



**PRÜFLISTE**  
**„Betreutes Wohnen für ältere**  
**Menschen/Servicewohnen“**


**zur Auditierung der AWO-Qualitätskriterien**

<b>AWO</b>	<b>Bereich</b>	<b>Stand</b>	<b>Revision</b>	
Forderungen	Betreutes Wohnen für ältere Menschen/ Servicewohnen	24.02.2023	3.0	


<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>						
	Wird eine Konzeption der Einrichtung mit Aussagen mindestens zu: <ul style="list-style-type: none"> <li>Wohnangebot / Wohnumfeld, Quartier</li> <li>Grundleistungen</li> <li>Wahlleistungen</li> <li>Personal und Personalqualifikation</li> </ul> erarbeitet, regelmäßig überprüft und aktualisiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Erbringung der Dienstleistung</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>2.1. Information</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Wird schriftliches ggfs. mehrsprachiges Informationsmaterial mit eindeutigen Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> <li>Wohnangebot / Wohnumfeld, Quartier</li> <li>Grundleistungen</li> <li>Wahlleistungen</li> </ul> zur Verfügung gestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird das Angebot eines qualifizierten Beratungsgespräches durch geschulte Mitarbeitende mit eindeutigen Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> <li>Wohnangebot / Wohnumfeld</li> <li>Grundleistungen</li> <li>Wahlleistungen und</li> <li>Zusatzleistungen und den Grenzen des Angebotes</li> </ul> sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Vertragsmuster unter Berücksichtigung der gesetzlichen Grundlagen zur Verfügung gestellt?	<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	Betreutes Wohnen für ältere Menschen/ Servicewohnen	24.02.2023	3.0	


2. Erbringung der Dienstleistung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
2.2. Vertragsgestaltung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Liegen Verträge schriftlich vor und sind verbraucherfreundlich gestaltet (Verständlichkeit, Schriftgröße)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Beinhalten Verträge die Überlassung von Wohnraum, die vereinbarten Grundleistungen sowie das Angebot von Wahlleistungen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Grund- und Wahlleistungen entsprechend der gesetzlichen Grundlagen vollständig und eindeutig beschrieben sowie mit Entgelten hinterlegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden Vertragsänderungen einschl. Entgelterhöhungen rechtzeitig angekündigt und erklärt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2.3. Wohnangebot / Wohnumfeld</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Werden barrierefreie Gestaltung des Wohnraums und der zum Wohnangebot gehörigen Zugänge zum Gebäude und zu den Freiflächen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird die Förderung einer weitgehend selbständigen Lebensweise und die Kompensation infrastruktureller Defizite sichergestellt (z. B. durch Fahrdienste, bürgerschaftlich Engagierte)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Wird die Beratung zu Wohnraumanpassung angeboten und sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Wird ein Büro oder Besprechungsraum für Beratungen zur Verfügung gestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Wird ein Raum für gemeinschaftliche Treffen, Veranstaltungen und private Feiern zur Verfügung gestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2.4. Dienstleistungen</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Wird die Grundlage für die Aufnahme aller notwendigen Daten im Rahmen des Erstkontaktes sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird ein persönliches Auswertungsgespräch acht Wochen nach Einzug durchgeführt, die Dokumentation und ggf. das Ableiten von Maßnahmen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Mitwirkungs-/Beteiligungsmöglichkeiten des*der Kund*innen festgelegt und regelmäßig überprüft (ggf. Maßnahmen eingeleitet)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden verbindliche Präsenz- und Sprechzeiten für Informationen und Beratung durch geschulte Mitarbeitende vor Ort 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	Betreutes Wohnen für ältere Menschen/ Servicewohnen	24.02.2023	3.0	

