

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 23.11.2018

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
1. Grundlagen		
1.1. Leitbildorientierung		
V 1.1. a)	<p>Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sicherstellen, regelmäßig überprüfen, weiterentwickeln und umsetzen</p> <p>Entwicklung eines Dienstleistungsverständnisses (Leitbildorientierung) der Einrichtungen mit Bezug zum Unternehmenszweck der Vorsorge für Mütter/Vater-Kind und ggf. pflegende Angehörige unter Beachtung der AWO-Leitsätze sicherstellen</p>	
V 1.1. b)	Leitbildorientierung schriftlich festlegen	
V 1.1. c)	Leitbildorientierung regelmäßig intern überprüfen und ggfs. anpassen und aktualisieren	
V 1.1. d)	Aktive Beteiligung der Mitarbeitenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sichern	
V 1.1. e)	Leitbildorientierung nach innen und außen regelmäßig zielgruppenspezifisch kommunizieren	
V 1.1. f)	Transparenz im Unternehmen und gegenüber Partnern sicherstellen	
1.2. Einrichtungskonzeption		
V 1.2. a)	Konzeption der Einrichtung verbindlich beschreiben mit Aussagen zur Organisation der Einrichtung (Strukturen und Prozesse), des Trägers, der Rahmenbedingungen etc.	
V 1.2. b)	Einrichtungskonzeption schriftlich festlegen	
V 1.2. c)	Verbindlichkeit der Einrichtungskonzeption (im Sinne einer Handlungsorientierung für alle Mitarbeitenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) sicherstellen	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 23.11.2018

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
V 1.2. d)	Darstellung des a Angebotes n Leistungsspektrums darstellen (gesamte Palette der möglichen Vorsorgeleistungen aufzeigen)	
V 1.2. e)	Übereinstimmung des Konzeptes mit dem aktuellen Stand der gesundheitswissenschaftlichen Fachdiskussion sicherstellen	
V 1.2. f)	Übereinstimmung mit den Rahmenvorgaben der Leistungsträger darstellen	
V 1.2. g)	Konzeption n regelmäßig intern überprüfen und ggfs. aktualisieren	
V 1.2. h)	Konzeption n nach innen und außen regelmäßig zielgruppenspezifisch kommunizieren	
V 1.2. i)	Für Transparenz im Unternehmen und gegenüber Partner*innen und Partnern sorgen	
2. Indikationsspezifische Vorsorge		
2.1. Therapiekonzepte		
V 2.1. a)	Verantwortlichkeiten zur Erstellung, Prüfung, und Freigabe der interdisziplinären Therapiekonzepte schriftlich festlegen	
V 2.1. b)	Therapieziele (konzeptionell und indikationsbezogen) definieren und für alle Beteiligten transparent machen	
V 2.1. e)	Die Therapiekonzepte berücksichtigen einen interdisziplinären Ansatz	
V 2.1. cd)	Behandlungs Therapiekonzepte sind schriftlich festgelegt und indikationsspezifisch	
V 2.1. de)	Standardisierte Vorgehensweise zur Messung und Überprüfung der Therapiezielerreichung, unter Einbeziehung von Nutzer*innenbefragungen, festlegen	
V 2.1. f)	Regelmäßige Messung und Überprüfung der Therapiezielerreichung sicherstellen	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 23.11.2018

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
V	2.1. eg)	Therapiekonzepte regelmäßig intern überprüfen, anpassen und aktualisieren	
2.2.		Vorsorgeprozess	
2.2.1.		Vorbereitung	
V	2.2.1. a)	Kostenzusage vor Aufnahme sicherstellen	
V	2.2.1. b)	Schnittstellenmanagement zum* zur vorbehandelnden Arzt* Ärztin / zur vorbehandelnden Ärztin beschreiben (insbesondere notwendige, weitergehende medizinische und sozialanamnestische Informationen ermitteln)	
V	2.2.1. c)	Erfüllung der in der Bewilligung formulierten bzw. mit der Aufnahme verbundenen Anforderungen (z. B. indizierte Maßnahmen, Dauer , besondere Krankheitsbilder und -erfordernisse) sicherstellen	
V	2.2.1. d)	Planung der Maßnahme (Zimmerplanung, Planung der Funktionsräume, Veranstaltungsplanung, Dienstplanung) durchführen	
V	2.2.1. e)	Berücksichtigung besonderer Patientenwünsche regeln (Schwerpunkt auf Erwartungen, Wünsche und Bedürfnisse der Patientin/des Patienten legen)	
V	2.2.1. f)	Verschiedene Interessenslagen abstimmen (Patient* Patientin , Behandelnde, Leistungsträger)	
V	2.2.1. g)	Die Patient*innen und Patienten werden im erforderlichen Umfang informiert (z.B. rechtzeitige Einladung und Info-Paket sicherstellen)	
V	2.2.1. h)	Vorbereitung und Hilfestellung bei der Anreise (z.B. Abholservice) sicherstellen	
V	2.2.1. i)	Ständige Erreichbarkeit eines* einer qualifizierten Ansprechpartners/ einer qualifizierten Ansprechpartner *in sicherstellen	
2.2.2.		Aufnahme	
V	2.2.2. a)	Aufnahme- und Begrüßungs proceder rituale festlegen und durchführen	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 23.11.2018

