

AWO-Norm
Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen*
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
1.	Grundlagen	
1.1.	Leitbildorientierung	
BW 1.1. SW	Entwicklung eines Dienstleistungsverständnisses (Leitbildorientierung) der Einrichtung/des Dienstes mit Bezug zum Unternehmenszweck sicherstellen unter Beachtung des AWO-Leitbildes	
1.2.	Konzeption	
BW 1.2. SW	Konzeption der Einrichtung erarbeiten, regelmäßig überprüfen und aktualisieren mit Aussagen mindestens zu <ul style="list-style-type: none"> • Wohnangebot / Wohnumfeld • Grundleistungen • Wahlleistungen • Personal und Personalqualifikation 	
2.	Erbringung der Dienstleistung	
2.1.	Information	
BW 2.1. SW	a) Schriftliches Informationsmaterial zur Verfügung stellen mit eindeutigen Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> • Wohnangebot / Wohnumfeld • Grundleistungen • Wahlleistungen 	
BW 2.1. SW	b) Angebot eines qualifizierten Beratungsgespräches durch geschulte Mitarbeiter/innen sicherstellen mit eindeutigen Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> • Wohnangebot / Wohnumfeld • Grundleistungen • Wahlleistungen und • den Grenzen des Angebotes 	
BW 2.1. SW	c) Vertragsmuster unter Berücksichtigung der gesetzlichen Grundlagen zur Verfügung stellen	

AWO-Norm
Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen*
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
2.2. Vertragsgestaltung		
BW SW	a) Verträge liegen schriftlich vor und sind verbraucherfreundlich zu gestalten (Verständlichkeit, Schriftgröße)	
BW 2.2. SW	b) Verträge beinhalten die Überlassung von Wohnraum, die vereinbarten Grundleistungen sowie das Angebot von Wahlleistungen	
BW 2.2. SW	c) Grund- und Wahlleistungen sind entsprechend der gesetzlichen Grundlagen vollständig und eindeutig beschrieben sowie mit Entgelten hinterlegt	
BW 2.2. SW	d) Vertragsänderungen einschl. Entgelterhöhungen werden rechtzeitig angekündigt und erklärt	
2.3. Wohnangebot / Wohnumfeld		
BW 2.3. SW	a) Barrierearme Gestaltung des Wohnraums und der zum Wohnangebot gehörigen Zugänge zum Gebäude und zu den Freiflächen sicherstellen	
BW 2.3. SW	b) Förderung einer weitgehend selbständigen Lebensweise wird gefördert und Kompensation infrastruktureller Defizite sicherstellen (z. B. durch Fahrdienste, bürgerschaftlich Engagierte)	
BW 2.3. SW	c) Beratung zu Wohnraumanpassung anbieten und sicherstellen	
BW 2.3. SW	d) Büro oder Besprechungsraum für Beratungen zur Verfügung stellen	
BW 2.3. SW	e) Raum für gemeinschaftliche Treffen, Veranstaltungen und private Feiern zur Verfügung stellen	
2.4. Dienstleistungen		
BW 2.4. SW	a) Grundlage für Aufnahme aller notwendigen Daten im Rahmen des Erstkontaktes sicherstellen	

AWO-Norm
Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen*
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
BW 2.4 SW	b) Persönliches Auswertungsgespräch 8 Wochen nach Einzug durchführen, Dokumentation und ggf. Ableiten von Maßnahmen sicherstellen	
BW 2.4. SW	c) Mitwirkungs-/Beteiligungsmöglichkeiten der Kundinnen und Kunden festlegen und regelmäßig überprüfen (ggf. Maßnahmen einleiten)	
BW 2.4. SW	d) Verbindliche Präsenz- und Sprechzeiten für Informationen und Beratung durch geschulte Mitarbeiter/innen vor Ort festlegen	
BW 2.4. SW	e) Beratung, Informationen und ggf. Unterstützung sicherstellen zu/bei <ul style="list-style-type: none"> • persönlichen Angelegenheiten • persönlichen Problemen und Krisen • hauswirtschaftlichen, pflegerischen und medizinischen Hilfen • Behördenangelegenheiten 	
BW 2.4. SW	f) Beratung und Information anbieten/vermitteln, mindestens zu <ul style="list-style-type: none"> • Pflege- und Betreuungsdienstleistungen • Leistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung • Notrufdienste • Hausmeisterdienste • Fahr-, Begleit- und Mahlzeitendienste • Besuchsdienste 	
BW 2.4. SW	g) Absolute Wahlfreiheit hinsichtlich der Wahlleistungen beachten	

