

AWO-Norm
Beratungsstellen ¹
Stand: 09.06.2017 02.06.2021

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien		Bemerkungen
1.	Grundlagen		
1.1.	Leitbildorientierung		
BS	1.1.	<p>Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt</p> <p>Leitbildorientierung für die Beratungsstelle auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sicherstellen, regelmäßig überprüfen, weiterentwickeln und umsetzen</p>	
1.2.	Konzeption		
BS	1.2.	a) Konzeption ist auf der Grundlage des fachlichen und fachpolitischen Diskussionsstandes erarbeitet und wird regelmäßig auf Aktualität überprüft en und weiterentwickelt tn	
BS	1.2.	b) Beteiligung der Mitarbeitenden an der Weiterentwicklung der Konzeption ist gewährleistet tn	
2.	Beratung und Information		
2.1.	Grundsätze der Beratung und Information		
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 en	
BS	2.1.	b) Dienstleistungsangebote sind beschrieben und werden zielgruppenorientiert kommuniziert en (u. a. Informationsmaterial)	
2.2.	Erstkontakt/Erstberatung		
BS	2.2.	a) Bedarfsgerechte, zielgruppenspezifische Erreichbarkeit ist geregelt tn	

AWO-Norm
Beratungsstellen ¹
Stand: 09.06.2017 02.06.2021

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
BS	2.2.	b)	Geregelte ⁿ Ablauf des Erstkontaktes/ ^{der} Erstberatung ^{ist} beschrieben (z. B. Prüfung der Zuständigkeit, der finanziellen Voraussetzungen, Darstellung der Beratungsangebote, Weitervermittlung und interne Weitergabe von Informationen)	
BS	2.2.	c)	Kompetente Auskunft des Personals am Telefon über Angebote der Beratungsstelle und andere Angebote der örtlichen AWO ^{ist} sicher ^{gestellt}	
BS	2.2.	d)	Weitergabe von Informationen zu eigenen und externen Beratungsleistungen ^{ist} geregelt ⁿ	
BS	2.2.	e)	Erstkontakt/Erstberatung ^{wird} dokumentiert ⁿ	
2.3. Beratungsprozess				
BS	2.3.	a)	Beratung mit folgenden Kernelementen ^{wird} systematisch ^{geplant} und durchführen: <ul style="list-style-type: none"> - Situationsanalyse/Anamnese - Zielplanung und Vereinbarung - Maßnahmendurchführung - Überprüfung der Zielerreichung 	
BS	2.3.	b)	Kriterien für die Überprüfung der Zielerreichung ^{sind} festgelegt ⁿ und ^{werden} regelmäßig überprüft ⁿ	
BS	2.3.	c)	Prozessbeschreibungen für alle Beratungsangebote auf der Grundlage von Leistungsbeschreibungen (Zielgruppen, Ziele, Maßnahmen, Umfang, Ressourcen) ^{sind} erstellt ⁿ und ^{werden} regelmäßig überprüft ⁿ	
2.4. Hilfe in Krisensituationen				
BS	2.4.	a)	Kriseninterventionsplan ^{ist} erarbeitet ⁿ und, festgelegt ⁿ und ^{wird} angewendet ⁿ	
BS	2.4.	b)	Kooperation und Vernetzung mit anderen Facheinrichtungen ^{ist} sicher ^{gestellt}	

AWO-Norm
Beratungsstellen ¹
Stand: 09.06.2017 02.06.2021

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.5. Gruppenarbeit (soweit im Angebot)			
BS	2.5.	Prozessbeschreibungen sind für alle Gruppenangebote auf der Grundlage von Leistungsbeschreibungen (Zielgruppen, Ziele, Maßnahmen, Umfang, Ressourcen) erstellt und werden regelmäßig überprüft	
2.6. Prävention/Aufklärung (soweit im Angebot)			
BS	2.6.	Prozessbeschreibungen sind für alle Präventionsangebote auf der Grundlage von Leistungsbeschreibungen (Zielgruppen, Ziele, Maßnahmen, Umfang, Ressourcen) erstellt und werden regelmäßig überprüft	
2.7. Beratungs-/Maßnahmenabschluss			
BS	2.7.	Verfahrensweise beim Fallabschluss ist festgelegt insbesondere zu: <ul style="list-style-type: none"> - Umgang mit Beratungsabbruch und Tod - Vermittlung und Überleitung in andere Angebote - Auswertung des Beratungsprozesses - Einsatz von Abschiedsritualen 	
3. Interne Organisation und Kommunikation			
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	

AWO-Norm
Beratungsstellen ¹
Stand: 09.06.2017 02.06.2021

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
4. Dokumentation und Evaluation			
BS	4. a)	Qualifiziertes Dokumentationssystem wird angewendet, das den aktuellen Stand der Maßnahmen übersichtlich widerspiegelt, mit Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> - Planungen - Leistungen - Verläufen - Ergebnisse 	
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)	
5. Kooperation und Vernetzung			
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	
6. Abrechnung der Leistungserbringung			
BS	6. a)	Verfahren zur Erstellung und Überprüfung der Leistungsabrechnung und der Leistungsnachweise ist festgelegt	

AWO-Norm
Beratungsstellen ¹
Stand: 09.06.2017 02.06.2021

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
BS	6.	b)	Zeitnahe Abrechnung erbrachter Dienstleistungen an den zuständigen Kostenträger ist sichergestellt	
7. Umgang mit Eigentum der Kund*innen				
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 sorgsamen Umgang mit Eigentum der Kund*innen verpflichtet n	
BS	7.	c)	Verfahren zur Schadensregulierung bei den durch Mitarbeitende verursachten Schäden fest gelegt	
BS	7.	d)	Verfahren zur Schadensregulierung ist bekanntgemacht	
8. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln				
BS	8.	a)	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von Hilfsmitteln und Arbeitsmitteln ist sichergestellt	
BS	8.	b)	Sachgerechte Wartung und Pflege der Dienstfahrzeuge ist sichergestellt	
9. Externe Überprüfungen				
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

¹ 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.