

**AWO-Norm**  
**Beratungsstellen <sup>1</sup>**  
**Revisionsentwurf 09.06.2017**

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>1.</b>		<b>Grundlagen</b>	
<b>1.1.</b>		<b>Leitbildorientierung</b>	
BS	1.1.	Leitbildorientierung für die Beratungsstelle auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sicherstellen, regelmäßig überprüfen, weiterentwickeln und umsetzen	
<b>1.2.</b>		<b>Konzeption</b>	
BS	1.2. a)	Konzeption auf der Grundlage des fachlichen und fachpolitischen Diskussionsstandes erarbeiten, regelmäßig auf Aktualität überprüfen und weiterentwickeln	
BS	1.2. b)	Beteiligung der Mitarbeitenden an der Weiterentwicklung der Konzeption gewährleisten	
<b>2.</b>		<b>Beratung und Information</b>	
<b>2.1.</b>		<b>Grundsätze der Beratung und Information</b>	
BS	2.1. a)	Fachliche Grundsätze der Beratung beschreiben (mindestens zu den Kriterien Freiwilligkeit, Eigenverantwortlichkeit, Hilfe zur Selbsthilfe, Verschwiegenheit, Niedrigschwelligkeit, Einbeziehung des sozialen Umfeldes, fachliche Unabhängigkeit) und regelmäßig überprüfen	
BS	2.1. b)	Dienstleistungsangebote beschreiben und zielgruppenorientiert kommunizieren (u. a. Informationsmaterial)	
<b>2.2.</b>		<b>Erstkontakt/Erstberatung</b>	
BS	2.2. a)	Bedarfsgerechte, zielgruppenspezifische Erreichbarkeit regeln	
BS	2.2. b)	Geregelten Ablauf des Erstkontaktes/Erstberatung beschreiben (z. B. Prüfung der Zuständigkeit, der finanziellen Voraussetzungen, Darstellung der Beratungsangebote, Weitervermittlung und interne Weitergabe von Informationen)	

**AWO-Norm**  
**Beratungsstellen <sup>1</sup>**  
**Revisionsentwurf 09.06.2017**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
BS	2.2.	c)	Kompetente Auskunft des Personals am Telefon über Angebote der Beratungsstelle und andere Angebote der örtlichen AWO sicherstellen	
BS	2.2.	d)	Weitergabe von Informationen zu eigenen und externen Beratungsleistungen regeln	
BS	2.2.	e)	Erstkontakt/Erstberatung dokumentieren	
<b>2.3. Beratungsprozess</b>				
BS	2.3.	a)	Beratung mit folgenden Kernelementen systematisch planen und durchführen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Situationsanalyse/Anamnese</li> <li>- Zielplanung und Vereinbarung</li> <li>- Maßnahmendurchführung</li> <li>- Überprüfung der Zielerreichung</li> </ul>	
BS	2.3.	b)	Kriterien für die Überprüfung der Zielerreichung festlegen und regelmäßig überprüfen	
BS	2.3.	c)	Prozessbeschreibungen für alle Beratungsangebote auf der Grundlage von Leistungsbeschreibungen (Zielgruppen, Ziele, Maßnahmen, Umfang, Ressourcen) erstellen und regelmäßig überprüfen	
<b>2.4. Hilfe in Krisensituationen</b>				
BS	2.4.	a)	Kriseninterventionsplan erarbeiten, festlegen und anwenden	
BS	2.4.	b)	Kooperation und Vernetzung mit anderen Facheinrichtungen sicherstellen	
<b>2.5. Gruppenarbeit (soweit im Angebot)</b>				
BS	2.5.		Prozessbeschreibungen für alle Gruppenangebote auf der Grundlage von Leistungsbeschreibungen (Zielgruppen, Ziele, Maßnahmen, Umfang, Ressourcen) erstellen und regelmäßig überprüfen	

