

AWO-Norm
Betreuungsvereine
Stand: 10.06.2016

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
1.		Grundlagen	
1.1.		Leitbild	
BV	1.1.	Leitbildorientierung des Betreuungsvereins auf der Grundlage der AWO-Leitsätze auf Bundesebene sicherstellen, regelmäßig überprüfen, weiterentwickeln und umsetzen	
1.2.		Konzeption	
BV	1.2.	Konzeption auf der Grundlage des fachlichen und fachpolitischen Diskussionsstandes erarbeiten, regelmäßig auf Aktualität prüfen und weiterentwickeln unter Berücksichtigung der <ul style="list-style-type: none"> • Hilfe für eine selbstbestimmtes Leben • Förderung der sozialen Teilhabe • Stärkung des Ehrenamtes 	
1.3.		Rechtliche Grundlagen	
BV	1.3. a)	Aufrechterhaltung der Anerkennungsvoraussetzungen des Betreuungsvereins sicherstellen	
BV	1.3. b)	Beachtung der rechtlichen Grundlagen für hauptamtliche Mitarbeitende im Betreuungsverein sicherstellen	
2.		Erbringung der Dienstleistung	
BV	2.	Bedarfsgerechte und zielgruppenspezifische Erreichbarkeit regeln	
2.1.		Querschnittsarbeit	
2.1.1		Gewinnung ehrenamtlicher Betreuerinnen und Betreuer	
BV	2.1.1. a)	Konzept zur Gewinnung von ehrenamtlichen Betreuerinnen und Betreuer beschreiben und regelmäßig überprüfen	
BV	2.1.1. b)	Prozess der Gewinnung ehrenamtlicher Betreuerinnen und Betreuer beschreiben	

AWO-Norm
Betreuungsvereine
Stand: 10.06.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
BV 2.1.1. c)	Strukturiertes Erstgespräch festlegen (Setting, Informationsmaterial, Bewerbungsbogen)	
BV 2.1.1. d)	Kriterien zur Beurteilung der Einsatzbereiche festlegen	
BV 2.1.1. e)	Möglichkeiten der Vermittlung in andere AWO-Freiwilligentätigkeiten anbieten	
BV 2.1.1. f)	Einweisung der ehrenamtlichen Betreuerinnen und Betreuer in ihre Tätigkeit regeln	
BV 2.1.1. g)	Ehrenamtliche Betreuerinnen und Betreuer über das Beratungs- und Schulungsangebot des Betreuungsvereins informieren	
BV 2.1.1. h)	Maßnahmen zur Förderung der Bindung an den Betreuungsverein und zur Gestaltung einer Anerkennungskultur festlegen	
BV 2.1.1. i)	Evaluation der Gewinnung und Einführung ehrenamtlicher Betreuerinnen und Betreuer unter Einbeziehung der ehrenamtlichen Betreuerinnen und Betreuer durchführen	
BV 2.1.1. j)	Führen einer aktuellen Kartei der ehrenamtlichen Betreuerinnen und Betreuer sicherstellen	
2.1.2.	Beratung ehrenamtlicher Betreuerinnen und Betreuer und Betreuungsbevollmächtigter	
BV 2.1.2. a)	Leistungsangebot des Unterstützungsmanagements beschreiben und fachliche Standards festlegen	
BV 2.1.2. b)	Verfahrensweise bei Hinweisen oder Anhaltspunkten auf eine Gefährdung für die Betreuten festlegen	
BV 2.1.2. c)	Evaluation der Beratungsprozesse sicherstellen	

