

AWO-Norm
Wohnungslosenhilfe gemäß §§ 67 ff. SGB XII
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
1. Grundlagen		
1.1. Leitbildorientierung		
WLH 1.1. a)	Entwicklung eines Dienstleistungsverständnisses (Leitbildorientierung) der Einrichtung/des Dienstes mit Bezug zum Unternehmenszweck sicherstellen unter Beachtung der AWO-Leitsätze	
WLH 1.1 b)	Leitbild und AWO-Qualitätskriterien auf Bundesebene berücksichtigen	
WLH 1.1 c)	Leitbild schriftlich festlegen	
WLH 1.1 d)	Leitbild regelmäßig intern überprüfen und ggf. anpassen und aktualisieren	
1.2. Konzeption		
WLH 1.2. a)	Konzeption erarbeiten	
WLH 1.2. b)	Zielgruppe beschreiben	
WLH 1.2. c)	Aussagen zum Menschenbild erarbeiten	
WLH 1.2. d)	Förderung und Erhalt der Selbständigkeit sicherstellen	
WLH 1.2. e)	Aktuelle fachpolitische und wissenschaftliche Erkenntnisse berücksichtigen	
WLH 1.2 f)	Konzeption regelmäßig überprüfen und weiterentwickeln	
WLH 1.2 g)	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Erarbeitung und Weiterentwicklung der Konzeption einbeziehen	
2. Erbringung der Dienstleistung		
2.1. Vorbereitung und Durchführung der Aufnahme		
WLH 2.1. a)	Erreichbarkeit (24 Stunden) regeln	
WLH 2.1. b)	Personal muss über Angebote der Einrichtung und des Trägerverbandes informieren können und Kenntnis der regionalen Angebote haben	

AWO-Norm
Wohnungslosenhilfe gemäß §§ 67 ff. SGB XII
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
WLH 2.1. c)	Sicherung der Erhebung notwendiger Vorinformationen	
WLH 2.1. d)	Qualifiziertes Erstgespräch durchführen einschließlich <ul style="list-style-type: none"> - Besichtigung der Einrichtung - Erklärung des Konzeptes - Abklärung der Erwartungen 	
WLH 2.1. e)	Hausinternes Entscheidungsverfahren beschreiben	
WLH 2.1. f)	Sicherstellung von Hilfen zur Eingewöhnung	
WLH 2.1. g)	Festlegen eines Verfahrens zur Aufnahme in der Einrichtung	
2.2.	Individuelle Hilfeplanung und Durchführung	
WLH 2.2. a)	Anwendung eines qualifizierten Hilfeplanungsinstrumentes sicherstellen: <ul style="list-style-type: none"> - Hilfebedarfsermittlung - Zielplanung - Maßnahmeplan - Überprüfung der Ziel- und Maßnahmeplanung 	
WLH 2.2. b)	Übereinstimmung von Hilfebedarf und Leistungserbringung regelmäßig überprüfen	
WLH 2.2. c)	Bewohnerinnen und Bewohner an der Hilfeplanung beteiligen	
WLH 2.2. d)	Durchführung und Anwendung auf Basis von Leistungsbeschreibungen	
WLH 2.2. e)	Medizinische Versorgung sicherstellen	
2.3.	Angebote tagesstrukturierender Beschäftigung	
WLH 2.3.	Beschäftigungsangebote sicherstellen und beschreiben	
2.4.	Vorbereitung und Durchführung des Auszuges	