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
V 2.2.2. b)	Informationen über Haus, Hausordnung, Termine, Ablauf und Angebote sicherstellen	
V 2.2.2. c)	Information über Aufnahme an zuständigen Kostenträger sicherstellen	
V 2.2.2. d)	Einzelfallbezogene Erstuntersuchung durch Arzt*Ärztin sicherstellen <ul style="list-style-type: none"> • Befunderhebung • Anamnese • Diagnoseerstellung 	
V 2.2.2. e)	Erstgespräch mit psychosozialen Dienst sicherstellen	
V 2.2.2. f)	Therapieziele gemeinsam mit der*dem Patient*in/ dem Patienten vereinbaren und für alle Beteiligten transparent machen	
V 2.2.2. g)	Therapieziele definieren und für alle Beteiligten transparent machen	
2.2.3. Therapieprozess		
V 2.2.3. a)	Abläufe für wiederkehrende Situationen festlegen (QM-Standards)	
V 2.2.3. b)	Standards für Krisensituationen festlegen	
V 2.2.3. c)	Standards zum Erkennen von Kindeswohlgefährdungen und zum Ergreifen von Maßnahmen festlegen	
V 2.2.3. d)	Medizinische Notfallversorgung sicherstellen	
V 2.2.3. e)	Leistungsbeschreibungen der wesentlichen therapeutischen Leistungen vornehmen und Maßnahmen gegenüber Patient*innen und Patienten erläutern	
V 2.2.3. f)	Patientenbezogene, interdisziplinäre Arbeitsweise sicherstellen	
V 2.2.3. g)	Therapiezielerreichung regelhaft messen/überprüfen und schriftlich festhalten	
2.2.3 h)	Regelmäßige Fortbildungen zur Sicherung der Fachlichkeit der Mitarbeitenden Mitarbeiter*innen durchführen und Wissenstransfer sicherstellen	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 23.11.2018

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
2.2.3. h)	Regelmäßige Fortbildungen zur Sicherung der Fachlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchführen und Wissenstransfer sicherstellen Kindgerechte Behandlungsmöglichkeiten für Kinder mit eigener Indikation sicherstellen	
2.2.4. Kinderbetreuung		
V 2.2.4. a)	Kindgerechte Behandlungsmöglichkeiten für Kinder mit eigener Indikation sicherstellen Instrument festlegen zur <ul style="list-style-type: none"> Planung von Betreuungsangeboten und Überprüfung der Maßnahmen der Kinderbetreuung	
2.2.4. a)	Qualifizierte Kinderbetreuung gem. Anforderungsprofil sicherstellen	
2.2.4. b)	Bauliche Voraussetzungen und kindergerechte Ausstattung sicherstellen	
2.2.4. c)	Kommunikation der Kinderbetreuungszeiten	
2.2.5. Überleitungsprozess und Abschluss		
V 2.2.5. a)	Abschlussuntersuchung durch den Arzt ^{*die} / die Ärztin sicherstellen	
V 2.2.5. b)	Abschlussgespräch mit dem psychosozialen Dienst sicherstellen	
V 2.2.5. c)	Standardisierte Vorgehensweise festlegen zur abschließenden Überprüfung der Therapiezielerreichung	
V 2.2.5. d)	Therapieziele gemeinsam mit dem [*] der Patient *in/dem Patienten auswerten	
V 2.2.5. e)	Abschieds procedere ^{rituale} festlegen und durchführen	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 23.11.2018

