

**AWO-Norm**  
**Mutter/Vater-Kind – Vorsorge**  
**Stand: 23.11.2018-23.09.2022**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>1. Grundlagen</b>		
<b>1.1. Leitbildorientierung</b>		
V 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	
V 1.1. b)	Leitbild <u>ist</u> schriftlich festgelegt <del>en</del>	
V 1.1. c)	Leitbild <u>ist</u> regelmäßig intern überprüft <del>en</del> und ggfs. angepasst <del>en</del> und aktualisiert <del>en</del>	
V 1.1. d)	Aktive Beteiligung der Mitarbeitenden <u>ist</u> gesichert <del>n</del>	
V 1.1. e)	Leitbild <u>ist</u> nach innen und außen regelmäßig zielgruppenspezifisch kommuniziert <del>en</del>	
V 1.1. f)	Transparenz im Unternehmen und gegenüber Partnern <u>ist</u> sichergestellt <del>en</del>	
<b>1.2. Einrichtungskonzept</b>		
V 1.2. a)	Konzept der Einrichtung <u>ist</u> verbindlich beschrieben mit Aussagen zur Organisation der Einrichtung (Strukturen und Prozesse), des Trägers, der Rahmenbedingungen etc.	
V 1.2. b)	Einrichtungskonzept <u>ist</u> schriftlich festgelegt <del>en</del>	
V 1.2. c)	Verbindlichkeit des Einrichtungskonzeptes (im Sinne einer Handlungsorientierung für alle Mitarbeitenden) <u>ist</u> sichergestellt <del>en</del>	
V 1.2. d)	Angebotenes Leistungsspektrum <u>ist</u> dargestellt <del>en</del> (gesamte Palette der möglichen Vorsorgeleistungen aufzeigen)	
V 1.2. e)	Übereinstimmung des Konzeptes mit dem aktuellen Stand der gesundheitswissenschaftlichen Fachdiskussion <u>ist</u> sichergestellt <del>en</del>	
V 1.2. f)	Übereinstimmung mit den Rahmenvorgaben der Leistungsträger <u>ist</u> dargestellt <del>en</del>	

**AWO-Norm**  
**Mutter/Vater-Kind – Vorsorge**  
**Stand: 23.11.2018-23.09.2022**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
V	1.2.	g)	Konzept <u>ist</u> regelmäßig intern überprüft <u>en</u> und ggfs. aktualisiert <u>en</u>	
V	1.2.	h)	Konzept <u>ist</u> nach innen und außen regelmäßig zielgruppenspezifisch kommuniziert <u>en</u>	
V	1.2.	i)	Für Transparenz im Unternehmen und gegenüber Partner*innen <u>ist gesorg</u> <u>ten</u>	
<b>2. Indikationsspezifische Vorsorge</b>				
<b>2.1. Therapiekonzepte</b>				
V	2.1.	a)	Verantwortlichkeiten zur Erstellung, Prüfung und Freigabe der interdisziplinären Therapiekonzepte <u>sind</u> schriftlich <u>vermerkt festlegen</u>	
V	2.1.	b)	Therapieziele <u>sind</u> definiert <u>en</u> und für alle Beteiligten transparent <u>machen</u>	
V	2.1.	c)	Therapiekonzepte sind schriftlich festgelegt und indikationsspezifisch	
V	2.1.	d)	Standardisierte Vorgehensweise zur Messung und Überprüfung der Therapiezielerreichung, unter Einbeziehung von Nutzer*innenbefragungen, <u>ist festge</u> <u>leg</u> <u>ten</u>	
V	2.1.	e)	Therapiekonzepte <u>sind</u> regelmäßig intern überprüft <u>en</u> , anpass <u>ten</u> und aktualisiert <u>en</u>	
<b>2.2. Vorsorgeprozess</b>				
<b>2.2.1. Vorbereitung</b>				
V	2.2.1.	a)	Kostenzusage <u>ist</u> vor Aufnahme sicher <u>ge</u> <u>stell</u> <u>ten</u>	
V	2.2.1.	b)	Schnittstellenmanagement zum* zur vorbehandelnden Arzt*Ärztin (insbesondere notwendige, weitergehende medizinische und sozialanamnestische Informationen ermitteln) <u>ist geregelt</u>	
V	2.2.1.	c)	Erfüllung der in der Bewilligung formulierten bzw. mit der Aufnahme verbundenen Anforderungen (z. B. indizierte Maßnahmen, besondere Krankheitsbilder und -erfordernisse) <u>ist sicherge</u> <u>stell</u> <u>ten</u>	

