

**AWO-Norm**  
**Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen**  
**in der Eingliederungshilfe**

Stand: 03.03.2021

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>1.</b>	<b>Grundlagen</b>	
<b>1.1.</b>	<b>Leitbildorientierung</b>	
WmU 1.1.	Leitbildorientierung der Leistungserbringerin ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt	
<b>1.2.</b>	<b>Konzeption</b>	
WmU 1.2.	<p>Konzeption der Leistungserbringerin ist auf dem jeweiligen Stand der fachwissenschaftlichen Erkenntnisse erarbeitet und wird regelmäßig gemäß der landesspezifischen Regelungen überprüft und weiterentwickelt.</p> <p>Die Konzeption beinhaltet mindestens Aussagen zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielgruppe</li> <li>• Leistungsinhalten</li> <li>• Standort</li> <li>• Struktur der Leistungsangebote</li> <li>• Qualität der Leistungen</li> <li>• Teilhabeorientierung</li> <li>• Barrierefreiheit / Zugänglichkeit (individuelle beeinträchtigungsbedingte, bauliche und kommunikative Aspekte)</li> </ul>	
<b>1.3.</b>	<b>Barrierefreie Kommunikation</b>	
WmU 1.3.	Nachweis von zielgruppenspezifischen Maßnahmen zur Umsetzung barrierefreier Kommunikation mit den Kund*innen (z. B. Einführung von Leichter Sprache)	
<b>1.4.</b>	<b>Einbeziehung der Kund*innen gesetzlichen Vertreter*innen, Angehörigen und Bezugspersonen</b>	
WmU 1.4. a)	Selbstbestimmung, Mitwirkungs- und Beteiligungsrechte der Kund*innen sind sichergestellt und werden gefördert	
WmU 1.4. b)	Mitwirkungs-gremium/ Interessenvertretung wird bei allen sie betreffenden Fragen einbezogen	

**AWO-Norm**  
**Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen**  
**in der Eingliederungshilfe**

Stand: 03.03.2021

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
WmU 1.4.	c) Systematische Zusammenarbeit mit Kund*innen, gesetzlichen Vertreter*innen, Angehörigen und Bezugspersonen sowie deren Einbeziehung im Gesamtprozess (Kap. 2) ist geregelt	
<b>2. Erbringung der Dienstleistung</b>		
<b>2.1 Erstkontakt</b>		
WmU 2.1.	a) Personelle Anforderungen und Zuständigkeiten für den Erstkontakt sind festgelegt	
WmU 2.1.	b) Umfassende Informationen über interne und externe Leistungen und Angebotsstrukturen bei Erstkontakt werden sichergestellt	
WmU 2.1.	c) Aufnahme aller notwendigen Daten im Rahmen des Erstkontaktes ist sichergestellt	
WmU 2.1.	d) Kennenlernen des Leistungsangebotes wird ermöglicht	
<b>2.2. Aufnahmeverfahren</b>		
WmU 2.2.	a) Inhalte, Setting und personelle Zuständigkeiten des Aufnahmegespräches sind geregelt	
WmU 2.2.	b) Kennenlernen der Einrichtungen und Dienste ist sichergestellt	
WmU 2.2.	c) Individuelle Unterstützungsplanung unter Beachtung der Ergebnisse des Teilhabe- bzw. Gesamtplanverfahrens unter Anwendung geeigneter und von den zuständigen Leistungsträgern anerkannter Verfahren	
WmU 2.2.	d) Aufnahmegespräch wird dokumentiert	
<b>2.3. Vertragliche Regelungen</b>		
WmU 2.3.	Notwendige vertragliche Regelungen sind WBVG-konform sichergestellt	
<b>2.4. Maßnahmenbeginn</b>		
WmU 2.4.	a) Biografischer Hintergrund der Kund*innen wird berücksichtigt	
WmU 2.4.	b) Verfahren für Maßnahmenbeginn und Einzug ist festgelegt	