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
V 2.2.5. f)	<p>Strukturiertes Nachsorgemanagement unter Beteiligung des* der Patient*in/des Patienten sicherstellen, mindestens bestehend aus</p> <ul style="list-style-type: none"> • aktueller Stand Status quo • Perspektive - Entwicklung • Information über Nachsorgemöglichkeiten • Kooperation mit Nachsorgestellen (gemäß vereinbartem Nachsorgeprogramm) 	
V 2.2.5. g)	<p>Sicherstellen eines zeitnahen Berichtes an den *die nachbehandelnden Arzt*/ die nachbehandelnde Ärztin sowie auf eigenen Wunsch hin an den* die Patient*in/den Patienten. Der*d Die Patient*in/der Patient ist auf diese Möglichkeit aktiv hinzuweisen.</p>	
V 2.2.5. h)	Verfahrensweise bei Abbruch der Maßnahme festlegen	
V 2.2.5. i)	Information über Abschluss bzw. Abbruch der Maßnahme an den Kostenträger sicherstellen	
V 2.2.5. j)	Zeitnahe Leistungsabrechnung sicherstellen	
2.3. Dokumentation, verantwortliche Kontrolle und Steuerung		
V 2.3. a)	<p>Qualifiziertes patientenbezogenes Dokumentationssystem anwenden mit Aussagen zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planung • Leistung • Verlauf • Ergebnissen 	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 23.11.2018

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
V 2.3. b)	Patientenbezogene, wesentliche Kernprozesse in den Bereichen Aufnahme, Diagnose, Therapie, Überleitung einschließlich der relevanten Unterstützungsprozesse unter Berücksichtigung der Datensparsamkeit beschreiben werden beschrieben	
V 2.3. c)	Patientenbezogene, wesentliche Kernprozesse in den Bereichen Aufnahme, Diagnose, Therapie, Überleitung einschließlich der relevanten Unterstützungsprozesse werden kontinuierlich überwacht ent	
V 2.3. d)	Zeitnahe Leistungsdokumentation sicherstellen unter Einhaltung der aktuellen Datenschutzbestimmungen sicherstellen	
V 2.3. e)	Dokumentationssysteme und Maßnahmen zur Einhaltung aller gesetzlichen und behördlichen Anforderungen beschreiben werden beschrieben (z.B. Medizinprodukte, Brandschutz, Hygiene)	
V 2.3. f)	Internes Schnittstellenmanagement darlegen	
V 2.3. g)	Prozessmanagement an (aktuellen) fachlichen Standards ausrichten	
3. Interne Ergebnismessung und –analyse		
V 3. a)	Regelmäßige Auswertung der Patientendokumentation sicherstellen	
V 3. a)	Leistungen der patientenbezogenen und unterstützenden Prozesse messen, und analysieren und evaluieren (Prozessqualität)	
V 3. b)	Einrichtungsbezogene Prozesse evaluieren und Ergebnisqualität (Therapiezielerreichung) und Nutzerrückmeldungen erheben, analysieren und dokumentieren	
V 3. c)	Das Arbeiten mit qualitätsorientierten Leistungsindikatoren Kennzahlen dokumentieren	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 23.11.2018

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
V 3. d)	Die aten aus der Umsetzung einschlägiger gesetzlicher und behördlicher Forderungen dokumentieren	
V 3. e)	Qualitätsziele festlegen, messen, auswerten und Ergebnisse der Qualitätsziele dokumentieren	
V 3. g)	Nutzer Rückmeldungen einholen und analysieren (Patienten und Patientinnen, Leistungsträger, Interessenpartner)	
V 3. f)	Interne Qualitätszirkel oder analoge Formen innerbetrieblicher Arbeitskreise einsetzen	
4. Interne Kommunikation und Arbeitsorganisation		
V 4. a)	Regelmäßige Konferenzen der Mitglieder der Klinikleitung mit den nachgeordneten Ebenen sicherstellen	
V 4. b)	Regelmäßige Fallbesprechungen von Teams bzw. der Klinikleitung nachgeordneten Ebene mit ihren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen Mitarbeitenden durchführen (z. B. Fallbesprechungen)	
V 4. c)	Dokumentation der Besprechungen sicherstellen	
V 4. d)	Regelmäßige interne Teamfortbildungen durchführen und Wissenstransfer sicherstellen	
V 4. e)	Regelmäßiges 1. Hilfe-Schulung Reanimationstraining durchführen und für einen schriftlich ausgearbeiteten "Erste-Hilfe-Plan" sorgen	
V 4. f)	Planungssicherheit durch langfristige Dienstplanung gewährleisten	
V 4. g)	Personaleinsatzplanung regelmäßig und bedarfsorientiert durchführen	
V 4. h)	Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen Mitarbeitende bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligen	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 23.11.2018

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
V	4.	i)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notsituationen sicherstellen	
5. Hauswirtschaft				
5.1. Essensservice				
V	5.1.	a)	Indikationsspezifische, altersgerechte und kultursensible Ernährungsangebote vorhalten	
V	5.1.	b)	Essenssituation nutzerorientiert gestalten Serviceorientierung bei der Gestaltung der Verpflegung (Essenszeiten, Abräumen der Tische, Darreichungsformen u. a.)	
V	5.1.	c)	Ressourcen- und Abfallmanagement unter ökologischen Gesichtspunkten gewährleisten	
V	5.1.	d)	Umsetzung der Lebensmittelhygieneverordnung umsetzen	
5.2. Reinigungsservice				
V	5.2.	a)	Berücksichtigung der Nutzer*innen -Patientenwünsche bei der Planung und Durchführung der Reinigung berücksichtigen	
V	5.2.	b)	Festlegung von Leistungsstandards für die Reinigung festlegen	
5.3. Haus- und Milieugestaltung				
V	5.3.	a)	Sicherstellung einer Haus- und Milieugestaltung, die Privatheit, Wohlbefinden, Orientierung und Kommunikation ermöglicht	
	5.3.	b)	Mutter/Vater-Kind gerechte Gestaltung	
	5.3.	c)	Vorschriften Unfall- und Brandschutz umsetzen und regelmäßig kontrollieren	
5.4. Organisation der Hauswirtschaft/ Haustechnik				
V	5.4.	a)	Beschreibung der Schnittstellen zwischen Hauswirtschaft und anderen Dienstleistungsprozessen beschreiben	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 23.11.2018

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
V 5.4. b)	Dienstleistungsorientierung bei der Organisation des Hauservices sicherstellen	
V 5.4. c)	Festlegung von Notfallplänen (Schnittstelle zum Bereich interne Kommunikation beachten) festlegen	
6. Kooperation und Vernetzung		
V 6. a)	Kommunikation operation bezogen auf wesentliche Kooperationspartner regeln	
V 6. b)	Verfahren zum Umgang mit Beschwerden Verfahren zur Erfassung und Bewertung von Rückmeldungen der Kooperationspartner vorhalten festlegen	
7. Umgang mit Eigentum der Patientinnen und Patienten		
V 7. a)	Gewährleistung eines S achgemäßen und sicheren Umgangs mit dem Eigentum der Nutzer*innen gewährleisten Patientin / des Patienten	
V 7. b)	Definieren, Einführen und Umsetzen eines Verhaltenskodex für die Mitarbeiterinnen Mitarbeitenden und Mitarbeiter	
V 7. c)	Festlegung eines S andardisierten Verfahrens zur Schadensregulierung festlegen	
8. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln		
V 8. a)	Sachgerechte Handhabung, und Lagerung und Wartung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sicherstellen	
V 8. b)	Sicherstellung der Umsetzung der Medizinproduktbetriebsverordnung sicherstellen	
V 8. c)	Regelmäßige n Wartung dokumentieren	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 23.11.2018

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
9. Externe Qualitätssicherung		
V 9. a)	Teilnahme An gesetzlich vorgeschriebenen externen Qualitätssicherungsverfahren (Struktur-, Prozess-, Ergebnisqualität) sicherstellen teilnehmen	
V 9. b)	Sicherstellung einer S ystematischen Vorbereitung, Begleitung und Nachbereitung externer Prüfungen sicherstellen und analysieren	
V 9. e)	Ergebnisse aus der externen Qualitätssicherung analysieren	
V 9. c)	Konsequenzen ableiten, umsetzen und dokumentieren (Ableitungen von Verbesserungsmaßnahmen) dokumentieren	
V 9. e)	Festlegungen zu den Ergebnisauswertungen dokumentieren	
V 9. d)	Informationsweitergabe an Mitarbeitende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sicherstellen	
V 9. g)	Berücksichtigung der externen Überprüfung und Bewertung im einrichtungsinternen Qualitätsmanagement sicherstellen	