**AWO-Norm**  
**Mutter/Vater-Kind – Vorsorge**  
**Stand: 23.11.2018-23.09.2022**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
V 2.2.1. d)	Planung der Maßnahme (Zimmerplanung, Planung der Funktionsräume, Veranstaltungsplanung, Dienstplanung) <u>ist</u> durch <u>ge</u> <u>führt</u> <u>en</u>	
V 2.2.1. e)	Berücksichtigung besonderer Patient*innenwünsche <u>ist im Rahmen der einrichtungsspezifischen Möglichkeiten</u> <u>ge</u> <u>regelt</u> <u>n</u> (Schwerpunkt auf Erwartungen, Wünsche und Bedürfnisse des*der Patient*in legen)	
V 2.2.1. f)	Verschiedene Interessenslagen <u>zwischen Patient*in, Behandelnden und Leistungsträger sind</u> <u>ab</u> <u>gestimm</u> <u>t</u> <u>en</u> ( <u>Patient*in, Behandelnde, Leistungsträger</u> )	
V 2.2.1. g)	Die Patient*innen <u>werden</u> <u>sind</u> im erforderlichen Umfang informiert (z.B. rechtzeitige Einladung und Info-Paket <u>sind</u> <u>sicher</u> <u>ge</u> <u>stell</u> <u>t</u> <u>en</u> )	
V 2.2.1. h)	Vorbereitung und Hilfestellung bei der Anreise (z.B. Abholservice) <u>ist</u> <u>sicher</u> <u>ge</u> <u>stell</u> <u>t</u> <u>en</u>	
V 2.2.1. i)	Ständige Erreichbarkeit eines*einer qualifizierten Ansprechpartner*in <u>ist</u> <u>sicher</u> <u>ge</u> <u>stell</u> <u>t</u> <u>en</u>	
<b>2.2.2. Aufnahme</b>		
V 2.2.2. a)	Aufnahme- und Begrüßungsprocedere <u>sind</u> <u>fest</u> <u>ge</u> <u>leg</u> <u>t</u> <u>en</u> und durch <u>ge</u> <u>führt</u> <u>en</u>	
V 2.2.2. b)	Informationen über Haus, Hausordnung, Termine, Ablauf und Angebote <u>sind</u> <u>sicher</u> <u>ge</u> <u>stell</u> <u>t</u> <u>en</u>	
V 2.2.2. c)	Information über Aufnahme an zuständigen Kostenträger <u>ist</u> <u>sicher</u> <u>ge</u> <u>stell</u> <u>t</u> <u>en</u>	
V 2.2.2. d)	Einzelfallbezogene Erstuntersuchung durch Arzt*Ärztin <u>ist</u> <u>sicher</u> <u>ge</u> <u>stell</u> <u>t</u> <u>en</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Befunderhebung</li> <li>• Anamnese</li> <li>• Diagnoseerstellung</li> </ul>	
V 2.2.2. e)	Erstgespräch mit psychosozialem Dienst <u>ist</u> <u>sicher</u> <u>ge</u> <u>stell</u> <u>t</u> <u>en</u>	

