

AWO-Norm
Kurberatungsstellen
Stand: 23.11.2018 **23.09.2022**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1.	Grundlagen	
1.1.	Leitbild	
KB 1.1.	Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sicherstellen, regelmäßig überprüfen, weiterentwickeln und umsetzen <u>Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene ist sicher-gestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt</u>	
1.2.	Konzeption	
KB 1.2. a)	Konzeption <u>ist</u> auf der Grundlage des fachlichen und fachpolitischen Diskussionsstandes erarbeitet <u>tn</u> , regelmäßig auf Aktualität überprüfe <u>tn</u> , weiterentwickel <u>tn</u> und kommunizier <u>ten</u>	
KB 1.2. b)	Die k kontinuierliche Weiterentwicklung unter Beteiligung der Mitarbeitenden <u>ist</u> gewährleist <u>tn</u>	
2.	Beratung und Information	
2.1.	Grundsätze der Beratung und Information	
KB 2.1. a)	Anwendung der fachlichen Grundsätze der Beratung (vgl. AWO-Norm Beratung) <u>ist</u> sichergestell <u>ten</u> , mindestens zu den Kriterien <ul style="list-style-type: none"> - Hilfe zur Selbsthilfe - Datenschutz / Verschwiegenheit - Niedrigschwelligkeit - Einbeziehung des sozialen Umfeldes - Prinzip der therapeutischen Kette 	
KB 2.1. b)	Dienstleistungsangebot <u>ist</u> beschrieb <u>en</u> und zielgruppenorientiert kommunizier <u>ten</u> (u.a. Informationsmaterial)	
KB 2.1. c)	Erreichbarkeit <u>ist</u> geregel <u>tn</u>	

AWO-Norm
Kurberatungsstellen
Stand: 23.11.2018 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
KB 2.1. d)	Regelungen für den Fall der Abwesenheit <u>sind getroffen</u> und nach außen kommuniziert, wer wann erreichbar ist (Ausnahme: es bestehen feste Öffnungszeiten)	
KB 2.1 e)	Aktualität der fachlichen Arbeit <u>ist sichergestellt</u> (z. B. durch Teilnahme an Fortbildungen, Einarbeiten mit Starter Set, <u>Nutzung der Materialien in AWO-Net</u>)	
2.2.	Beratungsprozess	
KB 2.2. a)	Geregelte n Ablauf der Beratung selbst <u>ist beschrieben</u> (z. B. Anamnese, Prüfung der Voraussetzungen, Darstellung der Beratungsangebote, Klinikempfehlung)	
KB 2.2. b)	Termine und Abläufe <u>sind koordiniert</u> und überwacht n	
KB 2.2 c)	Bedarfsorientierte Vermittlung und Überleitung in andere Angebote der AWO oder anderer Dienstleister <u>ist geregelt</u>	
KB 2.2. d)	Beratung über Leistungen und einrichtungsspezifische Angebote vorrangig der AWO-Kliniken <u>ist sichergestellt</u> ; an zweiter Stelle soll zu Leistungen und Angeboten der im MGW vertretenen Wohlfahrtsverbände beraten werden	
KB 2.2. e)	Weitergabe von Informationen und Unterlagen (z.B. <u>Verordnungsformulare-Atteste</u> , <u>Selbstauskunftsbögen</u>) zu Kostenträgern und stationären Einrichtungen <u>ist geregelt</u>	
KB 2.2. f)	Unterstützung von finanziell bedürftigen <u>Kurteilnehmenden oder Klient*innen Müttern (und Vätern)</u> bei Beantragung von Spendenmitteln des MGW <u>ist sichergestellt</u>	
KB 2.2. g)	Weitergabe von Informationen über das Nachsorgeprogramm der AWO <u>ist sichergestellt</u>	<u>Aufgenommen in der Reha-Norm</u>
KB 2.2 h) g)	Kontakt / Beratungen unter Beachtung der aktuellen Datenschutzbestimmungen <u>sind dokumentiert</u>	

AWO-Norm
Kurberatungsstellen
Stand: 23.11.2018 **23.09.2022**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
KB 2.2. i) h)	Nach abgeschlossener <u>Beratung und Vermittlung</u> bzw. Überleitung in andere Angebote <u>ist die</u> Kundenzufriedenheit ermittelt <u>en</u>	
KB 2.2 i) j)	Beschwerdemanagement <u>ist</u> gemäß Vorgaben des Trägers <u>umgesetzt</u> <u>en</u> ; bei Anforderung von Stellungnahmen von Kurkliniken <u>wird die</u> Schweigepflichtentbindungserklärung des*der Patient*in vorgelegt <u>en</u>	
3. Interne Organisation und Kommunikation (sofern zutreffend)		
KB 3. a)	Dienstplanung <u>ist</u> regelmäßig und bedarfsorientiert durchgef <u>ührt</u> <u>en</u>	
KB 3. b)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen <u>sind sichergestellt</u> <u>en</u>	
KB 3. c)	Mitarbeitende <u>sind</u> bei der Dienstplanung regelmäßig beteilig <u>t</u> <u>en</u>	
KB 3. d)	Regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation <u>sind festgelegt</u> <u>en</u> und werden durchgef <u>ührt</u> <u>en</u>	
KB 3. e)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) <u>sind sichergestellt</u> <u>en</u>	
4. Dokumentation und Evaluation		
KB 4. a)	Qualifiziertes Dokumentationssystem, das den aktuellen Stand der Beratung übersichtlich widerspiegelt, unter Beachtung der Datensparsamkeit <u>ist angewendet</u> <u>en</u>	
KB 4. b)	Verfahren zur Erstellung, zeitnahen Führung, Aufrechterhaltung und internen Überprüfung der Dokumentation unter Berücksichtigung der Nachweis- und Berichtspflichten <u>sind festgelegt</u> <u>en</u> (z. B. im Rahmen der therapeutischen Kette) und <u>angewendet</u> <u>en</u>	
KB 4. c)	Die maßgeblichen dienstleistungsbezogenen Prozesse <u>sind</u> regelmäßig auf Passgenauigkeit überprüf <u>t</u> <u>en</u> und ggf. weiterentwickelt <u>en</u>	

AWO-Norm
Kurberatungsstellen
Stand: 23.11.2018 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
5. Kooperation und Vernetzung		
KB 5. a)	Zusammenarbeit mit Diensten, Kostenträgern, Ärzt*innen, MDK, Ämtern, Verbänden, anderen Dienstleistern und stationären Einrichtungen <u>sind geregelt</u> n	
KB 5. b)	Information der Kooperationspartner und Netzwerke über Dienstleistungsangebote der Beratungsstelle <u>sind gesichert</u> n und auf dem aktuellen Stand <u>halten</u>	
KB 5. c)	Mitwirkung bei der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstruktur <u>ist sichergestellt</u> n	
KB 5. d)	Mitwirkung innerhalb des MGW-Verbunds <u>ist sichergestellt</u> n (Beteiligung bei der Erstellung des Verwendungsnachweises für Sammlungsmittel, Beteiligung an statistischen Erhebungen, Nutzung von M-OBS, Beantwortung von Anfragen)	
KB 5. e)	Zugehörigkeit als AWO-Beratungsstelle zum MGW-Verbund in der Kommunikation und der Öffentlichkeitsarbeit <u>ist deutlich gemacht</u> n (Prinzip der therapeutischen Kette als Qualitätsmerkmal, <u>Logo anerkannte Beratungsstelle</u>)	
6. Umgang mit Eigentum der Ratsuchenden / Datenschutz		
KB 6. a)	Mitarbeitende <u>verpflichten sich auf zum</u> sorgsamem Umgang mit Eigentum des/ <u>der</u> Ratsuchenden <u>verpflichten</u>	
KB 6. b)	<u>Festgelegtes</u> Verfahren zur Schadensregulierung <u>bei Schäden, die bei</u> durch Mitarbeitende verursachten <u>Schäden festlegen werden</u>	
7. Handhabung und Lagerung von Waren und Arbeitsmitteln		
KB 7.	Sachgerechte Lagerung und Ressourcen schonender Umgang mit Hilfsmitteln und Arbeitsmitteln <u>sind sichergestellt</u> n	

AWO-Norm
Kurberatungsstellen
Stand: 23.11.2018 **23.09.2022**

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