**AWO-Norm**  
**Beratungsstellen <sup>1</sup>**  
**Revisionsentwurf 09.06.2017**

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>2.6.</b>		<b>Prävention/Aufklärung (soweit im Angebot)</b>	
BS	2.6.	Prozessbeschreibungen für alle Präventionsangebote auf der Grundlage von Leistungsbeschreibungen (Zielgruppen, Ziele, Maßnahmen, Umfang, Ressourcen) erstellen und regelmäßig überprüfen	
<b>2.7.</b>		<b>Beratungs-/Maßnahmenabschluss</b>	
BS	2.7.	Verfahrensweise beim Fallabschluss festlegen insbesondere zu <ul style="list-style-type: none"> <li>- Umgang mit Beratungsabbruch und Tod</li> <li>- Vermittlung und Überleitung in andere Angebote</li> <li>- Auswertung des Beratungsprozesses</li> <li>- Einsatz von Abschiedsritualen</li> </ul>	
<b>3.</b>		<b>Interne Organisation und Kommunikation</b>	
BS	3.	a) Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert durchführen	
BS	3.	b) Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sicherstellen	
BS	3.	c) Mitarbeitende bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligen	
BS	3.	d) Regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation festlegen und durchführen	
BS	3.	e) Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sicherstellen	

**AWO-Norm**  
**Beratungsstellen <sup>1</sup>**  
**Revisionsentwurf 09.06.2017**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>4. Dokumentation und Evaluation</b>				
BS	4.	a)	Qualifiziertes Dokumentationssystem anwenden, das den aktuellen Stand der Maßnahmen übersichtlich widerspiegelt, mit Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planungen</li> <li>- Leistungen</li> <li>- Verläufen</li> <li>- Ergebnisse</li> </ul>	
BS	4.	b)	Verfahren zur Erstellung, zeitnahen Führung, Aufrechterhaltung und internen Überprüfung der Dokumentation unter Berücksichtigung der Nachweis- und Berichtspflichten festlegen	
BS	4.	c)	Die maßgeblichen einrichtungsbezogenen Prozesse evaluieren und Ergebnisqualität abbilden (Schnittstelle zum Qualitätscontrolling)	
<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>				
BS	5.	a)	Zusammenarbeit mit Diensten, Ämtern und Behörden, anderen Dienstleistungsanbietern und Verbänden regeln	
BS	5.	b)	Möglichkeit einer bedarfsorientierten Vermittlung zu anderen AWO-Angeboten/ anderen sozialen Dienstleistungen sicherstellen	
BS	5.	c)	Information der Kooperationspartner und Netzwerke über Dienstleistungsangebote der Beratungsstelle und der AWO sichern und auf aktuellem Stand halten	
BS	5.	d)	Mitwirkung bei der Gestaltung und Weiterentwicklung der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstrukturen sicherstellen	
<b>6. Abrechnung der Leistungserbringung</b>				
BS	6.	a)	Verfahren zur Erstellung und Überprüfung der Leistungsabrechnung und der Leistungsnachweise festlegen	

**AWO-Norm  
Beratungsstellen <sup>1</sup>  
Revisionsentwurf 09.06.2017**

<b>Lfd. Nummer</b>	<b>AWO-Qualitätskriterien</b>	<b>Bemerkungen</b>
BS 6. b)	Zeitnahe Abrechnung erbrachter Dienstleistungen an den zuständigen Kostenträger sicherstellen	
<b>7. Umgang mit Eigentum der Kund*innen</b>		
BS 7. a)	Unter Beachtung gesetzlicher Vorgaben Regelungen für den Umgang mit den Unterlagen und Dokumenten der Ratsuchenden treffen	
BS 7. b)	Mitarbeitende auf sorgsamen Umgang mit Eigentum der Kund*innen verpflichten	
BS 7. c)	Verfahren zur Schadensregulierung bei den durch Mitarbeitende verursachten Schäden festlegen	
BS 7. d)	Verfahren zur Schadensregulierung bekannt machen	
<b>8. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln</b>		
BS 8. a)	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von Hilfsmitteln und Arbeitsmitteln sicherstellen	
BS 8. b)	Sachgerechte Wartung und Pflege der Dienstfahrzeuge sicherstellen	
<b>9. Externe Überprüfungen</b>		
BS 9. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sicherstellen	
BS 9. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherstellen	

1

<sup>1</sup> Für spezielle Beratungsangebote liegen die AWO-Normen „Suchtberatung / ambulante Rehabilitation Sucht“, „Schuldner- und Insolvenzberatung“, „Schwangerschaftsberatungsstellen“, „Kurzberatungsstellen“, „Hilfen zur Erziehung“, „Fachdienste für Migration und Integration“ vor. Bei Beratungsstellen, die sich nicht auf o. g. Zielgruppen beziehen, ist die AWO-Norm "Beratungsstellen" anzuwenden.