**AWO-Norm**  
**Mutter/Vater-Kind – Vorsorge**  
**Stand: 23.11.2018-23.09.2022**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
V 2.2.2. f)	Therapieziele <u>sind</u> gemeinsam mit dem*der Patient*in vereinbar <u>ten</u> und für alle Beteiligten transparent <u>machen</u>	
<b>2.2.3. Therapieprozess</b>		
V 2.2.3. a)	Abläufe für wiederkehrende Situationen <u>sind</u> fest <u>geleg</u> <u>ten</u> (Standards)	
V 2.2.3. b)	Standards für Krisensituationen <u>sind</u> fest <u>geleg</u> <u>ten</u>	
V 2.2.3. c)	Standards zum Erkennen von Kindeswohlgefährdungen und zum Ergreifen von Maßnahmen <u>sind</u> fest <u>geleg</u> <u>ten</u>	
V 2.2.3. d)	Medizinische Notfallversorgung <u>ist</u> sicher <u>gestell</u> <u>ten</u>	
V 2.2.3. e)	Leistungsbeschreibungen der wesentlichen therapeutischen Leistungen <u>sind</u> vor <u>genom</u> <u>men</u> und Maßnahmen gegenüber Patient*innen <u>sind</u> erläut <u>er</u> <u>ten</u>	
V 2.2.3. f)	Patientenbezogene, interdisziplinäre Arbeitsweise <u>ist</u> sicher <u>gestell</u> <u>ten</u>	
V 2.2.3. g)	Therapiezielerreichung <u>ist</u> regelhaft <u>ge</u> <u>mes</u> <u>sen</u> / überprüf <u>ten</u> und schriftlich fest <u>ge</u> <u>halten</u>	
V 2.2.3. h)	Regelmäßige Fortbildungen zur Sicherung der Fachlichkeit der Mitarbeitenden <u>sind</u> durch <u>gef</u> <u>ühr</u> <u>ten</u> und Wissenstransfer <u>ist</u> sicher <u>gestell</u> <u>ten</u>	
V 2.2.3. i)	Kindgerechte Behandlungsmöglichkeiten für Kinder mit eigener Indikation <u>sind</u> sicher <u>gestell</u> <u>ten</u>	
<b>2.2.4. Kinderbetreuung</b>		
V 2.2.4. a)	Qualifizierte Kinderbetreuung gem. Anforderungsprofil <u>ist</u> sicher <u>gestell</u> <u>ten</u>	
V 2.2.4. b)	Bauliche Voraussetzungen und kindergerechte Ausstattung <u>sind</u> sicher <u>gestell</u> <u>ten</u>	
V 2.2.4. c)	Kommunikation der Kinderbetreuungszeiten	

**AWO-Norm**  
**Mutter/Vater-Kind – Vorsorge**  
**Stand: 23.11.2018-23.09.2022**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>2.2.5. Überleitungsprozess und Abschluss</b>		
V 2.2.5. a)	Abschlussuntersuchung durch den*die Arzt*Ärztin <u>ist</u> sicher <u>gestell</u> <u>ten</u>	
V 2.2.5. b)	Abschlussgespräch mit dem psychosozialen Dienst <u>ist</u> sicher <u>gestell</u> <u>ten</u>	
V 2.2.5. c)	Standardisierte Vorgehensweise <u>ist</u> -fest- <u>geleg</u> <u>ten</u> zur abschließenden Überprüfung der Therapiezielerreichung	
V 2.2.5. d)	Therapieziele <u>sind</u> gemeinsam mit dem*der Patient*in aus <u>gewerte</u> <u>ten</u>	
V 2.2.5. e)	Abschiedsprocedere <u>ist</u> fest <u>geleg</u> <u>ten</u> und durch <u>gef</u> <u>ühr</u> <u>ten</u>	
V 2.2.5. f)	<u>Absprachen zur Strukturiertes</u> -Nachsorge <u>management</u> unter Beteiligung des*der Patient*in <u>ist</u> sicher <u>gestell</u> <u>ten</u> , mindestens bestehend aus <ul style="list-style-type: none"> <li>• aktueller Stand</li> <li>• Perspektive - Entwicklung</li> <li>• Information über Nachsorgemöglichkeiten</li> <li>• <del>Kooperation mit Nachsorgestellen</del></li> <li><del>(gemäß vereinbartem Nachsorge-</del></li> <li><del>Programm)</del></li> </ul>	
V 2.2.5. g)	<del>Sicherstellen eines</del> <u>Zeitnahe</u> <u>rn</u> Berichtes an den*die nachbehandelnde*n Arzt*Ärztin sowie auf eigenen Wunsch hin an den*die Patient*in <u>ist</u> <u>sicher</u> <u>gestell</u> <u>t</u> . Der*die Patient*in ist auf diese Möglichkeit aktiv hin <u>gewiesen</u> <u>zuweisen</u>	
V 2.2.5. h)	Verfahrensweise bei Abbruch der Maßnahme <u>ist</u> fest <u>geleg</u> <u>ten</u>	
V 2.2.5. i)	Information über Abschluss bzw. Abbruch der Maßnahme an den Kostenträger <u>ist</u> sicher <u>gestell</u> <u>ten</u>	
V 2.2.5. j)	Zeitnahe Leistungsabrechnung <u>ist</u> sicher- <u>gestell</u> <u>ten</u>	

