

AWO-Norm
Wohnen mit Assistenzleistungen für Menschen
in der Behindertenhilfe und Psychiatrie
Stand: 26.02.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
1.	Grundlagen	
1.1.	Leitbild	
WmA 1.1.	Entwicklung eines Dienstleistungsverständnisses (Leitbild) der Einrichtung/ des Dienstes mit Bezug zum Unternehmenszweck sicherstellen unter Beachtung des Unternehmensleitbildes	
1.2.	Konzeption	
WmA 1.2.	<p>Konzeption der Einrichtung/ des Dienstes 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 und kommunikative Aspekte) 	
1.3.	Barrierefreie Kommunikation	
WmA 1.3.	Nachweis von zielgruppenspezifischen Maßnahmen zur Umsetzung barrierefreier Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden (z. B. Einführung von Leichter Sprache)	
1.4.	Einbeziehung der Kundinnen und Kunden, gesetzlichen Betreuerinnen und Betreuern, Angehörigen und Bezugspersonen	
WmA 1.4. a)	Selbstbestimmung, Mitwirkungs- und Beteiligungsrechte der Kundinnen und Kunden sicherstellen	

AWO-Norm
Wohnen mit Assistenzleistungen für Menschen
in der Behindertenhilfe und Psychiatrie
Stand: 26.02.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
WmA 1.4. b)	Mitwirkungsgrremium/ Interessenvertretung bei allen sie betreffenden Fragen einbeziehen	
WmA 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		
WmA 2.1. a)	Personelle Anforderungen und Zuständigkeiten für den Erstkontakt festlegen	
WmA 2.1. b)	Umfassende Informationen über interne und externe Leistungen und Angebotsstrukturen bei Erstkontakt sicherstellen	
WmA 2.1. c)	Aufnahme aller notwendigen Daten im Rahmen des Erstkontaktes sicherstellen	
WmA 2.1. d)	Kennenlernen des Leistungsangebotes ermöglichen	
2.2. Aufnahmeverfahren		
WmA 2.2. a)	Inhalte, Setting und personelle Zuständigkeiten des Aufnahmegespräches regeln	
WmA 2.2. b)	Kennenlernen der Einrichtungen und Dienste sicherstellen	
WmA 2.2. c)	Individuelle Hilfebedarfsfeststellung unter Anwendung geeigneter und von den zuständigen Leistungsträgern anerkannter Verfahren durchführen	
WmA 2.2. d)	Kostenregelung vor Vertragsabschluss klären	
WmA 2.2. e)	Aufnahmegespräch dokumentieren	
2.3. Vertragliche Regelungen		
WmA 2.3.	Notwendige vertragliche Regelungen	

AWO-Norm
Wohnen mit Assistenzleistungen für Menschen
in der Behindertenhilfe und Psychiatrie
Stand: 26.02.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
	sicherstellen	
2.4. Maßnahmebeginn		
WmA 2.4. a)	Biografischen Hintergrund der Kundinnen und Kunden berücksichtigen	
WmA 2.4. b)	Verfahren für Maßnahmebeginn und Einzug festlegen	
WmA 2.4. c)	Verfahren bei Probewohnen, Gastaufnahmen und Kurzaufnahmen regeln	
2.5. Planung der Leistungserbringung		
WmA 2.5. a)	Kernprozesse in der Planung der Leistungserbringung festlegen: <ul style="list-style-type: none"> • Anamnese • Zielplanung • Maßnahmen • Überprüfung 	
WmA 2.5. b)	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten für die Planung der Leistungserbringung festlegen	
WmA 2.5. c)	Schnittstellen und Abgrenzungen zu anderen Leistungen festlegen	
WmA 2.5. d)	Unterstützung der Kundinnen und Kunden bei der Beantragung von weiteren Leistungen sicherstellen	
WmA 2.5. e)	Verfahren festlegen für den Umgang mit Hilfebedarfen, für die keine Leistungen vorgehalten werden	
WmA 2.5. f)	Schutz der Privatsphäre der Kundinnen und Kunden sicherstellen	
2.6. Ausführen der Leistungen		
WmA 2.6. a)	Leistungen auf Basis festgelegter fachlicher Standards erbringen	
WmA 2.6. b)	Fachliche Standards regelmäßig überprüfen und fortschreiben	
WmA 2.6. c)	Leistungserbringung auf der Grundlage der Planung der Leistungserbringung sicherstellen	

