jeweiligen Stand der fachwissenschaftlichen Erkenntnisse erarbeiten bzw. regelmäßig überprüfen und weiterentwickeln.</p> <p>Die Konzeption beinhaltet mindestens Aussagen zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zielgruppe • Leistungsinhalten • Standort • Struktur der Leistungsangebote • Qualität der Leistungen • Teilhabeorientierung • Barrierefreiheit / Zugänglichkeit (individuelle beeinträchtigungsbedingte, bauliche, kommunikative Aspekte) 	
1.3. Barrierefreie Kommunikation		
TpkM 1.3.	Nachweis von zielgruppenspezifischen Maßnahmen zur Umsetzung barrierefreier Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden (z.B. Einführung von Leichter Sprache)	

AWO-Norm
Tagesstätte für psychisch kranke Menschen
Stand: 26.02.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
1.4.	Einbeziehung der Kundinnen und Kunden, gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern, Angehörigen und Bezugspersonen	
TpkM 1.4. a)	Selbstbestimmung, Mitwirkungs- und Beteiligungsrechte der Kundinnen und Kunden in allen notwendigen Bereichen sicherstellen	
TpkM 1.4. b)	Mitwirkungs-gremium/ Interessenvertretung bei allen sie betreffenden Fragen einbeziehen	
TpkM 1.4. c)	Systematische Zusammenarbeit mit Kundinnen und Kunden, gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern, Angehörigen und Bezugspersonen sowie deren Einbeziehung im Gesamtprozess (Kap. 2) regeln	
2. Erbringung der Dienstleistung		
2.1 Erstkontakt		
TpkM 2.1. a)	Personelle Anforderungen und Zuständigkeiten für den Erstkontakt festlegen	
TpkM 2.1. b)	Umfassende Informationen über interne und externe Leistungen und Angebotsstrukturen bei Erstkontakt sicherstellen	
TpkM 2.1. c)	Aufnahme aller notwendigen Daten im Rahmen des Erstkontaktes sicherstellen	
TpkM 2.1. d)	Kennenlernen des Leistungsangebotes ermöglichen	
2.2. Aufnahmeverfahren		
TpkM 2.2. a)	Inhalte, Setting und personelle Zuständigkeiten des Aufnahme-gespräches regeln	
TpkM 2.2. b)	Kennenlernen der Tagesstätte sicherstellen	

AWO-Norm
Tagesstätte für psychisch kranke Menschen
Stand: 26.02.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
TpkM 2.2. c)	Individuelle Hilfebedarfsfeststellung unter Anwendung geeigneter und vom zuständigen Kostenträger anerkannter Verfahren durchführen	
TpkM 2.2. d)	Kostenregelung vor Vertragsabschluss klären	
TpkM 2.2. e)	Aufnahmegespräch dokumentieren	
2.3. Beschäftigungs- und Arbeitstherapie, Hauswirtschaftsbereich		
TpkM 2.3. a)	Individuelle Angebote hinsichtlich der Tagesstrukturierung zur Verfügung stellen	
TpkM 2.3. b)	Formen von Einzel- und/oder Gruppenangeboten beschreiben	
TpkM 2.3. c)	Übergänge in den allgemeinen und besonderen Arbeitsmarkt (z. B. Integrationsbetrieb, Werkstatt für behinderte Menschen) regelmäßig prüfen	
TpkM 2.3. d)	Standards für hauswirtschaftliche Leistungen festlegen, umsetzen, regelmäßig überprüfen und weiterentwickeln	
2.4. Vertragliche Regelungen		
TpkM 2.4.	Notwendige vertragliche Regelungen (z. B. Betreuungsvertrag) sicherstellen	
2.5. Leistungserbringung		
TpkM 2.5. a)	Verfahren der Planung der Leistungserbringung festlegen, das mindestens beinhaltet: <ul style="list-style-type: none"> • Anamnese • Zielplanung • Maßnahmen • Überprüfung 	
TpkM 2.5. b)	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten für die Planung der Leistungserbringung festlegen	

