

AWO-Norm
Schwangerschaftsberatungsstellen
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
1.		Grundlagen	
1.1.		Leitbildorientierung	
SBS	1.1.	Leitbildorientierung für die Einrichtung auf Basis des AWO-Leitbildes erarbeiten und bekannt machen	
1.2.		Konzeption	
SBS	1.2. a)	Erarbeitung der Konzeption der Beratungsstelle auf der Grundlage des fachlichen Standes und vorliegender Standards sichern	
SBS	1.2. b)	Zielgruppenorientierung beschreiben	
SBS	1.2. c)	Umsetzung der Konzeption bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Trägern gewährleisten	
SBS	1.2. d)	Regelmäßige Überprüfung und Weiterentwicklung der Konzeption sicherstellen	
SBS	1.2. e)	Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Weiterentwicklung der Konzeption gewährleisten	
2.		Dienstleistungen	
2.1.		nicht belegt	
2.2.		Grundsätze der Beratung und Information	
SBS	2.2. a)	Fachlichen Stand von Beratung und Information sichern, rechtlich aktuell halten und anwenden	
SBS	2.2. b)	Dokumente, in denen die Grundsätze von Beratung und Information niedergelegt sind, für die Beratungsstelle verbindlich machen	
SBS	2.2. c)	Aussagekräftiges und zielgruppenspezifisches Informationsmaterial zu den Leistungsbereichen erstellen, vorhalten und aktuell halten	

AWO-Norm
Schwangerschaftsberatungsstellen
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
2.3.			Erstkontakt	
SBS	2.3.	a)	Geregelten Ablauf des Erstkontakts beschreiben	
SBS	2.3.	b)	Bedarfsgerechte, angebotsspezifische Erreichbarkeit regeln (Termine, Ort, Telefonzeiten, Wegbeschreibung)	
SBS	2.3.	c)	Zielgruppenadäquate Ansprache definieren und anwenden (z. B. Alter, Geschlecht, Herkunft)	
SBS	2.3.	d)	Maßnahmen zur zeitnahen, bedarfs- und sachgerechten Feststellung der Zuständigkeit, zügigen internen Informationsweiterleitung an Zuständige bzw. zur entsprechenden kooperativen und/oder externen Weitervermittlung festlegen und anwenden (z. B. weitere Beratungsmöglichkeiten, Schnittstellen, Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner, Dolmetscherinnen und Dolmetscher)	
SBS	2.3.	e)	Merkmale für evtl. erforderliche Begleitleistungen definieren und anwenden	
SBS	2.3.	f)	Vorhandensein und Zugänglichkeit von Informationsmaterial für persönliche Erstkontakte regeln	
2.4.			Beratung zu Schwangerschaftskonflikten	
2.4.1.			Beratung nach §§ 5, 6 SchKG in Verbindung mit § 219 StGB	
SBS	2.4.1.	a)	Einhaltung der rechtlichen Vorgaben sichern	
SBS	2.4.1.	b)	Einhaltung der Standards psychosozialer Beratung sicherstellen	
SBS	2.4.1.	c)	Vorhandensein von Informationsmaterial zu eigenen und externen Beratungsleistungen regeln (zu Beratungsinhalten sowie Schnittstellen, Leistungen, Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern, Dolmetscherinnen und Dolmetschern)	

AWO-Norm
Schwangerschaftsberatungsstellen
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
2.4.2.		Antragstellung Bundesstiftung „Mutter und Kind“	
SBS	2.4.2. a)	Verfahren zur Information und Unterstützung bei Antragsstellung festlegen und anwenden	
SBS	2.4.2. b)	Aktualität der Information zu bundeslandspezifischen und ggf. landesspezifischen Richtlinien sicherstellen	
2.5.		Information und Beratung nach § 2 + 2a SchKG	
2.5.1.		Information und Beratung zu Sexualität, Schwangerschaft und Familienplanung	
SBS	2.5.1. a)	Teilprozesse der Informations- bzw. Beratungsleistungen entsprechend den jeweiligen Gruppen von Ratsuchenden gemäß § 2 SchKG beschreiben	
SBS	2.5.1. b)	Einhaltung der Standards von Beratung, Gruppenarbeit und Information zu Sexualität, Schwangerschaft und Familienplanung sicherstellen	
SBS	2.5.1. c)	Vorhaltung von zielgruppenspezifischen und kontextspezifischen Informationsmaterial u. a. der BZgA, zu eigenen und externen Informations- und Beratungsleistungen regeln (Vermittlungsmöglichkeiten, Schnittstellen, Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner, Dolmetscherinnen und Dolmetscher)	
2.5.2.		Information und Beratung nach § 2 SchKG im Kontext biomedizinischer Leistungen	
SBS	2.5.2. a)	Spezifische Teilprozesse je nach Anliegen (PND, künstliche Befruchtung) beschreiben	
SBS	2.5.2. b)	Vorhaltung von Informationsmaterial zu eigenen und externen Dienstleistungen sowie zu Stand, Entwicklung und Funktion der biomedizinischen Angebote	

