

AWO-Norm
Suchtberatung / ambulante Rehabilitation Sucht
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
1.		Grundlagen	
1.1.		Leitbildorientierung	
SB	1.1.	Entwicklung eines Dienstleistungsverständnisses (Leitbildorientierung) der Einrichtung mit Bezug zum Unternehmenszweck sicherstellen unter Beachtung der AWO-Leitsätze	
1.2.		Konzeption	
SB	1.2. a)	Konzeption der Einrichtung auf dem jeweiligen Stand fachwissenschaftlicher Grundlagen und gesellschaftlicher Entwicklungen erarbeiten, regelmäßig überprüfen und weiterentwickeln	
SB	1.2. b)	Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Weiterentwicklung der Konzeption gewährleisten	
SB	1.2. c)	Aussagen zur Förderung von Selbsthilfe treffen	
2.		Erbringung der Dienstleistung	
2.1.		Erstkontakt	
SB	2.1. a)	bedarfsorientierte Erreichbarkeit regeln	
SB	2.1. b)	Weitergabe der Informationen aus dem Erstkontakt an zuständige Mitarbeiter/innen sicherstellen	
SB	2.1. c)	Erwartungen der jeweiligen Kunden erfassen	
SB	2.1. d)	Zielvereinbarungen/Absprachen dokumentieren	
SB	2.1. e)	Vertragsprüfung durch Leitung/Geschäftsführung sicherstellen	
SB	2.1. f)	persönliche Erreichbarkeit regeln	
SB	2.1. g)	Personal am Telefon muss über Angebote der Beratungsstelle und andere Angebote des Trägerverbandes informieren können und Kenntnis der regionalen Angebotsstrukturen haben	
SB	2.1. h)	Information zur Erhebung und Verarbeitung der Daten in der Beratungsstelle (Datenschutzerklärung) sicherstellen	

AWO-Norm
Suchtberatung / ambulante Rehabilitation Sucht
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
2.2.			Maßnahmeplanung und -durchführung	
SB	2.2.	a)	Bedarfsorientierte Hilfeplanung durchführen, bestehend aus <ul style="list-style-type: none"> - Anamnese - Zielplanung - Maßnahmen - Überprüfung 	
SB	2.2.	b)	Planung auf Basis eines fundierten Beratungs- und Behandlungsmodells durchführen	
SB	2.2.	c)	Angehörige einbeziehen	
SB	2.2.	d)	Mitwirkung der durchführenden Fachkraft an der Fortschreibung der Maßnahmeplanung regeln	
SB	2.2.	e)	Ziele regelmäßig auf Bedarfsgerechtigkeit überprüfen und Maßnahmeplanung überarbeiten	
SB	2.2.	f)	Kontrakt zwischen Kunden und Einrichtung erstellen und überprüfen	
SB	2.2.	g)	Prozessbeschreibungen für alle Beratungs- und Behandlungsangebote (soweit im Konzept angegeben) erstellen auf der Grundlage von Leistungsbeschreibungen (Zielgruppen, Ziele, Maßnahmen, Umfang, Ressourcen)	
SB	2.2.	h)	Standards der Beratung und Behandlung unter Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erarbeiten, regelmäßig überprüfen und weiterentwickeln	
SB	2.2.	i)	Nutzerfreundliche Verträge für alle Leistungen, die vom Dienstleistungsnehmer finanziert werden, anwenden (Vertragsanlagen: Leistungskatalog einschl. Vergütungen)	
2.3.			Maßnahmeabschluss	
SB	2.3.	a)	Verfahrensweise beim Maßnahmeabschluss festlegen insbesondere zu <ul style="list-style-type: none"> - Umgang mit Beratungs- und Behandlungsangeboten (Abbruch und regulärer Abschluss) - Vermittlung und Überleitung in andere Angebote, - Auswertung des Beratungs-/Behandlungsprozesses - Einsatz von Abschiedsritualen 	

AWO-Norm
Suchtberatung / ambulante Rehabilitation Sucht
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
SB	2.3.	b)	Verfahren zur Erstellung und Überprüfung der Leistungsabrechnung und der Leistungsnachweise festlegen	
SB	2.3.	c)	Zeitnahe Abrechnung erbrachter Dienstleistungen sicherstellen	
3. Interne Organisation und Kommunikation				
SB	3.	a)	Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert durchführen	
SB	3.	b)	Vertretungsfälle für Ausfälle und Notfallsituationen sicherstellen	
SB	3.	c)	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligen	
SB	3.	d)	Regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation festlegen und durchführen	
SB	3.	e)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sicherstellen	
4. Dokumentation und Evaluation				
SB	4.	a)	Qualifiziertes Dokumentationssystem, das den aktuellen Stand der Maßnahmen übersichtlich widerspiegelt, anwenden, mit Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> - Leistungen - Verläufen - Ergebnissen 	
SB	4.	b)	Dokumentation zeitnah führen	
SB	4.	c)	ordnungsgemäße Führung der Dokumentation durch interne Überprüfung der verantwortlichen Fachkraft sicherstellen	
SB	4.	d)	Klienten/innen und am Hilfeprozess Beteiligte bei der Dokumentation einbeziehen	
SB	4.	e)	Dokumentation muss die Anforderungen des deutschen Kerndatensatzes sicherstellen	
SB	4.	f)	Regelmäßige Auswertung der Klientendokumentation sicherstellen	
SB	4.	g)	Klienten- und einrichtungsbezogene Prozesse evaluieren und Ergebnisqualität abbilden	

AWO-Norm
Suchtberatung / ambulante Rehabilitation Sucht
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
SB	4.	h)	Die maßgeblichen einrichtungsbezogenen Prozesse evaluieren und Ergebnisqualität abbilden (Schnittstelle zum Qualitätscontrolling)	
SB	4.	i)	Evaluation mit dem QM-Controlling verknüpfen (Schnittstelle zum Qualitätscontrolling)	
5. Kooperation und Vernetzung				
SB	5.	a)	Möglichkeit einer Vermittlung anderer AWO-Angebote und freiwilliger Dienste durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Suchtberatung sicherstellen	
SB	5.	b)	Möglichkeit einer Vermittlung anderer Hilfen sicherstellen z. B. <ul style="list-style-type: none"> - Selbsthilfe - niedergelassene Ärzte - Krankenhäuser - Andere Verbände - Teilstationäre, ambulante und stationäre Einrichtungen - örtliche Hospizbewegung 	
SB	5.	c)	Mitwirkung bei der Gestaltung und Weiterentwicklung der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstrukturen unter besonderer Berücksichtigung der Selbsthilfe sicherstellen	
6. Umgang mit Eigentum des Kunden				
SB	6.	a)	Unter Beachtung gesetzlicher Vorgaben Regelungen für den Umgang mit Eigentum (insbesondere den Unterlagen und Dokumenten der Ratsuchenden) treffen	
SB	6.	b)	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum sorgsamen Umgang mit Kundeneigentum verpflichten	
SB	6.	c)	Verfahren zur Schadensregulierung festlegen und bekannt machen	
7. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln				
SB	7.		Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sicherstellen	

AWO-Norm
Suchtberatung / ambulante Rehabilitation Sucht
Stand: 26.09.2014

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

Anmerkung:

Soweit Leistungen der ambulanten Rehabilitation (i. S. des § 20 Abs. 2 SGB IX) erbracht und abgerechnet werden, sind für diesen Leistungsbereich die Kostenträger spezifischen Anforderungen zu Grunde zu legen und Regelungen anzuwenden