

**AWO-Norm**  
**Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen\***  
**Stand: 24.02.2023**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>1.</b>	<b>Grundlagen</b>	
<b>1.1.</b>	<b>Leitbildorientierung</b>	
BWSW 1.1.	Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene ist sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt	
<b>1.2.</b>	<b>Konzeption</b>	
BWSW 1.2.	Konzeption der Einrichtung ist erarbeitet, regelmäßig überprüft und aktualisiert, mit Aussagen mindestens zu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wohnangebot / Wohnumfeld, Quartier</li> <li>• Grundleistungen</li> <li>• Wahlleistungen</li> <li>• Personal und Personalqualifikation</li> </ul>	
<b>2.</b>	<b>Erbringung der Dienstleistung</b>	
<b>2.1.</b>	<b>Information</b>	
BWSW 2.1.	a) Schriftliches, ggfs. mehrsprachiges Informationsmaterial wird zur Verfügung gestellt, mit eindeutigen Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wohnangebot / Wohnumfeld, Quartier</li> <li>• Grundleistungen</li> <li>• Wahlleistungen</li> <li>• Zusatzleistungen</li> </ul>	
BWSW 2.1.	b) Angebot eines qualifizierten Beratungsgespräches durch geschulte Mitarbeitende ist sichergestellt, mit eindeutigen Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wohnangebot / Wohnumfeld</li> <li>• Grundleistungen</li> <li>• Wahlleistungen</li> <li>• Zusatzleistungen und den Grenzen des Angebotes</li> </ul>	

**AWO-Norm**  
**Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen\***  
**Stand: 24.02.2023**

<b>Lfd. Nummer</b>	<b>AWO-Qualitätskriterien</b>	<b>Bemerkungen</b>
BWSW 2.1.	c) Vertragsmuster unter Berücksichtigung der gesetzlichen Grundlagen wird zur Verfügung gestellt	
<b>2.2. Vertragsgestaltung</b>		
BWSW 2.2.	a) Verträge liegen schriftlich vor und sind verbraucherfreundlich gestaltet	
BWSW 2.2.	b) Verträge beinhalten die Überlassung von Wohnraum, die vereinbarten Grundleistungen sowie das Angebot von Wahlleistungen	
BWSW 2.2.	c) Grund- und Wahlleistungen sind entsprechend der gesetzlichen Grundlagen vollständig und eindeutig beschrieben sowie mit Entgelten hinterlegt	
BWSW 2.2.	d) Vertragsänderungen einschl. Entgelterhöhungen sind rechtzeitig angekündigt und erklärt	
<b>2.3. Wohnangebot / Wohnumfeld</b>		
BWSW 2.3.	a) Barrierefreie Gestaltung des Wohnraums und der zum Wohnangebot gehörigen Zugänge zum Gebäude und zu den Freiflächen ist sichergestellt	
BWSW 2.3.	b) Förderung einer weitgehend selbständigen Lebensweise und Kompensation infrastruktureller Defizite sind sichergestellt (z. B. durch Fahrdienste, bürgerschaftlich Engagierte)	
BWSW 2.3.	c) Beratung zu Wohnraumanpassung wird angeboten und sichergestellt	
BWSW 2.3.	d) Büro oder Besprechungsraum für Beratungen wird zur Verfügung gestellt	
BWSW 2.3.	e) Raum für gemeinschaftliche Treffen, Veranstaltungen und private Feiern steht zur Verfügung	
<b>2.4. Dienstleistungen</b>		
BWSW 2.4.	a) Grundlage für Aufnahme aller notwendigen Daten im Rahmen des Erstkontaktes ist sichergestellt	