AWO-Norm
Wohnen mit Assistenzleistungen für Menschen
in der Behindertenhilfe und Psychiatrie
Stand: 26.02.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
WmA 2.6. d)	Maßnahmen zur Krisenprävention und –intervention festlegen	
WmA 2.6. e)	Kooperationspartner und Netzwerke beachten und nutzen	
WmA 2.6. f)	Maßnahmen in besonderen Lebensphasen sicherstellen (z. B. pflegerische Leistungen)	
WmA 2.6. g)	Begleitung sterbender Menschen sicherstellen	
WmA 2.6. h)	Würdevollen Umgang mit Verstorbenen sicherstellen	
2.7. Überprüfung und Fortschreibung der Leistungserbringung		
WmA 2.7. a)	Verbindlichen Überprüfungsturnus festlegen	
WmA 2.7. b)	Verantwortlichkeiten für Überprüfung und Fortschreibung festlegen	
WmA 2.7. c)	Regelmäßige kundenbezogene Evaluation sicherstellen	
WmA 2.7. d)	Maßnahmeplanung sicherstellen	
2.8. Abschluss der Maßnahme		
WmA 2.8.	Verfahrensweisen regeln – spezifisch nach Art und Grund der Beendigung einer Maßnahme	
3. Hauswirtschaft/Haustechnik (soweit zutreffend)		
WmA 3. a)	Anforderungen an die Mitwirkung der Kundinnen und Kunden festlegen	
WmA 3. b)	Schnittstellen zwischen Hauswirtschaft und anderen Dienstleistungsprozessen der Einrichtung sowie innerhalb der Hauswirtschaft beschreiben	
WmA 3. c)	Unterstützung bei der Selbstversorgung, selbstständigen Reinigung des Wohnraumes und der selbstständigen Wäscheversorgung sicherstellen	

AWO-Norm
Wohnen mit Assistenzleistungen für Menschen
in der Behindertenhilfe und Psychiatrie
Stand: 26.02.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
3.1.	Hauswirtschaft	(soweit zutreffend)
WmA 3.1. a)	flexible Essenszeiten sicherstellen	
WmA 3.1. b)	Verpflegungspläne unter Berücksichtigung der Kundenwünsche erstellen	
WmA 3.1. c)	Milieugestaltung beim Darreichen der Mahlzeiten beachten	
WmA 3.1. d)	Gesetzliche Regelungen und Vorschriften, Anwendung eines Eigenkontrollsystems beachten	
WmA 3.1. e)	Abfallmanagement unter ökologischen Gesichtspunkten regeln	
WmA 3.1. f)	Individuelle Reinigungspläne in Abstimmung mit den Kundenwünschen erstellen	
WmA 3.1. g)	Leistungsstandards für die Reinigung unter Beachtung des Einsatzes umweltschonender Reinigungsmittel festlegen	
WmA 3.1. h)	An den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden orientierte Wäscheversorgung sicherstellen	
WmA 3.1. i)	Hilfestellung bei der Bekleidungs-ausstattung der Kundinnen und Kunden gewährleisten	
WmA 3.1. j)	Strukturen und Arbeitsabläufe im Bereich der Wäscheversorgung festlegen, sicherstellen und transparent machen	
3.2.	Haustechnik	(soweit zutreffend)
WmA 3.2. a)	Standards für Planungs- und Controllinginstrumente entwickeln	
WmA 3.2. b)	Notfallpläne erstellen	
4.	Verwaltung	
WmA 4. a)	Beratungs- und Serviceleistungen festlegen und den Kundinnen und Kunden bekannt machen	
WmA 4. b)	Ordnungsgemäße Verwaltung der Bar-	

