

**AWO-Norm**  
**Migrationsfachdienste**  
Stand: ~~23.11.2018~~ 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>1. Grundlagen</b>		
<b>1.1. Leitbild</b>		
Mi 1.1. a)	Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene ist sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt	
Mi 1.1. b)	Aussagen zum Menschenbild <del>sind</del> formuliert	
Mi 1.1. c)	Leitbild <del>ist</del> bekanntmachen	
<b>1.2. Konzeption</b>		
Mi 1.2.	<p>Die Konzeption des Dienstleistungsangebotes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <del>ist</del> erarbeitet, regelmäßig überprüft und aktualisiert</li> <li>• Aussagen zur Arbeit nach Standards <del>machen</del> sind getroffen</li> <li>• aktuelle migrationspolitische Entwicklungen <del>sind</del> berücksichtigt</li> <li>• Aussagen zu Kooperation und Netzwerken <del>sind</del> getroffen</li> <li>• Aussagen zu interkulturellen Kompetenzen der Mitarbeitenden <del>sind</del> getroffen</li> </ul>	
<b>1.3. Leistungsbeschreibung</b>		
Mi 1.3.	Leistungsbeschreibungen für alle Dienstleistungsbereiche <del>sind</del> entsprechend der Angebotsstruktur der Migrationsfachdienste erarbeitet und werden regelmäßig aktualisiert	
<b>2. Erbringung der Dienstleistung</b>		
<b>2.1. Erstkontakt, Einzelfallberatung, Clearing</b>		
Mi 2.1. a)	Erreichbarkeit <del>ist</del> bedarfsorientiert sichergestellt	
Mi 2.1. b)	Erwartungen und Anliegen des*der Kund*in <del>sind</del> abgeklärt	

**AWO-Norm**  
**Migrationsfachdienste**  
Stand: ~~23.11.2018~~ 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
Mi 2.1. c)	Regelung der Dokumentation Erstkontakt/ -Beratung <u>ist get</u> roeffen	
Mi 2.1. d)	Entscheidung für die weitere Vorgehens- weise <u>wird gemeins</u> am mit Kund*innen <del>ge-</del> <del>meinsam</del> <u>get</u> roeffen	
Mi 2.1. e)	Mitarbeitende <u>können müssen</u> über Angebo- te Auskunft geben <u>können</u>	
<b>2.2.</b>	<b>Maßnahmenplanung, Maßnahmendurch- führung</b>	
Mi 2.2. a)	Bedarfsorientierte Anwendung eines fundier- ten „Integrationsplanungsinstrument“ min- destens bestehend aus: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedarfsanalyse/Assessment</li> <li>• Zielplanung und Vereinbarung</li> <li>• Maßnahmendurchführung</li> <li>• Überprüfung</li> </ul>	
Mi 2.2. b)	Standards und Prozessbeschreibungen hin- sichtlich der Zielerreichung <u>sind</u> unter Betei- ligung der Mitarbeitenden erarbeite <u>t</u> en und werden regelmäßig überprüf <u>t</u> en sowie bei Bedarf modifizier <u>t</u> en	
<b>2.3.</b>	<b>Sozialpädagogische Begleitung während der Integrationskurse</b>	
Mi 2.3. a)	Verbindliche Kooperationsabsprachen mit Integrationskursträgern <u>sind sicher</u> gestell <u>t</u> en (z. B. Integrations-/Kooperations- vereinbarung)	
Mi 2.3. b)	Informationen über Beratungsangebot und persönliche Vorstellung des*der Berater*in <u>sind sicher</u> gestell <u>t</u> en	
Mi 2.3. c)	Kriterien zum Erstkontakt entsprechend Kap. 2.1. <u>werden angewende</u> t <del>t</del> en	
Mi 2.3. d)	Individuelle Förderplanung <u>wird</u> im Bedarfs- fall durch <u>geföhrt</u> en	
Mi 2.3. e)	Feste Ansprechpartner*innen und Kontinuität der Beratung <u>sind sicher</u> gestell <u>t</u> en	
Mi 2.3. f)	Feste Anwesenheits- und Beratungszeiten <u>sind</u> -sicher <u>gestell</u> t <del>t</del> en	

**AWO-Norm**  
**Migrationsfachdienste**  
Stand: ~~23.11.2018~~ 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
Mi 2.3. g)	Zusammenarbeit und regelmäßige Kommunikation auf Arbeitsebene (insb. Lehrer*innen, Sozialarbeiter*innen) <u>sind geregelt</u>	
<b>2.4.</b>	<b>Sozialraumorientierte Arbeit</b>	
Mi 2.4. a)	Verfahren zur Identifikation von Versorgungsdefiziten für <u>Migrant*innen-Menschen mit Migrationsbiografie</u> und zur Sicherung einzelfallorientierter Lösungswege <u>sind geregelt</u>	
Mi 2.4. b)	Präsenz in der lokalen Netzwerkarbeit und Vertretung der Interessen von <u>Migrant*innen Menschen mit Migrationsbiografie</u> <u>sind sichergestellt</u>	
Mi 2.4. c)	Ressourcen für die Zusammenarbeit (mit Schulen, ARGEN, JobCenter, Qualifizierungseinrichtungen, Gesundheitsdienste und andere Regeldienste etc.) <u>sind sichergestellt</u>	
<b>2.5.</b>	<b>Fachberatung zur interkulturellen Orientierung und Öffnung von Diensten und Einrichtungen</b>	
Mi 2.5.	<p><u>Leitlinien zur interkulturellen Öffnung und die dort beschriebenen Indikatoren sind bekannt und werden umgesetzt.</u></p> <p>Konzeptionelle Grundlagen <u>sind</u> beschrieben mit Aussagen zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratung von Organisationen und Einrichtungen in Migrations- und Integrationsfragen</li> <li>• Angebote zur interkulturellen Qualifizierung/ Öffnung für Einrichtungen und Dienste</li> <li>• Fachbezogene Vermittlung und Co-Beratung in Einrichtungen und Diensten</li> <li>• <u>aktive Öffentlichkeitsarbeit</u></li> <li>• <u>einer diversen Gesellschaft</u></li> </ul>	
<b>3.</b>	<b>Interne Organisation und Kommunikation</b>	
Mi 3. a)	Dienstplanung <u>wird</u> regelmäßig und bedarfsorientiert durch <u>geführt</u>	