AWO-Norm
Tagesstätte für psychisch kranke Menschen
Stand: 26.02.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
TpkM 2.5. c)	Unterstützung der Kundinnen und Kunden bei der Beantragung von weiteren Maßnahmen und Hilfen sicherstellen	
TpkM 2.5. d)	Pädagogische und therapeutische Leistungen auf Basis festgelegter fachlicher Standards erbringen	
TpkM 2.5. e)	Fachliche Standards regelmäßig überprüfen und fortschreiben	
TpkM 2.5. f)	Leistungserbringung auf der Grundlage der Planung der Leistungserbringung sicherstellen	
TpkM 2.5. g)	Maßnahmen zur Krisenprävention und -intervention festlegen	
TpkM 2.5. h)	Regelungen zur Sicherstellung der medizinischen und pflegerischen Leistungen festlegen	(soweit zutreffend)
2.6.	Überprüfung und Fortschreibung der Leistungserbringung	
TpkM 2.6. a)	Verbindlichen Überprüfungsturnus festlegen	
TpkM 2.6. b)	Verantwortlichkeiten für Überprüfung und Fortschreibung festlegen	
TpkM 2.6. c)	Dokumentation und Evaluation der Ergebnisse sicherstellen	
TpkM 2.6. d)	Maßnahmeplanung regelmäßig aktualisieren	
2.7.	Abschluss und Abrechnung der Maßnahme	
TpkM 2.7. a)	Verfahrensweisen festlegen - spezifisch nach Art und Grund der Beendigung einer Maßnahme	
TpkM 2.7. b)	Verfahren zur Leistungsabrechnung festlegen (z. B. Anwesenheitslisten)	
TpkM 2.7. c)	Überprüfung der Leistungsnachweise sicherstellen	

AWO-Norm
Tagesstätte für psychisch kranke Menschen
Stand: 26.02.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
TpkM 2.7. d)	Zeitnahe Abrechnung erbrachter Dienstleistungen sicherstellen	
3.	Interne Organisation und Kommunikation	
TpkM 3. a)	Planungssicherheit durch langfristige Rahmenpläne (Urlaub, Fortbildung, Notfallvertretungen) in Abstimmung mit den Mitarbeitenden herstellen	
TpkM 3. b)	Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert in Abstimmung mit den Mitarbeitenden durchführen	
TpkM 3. c)	Regelmäßige fall- und mitarbeiterbezogene Besprechungen sicherstellen	
TpkM 3. d)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sicherstellen	
TpkM 3. e)	Reibungslosen Fluss/ Weitergabe aller Informationen (kundenbezogen, organisatorisch und strukturbezogen), die zur Erfüllung des gemeinsamen Arbeitsauftrages erforderlich sind, zwischen den beteiligten Mitarbeitenden sicherstellen	
4.	Dokumentation und Evaluation	
TpkM 4. a)	Notwendige Aufzeichnungen zur Planung und Durchführung der Leistungen unter Beachtung interner und externer Erfordernisse festlegen über: <ul style="list-style-type: none"> • Leistungen • Verläufe • Ergebnisse 	
TpkM 4. b)	Regelmäßig die vertraglich/ gesetzlich vorgegebenen Statistiken führen	
TpkM 4. c)	Regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse sicherstellen	

AWO-Norm
Tagesstätte für psychisch kranke Menschen
Stand: 26.02.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
TpkM 4. d)	Evaluationsergebnisse in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und Managementbewertung einspeisen	
5. Kooperation und Vernetzung		
TpkM 5. a)	Maßnahmen zur regionalen und überregionalen Vernetzung festlegen	
TpkM 5. b)	Kooperation mit anderen Leistungsanbietern und verbindliche Absprachen mit ihnen beschreiben	
TpkM 5. c)	Zusammenarbeit mit Kostenträgern und Behörden regeln sowie notwendigen Informationsfluss sicherstellen	
TpkM 5. d)	Leistungs- und Gestaltungsmöglichkeiten im Gemeinwesen unter Berücksichtigung des Inklusionsgedankens für die Kundinnen und Kunden entwickeln und nutzen	
TpkM 5. e)	Ergänzende soziale und andere Dienstleistungsangebote unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Angebote und Freiwilligendienste einbeziehen	
TpkM 5. f)	Interessen der Kundinnen und Kunden im Gemeinwesen aktiv vertreten	
6. Umgang mit Eigentum der Kunden		
TpkM 6. a)	Mitarbeitende zum sorgsamem Umgang mit Eigentum des Kunden verpflichten	
TpkM 6. b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum des Kunden vor Verlust und Beschädigung festlegen	
TpkM 6. c)	Verfahren zur Schadensregulierung festlegen und bekannt machen	
TpkM 6. d)	Fachgerechte Schulung der Mitarbeitenden im Umgang mit Medikamenten und Medizinprodukten sicherstellen	(soweit zutreffend)

AWO-Norm
Tagesstätte für psychisch kranke Menschen
Stand: 26.02.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
TpkM 6. e)	Verfahren festlegen, welches die Bestellung, Lagerung, Vergabe, Verabreichung und Entsorgung von Medikamenten regelt	(soweit zutreffend)
7.	Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln	
TpkM 7.	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten, Anlagen und Verbrauchsmaterialien sicherstellen	
8.	Externe Überprüfungen	
TpkM 8. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sicherstellen	
TpkM 8. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherstellen	