

AWO-Norm
Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen
Stand: 20.09.2019 03.03.2021

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1.	Grundlagen	
1.1.	Leitbildorientierung	
TMpE 1.1.	Leitbildorientierung der Einrichtungen und Dienstleistungserbringerin ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt	
1.2.	Konzeption	
TMpE 1.2.	Konzeption der Einrichtung Leistungserbringerin sind auf dem jeweiligen Stand der fachwissenschaftlichen Erkenntnisse erarbeitet und werden bzw. regelmäßig gemäß der landesspezifischen Regelungen überprüft und weiterentwickelt gemäß der landesspezifischen Regelungen. Die Konzeption beinhaltet mindestens Aussagen zu: <ul style="list-style-type: none"> • Zielgruppe • Leistungsinhalten • Standort • Struktur der Leistungsangebote • Qualität der Leistungen • Teilhabeorientierung • Barrierefreiheit / Zugänglichkeit (individuelle beeinträchtigungsbedingte, bauliche, kommunikative Aspekte) 	
1.3.	Barrierefreie Kommunikation	
TMpE 1.3.	Nachweis von zielgruppenspezifischen Maßnahmen zur Umsetzung barrierefreier Kommunikation mit den Kund*innen (z.B. Einführung von Leichter Sprache)	

AWO-Norm
Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen
Stand: 20.09.2019 03.03.2021

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1.4.	Einbeziehung der Kund*innen, gesetzlichen Vertreter*innen, Angehörigen und Bezugspersonen	
TMpE 1.4. a)	Selbstbestimmung, Mitwirkungs- und Beteiligungsrechte der Kund*innen ist in allen notwendigen Bereichen sicher-gestellt und wird gefördert	
TMpE 1.4. b)	Mitwirkungs-gremium/ Interessenvertre-tung wird bei allen sie betreffenden Fragen einbezogen	
TMpE 1.4. c)	Systematische Zusammenarbeit mit Kund*innen, gesetzlichen Vertre-ter*innen, Angehörigen und Bezugs-personen sowie deren Einbeziehung im Gesamtprozess (Kap. 2) ist geregelt	
2.	Erbringung der Dienstleistung	
2.1	Erstkontakt	
TMpE 2.1. a)	Personelle Anforderungen und Zustän-digkeiten für den Erstkontakt ist festge-legen	
TMpE 2.1. b)	Umfassende Informationen über interne und externe Leistungen und Angebots-strukturen bei Erstkontakt wird sicher-gestellt	
TMpE 2.1. c)	Aufnahme aller notwendigen Daten im Rahmen des Erstkontaktes ist sicher-ge-stellt	
TMpE 2.1. d)	Kennenlernen des Leistungsangebotes wird ermöglicht	
2.2.	Aufnahmeverfahren	
TMpE 2.2. a)	Inhalte, Setting und personelle Zustän-digkeiten des Aufnahmegespräches ist geregelt	
TMpE 2.2. b)	Kennenlernen der Tagesstätte wird si-cher-gestellt	
TMpE 2.2. c)	Individuelle Hilfebedarfsfeststellung Un-terstützungsplanung unter Beachtung der Ergebnisse des Teilhabe- bzw. Ge-samtplanverfahrens unter Anwendung geeigneter und vom zuständigen Kostenträger anerkannter Verfahren durchführen	

AWO-Norm
Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen
Stand: 20.09.2019 03.03.2021

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
TMpE 2.2. d)	Kostenregelung vor Vertragsabschluss klären	
TMpE 2.2. e) d)	Aufnahmegespräch wird dokumentiert	
2.3.	Beschäftigungs- und Arbeitstherapie, Hauswirtschaftsbereich	
TMpE 2.3. a)	Individuelle Angebote hinsichtlich der Tagesstrukturierung werden zur Verfügung gestellt	
TMpE 2.3. b)	Formen von Einzel- und/oder Gruppenangeboten sind beschrieben	
TMpE 2.3. c)	Übergänge in den allgemeinen und besonderen Arbeitsmarkt (z. B. Inklusionsbetrieb/ Inklusionsunternehmen, Werkstatt für behinderte Menschen) werden regelmäßig geprüft	
TMpE 2.3. d)	Standards für hauswirtschaftliche Leistungen sind festlegen und werden umgesetzt, regelmäßig überprüfen und weiterentwickeln	
2.4.	Vertragliche Regelungen	
TMpE 2.4.	Notwendige vertragliche Regelungen (z. B. Betreuungsvertrag) sind sichergestellt	
2.5.	Leistungserbringung	
TMpE 2.5. a)	Verfahren der Planung der Leistungserbringung ist festgelegt und beinhaltet , das mindestens beinhaltet: <ul style="list-style-type: none"> • Anamnese • Zielplanung • Maßnahmen • Überprüfung 	
TMpE 2.5. b)	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten für die Planung der Leistungserbringung sind festgelegt	
TMpE 2.5. c)	Unterstützung der Kund*innen bei der Beantragung von weiteren Maßnahmen und Hilfen ist sichergestellt	
TMpE 2.5. d)	Pädagogische und therapeutische Leistungen werden auf Basis festgelegter fachlicher Standards und rechtlicher Normen erbracht	

AWO-Norm
Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen
Stand: 20.09.2019 03.03.2021