AWO-Norm
Wohnen mit Assistenzleistungen für Menschen
in der Behindertenhilfe und Psychiatrie
Stand: 26.02.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
	beträge sicherstellen	
WmA 4.	c) Verfahren zur zeitnahen Leistungsabrechnung festlegen	
WmA 4.	d) Überprüfung der Leistungsnachweise sicherstellen	
5. Interne Organisation und Kommunikation		
WmA 5.	a) Planungssicherheit durch langfristige Rahmenpläne (Urlaub, Fortbildung, Notfallvertretungen) in Abstimmung mit den Mitarbeitenden herstellen	
WmA 5.	b) Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert in Abstimmung mit den Mitarbeitenden durchführen	
WmA 5.	c) Regelmäßige fall- und mitarbeiterbezogene Besprechungen sicherstellen	
WmA 5.	d) Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sicherstellen	
WmA 5.	e) Weitergabe aller Informationen (kundenbezogen, organisatorisch und strukturbedezogen), die zur Erfüllung des gemeinsamen Arbeitsauftrages erforderlich sind, zwischen den beteiligten Mitarbeitenden sicherstellen	
6. Dokumentation und Evaluation		
WmA 6.	a) Notwendige Aufzeichnungen unter Beachtung interner und externer Erfordernisse festlegen mit Aussagen zu: <ul style="list-style-type: none"> • Leistungen • Verläufen • Ergebnissen 	
WmA 6.	b) Regelmäßige Auswertung der Kundendokumentation sicherstellen	
WmA 6.	c) Regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder	

AWO-Norm
Wohnen mit Assistenzleistungen für Menschen
in der Behindertenhilfe und Psychiatrie
Stand: 26.02.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
	Erkenntnisse sicherstellen	
WmA 6.	d) Evaluationsergebnisse in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und Managementbewertung einspeisen	
7. Kooperation und Vernetzung		
WmA 7.	a) Systematische Kooperation mit anderen Leistungsanbietern durch verbindliche Absprachen regeln	
WmA 7.	b) Systematische Zusammenarbeit mit Leistungsträgern, Behörden regeln und den notwendigen Informationsfluss sicherstellen	
WmA 7.	c) Systematische Zusammenarbeit mit der WfbM und anderen Arbeitgebern regeln und den notwendigen Informationsfluss sicherstellen	
WmA 7.	d) Entwicklung und Sicherstellung von Netzwerken regeln	
WmA 7.	e) Leistungs- und Gestaltungsmöglichkeiten im Gemeinwesen unter Berücksichtigung des Inklusionsgedankens für die Kundinnen und Kunden entwickeln und nutzen	
WmA 7.	f) Möglichkeiten der Vermittlung anderer AWO-Angebote, Freiwilligendienste und externer Leistungsangebote sicherstellen	
8. Umgang mit Eigentum des Kunden		
WmA 8.	a) Mitarbeitende zum sorgsamem Umgang mit Eigentum des Kunden verpflichten	
WmA 8.	b) Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kundinnen und Kunden bei Verlust und Beschädigung festlegen	
WmA 8.	c) Verfahren zur Schadensregulierung festlegen und bekannt machen	

AWO-Norm
Wohnen mit Assistenzleistungen für Menschen
in der Behindertenhilfe und Psychiatrie
Stand: 26.02.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
8.1.	Medikamente und Medizinprodukte	(soweit zutreffend)
WmA 8.1. a)	Sach- und fachgerechte Lagerung, Überprüfung und Pflege der verwendeten Medizinprodukte gewährleisten	
WmA 8.1. b)	Fachgerechte Schulung der Mitarbeitenden im Umgang mit Medikamenten und Medizinprodukten sicherstellen	
WmA 8.1. c)	Verfahren festlegen, welches die Bestellung, Lagerung, Vergabe, Verabreichung und Entsorgung von Medikamenten regelt	
WmA 8.1. d)	Verfahren zur Umsetzung der Medizinproduktebetreiber VO sicherstellen	
9.	Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln	
WmA 9.	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sicherstellen	
10.	Externe Überprüfung	
WmA 10. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sicherstellen	
WmA 10. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherstellen	

Anmerkung: Diese Norm gilt sowohl für ambulante als auch für teilstationäre und stationäre Dienstleistungsangebote.