



PRÜFLISTE
„Betreutes Wohnen für ältere
Menschen/Servicewohnen“


zur Auditierung der AWO-Qualitätskriterien

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Betreutes Wohnen für ältere Menschen/ Servicewohnen	23.11.2018	2.0	


1. Grundlagen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.1. Leitbildorientierung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	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"/>
1.2. Konzeption		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Wird eine Konzeption der Einrichtung mit Aussagen mindestens zu: <ul style="list-style-type: none"> Wohnangebot / Wohnumfeld, Quartier Grundleistungen Wahlleistungen Personal und Personalqualifikation erarbeitet, regelmäßig überprüft und 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 Anwendung		
2.1. Information		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird schriftliches ggfs. mehrsprachiges Informationsmaterial mit eindeutigen Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> Wohnangebot / Wohnumfeld Grundleistungen Wahlleistungen zur Verfügung gestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird das Angebot eines qualifizierten Beratungsgespräches durch geschulte Mitarbeitende mit eindeutigen Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> Wohnangebot / Wohnumfeld Grundleistungen Wahlleistungen und Zusatzleistungen und den Grenzen des Angebotes sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Vertragsmuster unter Berücksichtigung der gesetzlichen Grundlagen zur Verfügung gestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Betreutes Wohnen für ältere Menschen/ Servicewohnen	23.11.2018	2.0	


2. Erbringung der Dienstleistung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
2.2. Vertragsgestaltung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Liegen Verträge schriftlich vor und sind verbraucherfreundlich gestaltet (Verständlichkeit, Schriftgröße)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Beinhalten Verträge die Überlassung von Wohnraum, die vereinbarten Grundleistungen sowie das Angebot von Wahlleistungen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Grund- und Wahlleistungen entsprechend der gesetzlichen Grundlagen vollständig und eindeutig beschrieben sowie mit Entgelten hinterlegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden Vertragsänderungen einschl. Entgelterhöhungen rechtzeitig angekündigt und erklärt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. Wohnangebot / Wohnumfeld		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden barrierearme Gestaltung des Wohnraums und der zum Wohnangebot gehörigen Zugänge zum Gebäude und zu den Freiflächen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird die Förderung einer weitgehend selbständigen Lebensweise gefördert und die Kompensation infrastruktureller Defizite sichergestellt (z. B. durch Fahrdienste, bürgerschaftlich Engagierte)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Wird die Beratung zu Wohnraumanpassung angeboten und sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Wird ein Büro oder Besprechungsraum für Beratungen zur Verfügung gestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Wird ein Raum für gemeinschaftliche Treffen, Veranstaltungen und private Feiern zur Verfügung gestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4. Dienstleistungen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird die Grundlage für die Aufnahme aller notwendigen Daten im Rahmen des Erstkontaktes sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird ein persönliches Auswertungsgespräch 8 Wochen nach Einzug durchgeführt, die Dokumentation und ggf. das Ableiten von Maßnahmen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Mitwirkungs-/Beteiligungsmöglichkeiten des*der Kund*innen festgelegt und regelmäßig überprüft (ggf. Maßnahmen eingeleitet)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden verbindliche Präsenz- und Sprechzeiten für Informationen und Beratung durch geschulte Mitarbeitende vor Ort festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Betreutes Wohnen für ältere Menschen/ Servicewohnen	23.11.2018	2.0	

2. Erbringung der Dienstleistung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
2.4. Dienstleistungen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
E	Werden Beratungen, mehrsprachige Informationen und ggf. Unterstützung zu/bei <ul style="list-style-type: none"> persönlichen Angelegenheiten persönlichen Problemen und Krisen hauswirtschaftlichen, pflegerischen und medizinischen Hilfen Behördenangelegenheiten sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F	Werden Beratungen und Informationen, mindestens zu <ul style="list-style-type: none"> Pflege- und Betreuungsdienstleistungen Leistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung Notrufdienste Hausmeisterdienste Fahr-, Begleit- und Mahlzeitendienste Besuchsdienste angeboten/vermittelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G	Wird die absolute Wahlfreiheit hinsichtlich der Wahlleistungen beachtet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H	Werden Verhaltensweisen für kritische Situationen, mindestens zu <ul style="list-style-type: none"> Sicherung der Ersten Hilfe (u.a. Sturz) medizinischer Notfall (u.a. Suizidgefahr) Kund*in öffnet Tür nicht physische und verbale Gewalt im Haushalt des*der Kund*in erarbeitet und festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	Werden Prozessbeschreibung und Standards zur Dienstleistung erstellt, umgesetzt und regelmäßig überprüft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Interne Organisation und Kommunikation		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
3. Interne Organisation und Kommunikation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
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 Vertretungsfälle 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"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Betreutes Wohnen für ältere Menschen/ Servicewohnen	23.11.2018	2.0	

3. Interne Organisation und Kommunikation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
D	Werden regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Werden Dokumentation der Besprechungen und die 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
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird die systematische Führung von Aufzeichnungen über die Erbringung von Dienstleistungen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden regelmäßig die vertraglich/gesetzlich vorgegebenen Statistiken geführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Wird 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"/>
D	Werden Evaluationsergebnisse in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und in die Managementbewertung eingespeist?	<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
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist die Zusammenarbeit mit maßgeblichen Kooperationspartnern geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Maßnahmen zur Quartiersorientierung und zur regionalen Vernetzung festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden die Interessen der Kund*innen im Gemeinwesen aktiv vertreten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden ergänzende soziale und andere Dienstleistungsangebote unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Einrichtungen einbezogen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Betreutes Wohnen für ältere Menschen/ Servicewohnen	23.11.2018	2.0	

6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden Mitarbeitende zum sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kund*innen (im Rahmen der Dienstleistungserbringung) verpflichtet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kund*innen vor Verlust und Beschädigung durch Mitarbeitende festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Wird ein Verfahren zur Schadensregulierung festgelegt und bekanntgemacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
7. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Wird die sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Externe Überprüfungen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
8. Externe Überprüfungen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden die systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden 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"/>

***Anmerkung:**

Der Begriff „Betreutes Wohnen/Servicewohnen“ ist weder geschützt noch einheitlich mit garantierten bzw. bestimmten Leistungen hinterlegt. Neben den Begriffen „Betreutes Wohnen“ und „Servicewohnen“ finden sich daher auch ein Vielzahl weiterer ähnlicher Begriffe für entsprechende Angebote (z. B. Seniorenwohnen, Wohnen mit Service, Servicehäuser). Die Bezeichnung der Norm soll dabei stellvertretend für alle möglichen Benennungen gelten, ohne das damit eine Form der Bewertung oder Vorgabe verbunden wäre.

Die AWO-Norm "Betreutes Wohnen/Servicewohnen" gilt in allen Fällen, in denen eine Betriebsträgerschaft der AWO für das „Betreutes Wohnen/Servicewohnen“ vorliegt. Nicht in den Geltungsbereich fallen stationäre Pflegeeinrichtungen im Sinne des SGB XI und Einrichtungen, die unter das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) fallen, da diese dann ebenfalls als stationäre Pflegeeinrichtungen angesehen würden. Die Norm gilt ebenfalls nicht, wenn ausschließlich Wohnraum ohne irgendwelche Zusatzleistungen vermietet wird.