AWO-Norm
Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen*
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
BW 2.4. SW	h) Verhaltensweisen für kritische Situationen erarbeiten und festlegen, mindestens zu <ul style="list-style-type: none"> • Sicherung der Ersten Hilfe (u.a. Sturz) • Medizinischer Notfall (u.a. Suizidgefahr) • Kunde / Kundin öffnet Tür nicht • Gewalt im Haushalt des Kunden / der Kundin 	
BW 2.4. SW	i) Prozessbeschreibung und Standards zur Dienstleistung erstellen, umsetzen und regelmäßig überprüfen	
3. Interne Organisation und Kommunikation		
BW 3. SW	a) Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert durchführen	
BW 3. SW	b) Vertretungsfälle für Ausfälle und Notfallsituationen sicherstellen	
BW 3. SW	c) Mitarbeiter/innen bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligen	
BW 3. SW	d) Regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation und durchführen	
BW 3. SW	e) Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sicherstellen	
4. Dokumentation und Evaluation		
BW 4. SW	a) Systematische Führung von Aufzeichnungen über die Erbringung von Dienstleistungen sicherstellen	
BW 4. SW	b) regelmäßig die vertraglich/gesetzlich vorgegebenen Statistiken führen	
BW 4. SW	c) regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse sicherstellen	

AWO-Norm
Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen*
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
BW 4. SW	d) Evaluationsergebnisse in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und Managementbewertung einspeisen	
5. Kooperation und Vernetzung		
BW 5. SW	a) Zusammenarbeit mit maßgeblichen Kooperationspartnern regeln	
BW 5. SW	b) Maßnahmen zur Quartiersorientierung und zur regionalen Vernetzung festlegen	
BW 5. SW	c) Interessen der Kundinnen und Kunden im Gemeinwesen aktiv vertreten	
BW 5. SW	d) Ergänzende soziale und andere Dienstleistungsangebote unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Einrichtungen einbeziehen	
6. Umgang mit Eigentum der Kundinnen und Kunden		
BW 6. SW	a) Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kundinnen und Kunden (im Rahmen der Dienstleistungserbringung) verpflichten	
BW 6. SW	b) angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kundinnen und Kunden vor Verlust und Beschädigung durch Mitarbeiter/in festlegen	
BW 6. SW	c) Verfahren zur Schadensregulierung festlegen und bekannt machen	
7. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln		
BW 7. SW	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sicherstellen	
8. Externe Überprüfungen		
BW 8. SW	a) Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sicherstellen	

AWO-Norm
Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen*
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
BW 8. SW	b) Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherstellen	

***Anmerkung:**

Der Begriff „Betreutes Wohnen/Servicewohnen“ ist weder geschützt noch einheitlich mit garantierten bzw. bestimmten Leistungen hinterlegt. Neben den Begriffen „Betreutes Wohnen“ und „Servicewohnen“ finden sich daher auch ein Vielzahl weiterer ähnlicher Begriffe für entsprechende Angebote (z. B. Seniorenwohnen, Wohnen mit Service, Servicehäuser). Die Bezeichnung der Norm soll dabei stellvertretend für alle möglichen Benennungen gelten, ohne das damit eine Form der Bewertung oder Vorgabe verbunden wäre.

Die AWO-Norm "Betreutes Wohnen/Servicewohnen" gilt in allen Fällen, in denen eine Betriebsträgerschaft der AWO für das „Betreutes Wohnen/Servicewohnen“ vorliegt. Nicht in den Geltungsbereich fallen stationäre Pflegeeinrichtungen im Sinne des SGB XI und Einrichtungen, die unter das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBG) fallen, da diese dann ebenfalls als stationäre Pflegeeinrichtungen angesehen würden. Die Norm gilt ebenfalls nicht, wenn ausschließlich Wohnraum ohne irgendwelche Zusatzleistungen vermietet wird.