

**AWO-Norm**  
**Beratungsstellen <sup>1</sup>**  
**Stand: 02.06.2021**

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>1.</b>		<b>Grundlagen</b>	
<b>1.1.</b>		<b>Leitbildorientierung</b>	
BS	1.1.	Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt	
<b>1.2.</b>		<b>Konzeption</b>	
BS	1.2. a)	Konzeption ist auf der Grundlage des fachlichen und fachpolitischen Diskussionsstandes erarbeitet und wird regelmäßig auf Aktualität überprüft und weiterentwickelt	
BS	1.2. b)	Beteiligung der Mitarbeitenden an der Weiterentwicklung der Konzeption ist gewährleistet	
<b>2.</b>		<b>Beratung und Information</b>	
<b>2.1.</b>		<b>Grundsätze der Beratung und Information</b>	
BS	2.1. a)	Fachliche Grundsätze der Beratung sind beschrieben (mindestens zu den Kriterien Freiwilligkeit, Eigenverantwortlichkeit, Hilfe zur Selbsthilfe, Verschwiegenheit, Niedrigschwelligkeit, Einbeziehung des sozialen Umfeldes, fachliche Unabhängigkeit, Datenschutz) und werden regelmäßig überprüft	
BS	2.1. b)	Dienstleistungsangebote sind beschrieben und werden zielgruppenorientiert kommuniziert (u. a. Informationsmaterial)	
<b>2.2.</b>		<b>Erstkontakt / Erstberatung</b>	
BS	2.2. a)	Bedarfsgerechte, zielgruppenspezifische Erreichbarkeit ist geregelt	
BS	2.2. b)	Geregelter Ablauf des Erstkontaktes/der Erstberatung ist beschrieben (z. B. Prüfung der Zuständigkeit, der finanziellen Voraussetzungen, Darstellung der Beratungsangebote, Weitervermittlung und interne Weitergabe von Informationen)	

**AWO-Norm**  
**Beratungsstellen <sup>1</sup>**  
**Stand: 02.06.2021**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
BS	2.2.	c)	Kompetente Auskunft des Personals am Telefon über Angebote der Beratungsstelle und andere Angebote der örtlichen AWO ist sichergestellt	
BS	2.2.	d)	Weitergabe von Informationen zu eigenen und externen Beratungsleistungen ist geregelt	
BS	2.2.	e)	Erstkontakt/Erstberatung wird dokumentiert	
<b>2.3. Beratungsprozess</b>				
BS	2.3.	a)	Beratung mit folgenden Kernelementen wird systematisch geplant und durchführen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Situationsanalyse/Anamnese</li> <li>- Zielplanung und Vereinbarung</li> <li>- Maßnahmendurchführung</li> <li>- Überprüfung der Zielerreichung</li> </ul>	
BS	2.3.	b)	Kriterien für die Überprüfung der Zielerreichung sind festgelegt und werden regelmäßig überprüft	
BS	2.3.	c)	Prozessbeschreibungen für alle Beratungsangebote auf der Grundlage von Leistungsbeschreibungen (Zielgruppen, Ziele, Maßnahmen, Umfang, Ressourcen) sind erstellt und werden regelmäßig überprüft	
<b>2.4. Hilfe in Krisensituationen</b>				
BS	2.4.	a)	Kriseninterventionsplan ist erarbeitet und festgelegt und wird angewendet	
BS	2.4.	b)	Kooperation und Vernetzung mit anderen Facheinrichtungen ist sichergestellt	
<b>2.5. Gruppenarbeit (soweit im Angebot)</b>				
BS	2.5.		Prozessbeschreibungen sind für alle Gruppenangebote auf der Grundlage von Leistungsbeschreibungen (Zielgruppen, Ziele, Maßnahmen, Umfang, Ressourcen) erstellt und werden regelmäßig überprüft	

**AWO-Norm**  
**Beratungsstellen <sup>1</sup>**  
**Stand: 02.06.2021**

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>2.6. Prävention/Aufklärung (soweit im Angebot)</b>			
BS	2.6.	Prozessbeschreibungen sind für alle Präventionsangebote auf der Grundlage von Leistungsbeschreibungen (Zielgruppen, Ziele, Maßnahmen, Umfang, Ressourcen) erstellt und werden regelmäßig überprüft	
<b>2.7. Beratungs-/Maßnahmenabschluss</b>			
BS	2.7.	Verfahrensweise beim Fallabschluss ist festgelegt insbesondere zu <ul style="list-style-type: none"> <li>- Umgang mit Beratungsabbruch und Tod</li> <li>- Vermittlung und Überleitung in andere Angebote</li> <li>- Auswertung des Beratungsprozesses</li> <li>- Einsatz von Abschiedsritualen</li> </ul>	
<b>3. Interne Organisation und Kommunikation</b>			
BS	3.	a) Dienstplanung wird regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeführt	
BS	3.	b) Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sind sichergestellt	
BS	3.	c) Mitarbeitende werden bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligt	
BS	3.	d) Regelmäßige Besprechungen sind zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation festgelegt und werden durchgeführt	
BS	3.	e) Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) werden sichergestellt	
<b>4. Dokumentation und Evaluation</b>			
BS	4.	a) Qualifiziertes Dokumentationssystem wird angewendet, das den aktuellen Stand der Maßnahmen übersichtlich widerspiegelt, mit Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planungen</li> <li>- Leistungen</li> <li>- Verläufen</li> <li>- Ergebnisse</li> </ul>	

**AWO-Norm**  
**Beratungsstellen <sup>1</sup>**  
**Stand: 02.06.2021**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
BS	4.	b)	Verfahren zur Erstellung, zeitnahen Führung, Aufrechterhaltung und internen Überprüfung der Dokumentation unter Berücksichtigung der Nachweis- und Berichtspflichten ist festgelegt	
BS	4.	c)	Die maßgeblichen einrichtungsbezogenen Prozesse werden evaluiert und die Ergebnisqualität wird abgebildet (Schnittstelle zum Qualitätscontrolling)	
<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>				
BS	5.	a)	Zusammenarbeit mit Diensten, Ämtern und Behörden, anderen Dienstleistungsanbietern und Verbänden ist geregelt	
BS	5.	b)	Möglichkeit einer bedarfsorientierten Vermittlung zu anderen AWO-Angeboten/ anderen sozialen Dienstleistungen ist sichergestellt	
BS	5.	c)	Information der Kooperationspartner und Netzwerke über Dienstleistungsangebote der Beratungsstelle und der AWO sind gesichert und werden auf aktuellem Stand gehalten	
BS	5.	d)	Mitwirkung bei der Gestaltung und Weiterentwicklung der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstrukturen ist sichergestellt	
<b>6. Abrechnung der Leistungserbringung</b>				
BS	6.	a)	Verfahren zur Erstellung und Überprüfung der Leistungsabrechnung und der Leistungsnachweise ist festgelegt	
BS	6.	b)	Zeitnahe Abrechnung erbrachter Dienstleistungen an den zuständigen Kostenträger ist sichergestellt	
<b>7. Umgang mit Eigentum der Kund*innen</b>				
BS	7.	a)	Unter Beachtung gesetzlicher Vorgaben sind Regelungen für den Umgang mit den Unterlagen und Dokumenten der Ratsuchenden getroffen	
BS	7.	b)	Mitarbeitende sind auf sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kund*innen verpflichtet	

**AWO-Norm  
Beratungsstellen <sup>1</sup>  
Stand: 02.06.2021**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
BS	7.	c)	Verfahren zur Schadensregulierung bei den durch Mitarbeitende verursachten Schäden festgelegt	
BS	7.	d)	Verfahren zur Schadensregulierung ist bekanntgemacht	
<b>8. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln</b>				
BS	8.	a)	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von Hilfsmitteln und Arbeitsmitteln ist sichergestellt	
BS	8.	b)	Sachgerechte Wartung und Pflege der Dienstfahrzeuge ist sichergestellt	
<b>9. Externe Überprüfungen</b>				
BS	9.	a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen ist sichergestellt	
BS	9.	b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist sichergestellt	

1

<sup>1</sup> Für spezielle Beratungsangebote liegen die AWO-Normen „Suchtberatung / ambulante Rehabilitation Sucht“, „Schuldner- und Insolvenzberatung“, „Schwangerschaftsberatungsstellen“, „Kurzberatungsstellen“, „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.