

AWO-Norm
Hilfen zur Erziehung
Stand: 07.06.2013

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
1. Grundlagen		
1.1. Leitbild		
HZE 1.1. a)	Ein Leitbild für die Einrichtung oder den Dienst auf Basis des AWO-Leitbildes ist festgelegt,	
HZE 1.1. b)	Das Leitbild ist an die Mitarbeiter/-innen vermittelt	
HZE 1.1. c)	Die Umsetzung des Leitbildes wird mit den Mitarbeiter/-innen regelmäßig reflektiert	
1.2. Rechtliche Grundlagen		
HZE 1.2. a)	Die für die Dienstleistungen geltenden rechtlichen Grundlagen werden kommuniziert und angewandt	
HZE 1.2. b)	Landesrechtliche Bestimmungen sowie örtliche Vereinbarungen und Bestimmungen werden als Rahmen der Dienstleistungserbringung kommuniziert und angewandt	
HZE 1.2. c)	Die Sicherstellung der Anforderungen an die Betriebserlaubnis und die damit verbundenen Meldepflichten sind gewährleistet	

AWO-Norm
Hilfen zur Erziehung
Stand: 07.06.2013

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
1.3.	Konzeption	
HZE 1.3. a)	<p>Die Konzeption der Einrichtung bzw. des Dienstes der Kinder-und Jugendhilfe ist erstellt und beinhaltet zumindest Aussagen zur Festlegung und Ausgestaltung von</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zielen - Zielgruppe/n - Methoden - Fachwissenschaftlichen Grundlagen - Kinderschutz - Interkultureller Öffnung/Orientierung - Gender Mainstreaming und geschlechterspezifischen Ansätzen - Inklusion - Kinderrechten, insbesondere Beteiligung von Kindern und Jugendlichen - Beschwerdemanagement (Beschwerden in persönlichen Angelegenheiten) - Einbezug von Eltern, Personensorgeberechtigten und Angehörigen - Angeboten für Eltern, Personensorgeberechtigten, Familien und Angehörige - Spezifika der Angebote/ besondere Schwerpunkte - Vernetzung und Kooperation - Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität 	

AWO-Norm
Hilfen zur Erziehung
Stand: 07.06.2013

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
HZE 1.3. b)	Die aktuellen fachpolitischen und wissenschaftlichen Erkenntnisse werden bei der Weiterentwicklung beachtet	
1.4. Kindeswohl und Kinderschutz		
HZE 1.4. a)	Standards zur Gewährleistung des Kindeswohles und Kinderschutzes sind festgelegt	
HZE 1.4. b)	Verfahren zur frühzeitigen Erkennung und Bewertung von externen und internen Gefährdungen von Kindern und Jugendlichen sind sichergestellt	
HZE 1.4. c)	Verfahren zu angemessenen Interventionen/Maßnahmen bei Kindeswohlgefährdung sind sichergestellt	
1.5. Beteiligungs- und Beschwerderechte		
HZE 1.5. a)	Die Umsetzung von Beteiligungsrechten von Kindern/Jugendlichen sowie Personenberechtigten an allen die Lebensgestaltung der Kinder/Jugendlichen betreffenden Entscheidungen ist sichergestellt	
HZE 1.5. b)	Die Umsetzung von Beschwerderechten von Kindern/Jugendlichen in allen sie betreffenden Fragen ist sichergestellt	
2. Organisation und Durchführung der Hilfen zur Erziehung		
2.1. Leistungsangebote		
HZE 2.1.	Die Dienstleistungsangebote sind auf Grundlage der Konzeption beschrieben und werden bedarfsorientiert angepasst	
2.2. Erstkontakt / Beginn der Leistungserbringung		
HZE 2.2. a)	Die Erreichbarkeit ist entsprechend des Leistungsangebotes kundenorientiert geregelt und sichergestellt	

AWO-Norm
Hilfen zur Erziehung
Stand: 07.06.2013

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
HZE 2.2. b)	<p>Ein Aufnahme- oder Zugangsverfahren ist sichergestellt und enthält mindestens Regelungen zu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zeitlicher Bearbeitung - Festlegung von Entscheidungsbefugnissen - umfassenden Informationen über das Angebot - Transparenz und Sicherstellung von Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten - Abklärung der Erwartungen und Information über Rechte, Pflichten - Sicherstellung des internen Informationsflusses 	
HZE 2.2. c)	Die Standards für den spezifischen Umgang mit Inobhutnahmen sind festgelegt	
HZE 2.2. d)	Es werden Vereinbarungen zu Rechten und Pflichten zwischen der Einrichtung und den jungen Menschen und Personensorgeberechtigten getroffen (z. B. Betreuungsverträge)	
2.3. Hilfe- und Erziehungsplanung		
HZE 2.3. a)	Die Beteiligung der Personensorgeberechtigten, Kinder, Jugendlichen und weiterer relevanter Personen ist sichergestellt	
HZE 2.3. b)	Die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der Hilfeplanung ist geregelt	
HZE 2.3. c)	<p>Ein fundiertes Hilfe- und Erziehungsplanungsinstrument wird angewendet, mindestens bestehend aus</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zielplanung - Maßnahmeplanung - Umsetzung - Überprüfung - Anpassung 	

AWO-Norm
Hilfen zur Erziehung
Stand: 07.06.2013

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
2.4. Alltags- und Lebensgestaltung		
HZE 2.4. a)	Die Ziele, Inhalte und pädagogischen Standards der Alltags- und Lebensgestaltung sind beschrieben und werden regelmäßig überprüft und angepasst	
HZE 2.4. b)	Standards zur Ausstattung und pädagogischen Milieugestaltung sind beschrieben	
2.5. Therapeutische und medizinische Leistungen		
HZE 2.5. a)	Das Verfahren zur Vorbereitung, Durchführung, Nachbereitung (einschl. Klärung der Schnittstellen) therapeutischer und medizinischer Leistungen ist festlegt	
HZE 2.5. b)	Die Erfüllung fachlich anerkannter Standards bei Beratungs- und therapeutischen Leistungen ist sichergestellt	
2.6. Schule/Ausbildung/Beruf		
HZE 2.6. a)	Standards für die Planung und Gestaltung schul- und ausbildungsunterstützender Maßnahmen sind festgelegt	
HZE 2.6. b)	Regelungen zur Kooperation mit den beteiligten Institutionen und zur Mitwirkung der Personensorgeberechtigten sind getroffen	
HZE 2.6. c)	Organisation der Vermittlung berufsvorbereitender und ausbildungsbegleitender Hilfen ist geregelt	
2.7. Kriseninterventionen		
HZE 2.7. a)	Die Standards und Verfahren zum Umgang mit Krisen und Notfällen liegen vor	

AWO-Norm
Hilfen zur Erziehung
Stand: 07.06.2013

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
HZE 2.7. b)	Kriterien zur Einbeziehung von externen Kooperationspartnern sind festgelegt	
2.8. Beendigung der Hilfemaßnahme		
HZE 2.8. a)	Die Beendigung der Hilfemaßnahme ist geregelt (insb. Abschiedsrituale, Abschlussgespräche, Umgang mit personenbezogenen Unterlagen)	
HZE 2.8. b)	Unterstützungs- und Kontaktmöglichkeiten nach Beendigung der Hilfe werden angeboten	
HZE 2.8. c)	Die Überleitung in andere Hilfeformen ist geregelt (Übergangsmanagement)	
3. Interne Organisation und Kommunikation		
HZE 3. a)	Die Dienstplanung wird regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeführt	
HZE 3. b)	Es sind Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sichergestellt	
HZE 3. c)	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligt	
HZE 3. d)	Es werden regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation durchführt	
HZE 3. e)	Die Dokumentation der Besprechungen und die Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) ist sichergestellt	
4. Dokumentation		
HZE 4. a)	Der aktuelle Stand der Leistungserbringung wird nach Vorgaben zu Inhalt und Form systematisch dokumentiert	

AWO-Norm
Hilfen zur Erziehung
Stand: 07.06.2013

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
HZE 4. b)	Die angemessene Beteiligung der Kinder/ Jugendlichen bei der Erstellung von sie betreffenden Berichten ist sichergestellt	
5. Evaluation		
HZE 5. a)	Die regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse ist sichergestellt	
HZE 5. b)	Die Evaluationsergebnisse werden in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess und die Managementbewertung eingespeist	
6. Kooperation und Vernetzung		
HZE 6. a)	Die Zusammenarbeit mit maßgeblichen Kooperationspartnern ist geregelt	
HZE 6. b)	Die Maßnahmen zur regionalen und überregionalen Vernetzung sind festgelegt	
HZE 6. c)	Die Interessen der Kinder/Jugendlichen im Gemeinwesen, insbesondere in jugendhilfepolitischen Gremien werden aktiv vertreten	
HZE 6. d)	Die Ergänzenden sozialen und anderen Dienstleistungsangebote unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Einrichtungen werden einbezogen	
7. Umgang mit Eigentum der Kunden		
HZE 7. a)	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden zum sorgsam Umgang mit Eigentum des Kunden verpflichtet	
HZE 7. b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum des Kunden vor Verlust und Beschädigung sind festgelegt	
HZE 7. c)	Ein Verfahren zur Schadensregulierung ist festgelegt und bekannt gemacht	

AWO-Norm
Hilfen zur Erziehung
Stand: 07.06.2013

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
HZE 7. d)	Ein Verfahren, welches die Bestellung, Lagerung, Vergabe, Verabreichung und Entsorgung von Medikamenten regelt, ist beschrieben	
8. Hauswirtschaft/Reinigung		
HZE 8. a)	Eine Leistungsbeschreibung (auf Grundlage der Konzeption), die den Stellenwert und die Aufgaben der Hauswirtschaft festlegt, liegt vor	
HZE 8. b)	Die Standards und Verfahren für die Hauswirtschaft/Reinigung sind festgelegt	
9. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln		
HZE 9. a)	Die sachgerechte Lagerung von Lebensmitteln, Hilfsmitteln, Spiel- und Lernmaterialien und technischen Gerätschaften ist sichergestellt	
HZE 9. b)	Die Verfahren zur sachgerechten Wartung, Pflege und zum Einsatz der Dienstfahrzeuge und Prüfmittel sind festgelegt	
HZE 9. c)	Bei Auswahl und Einsatz von psychologischen Tests, Checklisten, Fragebögen und Prüflisten werden die fundierten wissenschaftlichen Erkenntnisse berücksichtigt	
10. Externe Prüfungen		
HZE 10. a)	Die systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen ist sichergestellt	
HZE 10. b)	Die Nachbereitung und die Auswertung der Ergebnisse sowie deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist sichergestellt	