AWO-Norm
Wohnungslosenhilfe gemäß §§ 67 ff. SGB XII
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
WLH 2.4. a)	Verfahren für einen gezielten Auszug auf der Grundlage des individuellen Hilfeplanprozesses sicherstellen	
WLH 2.4. b)	konkrete Umsetzung der erarbeiteten individuellen Lebensperspektive in den Bereichen Wohnen und Freizeit sicherstellen	
WLH 2.4. c)	Kooperation mit weiter betreuenden Stellen beschreiben/festlegen	
WLH 2.4. d)	Abschlussgespräch durchführen	
WLH 2.4. e)	Verfahren zur Durchführung des Auszugs festlegen	
3.	Interne Organisation und Kommunikation	
WLH 3. a)	Die interne Kommunikation durch regelmäßige fall- und mitarbeiterbezogene Besprechungen sicherstellen <ul style="list-style-type: none"> - Teambesprechungen - Fallbesprechungen - Mitarbeitergespräche - Supervision 	
WLH 3. b)	Team- und Fallbesprechungen dokumentieren	
WLH 3. c)	Dienstplangestaltung: <ul style="list-style-type: none"> - Planungssicherheit durch langfristige Rahmenplanung (Urlaub, Fortbildung, Kuren u.a.) - Personaleinsatzplanung regelmäßig, bedarfsorientiert und unter Einbeziehung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchführen - Erreichbarkeit der Einrichtung sicherstellen - Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen festlegen 	

AWO-Norm
Wohnungslosenhilfe gemäß §§ 67 ff. SGB XII
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
WLH 3. d)	Abrechnung der Leistungserbringung beschreiben <ul style="list-style-type: none"> - Personal - Verwaltung - Barbetrag - Rechnungen - allg. Schriftverkehr 	
4.	Dokumentation und Evaluation	
WLH 4. a)	Anwendung eines qualifizierten Dokumentationssystems, das den aktuellen Stand der Maßnahmen übersichtlich widerspiegelt <ul style="list-style-type: none"> - Leistungen - Verläufe einschl. Zielplanung - Ergebnisse - Berichtswesen 	
WLH 4. b)	Die ordnungsgemäße und zeitnahe Führung der Dokumentation durch interne Überprüfung der verantwortlichen Fachkraft sicherstellen	
WLH 4. c)	Kunden und die an der Arbeit Beteiligten bei der Dokumentation einbeziehen	
WLH 4. d)	Berichtswesen gemäß der jeweiligen Vorgaben der Kostenträger sicherstellen	
WLH 4. e)	Statistische Auswertungen müssen den Anforderungen der Kostenträger entsprechen	
WLH 4. f)	Regelmäßig die Wirksamkeit der Dienstleistungen evaluieren	
WLH 4. g)	Regelmäßige Evaluation aller zur Überprüfung des Weiterentwicklungsbedarfs relevanten Daten sicherstellen	
5.	Kooperation und Vernetzung	
WLH 5. a)	Möglichkeit einer Vermittlung anderer AWO-Angebote und freiwilliger Dienste durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sicherstellen	

AWO-Norm
Wohnungslosenhilfe gemäß §§ 67 ff. SGB XII
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
WLH 5. b)	Möglichkeit einer Vermittlung anderer Hilfen durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sicherstellen	
WLH 5. c)	Zusammenarbeit mit teilstationären und stationären Einrichtungen regeln	
6. Umgang mit Eigentum der Bewohnerinnen und Bewohner		
WLH 6. a)	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf sorgsamem Umgang mit Eigentum Bewohnerinnen und Bewohner verpflichten	
WLH 6. b)	Untergestellte Gegenstände der Bewohnerinnen und Bewohner dokumentieren und Aufbewahrungsfrist festlegen	
WLH 6. c)	Verfahren zur Schadensregulierung bei von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verursachten Schäden festlegen	
7. Hauswirtschaft und Hausservice		
WLH 7. a)	Standards für hauswirtschaftliche Leistungen unter Beteiligung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen erarbeiten, festlegen, regelmäßig überprüfen und ggf. anpassen und aktualisieren	
8. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln		
WLH 8. a)	Sachgerechte Lagerung von Hilfsmitteln und Arbeitsmitteln sicherstellen	
WLH 8. b)	Sachgerechte Wartung und Pflege der Dienstfahrzeuge sicherstellen	
WLH 8. c)	Umgang mit Medikamenten regeln	
9. Externe Überprüfungen		
WLH 9.	Systematische Vorbereitung, Begleitung und Nachbereitung externer Qualitätsprüfungen sicherstellen	