**AWO-Norm**  
**Migrationsfachdienste**  
Stand: ~~23.11.2018~~ 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
Mi 3. b)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen <u>sind</u> sichergestellt	
Mi 3. c)	Mitarbeitende <u>sind</u> bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligt	
Mi 3. d)	Aktuelle migrationspolitische Entwicklungen <u>werden</u> im Team kommuniziert und <u>darauf</u> dazu erforderlichen Informationsfluss <u>ist</u> sichergestellt	
Mi 3. e)	Zeitressourcen für regelmäßige fall- und mitarbeiterbezogene Teambesprechungen <u>sind</u> sichergestellt	
Mi 3. f)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Ergebniskontrolle) <u>ist</u> sichergestellt	
<b>4. Dokumentation und Evaluation</b>		
Mi 4. a)	Qualifiziertes Dokumentationssystem <u>ist</u> angewendet, das den aktuellen Stand der Maßnahmen übersichtlich widerspiegelt, mit Aussagen zu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedarfsanalyse/Assessment</li> <li>• Zielplanung und Vereinbarung</li> <li>• Maßnahme-Durchführung</li> <li>• Überprüfung</li> </ul>	
Mi 4. b)	Dokumentation <u>ist</u> zeitnah <u>geführt</u>	
Mi 4. c)	Ordnungsgemäße Führung der Dokumentation durch <u>die</u> interne Überprüfung der verantwortlichen Fachkraft <u>ist</u> sichergestellt	
Mi 4. d)	Kund*innen und am Hilfeprozess Beteiligte <u>sind</u> bei der Dokumentation und deren regelmäßiger Auswertung einbezogen	
Mi 4. e)	Dokumentation <u>entspricht</u> <del>muss</del> den Anforderungen aus Gesetzen, Richtlinien und den jeweiligen Förderprogrammen <u>entsprechen</u>	
Mi 4. f)	Regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse <u>ist</u> sichergestellt	

**AWO-Norm**  
**Migrationsfachdienste**  
Stand: ~~23.11.2018~~ 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
Mi 4. g)	Evaluation <u>ist</u> mit dem QM-Controlling verknüpft <del>en</del> (Schnittstelle zum Qualitätscontrolling)	
Mi 4. h)	Statistische Auswertungen <u>entsprechen</u> <del>müssen</del> den Anforderungen der Zuwendungsgeber <u>entsprechen</u>	
<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>		
Mi 5. a)	Möglichkeit einer Vermittlung anderer AWO-Angebote und freiwilliger Dienste durch die Mitarbeitenden der Migrationsfachdienste <u>ist</u> sichergestellt <del>en</del>	
Mi 5. b)	Möglichkeit für aktive Mitarbeit in kommunalen Netzwerken <u>ist</u> sichergestellt <del>en</del>	
Mi 5. c)	Zusammenarbeit mit Diensten und Einrichtungen der Regelversorgung, mit Ämtern und Behörden, anderen Verbänden, Migrant*innenorganisationen und Interessengemeinschaften <u>ist</u> geregelt <del>en</del>	
Mi 5. d)	Mitwirkung bei der Gestaltung und Weiterentwicklung der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstrukturen für bedarfsgerechte Versorgung <u>ist</u> sichergestellt <del>en</del>	
Mi 5. e)	Gemeinsame Maßnahmen mit Kooperationspartnern <u>sind</u> vertraglich geregelt <del>en</del> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertragsprüfung <u>ist</u> sichergestellt<del>en</del></li> <li>• Rechtsverbindliche Unterschrift <u>ist</u> sichergestellt<del>en</del></li> </ul>	
<b>6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen</b>		
Mi 6. a)	Mitarbeitende <u>sind</u> zum sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kund*innen verpflichtet <del>en</del>	
Mi 6. b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kund*innen vor Verlust und Beschädigung <u>sind</u> festgelegt <del>en</del>	
Mi 6. b)	Verfahren zur Schadensregulierung <u>ist</u> festgelegt <del>en</del> und bekanntgemacht <del>en</del>	

**AWO-Norm**  
**Migrationsfachdienste**  
Stand: ~~23.11.2018~~ 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>7. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln</b>		
Mi 7.	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien <del>ist</del> <u>sicher</u> ge <del>stell</del> <u>te</u> n	
<b>8. Externe Überprüfungen</b>		
Mi 8. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen <del>sind</del> <u>sicher</u> ge <del>stell</del> <u>te</u> n	
Mi 8. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess <del>sind</del> <u>sicher</u> ge <del>stell</del> <u>te</u> n	