

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

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>1.</b>	<b>Grundlagen</b>	
<b>1.1.</b>	<b>Leitbild</b>	
KB 1.1.	Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt	
<b>1.2.</b>	<b>Konzeption</b>	
KB 1.2. a)	Konzeption ist auf der Grundlage des fachlichen und fachpolitischen Diskussionsstandes erarbeitet, wird regelmäßig auf Aktualität überprüft, weiterentwickelt und kommuniziert	
KB 1.2. b)	Die kontinuierliche Weiterentwicklung unter Beteiligung der Mitarbeitenden ist gewährleistet	
<b>2.</b>	<b>Beratung und Information</b>	
<b>2.1.</b>	<b>Grundsätze der Beratung und Information</b>	
KB 2.1. a)	Anwendung der fachlichen Grundsätze der Beratung (vgl. AWO-Norm Beratung) ist sichergestellt, mindestens zu den Kriterien <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hilfe zur Selbsthilfe</li> <li>- Datenschutz / Verschwiegenheit</li> <li>- Niedrigschwelligkeit</li> <li>- Einbeziehung des sozialen Umfeldes</li> <li>- Prinzip der therapeutischen Kette</li> </ul>	
KB 2.1. b)	Dienstleistungsangebot ist beschrieben und zielgruppenorientiert kommuniziert (u.a. Informationsmaterial)	
KB 2.1. c)	Erreichbarkeit ist geregelt	
KB 2.1. d)	Regelungen für den Fall der Abwesenheit sind getroffen und nach außen kommuniziert, wer wann erreichbar ist (Ausnahme: es bestehen feste Öffnungszeiten)	
KB 2.1 e)	Aktualität der fachlichen Arbeit ist sichergestellt (z. B. durch Teilnahme an Fortbildungen, Einarbeiten mit Starter Set)	

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

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>2.2. Beratungsprozess</b>		
KB 2.2. a)	Geregelter Ablauf der Beratung selbst ist beschrieben (z. B. Anamnese, Prüfung der Voraussetzungen, Darstellung der Beratungsangebote, Klinikempfehlung)	
KB 2.2. b)	Termine und Abläufe sind koordiniert und überwacht	
KB 2.2. c)	Bedarfsorientierte Vermittlung und Überleitung in andere Angebote der AWO oder anderer Dienstleister ist geregelt	
KB 2.2. d)	Beratung über Leistungen und einrichtungsspezifische Angebote vorrangig der AWO-Kliniken ist sichergestellt; 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. Verordnungsformulare) zu Kostenträgern und stationären Einrichtungen ist geregelt	
KB 2.2. f)	Unterstützung von finanziell bedürftigen Kurteilnehmenden oder Klient*innen bei Beantragung von Spendenmitteln des MGW ist sichergestellt	
KB 2.2. g)	Kontakt / Beratungen unter Beachtung der aktuellen Datenschutzbestimmungen sind dokumentiert	
KB 2.2. h)	Nach abgeschlossener Beratung und Vermittlung bzw. Überleitung in andere Angebote ist die Kund*innenzufriedenheit ermittelt	
KB 2.2. i)	Beschwerdemanagement ist gemäß Vorgaben des Trägers umgesetzt; bei Anforderung von Stellungnahmen von Kurkliniken wird die Schweigepflichtentbindungserklärung des*der Patient*in vorgelegt	

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

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>3. Interne Organisation und Kommunikation (sofern zutreffend)</b>		
KB 3. a)	Dienstplanung ist regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeführt	
KB 3. b)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sind sichergestellt	
KB 3. c)	Mitarbeitende sind bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligt	
KB 3. d)	Regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation sind festgelegt und werden durchgeführt	
KB 3. e)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sind sichergestellt	
<b>4. Dokumentation und Evaluation</b>		
KB 4. a)	Qualifiziertes Dokumentationssystem, das den aktuellen Stand der Beratung übersichtlich widerspiegelt, unter Beachtung der Datensparsamkeit ist angewendet	
KB 4. b)	Verfahren zur Erstellung, zeitnahen Führung, Aufrechterhaltung und internen Überprüfung der Dokumentation unter Berücksichtigung der Nachweis- und Berichtspflichten sind festgelegt (z. B. im Rahmen der therapeutischen Kette) und angewendet	
KB 4. c)	Die maßgeblichen dienstleistungsbezogenen Prozesse sind regelmäßig auf Passgenauigkeit überprüft und ggf. weiterentwickelt	
<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>		
KB 5. a)	Zusammenarbeit mit Diensten, Kostenträgern, Ärzt*innen, MDK, Ämtern, Verbänden, anderen Dienstleistern und stationären Einrichtungen sind geregelt	
KB 5. b)	Information der Kooperationspartner*innen und Netzwerke über Dienstleistungsangebote der Beratungsstelle sind gesichert und auf dem aktuellen Stand	

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

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
KB 5. c)	Mitwirkung bei der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstruktur ist sichergestellt	
KB 5. d)	Mitwirkung innerhalb des MGW-Verbunds ist sichergestellt (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 ist deutlich gemacht (Prinzip der therapeutischen Kette als Qualitätsmerkmal, Logo anerkannte Beratungsstelle)	
<b>6. Umgang mit Eigentum der Ratsuchenden / Datenschutz</b>		
KB 6. a)	Mitarbeitende verpflichten sich zum sorgsamsten Umgang mit Eigentum des*der Ratsuchenden	
KB 6. b)	Festgelegtes Verfahren zur Schadensregulierung bei Schäden, die durch Mitarbeitende verursacht werden	
<b>7. Handhabung und Lagerung von Waren und Arbeitsmitteln</b>		
KB 7.	Sachgerechte Lagerung und Ressourcen, schonender Umgang mit Hilfsmitteln und Arbeitsmitteln sind sichergestellt	
<b>8. Externe Überprüfungen</b>		
KB 8. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sind sichergestellt	
KB 8. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sind sichergestellt	