

# **PRÜFLISTE „Beratungsstellen<sup>1</sup>“**

**zur Auditierung der AWO-Qualitätskriterien**

## **<sup>1</sup>Anmerkung:**


Für spezielle Beratungsangebote liegen die AWO-Normen „Suchtberatung / ambulante Rehabilitation Sucht“, „Schuldner- und Insolvenzberatung“, „Schwangerschaftsberatungsstellen“, „Kurberatungsstellen“, „Hilfen zur Erziehung“, „Fachdienste für Migration und Integration“ vor.

Bei Beratungsstellen, die sich nicht auf o. g. Zielgruppen beziehen, ist die AWO-Norm "Beratungsstellen" anzuwenden.


**Stand: 09.06.2017**

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Beratungsstellen	09.06.2017	3.0	


1. Grundlagen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.1. Leitbildorientierung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Wird die Leitbildorientierung für die Beratungsstellen auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt, regelmäßig überprüft und umgesetzt?	<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>						
A	Wird die Konzeption auf der Grundlage des fachlichen und fachpolitischen Diskussionsstandes erarbeitet, regelmäßig auf Aktualität überprüft und weiterentwickelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird die Beteiligung der Mitarbeitenden an der Weiterentwicklung der Konzeption gewährleistet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Beratung und Information		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
2.1. Grundsätze der Beratung und Information		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Werden die fachlichen Grundsätze der Beratung beschrieben (mindestens zu den Kriterien Freiwilligkeit, Eigenverantwortlichkeit, Hilfe zur Selbsthilfe, Verschwiegenheit, Niedrigschwelligkeit, Einbeziehung des sozialen Umfeldes, fachliche Unabhängigkeit) und regelmäßig überprüft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Dienstleistungsangebote beschrieben und zielgruppenorientiert kommuniziert (u. a. Informationsmaterial)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2. Erstkontakt/ Erstberatung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Ist die bedarfsgerechte, zielgruppenspezifische Erreichbarkeit geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird der geregelte Ablauf des Erstkontaktes/ der Erstberatung beschrieben (z.B. Prüfung der Zuständigkeit, der finanziellen Voraussetzung, Darstellung der Beratungsangebote, Weitervermittlung und interne Weitergabe von Informationen)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Wird die kompetente Auskunft des Personals am Telefon über Angebote der Beratungsstelle und andere Angebote der örtlichen AWO sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Ist die Weitergabe von Informationen zu eigenen und externen Beratungsstellen geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Wird der Erstkontakt/ die Erstberatung dokumentiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Beratungsstellen	09.06.2017	3.0	


2. Beratung und Information		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
2.3. Beratungsprozess		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Werden Beratungen mit folgenden Kernelementen - Situationsanalyse/ Anamnese - Zielplanung und Vereinbarung - Maßnahmendurchführung - Überprüfung der Zielerreichung systematisch geplant und durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Kriterien für die Überprüfung der Zielerreichung festgelegt und regelmäßig überprüft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Prozessbeschreibungen für alle Beratungsangebote auf der Grundlage von Leistungsbeschreibungen (Zielgruppen, Ziele, Maßnahmen, Umfang, Ressourcen) erstellt und regelmäßig überprüft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4. Hilfe in Krisensituationen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Wird ein Kriseninterventionsplan erarbeitet, festgelegt und angewendet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird die Kooperation und Vernetzung mit anderen Facheinrichtungen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5. Gruppenarbeit (soweit im Angebot)		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Werden Prozessbeschreibungen für alle Gruppenangebote auf der Grundlage von Leistungsbeschreibungen (Zielgruppen, Ziele, Maßnahmen, Umfang, Ressourcen) erstellt und regelmäßig überprüft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6. Prävention/Aufklärung (soweit im Angebot)		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Werden Prozessbeschreibungen für alle Präventionsangebote auf der Grundlage von Leistungsbeschreibungen (Zielgruppen, Ziele, Maßnahmen, Umfang, Ressourcen) erstellt und regelmäßig überprüft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7. Beratungs- /Maßnahmenabschluss		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Werden Verfahrensweisen beim Fallabschluss insbesondere zu - Umgang mit Beratungsabbruch und Tod - Vermittlung und Überleitung in andere Angebote - Auswertung des Beratungsprozesses - Einsatz von Abschiedsritualen festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Beratungsstellen	09.06.2017	3.0	

