

**AWO-Norm**  
**Kurberatungsstellen**  
**Stand: 06.03.2015**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
<b>1.</b>	<b>Grundlagen</b>	
<b>1.1.</b>	<b>Leitbildorientierung</b>	
KB 1.1.	Leitbildorientierung für die Beratungsstelle auf Basis des AWO-Leitbildes sicherstellen	
<b>1.2.</b>	<b>Konzeption</b>	
KB 1.2. a)	Konzeption auf der Grundlage des fachlichen und fachpolitischen Diskussionsstandes erarbeiten, regelmäßig auf Aktualität überprüfen und weiterentwickeln	
KB 1.2. b)	Kontinuierliche Weiterentwicklung unter Beteiligung der Mitarbeitenden gewährleisten	
<b>2.</b>	<b>Beratung und Information</b>	
<b>2.1.</b>	<b>Grundsätze der Beratung und Information</b>	
KB 2.1. a)	Anwendung der fachlichen Grundsätze der Beratung (vgl. AWO-Norm-Beratung) sicherstellen, mindestens zu den Kriterien <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hilfe zur Selbsthilfe</li> <li>- Datenschutz /Verschwiegenheit</li> <li>- Niedrigschwelligkeit</li> <li>- Einbeziehung des sozialen Umfeldes</li> <li>- Prinzip der therapeutischen Kette</li> </ul>	
KB 2.1. b)	Dienstleistungsangebot beschreiben und zielgruppenorientiert kommunizieren (u.a. Informationsmaterial)	
KB 2.1. c)	Erreichbarkeit regeln	
KB 2.1. d)	Regelungen für den Fall der Abwesenheit treffen und nach außen kommunizieren, wer wann erreichbar ist (Ausnahme: es bestehen feste Öffnungszeiten)	
KB 2.1 e)	Aktualität der fachlichen Arbeit sicherstellen (z. B. durch Teilnahme an Fortbildungen, Nutzung der Materialien in AWO-Net)	

**AWO-Norm**  
**Kurberatungsstellen**  
**Stand: 06.03.2015**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
<b>2.2.</b>	<b>Beratungsprozess</b>	
KB 2.2. a)	Geregelten Ablauf der Beratung selbst beschreiben  (z. B. Anamnese, Prüfung der Voraussetzungen, Darstellung der Beratungsangebote, Klinikempfehlung)	
KB 2.2. b)	Termine und Abläufe koordinieren und überwachen	
KB 2.2. c)	Vermittlung und Überleitung in andere Angebote der AWO oder anderer Dienstleister regeln	
KB 2.2. d)	Beratung über Leistungen und einrichtungsspezifische Angebote vorrangig der AWO-Kliniken sicherstellen; an zweiter Stelle soll zu Leistungen und Angeboten der im MGW vertretenen Wohlfahrtsverbände beraten werden	
KB 2.2. e)	Weitergabe von Informationen und Unterlagen (z. B. Atteste, Selbstauskunftsbögen) zu Kostenträgern und stationären Einrichtungen regeln	
KB 2.2. f)	Unterstützung von finanziell bedürftigen Müttern (und Vätern) bei Beantragung von Spendenmitteln des MGW sicherstellen	
KB 2.2. g)	Weitergabe von Informationen über das Nachsorgeprogramm der AWO sicherstellen	
KB 2.2. h)	Kontakt/Beratungen dokumentieren	
KB 2.2. i)	Nach Beratung Kundenzufriedenheit ermitteln	
KB 2.2. j)	Beschwerdemanagement gemäß Vorgaben des Trägers umsetzen; bei Anforderung von Stellungnahmen von Kurkliniken Schweigepflichtentbindungserklärung des Patienten/der Patientin vorlegen	

**AWO-Norm**  
**Kurberatungsstellen**  
**Stand: 06.03.2015**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
<b>3. Interne Organisation und Kommunikation (sofern zutreffend)</b>		
KB 3. a)	Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert durchführen	
KB 3. b)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sicherstellen	
KB 3. c)	Mitarbeitende bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligen	
KB 3. d)	Regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation festlegen und durchführen	
KB 3. e)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sicherstellen	
<b>4. Dokumentation und Evaluation</b>		
KB 4. a)	Qualifiziertes Dokumentationssystem anwenden, das den aktuellen Stand der Beratung übersichtlich widerspiegelt	
KB 4. b)	Verfahren zur Erstellung, zeitnahen Führung, Aufrechterhaltung und internen Überprüfung der Dokumentation unter Berücksichtigung der Nachweis- und Berichtspflichten festlegen (z. B. im Rahmen der therapeutischen Kette) und anwenden	
KB 4. c)	Die maßgeblichen dienstleistungsbezogenen Prozesse regelmäßig auf Passgenauigkeit überprüfen und ggf. weiterentwickeln	
<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>		
KB 5. a)	Zusammenarbeit mit Diensten, Kostenträgern, Ärzten und Ärztinnen, MDK, Ämtern, Verbänden, anderen Dienstleistern und stationären Einrichtungen regeln	
KB 5. b)	Bedarfsorientierte Vermittlung zu anderen Angeboten der AWO, des MGW oder zu anderen sozialen Dienstleistungen sicherstellen	

**AWO-Norm**  
**Kurberatungsstellen**  
**Stand: 06.03.2015**

<b>Lfd. Nummer</b>	<b>AWO-Qualitätskriterien</b>	<b>Träger QM-Handbuch</b>
KB 5. c)	Information der Kooperationspartner und Netzwerke über Dienstleistungsangebote der Beratungsstelle sichern und auf dem aktuellen Stand halten	
KB 5. d)	Mitwirkung bei der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstruktur sicherstellen	
KB 5. e)	Mitwirkung innerhalb des MGW-Verbunds sicherstellen (Beteiligung bei der Erstellung des Verwendungsnachweises für Sammlungsmittel, Beteiligung an statistischen Erhebungen, Nutzung von M-OBS, Beantwortung von Anfragen)	
KB 5. f)	Zugehörigkeit als AWO-Beratungsstelle zum MGW-Verbund in der Kommunikation und der Öffentlichkeitsarbeit deutlich machen (Prinzip der therapeutischen Kette als Qualitätsmerkmal)	
<b>6. Umgang mit Eigentum der Ratsuchenden / Datenschutz</b>		
KB 6. a)	Unter Beachtung gesetzlicher Vorgaben Regelungen für den Umgang mit den Unterlagen und Dokumenten der Ratsuchenden treffen (z. B. Sicherung besonders sensibler Daten gemäß Bundesdatenschutzgesetz, Archivierungsfristen)	
KB 6. b)	Mitarbeitende auf sorgsamem Umgang mit Eigentum des Ratsuchenden verpflichten	
KB 6. c)	Verfahren zur Schadensregulierung bei durch Mitarbeitende verursachten Schäden festlegen	
<b>7. Handhabung und Lagerung von Waren und Arbeitsmitteln</b>		
KB 7.	Sachgerechte Lagerung und Ressourcen schonender Umgang mit Hilfsmitteln und Arbeitsmitteln sicherstellen	

**AWO-Norm**  
**Kurberatungsstellen**  
**Stand: 06.03.2015**

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