

**AWO-Norm  
Frauenhäuser  
Stand: 26.09.2014**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
<b>1.</b>			<b>Grundlagen</b>	
<b>1.1.</b>			<b>Leitbildorientierung</b>	
FH	1.1.	a)	Leitbildorientierung für das Frauenhaus erarbeiten	
FH	1.1.	b)	Rahmenkonzeption der AWO-Frauenhäuser in der Leitbildorientierung des Frauenhauses berücksichtigen	
FH	1.1.	c)	Leitbildorientierung bekannt machen	
<b>1.2.</b>			<b>Konzeption</b>	
FH	1.2.	a)	Konzeption entwickeln	
FH	1.2.	b)	Konzeption regelmäßig überprüfen und weiterentwickeln	
FH	1.2.	c)	Rahmenkonzeption AWO zur Frauenhausarbeit und AWO-Standards für Frauenhäuser in der Konzeption berücksichtigen	
<b>1.3.</b>			<b>Rechtliche Bestimmungen und örtliche Vereinbarungen</b>	
FH	1.3.	a)	Bundes- und landesrechtliche Bestimmungen sowie örtliche Vereinbarungen und Bestimmungen als Rahmen der Dienstleistungserbringung beschreiben und beachten	
FH	1.3.	b)	Diesbezügliche Informations- und Aufklärungsmaterialien ggfs. in verschiedenen Sprachen für betroffene Frauen aktuell vorhalten	
<b>2.</b>			<b>Leistungsangebote</b>	
FH	2.	a)	Regelung zur Erreichbarkeit festlegen	
FH	2.	b)	Schutz der Frauen und Kinder im Haus gewährleisten	
<b>2.1.</b>			<b>Telefonischer Erstkontakt</b>	
FH	2.1.	a)	Erstkontakt durch Mitarbeiterinnen Für die Aufnahme durch Mitarbeiterinnen Aufnahmekriterien festlegen	

**AWO-Norm  
Frauenhäuser  
Stand: 26.09.2014**

<b>Lfd. Nummer</b>			<b>AWO-Qualitätskriterien</b>	<b>Träger QM-Handbuch</b>
FH	2.1.	b)	Individuelle Vereinbarungen zur Aufnahme treffen (z. B. Treffpunkt, Termin)	
FH	2.1.	c)	Erstkontakt durch Bewohnerinnen Für die Aufnahme durch Bewohnerinnen Aufnahmekriterien festlegen	
FH	2.1.	d)	Informationen zur fachlichen Weitervermittlung vorhalten	
<b>2.2. Aufnahme</b>				
FH	2.2.	a)	Aufnahme durch Mitarbeiterinnen Leitfaden für das Aufnahmegespräch mit den Frauen und Kindern erstellen	
FH	2.2.	b)	Erstversorgung, wenn notwendig, sicherstellen (z. B. Kleidung, Lebensmittel, ärztliche Versorgung vermitteln)	
FH	2.2.	c)	Personendaten der Frauen und Kinder schriftlich dokumentieren (Berücksichtigung des Datenschutzes und der Anonymität)	
FH	2.2.	d)	Informationen über das Haus bereitstellen (z. B. Hausordnung, Interne Regelungen, Rundgang durchs Haus, Vorstellung der Mitarbeiterinnen, Vorstellung der Mitbewohnerinnen, Zimmer zeigen)	
FH	2.2.	e)	Erstes Gespräch spätestens am nächsten Werktag nach Aufnahme durchführen	
FH	2.2.	f)	Aufnahme durch Bewohnerinnen Informationen zur Aufnahme definieren und vorhalten	
<b>2.3. Angebote für Frauen/Mütter im Haus</b>				
FH	2.3.	a)	Verfahren zur Durchführung der Krisenintervention festlegen	
FH	2.3.	b)	Ziele, Inhalte und Zeitplan der Hilfsmaßnahmen gemeinsam mit den Frauen festlegen und diese regelmäßig überprüfen	
FH	2.3.	c)	Information über Unterstützungsangebote vorhalten (z. B. Informationen über das Gewaltschutzgesetz, Informationen für Migrantinnen, Frauen und Kinder mit Behinderungen) und ggf. Vermittlung anbieten (z. B. Schuldenregulierung,	

**AWO-Norm  
Frauenhäuser  
Stand: 26.09.2014**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
	Schuldnerberatung, medizinische und therapeutischen Angebote)	
FH 2.3. d)	Transparenz inkl. Angebote sicherstellen	
FH 2.3. e)	Freizeitangebote planen und durchführen (z. B. Feste und Feiern)	
FH 2.3. f)	<p>Standards für folgende Leistungen formulieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterstützung bei der Bearbeitung von Gewalt- und Trennungserfahrungen</li> <li>• Unterstützung bei der Lebensneuorganisation</li> <li>• Unterstützung bei der Durchsetzung der rechtlichen Ansprüche</li> <li>• Unterstützung bei der Antragsstellung</li> <li>• Begleitung (z. B. zu Behörden, Ärztinnen, Anwältinnen, Gericht, Dolmetscherinnen)</li> <li>• Klärung von ausländerrechtlichen Angelegenheiten und ggf. Vermittlung</li> <li>• Unterstützung bei Wohnungs- und Arbeitsplatzsuche</li> <li>• Unterstützung bei der Bearbeitung von persönlichen Konflikten im Frauenhaus</li> <li>• Durchführung von Hausversammlungen</li> <li>• Unterstützung und Begleitung bei Kontakten mit Schule, Kindergarten, Kinderarzt und Kinderärztin, Jugendamt, Erziehungsberatung etc.</li> <li>• Unterstützung bei Erziehungsschwierigkeiten und –fragen (z. B. Mutter-Kind-Konflikt)</li> </ul>	
FH 2.3. g)	Standards regelmäßig überprüfen	
<b>2.4. Angebote für Kinder und Jugendliche</b>		
FH 2.4. a)	Standard zur Unterstützung bei der Bearbeitung von Gewalt- und Trennungser-	

**AWO-Norm  
Frauenhäuser  
Stand: 26.09.2014**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
			fahrungen formulieren	
FH	2.4.	b)	Standard zur Unterstützung bei der Bearbeitung von persönlichen Konflikten formulieren	
FH	2.4.	c)	Standard zur Begleitung zu Kindertageseinrichtung, Schule, Frühförderung, Jugendamt u. a. formulieren	
FH	2.4.	d)	Standards regelmäßig überprüfen	
FH	2.4.	e)	Verfahren zur Durchführung für Krisenintervention festlegen	
FH	2.4.	f)	Entwicklungsauffälligkeiten erkennen und Fördermaßnahmen einleiten, bzw. vermitteln	
FH	2.4.	g)	Regelmäßige Betreuungsangebote durchführen, welche beispielsweise umfassen können: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spielangebote</li> <li>• Kinderversammlungen</li> <li>• Hausaufgabenhilfe (ggfs. vermitteln)</li> <li>• Ferienprogramm (ggfs. vermitteln)</li> <li>• Aktivitäten außerhalb des Hauses</li> <li>• Geschlechtssensible Mädchen- und Jungenarbeit</li> </ul>	
FH	2.4.	h)	Transparenz der Angebote sicherstellen	
<b>2.5. Organisation des Hauses</b>				
FH	2.5.	a)	Stellenwert und Aufgaben der Hauswirtschaft in der Konzeption und Leistungsbeschreibung festlegen, Regelungen zur Reinigung festlegen und regelmäßig überprüfen	
FH	2.5.	b)	Leitlinien für die Hauswirtschaft definieren	
FH	2.5.	c)	Reparaturen zeitnah durchführen / ggf. durchführen lassen	
FH	2.5.	d)	Renovierungsarbeiten bei Bedarf durchführen / ggf. durchführen lassen	
FH	2.5.	e)	Organisationsstruktur der Versorgung	

**AWO-Norm  
Frauenhäuser  
Stand: 26.09.2014**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
			beschreiben	
FH	2.5.	f)	Notfallstandards feststellen (z. B. bei Brand, Anschlägen auf das Haus...)	
FH	2.5.	g)	Sachspendenverwaltung beschreiben und durchführen	
<b>2.6.</b>			<b>Organisation des Zusammenlebens</b>	
FH	2.6.	a)	Verbindliche Regelungen beschreiben, bekannt geben und deren Einhaltung nachhalten	
FH	2.6.	b)	Regelungen beschreiben, die bei Nichteinhaltung durchgesetzt werden	
<b>2.7.</b>			<b>Auszug aus dem Frauenhaus</b>	
FH	2.7.	a)	Verfahren für den geplanten und ungeplanten Auszug festlegen	
FH	2.7.	b)	Auswertung der Maßnahme unter Beteiligung der Frauen, Kinder und Jugendlichen durchführen	
FH	2.7.	c)	Setting für das Abschlussgespräch mit den Frauen festlegen	
FH	2.7.	d)	Setting für das Abschlussgespräch mit den Kindern und Jugendlichen festlegen	
FH	2.7.	e)	Zimmerabnahme durchführen (z. B. anhand einer Checkliste)	
<b>2.8.</b>			<b>Nachgehende psychosoziale Beratung für Frauen, Kinder und Jugendliche</b>	
FH	2.8.	a)	Fortführung der im Frauenhaus begonnenen Maßnahmen anbieten	
FH	2.8.	b)	Kommunikation der ehemaligen Bewohnerinnen und ihrer Kinder fördern	
FH	2.8.	c)	Integration in das neue soziale Umfeld fördern	
<b>2.9.</b>			<b>Angebote für Frauen, die nicht im Haus leben</b>	
FH	2.9.	a)	Standard zur telefonischen und / oder externen Beratung festlegen	
FH	2.9.	b)	Fachgerechte Beratung sicherstellen	

**AWO-Norm  
Frauenhäuser  
Stand: 26.09.2014**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
FH	2.9.	c)	Länderspezifische polizeiliche Richtlinien zum Gewaltschutzgesetz (GewSchG) vorhalten und darüber informieren	
<b>3. Interne Organisation und Kommunikation</b>				
FH	3.	a)	Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert durchführen	
FH	3.	b)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sicherstellen	
FH	3.	c)	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligen	
FH	3.	d)	Regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation festlegen und durchführen	
FH	3.	e)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sicherstellen	
<b>4. Praktikantinnen und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen</b>				
FH	4.	a)	Frauenhaus-Prinzipien und Konzeption vorhalten und bekannt machen	
FH	4.	b)	Tätigkeitsbeschreibung für Praktikantinnen und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen festlegen und vorhalten	
FH	4.	c)	Anleitungs- und Reflexionsgespräche mit Praktikantinnen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen durchführen	
FH	4.	d)	Individuelle Vereinbarungen (z. B. Schweigepflichtvereinbarung) mit Praktikantinnen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen treffen	
<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>				
FH	5.	a)	Kooperationsnetzwerke festlegen	
FH	5.	b)	Zusammenarbeit mit den einzelnen Kooperationspartnern regeln	
FH	5.	c)	Ergänzende soziale und andere Dienstleistungsangebote unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Einrichtungen	

**AWO-Norm  
Frauenhäuser  
Stand: 26.09.2014**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
			einbeziehen	
FH	5.	d)	Mitwirkung in fachpolitischen Gremien sicherstellen	
FH	5.	e)	Vernetzung innerhalb der „Frauenhilfe-Infrastruktur“ aufbauen und „pflegen“	
<b>6. Öffentlichkeitsarbeit</b>				
FH	6.	a)	Maßnahmen zur Information und Aufklärung über Frauenhausarbeit für Öffentlichkeit und Interessierte durchführen (z.B. Pressemitteilungen, Fachtagung, Faltblatt, Internet)	
FH	6.	b)	Über gesellschaftliche Aspekte von Gewalt gegen Frauen und Kinder informieren und aufklären	
<b>7. Dokumentation und Evaluation</b>				
FH	7.	a)	Systematische Führung von Aufzeichnungen über die Erbringung der Dienstleistung sicherstellen	
FH	7.	b)	Regelmäßig die vertraglich/gesetzlich vorgegebenen Statistiken führen	
FH	7.	c)	Verfahren zur Abrechnung der Leistungen festlegen (z. B. Berichtswesen, Sachberichte, Leistungsnachweis, Verwendungsnachweis)	
FH	7.	d)	Klientinnen- und organisationsbezogene Prozesse regelmäßig evaluieren	
FH	7.	e)	Evaluationsergebnisse in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und Managementbewertung einspeisen	
<b>8. Umgang mit Eigentum</b>				
FH	8.	a)	Umgang mit der Einrichtung anvertrautem Eigentum der Kundinnen regeln (z.B. Schmuck, Geld, Sparsbuch, Haus-schlüssel)	
FH	8.	b)	Mitarbeiterinnen auf sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kundinnen verpflichten	
FH	8.	c)	Verfahren zur Schadensregulierung bei durch Mitarbeiterinnen verursachten Schäden festlegen	

**AWO-Norm  
Frauenhäuser  
Stand: 26.09.2014**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
<b>9.</b>			<b>Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln</b>	
FH	9.	a)	Sicherstellung der sachgerechten Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln (z. B. Verbandsmaterial, Lebensmittel, Reinigungsmittel, Wäsche, Spielzeug)	
FH	9.	b)	Sicherung der sachgerechten Wartung und Pflege der Dienstfahrzeuge	
FH	9.	c)	Wartung technischer Geräte sicherstellen	
<b>10.</b>			<b>Externe Überprüfungen</b>	
FH	10.	a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sicherstellen (z. B. Brandschutz, technische Überwachung, externe Rechnungsprüfung)	
FH	10.	b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherstellen	