

**AWO-Norm**  
**Migrationsfachdienste**  
**Stand: 23.09.2022**

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>1. Grundlagen</b>			
<b>1.1. Leitbild</b>			
Mi	1.1. a)	Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt	
Mi	1.1. b)	Aussagen zum Menschenbild sind formuliert	
Mi	1.1. c)	Leitbild ist bekannt	
<b>1.2. Konzeption</b>			
Mi	1.2.	<p>Die Konzeption des Dienstleistungsangebotes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ist erarbeitet und wird regelmäßig überprüft und aktualisiert</li> <li>• trifft Aussagen zur Arbeit nach Standards</li> <li>• berücksichtigt aktuelle migrationspolitische Entwicklungen</li> <li>• trifft Aussagen zu Kooperation und Netzwerken</li> <li>• trifft Aussagen zu interkulturellen Kompetenzen der Mitarbeitenden</li> </ul>	
<b>1.3. Leistungsbeschreibung</b>			
Mi	1.3.	Leistungsbeschreibungen für alle Dienstleistungsbereiche sind entsprechend der Angebotsstruktur der Migrationsfachdienste erarbeitet und werden regelmäßig aktualisiert	
<b>2. Erbringung der Dienstleistung</b>			
<b>2.1. Erstkontakt, Einzelfallberatung, Clearing</b>			
Mi	2.1. a)	Erreichbarkeit ist bedarfsorientiert sichergestellt	
Mi	2.1. b)	Erwartungen und Anliegen des*der Kund*in sind abgeklärt	
Mi	2.1. c)	Die Dokumentation des/der Erstkontaktes/ -beratung ist geregelt	
Mi	2.1. d)	Die weitere Vorgehensweise wird gemeinsam mit Kund*innen getroffen	

**AWO-Norm**  
**Migrationsfachdienste**  
**Stand: 23.09.2022**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
Mi	2.1.	e)	Mitarbeitende müssen über Angebote Auskunft geben	
<b>2.2.</b>			<b>Maßnahmenplanung, Maßnahmendurchführung</b>	
Mi	2.2.	a)	Bedarfsorientierte Anwendung eines fundierten „Integrationsplanungsinstrument“ mindestens bestehend aus: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedarfsanalyse / Assessment</li> <li>• Zielplanung und Vereinbarung</li> <li>• Maßnahmendurchführung</li> <li>• Überprüfung</li> </ul>	
Mi	2.2.	b)	Standards und Prozessbeschreibungen hinsichtlich der Zielerreichung sind unter Beteiligung der Mitarbeitenden erarbeitet und werden regelmäßig überprüft sowie bei Bedarf modifiziert	
<b>2.3.</b>			<b>Sozialpädagogische Begleitung während der Integrationskurse</b>	
Mi	2.3.	a)	Verbindliche Kooperationsabsprachen mit Integrationskursträgern sind sichergestellt (z. B. Integrations-/ Kooperationsvereinbarung)	
Mi	2.3.	b)	Informationen über Beratungsangebot und persönliche Vorstellung des*der Berater*in sind sichergestellt	
Mi	2.3.	c)	Kriterien zum Erstkontakt entsprechend Kap. 2.1. werden angewendet	
Mi	2.3.	d)	Individuelle Förderplanung wird im Bedarfsfall durchgeführt	
Mi	2.3.	e)	Feste Ansprechpartner*innen und Kontinuität der Beratung sind sichergestellt	
Mi	2.3.	f)	Feste Anwesenheits- und Beratungszeiten sind sichergestellt	
Mi	2.3.	g)	Zusammenarbeit und regelmäßige Kommunikation auf Arbeitsebene (insb. Lehrer*innen, Sozialarbeiter*innen) sind geregelt	

**AWO-Norm**  
**Migrationsfachdienste**  
**Stand: 23.09.2022**

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>2.4. Sozialraumorientierte Arbeit</b>			
Mi	2.4. a)	Verfahren zur Identifikation von Versorgungsdefiziten für Menschen mit Migrationsbiografie und zur Sicherung einzelfallorientierter Lösungswege sind geregelt	
Mi	2.4. b)	Präsenz in der lokalen Netzwerkarbeit und Vertretung der Interessen von Menschen mit Migrationsbiografie sind sichergestellt	
Mi	2.4. c)	Ressourcen für die Zusammenarbeit (mit Schulen, ARGE n, JobCenter, Qualifizierungseinrichtungen, Gesundheitsdienste und andere Regeldienste etc.) sind sichergestellt	
<b>2.5. Fachberatung zur interkulturellen Orientierung und Öffnung von Diensten und Einrichtungen</b>			
Mi	2.5.	<p>Leitlinien zur interkulturellen Öffnung und die dort beschriebenen Indikatoren sind bekannt und werden umgesetzt</p> <p>Konzeptionelle Grundlagen sind beschrieben mit Aussagen zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratung von Organisationen und Einrichtungen in Migrations- und Integrationsfragen</li> <li>• Angeboten zur interkulturellen Qualifizierung/ Öffnung für Einrichtungen und Dienste</li> <li>• fachbezogener Vermittlung und Co-Beratung in Einrichtungen und Diensten</li> <li>• aktiver Öffentlichkeitsarbeit</li> <li>• einer diversen Gesellschaft</li> </ul>	
<b>3. Interne Organisation und Kommunikation</b>			
Mi	3. a)	Dienstplanung wird regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeführt	
Mi	3. b)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sind sichergestellt	
Mi	3. c)	Mitarbeitende sind bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligt	

**AWO-Norm**  
**Migrationsfachdienste**  
**Stand: 23.09.2022**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
Mi	3.	d)	Aktuelle migrationspolitische Entwicklungen werden im Team kommuniziert und der dazu erforderlichen Informationsfluss ist sichergestellt	
Mi	3.	e)	Zeitressourcen für regelmäßige fall- und mitarbeitendenbezogene Teambesprechungen sind sichergestellt	
Mi	3.	f)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Ergebniskontrolle) ist sichergestellt	
<b>4. Dokumentation und Evaluation</b>				
Mi	4.	a)	Ein qualifiziertes Dokumentationssystem wird angewendet, das den aktuellen Stand der Maßnahmen übersichtlich widerspiegelt, mit Aussagen zu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedarfsanalyse/ Assessment</li> <li>• Zielplanung und Vereinbarung</li> <li>• Maßnahmendurchführung</li> <li>• Überprüfung</li> </ul>	
Mi	4.	b)	Dokumentation wird zeitnah geführt	
Mi	4.	c)	Ordnungsgemäße Führung der Dokumentation durch die interne Überprüfung der verantwortlichen Fachkraft ist sichergestellt	
Mi	4.	d)	Kund*innen und am Hilfeprozess Beteiligte sind bei der Dokumentation und deren regelmäßiger Auswertung einbezogen	
Mi	4.	e)	Dokumentation entspricht den Anforderungen aus Gesetzen, Richtlinien und den jeweiligen Förderprogrammen	
Mi	4.	f)	Regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse ist sichergestellt	
Mi	4.	g)	Evaluation ist mit dem QM-Controlling verknüpft (Schnittstelle zum Qualitätscontrolling)	
Mi	4.	h)	Statistische Auswertungen entsprechen den Anforderungen der Zuwendungsgeber*innen	

**AWO-Norm**  
**Migrationsfachdienste**  
**Stand: 23.09.2022**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>				
Mi	5.	a)	Möglichkeit einer Vermittlung anderer AWO-Angebote und freiwilliger Dienste durch die Mitarbeitenden der Migrationsfachdienste ist sichergestellt	
Mi	5.	b)	Möglichkeit für aktive Mitarbeit in kommunalen Netzwerken ist sichergestellt	
Mi	5.	c)	Zusammenarbeit mit Diensten und Einrichtungen der Regelversorgung, mit Ämtern und Behörden, anderen Verbänden, Migrant*innenorganisationen und Interessengemeinschaften ist geregelt	
Mi	5.	d)	Mitwirkung bei der Gestaltung und Weiterentwicklung der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstrukturen für bedarfsgerechte Versorgung ist sichergestellt	
Mi	5.	e)	Gemeinsame Maßnahmen mit Kooperationspartner*innen sind vertraglich geregelt <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertragsprüfung ist sichergestellt</li> <li>• Rechtsverbindliche Unterschrift ist sichergestellt</li> </ul>	
<b>6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen</b>				
Mi	6.	a)	Mitarbeitende sind zum sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kund*innen verpflichtet	
Mi	6.	b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kund*innen vor Verlust und Beschädigung sind festgelegt	
Mi	6.	c)	Verfahren zur Schadensregulierung ist festgelegt und bekannt gemacht	
<b>7. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln</b>				
Mi	7.		Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien ist sichergestellt	

**AWO-Norm**  
**Migrationsfachdienste**  
**Stand: 23.09.2022**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>8. Externe Überprüfungen</b>				
Mi	8.	a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sind sichergestellt	
Mi	8.	b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sind sichergestellt	