**AWO-Norm**  
**Mutter/Vater-Kind – Vorsorge**  
**Stand: 23.11.2018-23.09.2022**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien		Bemerkungen
2.3. Dokumentation, verantwortliche Kontrolle und Steuerung			
V	2.3.	a) Qualifiziertes patientenbezogenes Dokumentationssystem <u>ist angewendet</u> <del>tn</del> mit Aussagen zu: <ul style="list-style-type: none"><li>• Planung</li><li>• Leistung</li><li>• Verlauf</li><li>• Ergebnissen</li></ul>	
V	2.3.	b) Patientenbezogene, wesentliche Kernprozesse in den Bereichen Aufnahme, Diagnose, Therapie, Überleitung einschließlich der relevanten Unterstützungsprozesse unter Berücksichtigung der Datensparsamkeit <u>sind</u> <u>beschrie</u> <del>eben</del>	
V	2.3.	c) Patientenbezogene, wesentliche Kernprozesse in den Bereichen Aufnahme, Diagnose, Therapie, Überleitung einschließlich der relevanten Unterstützungsprozesse <u>sind</u> kontinuierlich überwacht <del>ten</del>	
V	2.3.	d) Zeitnahe Leistungsdokumentation unter Einhaltung der aktuellen Datenschutzbestimmungen <u>ist sichergestellt</u> <del>ten</del>	
V	2.3.	e) Dokumentationssysteme und Maßnahmen zur Einhaltung aller gesetzlichen und behördlichen Anforderungen <u>werden sind</u> beschrieben (z. B. Medizinprodukte, Brandschutz, Hygiene)	
V	2.3.	f) Internes Schnittstellenmanagement <u>ist</u> <u>dargelegt</u> <del>ten</del>	
V	2.3.	g) Prozessmanagement <u>ist</u> an <del>(aktuellen)</del> fachlichen Standards ausgerichtet <del>tn</del>	
3. Interne Ergebnismessung und –analyse			
V	3.	a) Leistungen der patientenbezogenen und unterstützenden Prozesse <u>sind gemessen</u> , analysiert <del>ten</del> und evaluiert <del>ten</del> (Prozessqualität)	
V	3.	b) Ergebnisqualität (Therapiezielerreichung) und Nutzerrückmeldungen <u>sind</u> erh <b>o</b> eben, analysiert <del>ten</del> und dokumentiert <del>ten</del>	

**AWO-Norm**  
**Mutter/Vater-Kind – Vorsorge**  
**Stand: 23.11.2018-23.09.2022**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
V	3.	c)	Das Arbeiten mit qualitätsorientierten Leistungsindikatoren <u>ist</u> dokumentiert <del>ten</del>	
V	3.	d)	Die Umsetzung einschlägiger gesetzlicher und behördlicher Forderungen <u>ist</u> dokumentiert <del>ten</del>	
V	3.	e)	Qualitätsziele <u>sind</u> festgelegt <del>ten</del> , gemessen, ausgewertet <del>ten</del> und dokumentiert <del>ten</del>	
V	3.	f)	Interne Qualitätszirkel oder analoge Formen innerbetrieblicher Arbeitskreise <u>sind</u> eingesetzt <del>ten</del>	
<b>4. Interne Kommunikation und Arbeitsorganisation</b>				
V	4.	a)	Regelmäßige Konferenzen der Mitglieder der Klinikleitung mit den nachgeordneten Ebenen <u>sind</u> sichergestellt <del>ten</del>	
V	4.	b)	Regelmäßige Fallbesprechungen von Teams bzw. der Klinikleitung nachgeordneter Ebene mit ihren Mitarbeitenden <u>sind</u> durchgeführt <del>ten</del>	
V	4.	c)	Dokumentation der Besprechungen <u>ist</u> sichergestellt <del>ten</del>	
V	4.	d)	Regelmäßige interne Teamfortbildungen <u>sind</u> durchgeführt <del>ten</del> und Wissenstransfer <u>ist</u> sichergestellt <del>ten</del>	
V	4.	e)	Regelmäßige 1. Hilfe-Schulung wird durchgeführt <del>ten</del> und für einen schriftlich ausgearbeiteten "Erste-Hilfe-Plan" <u>ist</u> gesorgt <del>ten</del>	
V	4.	f)	Planungssicherheit durch langfristige Dienstplanung <u>ist</u> gewährleistet <del>ten</del>	
V	4.	g)	Personaleinsatzplanung wird regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeführt <del>ten</del>	
V	4.	h)	Mitarbeitende <u>sind</u> bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligt <del>ten</del>	
V	4.	i)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notsituationen <u>sind</u> sichergestellt <del>ten</del>	