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
TMpE 2.5. e)	Die Erfüllung Fachlicher Standards und vertraglicher Anforderungen werden regelmäßig überprüft und fortgeschrieben	
TMpE 2.5. f)	Leistungserbringung auf der Grundlage nach Maßgabe der Planung der Leistungserbringung ist sichergestellt	
TMpE 2.5. g)	Maßnahmen zur Krisenprävention und -intervention sind festgelegt	
TMpE 2.5. h)	Regelungen zur Sicherstellung der medizinischen und pflegerischen Leistungen sind festgelegt	(soweit zutreffend)
2.6. Überprüfung und Fortschreibung der Leistungserbringung		
TMpE 2.6. a)	Verbindlicher Überprüfungsturnus ist festgelegt	
TMpE 2.6. b)	Verantwortlichkeiten für Überprüfung und Fortschreibung sind festgelegt	
TMpE 2.6. c)	Dokumentation und Evaluation der Ergebnisse ist sichergestellt	
TMpE 2.6. d)	Maßnahmenplanung wird regelmäßig aktualisiert	
2.7. Abschluss und Abrechnung der Maßnahme		
TMpE 2.7. a)	Verfahrensweise ist festgelegt - spezifisch nach Art und Grund der Beendigung einer Maßnahme	
TMpE 2.7. b)	Verfahren zur Leistungsabrechnung ist festgelegt (z. B. Anwesenheitslisten)	
TMpE 2.7. c)	Überprüfung der Leistungsnachweise ist sichergestellt	
TMpE 2.7. d)	Zeitnahe Abrechnung erbrachter Dienstleistungen ist sichergestellt	
3. Interne Organisation und Kommunikation		
TMpE 3. a)	Planungssicherheit wird durch langfristige Rahmenpläne (Urlaub, Fortbildung, Notfallvertretungen) in Abstimmung mit den Mitarbeitenden hergestellt	
TMpE 3. b)	Dienstplanung wird regelmäßig und bedarfsorientiert in Abstimmung mit den Mitarbeitenden durchgeführt	

AWO-Norm
Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen
Stand: 20.09.2019 03.03.2021

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
TMpE 3. c)	Regelmäßige fall- und mitarbeiterbezogene Besprechungen sind sichergestellt	
TMpE 3. d)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) ist sichergestellt	
TMpE 3. e)	Reibungsloser Fluss/ Weitergabe aller Informationen (kundenbezogen, organisatorisch und strukturbezogen), die zur Erfüllung des gemeinsamen Arbeitsauftrages erforderlich sind, zwischen den beteiligten Mitarbeitenden ist unter Einhaltung der Regelungen zum Datenschutz sichergestellt	
4. Dokumentation und Evaluation		
TMpE 4. a)	Notwendige Aufzeichnungen zur Planung und Durchführung der Leistungen unter Beachtung interner und externer Erfordernisse sind festgelegt über: <ul style="list-style-type: none"> • Leistungen • Verläufe • Ergebnisse 	
TMpE 4. b)	Regelmäßig die vertraglich/ gesetzlich vorgegebenen Statistiken werden regelmäßig geführt	
TMpE 4. c)	Regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse ist sichergestellt	
TMpE 4. d)	Evaluationsergebnisse werden in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess und die Managementbewertung eingespeist	
5. Kooperation und Vernetzung		
TMpE 5. a)	Maßnahmen zur regionalen und überregionalen Vernetzung sind festgelegt	
TMpE 5. b)	Kooperation mit anderen Leistungsanbietern und verbindliche Absprachen mit ihnen sind beschreiben	

AWO-Norm
Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen
Stand: 20.09.2019 03.03.2021

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
TMpE 5. c)	Zusammenarbeit mit Kostenträgern und Behörden ist geregelt sowie der notwendigen Informationsfluss sicher ge stellt en	
TMpE 5. d)	Leistungs- und Gestaltungsmöglichkeiten im Gemeinwesen werden unter Berücksichtigung des Inklusionsgedankens für die Kund*innen entwickelt en und genutzt en	
TMpE 5. e)	Ergänzende soziale und andere Dienstleistungsangebote werden unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Angebote und Freiwilligendienste einbezogen en	
TMpE 5. f)	Interessen der Kund*innen werden im Gemeinwesen aktiv vertreten	
6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen		
TMpE 6. a)	Mitarbeitende sind zum sorgsamem Umgang mit Eigentum des*der Kund*in verpflichtet en	
TMpE 6. b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum des*der Kund*in vor Verlust und Beschädigung ist festgelegt en	
TMpE 6. c)	Verfahren zur Schadensregulierung ist festgelegt en und bekannt gemacht en	
TMpE 6. d)	Fachgerechte Schulung der Mitarbeitenden im Umgang mit Medikamenten und Medizinprodukten ist sichergestellt en	(soweit zutreffend)
TMpE 6. e)	Verfahren ist festgelegt en, welches die Bestellung, Lagerung, Vergabe, Verabreichung und Entsorgung von Medikamenten regelt	(soweit zutreffend)
7. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln		
TMpE 7.	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten, Anlagen und Verbrauchsmaterialien ist sichergestellt en	

AWO-Norm
Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen
Stand: 20.09.2019 03.03.2021

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
8.			Externe Überprüfungen	
TMpE	8.	a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen ist sichergestellt	
TMpE	8.	b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist sichergestellt	