3. Interne Organisation und Kommunikation		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
3. Interne 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	Sind Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Sind Mitarbeitende bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation festgelegt und durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Wird die Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Dokumentation und Evaluation		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
4. Dokumentation und Evaluation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkt ist:</b>						
A	Wird ein qualifiziertes Dokumentationssystem angewendet, das den aktuellen Stand der Maßnahmen übersichtlich widerspiegelt, mit Aussagen zu - Planungen - Leistungen - Verläufen - Ergebnissen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist ein Verfahren zur Erstellung, zeitnahen Führung, Aufrechterhaltung und internen Überprüfung der Dokumentation unter Berücksichtigung der Nachweis- und Berichtspflichten festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden die maßgeblichen einrichtungsbezogenen Prozesse evaluieren und Ergebnisqualität abgebildet (Schnittstelle zum Qualitätscontrolling)?	<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 Anwendung		
5. Kooperation und Vernetzung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkt ist:</b>						
A	Ist die Zusammenarbeit mit Diensten, Ämtern und Behörden, anderen Dienstleistungsanbietern und Verbänden geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist die Möglichkeit einer bedarfsorientierten Vermittlung zu anderen AWO-Angeboten/ anderen sozialen Dienstleistungen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden die Informationen der Kooperationspartner und Netzwerke über Dienstleistungsangebote der Beratungsstellen und der AWO sichergestellt und auf aktuellem Stand gehalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Beratungsstellen	09.06.2017	3.0	

5. Kooperation und Vernetzung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
5. Kooperation und Vernetzung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkt ist:</b>						
D	Ist die Mitwirkung bei der Gestaltung und Weiterentwicklung der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstrukturen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Abrechnung der Leistungserbringung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
6. Abrechnung der Leistungserbringung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkt ist:</b>						
A	Sind Verfahren zur Erstellung und Überprüfung der Leistungsabrechnung und der Leistungsnachweise festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist die zeitnahe Abrechnung erbrachter Dienstleistungen an den zuständigen Kostenträger sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Umgang mit Eigentum der Kund*innen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
7. Umgang mit Eigentum der Kund*innen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkt ist:</b>						
A	Werden unter Beachtung gesetzlicher Vorgaben Regelungen für den Umgang mit den Unterlagen und Dokumenten der Ratsuchenden getroffen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Sind Mitarbeitende auf den sorgsamen Umgang mit dem Eigentum der Kund*innen verpflichtet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Sind Verfahren zur Schadensregulierung bei den durch Mitarbeitende verursachten Schäden festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Sind Verfahren zur Schadensregulierung bekannt gemacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
8. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkt ist:</b>						
A	Ist die sachgerechte Handhabung und Lagerung von Hilfsmitteln und Arbeitsmitteln sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist die sachgerechte Wartung und Pflege der Dienstfahrzeuge sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>AWO</b>	<b>Bereich</b>	<b>Stand</b>	<b>Revision</b>	
Forderungen	Beratungsstellen	09.06.2017	3.0	

<b>9. Externe Überprüfungen</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>9. Externe Überprüfungen</b>		<i>Nein</i>	<i>Ja</i>	<i>nicht nachweisbar</i>	<i>Verbesserungspotential</i>	<i>voll nachweisbar</i>
<b>Ansatzpunkt ist:</b>						
<i>A</i>	<i>Ist eine systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sichergestellt?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>B</i>	<i>Wird eine Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sichergestellt?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>