**AWO-Norm**  
**Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen\***  
**Stand: 24.02.2023**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
BWSW 2.4	b) Persönliches Auswertungsgespräch ist acht Wochen nach Einzug durchgeführt, Dokumentation und ggf. das Ableiten von Maßnahmen sind sichergestellt	
BWSW 2.4.	c) Mitwirkungs-/ Beteiligungsmöglichkeiten des*der Kund*innen sind festgelegt und werden regelmäßig überprüft (ggf. Maßnahmen einleiten)	
BWSW 2.4.	d) Verbindliche Präsenz- und Sprechzeiten für Informationen und Beratung durch geschulte Mitarbeitende vor Ort sind festgelegt	
BWSW 2.4.	e) Beratung, mehrsprachige Informationen und ggf. Unterstützung sind sichergestellt zu / bei <ul style="list-style-type: none"> <li>• persönlichen Angelegenheiten</li> <li>• persönlichen Problemen und Krisen</li> <li>• hauswirtschaftlichen, pflegerischen und medizinischen Hilfen</li> <li>• Behördenangelegenheiten</li> </ul>	
BWSW 2.4.	f) Beratung und Information wird angeboten/ vermittelt, mindestens zu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pflege- und Betreuungsdienstleistungen</li> <li>• Leistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung</li> <li>• Notrufdiensten</li> <li>• Hausmeisterdiensten</li> <li>• Fahr-, Begleit- und Mahlzeitendiensten</li> <li>• Besuchsdiensten</li> </ul>	
BWSW 2.4.	g) Absolute Wahlfreiheit hinsichtlich der Wahlleistungen wird beachtet	

**AWO-Norm**  
**Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen\***  
**Stand: 24.02.2023**

<b>Lfd. Nummer</b>	<b>AWO-Qualitätskriterien</b>	<b>Bemerkungen</b>
BWSW 2.4.	h) Verhaltensweisen für kritische Situationen sind erarbeitet und festgelegt, mindestens zu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherung der Ersten-Hilfe (u.a. Sturz)</li> <li>• medizinischer Notfall (u.a. Suizid-gefahr)</li> <li>• Kund*in öffnet Tür nicht</li> <li>• physische und verbale Gewalt im Haushalt des*der Kund*in (rassistische Äußerungen, Einstellungen)</li> </ul>	
BWSW 2.4.	i) Prozessbeschreibung und Standards zur Dienstleistung sind erstellt, umgesetzt und werden regelmäßig überprüft	
<b>3. Interne Organisation und Kommunikation</b>		
BWSW 3.	a) Dienstplanung wird regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeführt	
BWSW 3.	b) Vertretungsfälle für Ausfälle und Notfallsituationen sind sichergestellt	
BWSW 3.	c) Mitarbeitende sind bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligt	
BWSW 3.	d) Regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation werden durchgeführt	
BWSW 3.	e) Dokumentation der Besprechungen und die Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sind sichergestellt	
<b>4. Dokumentation und Evaluation</b>		
BWSW 4.	a) Systematische Führung von Aufzeichnungen über die Erbringung von Dienstleistungen ist sichergestellt	
BWSW 4.	b) Die vertraglich/gesetzlich vorgegebenen Statistiken sind regelmäßig geführt	
BWSW 4.	c) Regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse sind sichergestellt	

**AWO-Norm**  
**Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen\***  
**Stand: 24.02.2023**

<b>Lfd. Nummer</b>	<b>AWO-Qualitätskriterien</b>	<b>Bemerkungen</b>
BWSW 4.	d) Evaluationsergebnisse sind in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess und die Managementbewertung eingepflegt	
<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>		
BWSW 5.	a) Zusammenarbeit mit maßgeblichen Kooperationspartnern ist geregelt	
BWSW 5.	b) Maßnahmen zur Quartiersorientierung und zur regionalen Vernetzung sind festgelegt	
BWSW 5.	c) Interessen der Kund*innen im Gemeinwesen sind aktiv vertreten	
BWSW 5.	d) Ergänzende soziale und andere Dienstleistungsangebote unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Einrichtungen sind einbezogen	
<b>6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen</b>		
BWSW 6.	a) Mitarbeitende sind zum sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kund*innen (im Rahmen der Dienstleistungserbringung) verpflichtet	
BWSW 6.	b) Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kund*innen vor Verlust und Beschädigung durch Mitarbeitende sind festgelegt	
BWSW 6.	c) Verfahren zur Schadensregulierung ist festgelegt und bekannt	
<b>7. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln</b>		
BWSW 7.	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien ist sichergestellt	
<b>8. Externe Überprüfungen</b>		
BWSW 8.	a) Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sind sichergestellt	

**AWO-Norm**  
**Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen\***  
**Stand: 24.02.2023**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
BWSW 8.	b) Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sind sichergestellt	

**\*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 eine 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 dass 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.