**AWO-Norm**  
**Mutter/Vater-Kind – Vorsorge**  
**Stand: 23.11.2018-23.09.2022**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>5. Hauswirtschaft</b>		
<b>5.1. Essensservice</b>		
V 5.1. a)	Indikationsspezifische, altersgerechte und kultursensible Ernährungsangebote werden vorgehalten	
V 5.1. b)	Essenssituation ist nutzerorientiert gestaltet (Essenszeiten, Abräumen der Tische, Darreichungsformen u. a.)	
V 5.1. c)	Ressourcen- und Abfallmanagement ist unter ökologischen Gesichtspunkten gewährleistet	
V 5.1. d)	Lebensmittelhygieneverordnung ist umgesetzt	
<b>5.2. Reinigungsservice</b>		
V 5.2. a)	Nutzer*innenwünsche bei der Planung und Durchführung der Reinigung sind berücksichtigt	
V 5.2. b)	Leistungsstandards für die Reinigung sind festgelegt	
<b>5.3. Haus- und Milieugestaltung</b>		
V 5.3. a)	Haus- und Milieugestaltung, die Privatheit, Wohlbefinden, Orientierung und Kommunikation werden ermöglicht	
V 5.3. b)	Mutter/Vater-Kind gerechte Gestaltung	
V 5.3. c)	Vorschriften zum Unfall- und Brandschutz werden umgesetzt und regelmäßig kontrolliert	
<b>5.4. Organisation der Hauswirtschaft/ Haustechnik</b>		
V 5.4. a)	Schnittstellen zwischen Hauswirtschaft und anderen Dienstleistungsprozessen sind beschrieben	
V 5.4. b)	Dienstleistungsorientierung bei der Organisation des Hauservices ist sichergestellt	



**AWO-Norm**  
**Mutter/Vater-Kind – Vorsorge**  
**Stand: 23.11.2018-23.09.2022**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
V 5.4. c)	Notfallpläne (Schnittstelle zum Bereich interne Kommunikation beachten) <u>sind</u> festgelegt	
<b>6. Kooperation und Vernetzung</b>		
V 6. a)	Kommunikation bezogen auf wesentliche Kooperationspartner <u>ist</u> geregelt	
V 6. b)	Verfahren zum Umgang mit Beschwerden wird vorgehalten	
<b>7. Umgang mit Eigentum der Patient*innen</b>		
V 7. a)	Sachgemäße und sichere Umgang mit dem Eigentum der Nutzer*innen <u>ist</u> gewährleistet	
V 7. b)	Definitionen, Einführungen und Umsetzungen eines Verhaltenskodex für die Mitarbeitenden	
V 7. c)	Standardisiertes Verfahren zur Schadensregulierung <u>ist</u> festgelegt	
<b>8. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln</b>		
V 8. a)	Sachgerechte Handhabung, Lagerung und Wartung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien <u>sind</u> sichergestellt	
V 8. b)	Umsetzung der Medizinproduktbetreiberverordnung <u>ist</u> sichergestellt	
V 8. c)	Regelmäßige Wartung <u>ist</u> dokumentiert	
<b>9. Externe Qualitätssicherung</b>		
V 9. a)	An gesetzlich vorgeschriebenen externen Qualitätssicherungsverfahren (Struktur-, Prozess-, Ergebnisqualität) wird teilgenommen	
V 9. b)	Systematische Vorbereitung, Begleitung und Nachbereitung externer Prüfungen <u>ist</u> sichergestellt und analysiert	
V 9. c)	Konsequenzen <u>sind</u> abgeleitet, umgesetzt und dokumentiert	
V 9. d)	Informationsweitergabe an Mitarbeitende <u>ist</u> sichergestellt	