AWO-Norm
Schwangerschaftsberatungsstellen
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
	und Verfahren und ihre Alternativen regeln (u. a. Material der BZgA; Vermittlungsmöglichkeiten, Schnittstellen, Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern, Dolmetscherinnen und Dolmetschern)	
SBS 2.5.2. c)	Maßnahmen zur Realisierung eines niederschweligen Beratungsangebots treffen	
SBS 2.5.2. d)	Kooperation mit Ärztinnen und Ärzten sicherstellen	
2.5.3. Hilfe in Krisensituationen		
SBS 2.5.3. a)	Kriseninterventionsplan erarbeiten, festlegen und anwenden	
SBS 2.5.3. b)	Kooperation mit Facheinrichtungen sicherstellen	
2.5.4. Sexualpädagogische und themenspezifische Gruppenarbeit		
SBS 2.5.4. a)	Teilprozesse der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung sexualpädagogischer und themenspezifischer Gruppenarbeit beschreiben	
SBS 2.5.4. b)	Verfahren zur Bestimmung von Bedarfen, zielgruppenspezifischen Angeboten, Gruppenbesonderheiten und Rahmenbedingungen für Veranstaltungen festlegen	
SBS 2.5.4. c)	Materialien und didaktische Hilfsmittel, u. a. der BZgA, auf aktuellem fachlichen Stand vorhalten	
SBS 2.5.4. d)	Vorhaltung von Material zu eigenen und externen Leistungen regeln (Angebote, Schnittstellen, Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern und Dolmetscherinnen und Dolmetschern)	
SBS 2.5.4. e)	Einbindung von technischen Medien sicherstellen	
SBS 2.5.4. f)	Kontinuierliche Entwicklung von Kommunikations- und Präsentationsformen	

AWO-Norm
Schwangerschaftsberatungsstellen
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
	im IT-Bereich gewährleisten	
2.5.5. Aufklärung		
SBS 2.5.5. a)	Verfahren zu Planung und Durchführung der Aufklärung unter besonderer Berücksichtigung der Schwerpunkte der Beratungsstelle festlegen	
SBS 2.5.5. b)	Nutzung Materialien BZgA	
3. Interne Organisation und Kommunikation		
SBS 3. a)	Regelmäßige organisation-, fall- und mitarbeiterinnen- und mitarbeiterbezogene Kommunikation sicherstellen (Team-Besprechungen, Fallbesprechungen, Supervision, ggf. zusätzliche Supervision zu Krisenintervention; methodische Fragen)	
SBS 3. b)	Regelhafte Formen für die Gestaltung der Teamkommunikation entwickeln und ihre Effizienz regelmäßig prüfen (Periodizität, Schwerpunkte...)	
SBS 3. c)	Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert durchführen	
SBS 3. d)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sicherstellen	
SBS 3. e)	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligen	
SBS 3. f)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sicherstellen	
4. Vernetzung und Kooperation		
SBS 4. a)	Kooperation der Beratungsstelle und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in fachlichen Gremien lokaler bzw. regionaler Anbieter, Behörden, Institutionen und Einrichtungen regeln	
SBS 4. b)	Vernetzungszusammenhänge transparent und zugänglich machen	
SBS 4. c)	Informationen über Kooperations-	

AWO-Norm
Schwangerschaftsberatungsstellen
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
	partner und Netzwerke und deren Angebote vorhalten und regelmäßig aktualisieren (vernetzte eigenen Dienste, Einrichtungen und Angebote der AWO, lokale bzw. regionale Anbieter-Behörden, -Institutionen, -Einrichtungen, Berufs- und Selbsthilfegruppen sowie Netzwerke)	
SBS 4. d)	Information der Kooperationspartner und Netzwerke über Dienstleistungsangebote der Beratungsstelle und der AWO sichern und auf aktuellem Stand halten	
5. Dokumentation und Evaluation		
SBS 5. a)	Systematische Führung von Aufzeichnungen über die Erbringung der Dienstleistung sicherstellen	
SBS 5. b)	regelmäßig die vertraglich/gesetzlich vorgegebenen Statistiken führen	
SBS 5. c)	regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnissen sicherstellen	
SBS 5. d)	Evaluationsergebnisse in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und Managementbewertung einspeisen	
6. Umgang mit Eigentum des Kunden		
SBS 6. a)	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf sorgsamem Umgang mit Eigentum des Kunden verpflichten	
SBS 6. b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Kundeneigentum vor Verlust oder Beschädigung festlegen	
SBS 6. c)	Verfahren zur Schadensregulierung festlegen und bekannt machen	
7. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln		
SBS 7. a)	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwen-	

AWO-Norm
Schwangerschaftsberatungsstellen
Stand: 26.09.2014

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
			digen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sicherstellen	
SBS	7.	b)	Sicherung der sachgerechten Wartung und Pflege der Dienstfahrzeuge	
8. Externe Überprüfungen				
SBS	8.	a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sicherstellen	
SBS	8.	b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherstellen	