PRÜFLISTE
„Fachdienste für Migration und Integration“

zur Auditierung der AWO-Qualitätskriterien

Version: 3.0

Stand: 27.06.2014

1. Grundsätze		**Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor**		**Grad der Umsetzung**		
1.1. Leitbild **Ansatzpunkte sind:**		Nein	Ja	nicht nachweis-bar	Ver-besserungs-potential	voll nach-weis-bar
A	Ist ein Leitbild zur Erbringung der Dienstleistungen in den Fachdiensten für Migration und Integration entwickelt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Sind Aussagen zum Menschenbild formuliert?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Ist die Bekanntmachung des Leitbildes sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
1.2. Konzept **Ansatzpunkte sind:**		Nein	Ja	nicht nachweis-bar	Ver-besserungs-potential	voll nach-weis-bar
	Ist ein Konzept des Dienstleistungsangebotes - erarbeitet, wird es regelmäßig überprüft und aktualisiert? - werden Aussagen zur Arbeit nach Standards gemacht? - Werden aktuelle migrationspolitische Entwicklungen berücksichtigt? - Werden Aussagen zur Kooperation und Netzwerken gemacht? - Werden Aussagen zu interkulturellen Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gemacht?	☐	☐	☐	☐	☐
1.3. Leistungsbeschreibung **Ansatzpunkte sind:**		Nein	Ja	nicht nachweis-bar	Ver-besserungs-potential	voll nach-weis-bar
	Sind Leistungsbeschreibungen für alle Dienstleistungsbereiche entsprechend der Angebotsstruktur des Fachdienstes für Migration und Integration erarbeitet und regelmäßig aktualisiert?	☐	☐	☐	☐	☐

2. Erbringung der Dienstleistung		**Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor**		**Grad der Umsetzung**		
2.1. Erstkontakt, Einzelfallberatung, Clearing **Ansatzpunkte sind:**		Nein	Ja	nicht nachweis-bar	Ver-besserungs-potential	voll nach-weis-bar
A	Ist die Erreichbarkeit bedarfsorientiert sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Werden Erwartungen und Anliegen des Kunden abgeklärt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Ist eine Regelung der Dokumentation bzgl. des Erstkontaktes / der Beratung getroffen?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Werden Entscheidungen für die weitere Vorgehensweise mit den Kunden gemeinsam getroffen?	☐	☐	☐	☐	☐
E	Ist sichergestellt, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Auskunft über Angebote geben können?	☐	☐	☐	☐	☐
2.2. Maßnahmeplanung, Maßnahmedurchführung **Ansatzpunkte sind:**		Nein	Ja	nicht nachweis-bar	Ver-besserungs-potential	voll nach-weis-bar
A	Ist die bedarfsorientierte Anwendung eines fundierten „Integrationsplanungsinstrumentes“ mindestens bestehend aus: - Bedarfsanalyse/Assessment - Zielplanung und Vereinbarung - Maßnahmedurchführung - Überprüfung sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Werden Standards und Prozessbeschreibungen hinsichtlich der Zielerreichung unter Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erarbeitet und regelmäßig überprüft sowie bei Bedarf modifiziert?	☐	☐	☐	☐	☐

2.3. Sozialpädagogische Begleitung während der Integrationskurse ***Ansatzpunkte sind:***		*Nein*	*Ja*	*nicht nachweisbar*	*Verbesserungspotential*	*voll nachweisbar*
A	*Sind verbindliche Kooperationsabsprachen mit Integrationskursträgern sichergestellt (z. B. Integrations-/Kooperationsvereinbarungen)?*	☐	☐	☐	☐	☐
B	*Sind Informationen über Beratungsangebot und persönliche Vorstellung des/der Berater/-in sichergestellt?*	☐	☐	☐	☐	☐
C	*Werden Kriterien zum Erstkontakt entsprechend Kap. 2.1. angewendet?*	☐	☐	☐	☐	☐
D	*Wird eine individuelle Förderplanung im Bedarfsfall durchgeführt?*	☐	☐	☐	☐	☐
E	*Sind feste Ansprechpartner und Kontinuität der Beratung sichergestellt?*	☐	☐	☐	☐	☐
F	*Sind feste Anwesenheits- und Beratungszeiten sichergestellt?*	☐	☐	☐	☐	☐
G	*Sind die Zusammenarbeit und regelmäßige Kommunikation auf Arbeitsebene (insb. Lehrer/-innen, Sozialarbeiter/-innen) geregelt?*	☐	☐	☐	☐	☐

2.4. Sozialraumorientierte Arbeit ***Ansatzpunkte sind:***		*Nein*	*Ja*	*nicht nachweisbar*	*Verbesserungspotential*	*voll nachweisbar*
A	*Ist ein Verfahren zur Identifikation von Versorgungsdefiziten für Migranten und zur Sicherung einzelfallorientierter Lösungswege geregelt?*	☐	☐	☐	☐	☐
B	*Sind Präsenz in der lokalen Netzwerkarbeit und Vertretung der Interessen von Migrantinnen und Migranten sichergestellt?*	☐	☐	☐	☐	☐
C	*Sind Ressourcen für die Zusammenarbeit (mit Schulen, ARGEn, JobCenter, Qualifizierungseinrichtungen, Gesundheitsdienste und anderen Regeldienste etc.) sichergestellt?*	☐	☐	☐	☐	☐

2.5. Fachberatung zur interkulturellen Orientierung und Öffnung von Diensten und Einrichtungen ***Ansatzpunkte sind:***		*Nein*	*Ja*	*nicht nachweisbar*	*Verbesserungspotential*	*voll nachweisbar*
	Sind konzeptionelle Grundlagen beschrieben mit Aussagen zu *- Beratung von Organisationen und Einrichtungen in Migrations- und Integrationsfragen* *- Angebote zur interkulturellen Qualifizierung/Öffnung für Einrichtungen und Dienste* *- fachbezogene Vermittlung und Co-Beratung in Einrichtungen und Diensten* *- aktive Öffentlichkeitsarbeit?*	☐	☐	☐	☐	☐

3. Interne Organisation und Kommunikation ***Ansatzpunkte sind:***		***Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor***		***Grad der Umsetzung***		
		Nein	*Ja*	*nicht nach-weis-bar*	*Ver-besserungs-potential*	*voll nach-weis-bar*
A	*Wird die Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeführt?*	☐	☐	☐	☐	☐
B	*Sind Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sichergestellt?*	☐	☐	☐	☐	☐
C	*Sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Dienstpla-nung regelmäßig beteiligt?*	☐	☐	☐	☐	☐
D	*Werden aktuelle migrationspolitische Entwicklungen im Team kommuniziert und den dazu erforderlichen Informati-onsfluss sichergestellt?*	☐	☐	☐	☐	☐
E	*Sind die Zeitressourcen für regelmäßige fall- und mitarbei-terbezogene Team-Besprechungen sichergestellt?*	☐	☐	☐	☐	☐
F	*Sind die Dokumentationen der Besprechungen und die Ein-haltung von Absprachen (Ergebniskontrolle) sichergestellt?*	☐	☐	☐	☐	☐

4. Dokumentation und Evaluation ***Ansatzpunkte sind:***		*Nein*	*Ja*	*nicht nachweis-bar*	*Ver-besserungs-potential*	*voll nach-weis-bar*
A	*Wird ein qualifiziertes Dokumentationssystem angewendet, das den aktuellen Stand der Maßnahmen übersichtlich wi-derspiegelt, mit Aussagen zu:* *- Bedarfsanalyse/Assessment* *- Zeitplanung und Vereinbarung* *- Maßnahme-Durchführung* *- Überprüfung?*	☐	☐	☐	☐	☐
B	*Wird die Dokumentation zeitnah geführt?*	☐	☐	☐	☐	☐
C	*Ist die ordnungsgemäße Führung der Dokumentation durch interne Überprüfung der verantwortlichen Fachkraft sicher-gestellt?*	☐	☐	☐	☐	☐
D	*Werden Kundinnen und Kunden und am Hilfeprozess Betei-ligte bei der Dokumentation und deren regelmäßiger Aus-wertung mit einbezogen?*	☐	☐	☐	☐	☐
E	*Ist sichergestellt, dass die Dokumentation den Anforderun-gen aus Gesetzen, Richtlinien und der jeweiligen Förderpro-grammen entspricht?*	☐	☐	☐	☐	☐
F	*Ist die regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleis-tungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse sichergestellt?*	☐	☐	☐	☐	☐
G	*Wird die Evaluation mit dem QM-Controlling verknüpft (Schnittstelle zum Qualitätscontrolling)?*	☐	☐	☐	☐	☐
H	*Ist sichergestellt, dass die statistischen Auswertungen den Anforderungen der Zuwendungsgeber entsprechen?*	☐	☐	☐	☐	☐

5. Kooperation **Ansatzpunkte sind:**		**Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor**		**Grad der Umsetzung**		
		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
A	Ist die Möglichkeit einer Vermittlung anderer AWO-Angebote und freiwilliger Dienste durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Fachdienste für Migration und Integration sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Ist die Möglichkeit für aktive Mitarbeit in kommunalen Netzwerken sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Ist die Zusammenarbeit mit Diensten und Einrichtungen der Regelversorgung, Ämter und Behörden, anderer Verbände, Migrantenorganisationen und Interessengemeinschaften geregelt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Ist die Mitwirkung bei der Gestaltung und Weiterentwicklung der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstrukturen für bedarfsgerechte Versorgung sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
E	Sind gemeinsame Maßnahmen mit Kooperationspartnern vertraglich geregelt: - Vertragsüberprüfung sichergestellt - Rechtsverbindliche Unterschriften sichergestellt	☐	☐	☐	☐	☐

6. Umgang mit Eigentum des Kunden		**Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor**		**Grad der Umsetzung**		
Ansatzpunkte sind:		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
A	Werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum sorgsamen Umgang mit Eigentum der Kunden verpflichtet?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Sind angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum des Kunden vor Verlust und Beschädigung festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Ist ein Verfahren zur Schadensregulierung festgelegt und bekannt gemacht?	☐	☐	☐	☐	☐

7. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln		**Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor**		**Grad der Umsetzung**		
Ansatzpunkte sind:		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
	Ist die sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistungen notwendiger Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐

8. Externe Prüfungen		**Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor**		**Grad der Umsetzung**		
Ansatzpunkte sind:		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
A	Ist eine systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Ist eine Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