




**PRÜFLISTE**  
**„Migrationsfachdienste“**  
**zur Auditierung der AWO-Qualitätskriterien**

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Migrationsfachdienste	23.11.2018	4.0	

1. Grundlagen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
1.1. Leitbild		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Wird die Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt, regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Sind Aussagen zum Menschenbild formuliert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Ist die Bekanntmachung des Leitbildes sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Konzeption		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
	Ist die Konzeption des Dienstleistungsangebotes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	- 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 Mitarbeitenden gemacht?					
1.3. Leistungsbeschreibung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
	Sind Leistungsbeschreibungen für alle Dienstleistungsbereiche entsprechend der Angebotsstruktur der Migrationsfachdienste erarbeitet und werden regelmäßig aktualisiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Erbringung der Dienstleistung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
2.1. Erstkontakt, Einzelfallberatung, Clearing		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Ist die Erreichbarkeit bedarfsorientiert sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Erwartungen und Anliegen des *der Kund*in abgeklärt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Ist eine Regelung der Dokumentation bzgl. des Erstkontaktes/ der Erstberatung getroffen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden Entscheidungen für die weitere Vorgehensweisen mit den Kund*innen gemeinsam getroffen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Ist sichergestellt, dass Mitarbeitende Auskünfte über Angebote geben können?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Migrationsfachdienste	23.11.2018	4.0	

2. Erbringung der Dienstleistung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
2.2. Maßnahmenplanung, Maßnahmendurchführung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Ist die bedarfsorientierte Anwendung eines fundierten „Integrationsplanungsinstrumentes“ mindestens bestehend aus: - Bedarfsanalyse/ Assessment - Zielplanung und Vereinbarung - Maßnahmedurchführung - Überprüfung sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Standards und Prozessbeschreibungen hinsichtlich der Zielerreichung unter Beteiligung der Mitarbeitenden erarbeitet und regelmäßig überprüft sowie bei Bedarf modifiziert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. Sozialpädagogische Begleitung während der Integrationskurse		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Sind verbindliche Kooperationsabsprachen mit Integrationskursträgern sichergestellt (z. B. Integrations-/ Kooperationsvereinbarungen)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Sind Informationen über Beratungsangebot und eine persönliche Vorstellung des*der Berater*in sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Kriterien zum Erstkontakt entsprechend Kap. 2.1. angewendet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Wird eine individuelle Förderplanung im Bedarfsfall durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Sind feste Ansprechpartner*innen und Kontinuität der Beratung sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F	Sind feste Anwesenheits- und Beratungszeiten sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G	Sind die Zusammenarbeit und die regelmäßige Kommunikation auf Arbeitsebene (insb. Lehrer*innen, Sozialarbeiter*innen) geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4. Sozialraumorientierte Arbeit		nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Ist ein Verfahren zur Identifikation von Versorgungsdefiziten für Migrant*innen und zur Sicherung einzelfallorientierter Lösungswege geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Präsenz in der lokalen Netzwerkarbeit und die Vertretung der Interessen von Migrant*innen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Sind Ressourcen für die Zusammenarbeit (mit Schulen, ARGE, JobCenter, Qualifizierungseinrichtungen, Gesundheitsdienste und anderen Regeldienste etc.) sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Migrationsfachdienste	23.11.2018	4.0	

2. Erbringung der Dienstleistung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
2.5. Fachberatung zur interkulturellen Orientierung und Öffnung von Diensten und Einrichtungen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
	Sind konzeptionelle Grundlagen beschrieben mit Aussagen zu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	- 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		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
3. Interne Organisation und Kommunikation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Wird die Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Mitarbeitende bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden aktuelle migrationspolitische Entwicklungen im Team kommuniziert und wird der dazu erforderliche Informationsfluss sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Werden Zeitressourcen für regelmäßige fall- und mitarbeiterbezogene Team-Besprechungen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F	Werden Dokumentationen der Besprechungen und die Einhaltung von Absprachen (Ergebniskontrolle) sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Migrationsfachdienste	23.11.2018	4.0	

4. Dokumentation und Evaluation		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
4. Dokumentation und Evaluation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Wird ein qualifiziertes Dokumentationssystem angewendet, das den aktuellen Stand der Maßnahmen übersichtlich widerspiegelt, mit Aussagen zu: - Bedarfsanalyse/Assessment - Zeitplanung und Vereinbarung - Maßnahme-Durchführung - Überprüfung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird die Dokumentation zeitnah geführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Ist die ordnungsgemäße Führung der Dokumentation durch interne Überprüfung der verantwortlichen Fachkraft sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden Kund*innen und am Hilfeprozess Beteiligte bei der Dokumentation und deren regelmäßiger Auswertung mit einbezogen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Ist sichergestellt, dass die Dokumentation den Anforderungen aus Gesetzen, Richtlinien und den jeweiligen Förderprogrammen entspricht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F	Ist die regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G	Wird die Evaluation mit dem QM-Controlling verknüpft (Schnittstelle zum Qualitätscontrolling)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H	Ist sichergestellt, dass die statistischen Auswertungen den Anforderungen der Zuwendungsgeber entsprechen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Kooperation und Vernetzung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
5. Kooperation und Vernetzung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Werden Möglichkeiten einer Vermittlung anderer AWO-Angebote und freiwilliger Dienste durch die Mitarbeitenden der Migrationsfachdienste sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Möglichkeiten für aktive Mitarbeit in kommunalen Netzwerken sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Ist die Zusammenarbeit mit Diensten und Einrichtungen der Regelversorgung, von Ämtern und Behörden, anderer Verbände, Migrant*innenorganisationen und Interessengemeinschaften geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Migrationsfachdienste	23.11.2018	4.0	

<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
D	Ist die Mitwirkung bei der Gestaltung und Weiterentwicklung der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstrukturen für bedarfsgerechte Versorgung sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Sind gemeinsame Maßnahmen mit Kooperationspartnern vertraglich geregelt? - Vertragsüberprüfung sichergestellt - Rechtsverbindliche Unterschriften sichergestellt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen</b>		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
<b>6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Werden Mitarbeitende zum sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kund*innen verpflichtet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Sind angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum des*der Kund*innen vor Verlust und Beschädigung festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Ist ein Verfahren zur Schadensregulierung festgelegt und bekanntgemacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln</b>		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
<b>7. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
	Ist die sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistungen notwendiger Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8. Externe Prüfungen</b>		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
<b>8. Externe Prüfungen</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Ist eine systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist eine Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>