<b>2. Erbringung der Dienstleistung</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>2.4. Dienstleistungen</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	Voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
<b>E</b>	Werden Beratungen, mehrsprachige Informationen und ggf. Unterstützung zu/bei <ul style="list-style-type: none"> <li>persönlichen Angelegenheiten</li> <li>persönlichen Problemen und Krisen</li> <li>hauswirtschaftlichen, pflegerischen und medizinischen Hilfen</li> <li>Behördenangelegenheiten</li> </ul> sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>F</b>	Werden Beratungen und Informationen, mindestens zu <ul style="list-style-type: none"> <li>Pflege- und Betreuungsdienstleistungen</li> <li>Leistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung</li> <li>Notrufdiensten</li> <li>Hausmeisterdiensten</li> <li>Fahr-, Begleit- und Mahlzeitendienste</li> <li>Besuchsdiensten</li> </ul> angeboten/ vermittelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>G</b>	Wird die absolute Wahlfreiheit hinsichtlich der Wahlleistungen beachtet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>H</b>	Werden Verhaltensweisen für kritische Situationen, mindestens zu <ul style="list-style-type: none"> <li>Sicherung der Ersten-Hilfe (u.a. Sturz)</li> <li>medizinischer Notfall (u.a. Suizidgefahr)</li> <li>Kund*in öffnet Tür nicht</li> <li>physische und verbale Gewalt im Haushalt des*der Kund*in (rassistische Äußerungen, Einstellungen)</li> </ul> erarbeitet und festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>I</b>	Werden Prozessbeschreibung und Standards zur Dienstleistung erstellt, umgesetzt und regelmäßig überprüft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. Interne Organisation und Kommunikation</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>3. Interne Organisation und Kommunikation</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	Voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
<b>A</b>	Wird die Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>B</b>	Werden Vertretungsfälle für Ausfälle und Notfallsituationen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>C</b>	Werden Mitarbeitende bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligt?	<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	Betreutes Wohnen für ältere Menschen/ Servicewohnen	24.02.2023	3.0	

<b>3. Interne Organisation und Kommunikation</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	Voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
D	Werden regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Werden Dokumentation der Besprechungen und die 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>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Wird die systematische Führung von Aufzeichnungen über die Erbringung von Dienstleistungen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden regelmäßig die vertraglich/gesetzlich vorgegebenen Statistiken geführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Wird die regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden Evaluationsergebnisse in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess und in die Managementbewertung einge-speist?	<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>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Ist die Zusammenarbeit mit maßgeblichen Kooperationspartnern geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Maßnahmen zur Quartiersorientierung und zur regionalen Vernetzung festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden die Interessen der Kund*innen im Gemeinwesen aktiv vertreten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden ergänzende soziale und andere Dienstleistungsangebote unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Einrichtungen einbezogen?	<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	Betreutes Wohnen für ältere Menschen/ Servicewohnen	24.02.2023	3.0	

<b>6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Werden Mitarbeitende zum sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kund*innen (im Rahmen der Dienstleistungserbringung) verpflichtet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kund*innen vor Verlust und Beschädigung durch Mitarbeitende festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Wird ein Verfahren zur Schadensregulierung festgelegt und bekanntgemacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>7. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
	Wird die sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8. Externe Überprüfungen</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>8. Externe Überprüfungen</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Werden die systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**\*Anmerkung:**

Der Begriff „Betreutes Wohnen/Servicewohnen“ ist weder geschützt noch einheitlich mit garantierten bzw. bestimmten Leistungen hinterlegt. Neben den Begriffen „Betreutes Wohnen“ und „Servicewohnen“ finden sich daher auch eine Vielzahl weiterer ähnlicher Begriffe für entsprechende Angebote (z. B. Seniorenwohnen, Wohnen mit Service, Servicehäuser). Die Bezeichnung der Norm soll dabei stellvertretend für alle möglichen Benennungen gelten, ohne dass damit eine Form der Bewertung oder Vorgabe verbunden wäre.

Die AWO-Norm "Betreutes Wohnen/Servicewohnen" gilt in allen Fällen, in denen eine Betriebsträgerschaft der AWO für das „Betreutes Wohnen/Servicewohnen“ vorliegt. Nicht in den Geltungsbereich fallen stationäre Pflegeeinrichtungen im Sinne des SGB XI und Einrichtungen, die unter das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) fallen, da diese dann ebenfalls als stationäre Pflegeeinrichtungen angesehen würden. Die Norm gilt ebenfalls nicht, wenn ausschließlich Wohnraum ohne irgendwelche Zusatzleistungen vermietet wird.