AWO-Norm
Betreuungsvereine
Stand: 10.06.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
2.1.3. Information und Aufklärung		
BV 2.1.3. a)	Standard für Gesprächsangebote (einschl. Hausbesuche) zur Information und Aufklärung festlegen	
BV 2.1.3. b)	Aktuelles Informationsmaterial insb. zu Vorsorgevollmachten, Betreuungsrecht und Dienstleistungsangebot des Betreuungsvereins vorhalten	
BV 2.1.3. c)	Standard zur Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von Informationsveranstaltungen festlegen	
BV 2.1.3. d)	Aufklärungs- und Informationsangebot an AWO-Einrichtungen und AWO-Verband richten	
2.2. Hauptamtliche Betreuungsführung		
BV 2.2. a)	Betreuerkartei, die Auskunft gibt über den aktuellen Bestand der Betreuungen, führen	
BV 2.2. b)	Betreuung aufgrund vorhandener Informationen übernehmen	
BV 2.2. c)	Betreuungsprozess mit folgenden Kernelementen systematisch planen und durchführen: <ul style="list-style-type: none"> • Informationssammlung/Situationsanalyse • Zielplanung/Betreuungsplanung • Durchführung der Maßnahmen • Überprüfung der Zielerreichung 	
BV 2.2. d)	Zielplanung und Überprüfung unter Beteiligung des Betreuten vornehmen	
BV 2.2. e)	Zu allen Kernelementen des Betreuungsprozesses Standards festlegen und regelmäßig überprüfen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> - Standard für Unterbringungsverfahren und Entscheidungskriterien - Standard für Krisensituationen 	

AWO-Norm
Betreuungsvereine
Stand: 10.06.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
BV 2.2. f)	Standards festlegen für Maßnahmenabschluss <ul style="list-style-type: none"> durch Aufhebung der Betreuung durch Tod des Betreuten 	
BV 2.2. g)	Verfahren bei Betreuerwechsel regeln	
3. Interne Organisation und Kommunikation		
BV 3. a)	Regelmäßige organisations-, fall- und mitarbeitende bezogene Kommunikation sicherstellen	
BV 3. b)	Ergebnisse von Besprechungen dokumentieren und Einhaltung von Absprachen sichern	
4. Dokumentation und Evaluation		
BV 4. a)	Qualifiziertes Dokumentationssystem anwenden, das den aktuellen Stand der Maßnahmen übersichtlich widerspiegelt, mit Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> Leistungen/Maßnahmen Verläufen Zielerreichung/Ergebnis 	
BV 4. b)	Verfahren zur Erstellung, zeitnahen Führung, Aufrechterhaltung und internen Überprüfung der Dokumentation unter Berücksichtigung der Nachweis- und Berichtspflichten festlegen	
BV 4. c)	Die maßgeblichen einrichtungsbezogenen Prozesse und Standards evaluieren	
5. Kooperation und Vernetzung		
BV 5. a)	Zusammenarbeit mit Betreuungsbehörden, Betreuungsgericht und anderen maßgeblichen Behörden und anderen Einrichtungen regeln	
BV 5. b)	Information der Kooperationspartner und Netzwerke über das Dienstleistungsangebot des Betreuungsvereins sichern und auf aktuellem Stand halten	

AWO-Norm
Betreuungsvereine
Stand: 10.06.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
BV 5. c)	Kooperationsangebot an AWO-Einrichtungen und AWO-Verband richten	
BV 5. d)	Mitwirkung bei der Gestaltung und Weiterentwicklung der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstrukturen sicherstellen	
6. Umgang mit Eigentum des Kunden		
BV 6. a)	Unter Beachtung gesetzlicher Vorgaben Regelungen für den Umgang mit den Unterlagen und Dokumenten der Betreuten treffen	
BV 6. b)	Mitarbeitende zum sorgsamem Umgang mit Eigentum des Betreuten verpflichten	
BV 6. c)	Verfahren zur Schadensregulierung bei den durch Mitarbeitende verursachten Schäden festlegen und bekannt machen	
7. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln		
BV 7. a)	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Hilfs und Arbeitsmitteln sicherstellen	
BV 7. b)	Sachgerechte Wartung und Pflege der Dienstfahrzeuge sicherstellen	
8. Externe Überprüfungen		
BV 8. a)	Externe Überprüfungen systematisch vorbereiten und begleiten	
BV 8. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherstellen	