

# **PRÜFLISTE „Beratungsstellen<sup>1</sup>“**

**zur Auditierung der AWO-Qualitätskriterien**

## **<sup>1</sup>Anmerkung:**

Für spezielle Beratungsangebote liegen die AWO-Normen „Suchtberatung / ambulante Rehabilitation Sucht“, „Schuldner- und Insolvenzberatung“, „Schwangerschaftsberatungsstellen“, „Kurberatungsstellen“, „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.

**Stand: 02.06.2021**

<b>AWO</b>	<b>Bereich</b>	<b>Stand</b>	<b>Revision</b>	
Forderungen	Beratungsstellen	02.06.2021	4.0	

<b>1. Grundlagen</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>1.1. Leitbildorientierung</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
	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"/>
<b>1.2. Konzeption</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Wird die Konzeption auf der Grundlage des fachlichen und fachpolitischen Diskussionsstandes erarbeitet, regelmäßig auf Aktualität überprüft und weiterentwickelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird die Beteiligung der Mitarbeitenden an der Weiterentwicklung der Konzeption gewährleistet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Beratung und Information</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>2.1. Grundsätze der Beratung und Information</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Werden die fachlichen Grundsätze der Beratung beschrieben (mindestens zu den Kriterien Freiwilligkeit, Eigenverantwortlichkeit, Hilfe zur Selbsthilfe, Verschwiegenheit, Niedrigschwelligkeit, Einbeziehung des sozialen Umfeldes, fachliche Unabhängigkeit, Datenschutz) und regelmäßig überprüft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Dienstleistungsangebote beschrieben und zielgruppenorientiert kommuniziert (u. a. Informationsmaterial)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2.2. Erstkontakt/ Erstberatung</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Ist die bedarfsgerechte, zielgruppenspezifische Erreichbarkeit geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird der geregelte Ablauf des Erstkontaktes/ der Erstberatung beschrieben (z. B. Prüfung der Zuständigkeit, finanziellen Voraussetzungen, Darstellung der Beratungsangebote, Weitervermittlung und internen Weitergabe von Informationen)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Wird eine kompetente Auskunft des Personals am Telefon über Angebote der Beratungsstelle und andere Angebote der örtlichen AWO sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Ist die Weitergabe von Informationen zu eigenen und externen Beratungsstellen geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Wird der Erstkontakt/ die Erstberatung dokumentiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>AWO</b>	<b>Bereich</b>	<b>Stand</b>	<b>Revision</b>	
Forderungen	Beratungsstellen	02.06.2021	4.0	

<b>2. Beratung und Information</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>2.3. Beratungsprozess</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Werden Beratungen mit folgenden Kernelementen <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Situationsanalyse/ Anamnese</li> <li>▪ Zielplanung und Vereinbarung</li> <li>▪ Maßnahmendurchführung</li> <li>▪ Überprüfung der Zielerreichung</li> </ul> systematisch geplant und durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Kriterien für die Überprüfung der Zielerreichung festgelegt und regelmäßig überprüft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Prozessbeschreibungen für alle Beratungsangebote auf der Grundlage von Leistungsbeschreibungen (Zielgruppen, Ziele, Maßnahmen, Umfang, Ressourcen) erstellt und regelmäßig überprüft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2.4. Hilfe in Krisensituationen</b>						
<b>Ansatzpunkte sind:</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
A	Wird ein Kriseninterventionsplan erarbeitet, festgelegt und angewendet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird die Kooperation und Vernetzung mit anderen Facheinrichtungen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2.5. Gruppenarbeit (soweit im Angebot)</b>						
<b>Ansatzpunkte sind:</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
	Werden Prozessbeschreibungen für alle Gruppenangebote auf der Grundlage von Leistungsbeschreibungen (Zielgruppen, Ziele, Maßnahmen, Umfang, Ressourcen) erstellt und regelmäßig überprüft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2.6. Prävention/ Aufklärung (soweit im Angebot)</b>						
<b>Ansatzpunkte sind:</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
	Werden Prozessbeschreibungen für alle Präventionsangebote auf der Grundlage von Leistungsbeschreibungen (Zielgruppen, Ziele, Maßnahmen, Umfang, Ressourcen) erstellt und regelmäßig überprüft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2.7. Beratungs-/Maßnahmenabschluss</b>						
<b>Ansatzpunkte sind:</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
	Werden Verfahrensweisen beim Fallabschluss 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> festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>AWO</b>	<b>Bereich</b>	<b>Stand</b>	<b>Revision</b>	
Forderungen	Beratungsstellen	02.06.2021	4.0	

<b>3. Interne Organisation und Kommunikation</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>3. Interne Kommunikation</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
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 Vertretungspläne 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"/>
D	Werden regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation festgelegt und durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Wird die Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4. Dokumentation und Evaluation</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>4. Dokumentation und Evaluation</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkt ist:</b>						
A	Wird ein qualifiziertes Dokumentationssystem angewendet, das den aktuellen Stand der Maßnahmen mit Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planungen</li> <li>▪ Leistungen</li> <li>▪ Verläufen</li> <li>▪ Ergebnissen</li> </ul> übersichtlich widerspiegelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist ein Verfahren zur Erstellung, zeitnahen Führung, Aufrechterhaltung und internen Überprüfung der Dokumentation unter Berücksichtigung der Nachweis- und Berichtspflichten festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden die maßgeblichen einrichtungsbezogenen Prozesse evaluiert und die Ergebnisqualität abgebildet (Schnittstelle zum Qualitätscontrolling)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkt ist:</b>						
A	Ist die Zusammenarbeit mit Diensten, Ämtern und Behörden, anderen Dienstleistungsanbietern und Verbänden geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist die Möglichkeit einer bedarfsorientierten Vermittlung zu anderen AWO-Angeboten/ anderen sozialen Dienstleistungen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>AWO</b>	<b>Bereich</b>	<b>Stand</b>	<b>Revision</b>	
Forderungen	Beratungsstellen	02.06.2021	4.0	

<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkt ist:</b>						
C	Werden die Informationen der Kooperationspartner und Netzwerke über Dienstleistungsangebote der Beratungsstellen und der AWO sichergestellt und auf aktuellem Stand gehalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Ist die Mitwirkung bei der Gestaltung und Weiterentwicklung der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstrukturen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6. Abrechnung der Leistungserbringung</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>6. Abrechnung der Leistungserbringung</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkt ist:</b>						
A	Sind Verfahren zur Erstellung und Überprüfung der Leistungsabrechnung und der Leistungsnachweise festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist die zeitnahe Abrechnung erbrachter Dienstleistungen an den zuständigen Kostenträger sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7. Umgang mit Eigentum der Kund*innen</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>7. Umgang mit Eigentum der Kund*innen</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkt ist:</b>						
A	Werden unter Beachtung gesetzlicher Vorgaben Regelungen für den Umgang mit den Unterlagen und Dokumenten der Ratsuchenden getroffen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Sind Mitarbeitende auf den sorgsamen Umgang mit dem Eigentum der Kund*innen verpflichtet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Sind Verfahren zur Schadensregulierung bei den durch Mitarbeitende verursachten Schäden festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Sind Verfahren zur Schadensregulierung bekanntgemacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>8. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkt ist:</b>						
A	Ist die sachgerechte Handhabung und Lagerung von Hilfsmitteln und Arbeitsmitteln sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist die sachgerechte Wartung und Pflege der Dienstfahrzeuge sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>AWO</b>	<b>Bereich</b>	<b>Stand</b>	<b>Revision</b>	
Forderungen	Beratungsstellen	02.06.2021	4.0	

<b>9. Externe Überprüfungen</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>9. Externe Überprüfungen</b>		<i>Nein</i>	<i>Ja</i>	<i>nicht nachweisbar</i>	<i>Verbesserungspotential</i>	<i>voll nachweisbar</i>
<b>Ansatzpunkt ist:</b>						
<b>A</b>	<i>Ist eine systematische Vorbereitung und Begleichung externer Prüfungen sichergestellt?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>B</b>	<i>Wird eine Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sichergestellt?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>