**AWO-Norm**  
**Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen**  
**in der Eingliederungshilfe**

Stand: 03.03.2021

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
WmU 2.4.	c) Verfahren bei Probewohnen, Gastaufnahmen und Kurzzeltaufnahmen ist, soweit zutreffend, geregelt	
<b>2.5. Planung der Leistungserbringung</b>		
WmU 2.5.	a) Kernprozesse sind in der Planung der Leistungserbringung festgelegt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anamnese</li> <li>• Zielplanung</li> <li>• Maßnahmen</li> <li>• Überprüfung</li> </ul>	
WmU 2.5.	b) Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten sind für die Planung der Leistungserbringung festgelegt	
WmU 2.5.	c) Schnittstellen und Abgrenzungen zu anderen Leistungen sind festgelegt	
WmU 2.5.	d) Unterstützung der Kund*innen bei der Beantragung von weiteren Leistungen ist sichergestellt	
WmU 2.5.	e) Verfahren für den Umgang mit Hilfebedarfen, für die keine Leistungen vorgehalten werden, ist festgelegt	
WmU 2.5.	f) Schutz der Privatsphäre der Kund*innen ist sichergestellt	
<b>2.6. Ausführen der Leistungen</b>		
WmU 2.6.	a) Leistungen werden auf Basis festgelegter fachlicher Standards und rechtlicher Normen erbracht	
WmU 2.6.	b) Die Erfüllung fachlicher Standards und vertraglicher Anforderungen wird regelmäßig überprüft und fortgeschrieben	
WmU 2.6.	c) Leistungserbringung ist nach Maßgabe der Planung der Leistungserbringung sichergestellt	
WmU 2.6	d) Personenzentrierte Verpflegung, Selbstversorgung, Reinigung und Wäscheversorgung ist, entsprechend der Bedarfsfeststellung bzw. der individuellen Bedürfnisse bei Selbstzahler*innen, sichergestellt	
WmU 2.6	e) Hilfestellung bei der Bekleidungs-ausstattung der Kund*innen ist gewährleis-tet	

**AWO-Norm**  
**Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen**  
**in der Eingliederungshilfe**

Stand: 03.03.2021

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
WmU 2.6 f)	Ordnungsgemäßes Verwahren von Barmitteln, sofern zutreffend, ist sichergestellt	
WmU 2.6. g)	Maßnahmen zur Krisenprävention und Krisenintervention sind festgelegt	
WmU 2.6. h)	Kooperationspartner*innen und Netzwerke werden beachtet und genutzt	
WmU 2.6. i)	Maßnahmen in besonderen Lebensphasen sind sichergestellt (z. B. pflegerische Leistungen)	
WmU 2.6. j)	Begleitung Sterbender ist sichergestellt	
WmU 2.6. k)	Würdevoller Umgang mit Verstorbenen ist sichergestellt	
<b>2.7.</b>	<b>Überprüfung und Fortschreibung der Leistungserbringung</b>	
WmU 2.7. a)	Verbindlicher Überprüfungsturnus ist festgelegt	
WmU 2.7. b)	Verantwortlichkeiten für Überprüfung und Fortschreibung ist festgelegt	
WmU 2.7. c)	Regelmäßige kund*innenbezogene Evaluation ist sichergestellt	
WmU 2.7. d)	Maßnahmenplanung ist sichergestellt	
<b>2.8.</b>	<b>Abschluss der Maßnahme</b>	
WmU 2.8.	Verfahrensweisen sind geregelt – spezifisch nach Art und Grund der Beendigung einer Maßnahme	
<b>3.</b>	<b>Hauswirtschaft/Haustechnik</b>	(soweit zutreffend)
WmU 3. a)	Anforderungen an die Mitwirkung der Kund*innen sind festgelegt	
WmU 3. b)	Schnittstellen zwischen Hauswirtschaft und anderen Dienstleistungsprozessen der Einrichtung sowie innerhalb der Hauswirtschaft sind beschrieben	
<b>3.1.</b>	<b>Hauswirtschaft</b>	(soweit zutreffend)
WmU 3.1. a)	Gesetzliche Regelungen und Vorschriften werden durch die Anwendung eines Eigenkontrollsystems beachtet	
WmU 3.1. b)	Abfallmanagement ist unter ökologischen Gesichtspunkten geregelt	

**AWO-Norm**  
**Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen**  
**in der Eingliederungshilfe**

**Stand: 03.03.2021**

<b>Lfd. Nummer</b>	<b>AWO-Qualitätskriterien</b>	<b>Bemerkungen</b>
WmU 3.1. c)	Leistungsstandards für die Reinigung unter Beachtung des Einsatzes umweltschonender Reinigungsmittel sind festgelegt	
WmU 3.1. d)	An den Bedürfnissen der Kund*innen orientierte Wäscheversorgung ist sichergestellt	
<b>3.2.</b>	<b>Haustechnik</b>	(soweit zutreffend)
WmU 3.2. a)	Standards für Planungs- und Controlling-Instrumente sind entwickelt	
WmU 3.2. b)	Notfallpläne sind erstellt	
<b>4.</b>	<b>Verwaltung</b>	
WmU 4. a)	Beratungs- und Serviceleistungen sind festgelegt und den Kund*innen bekannt gemacht	
WmU 4. b)	Verfahren zur zeitnahen Leistungsabrechnung ist festgelegt	
WmU 4. c)	Überprüfung der Leistungsnachweise ist sichergestellt	
<b>5.</b>	<b>Interne Organisation und Kommunikation</b>	
WmU 5. a)	Planungssicherheit ist durch langfristige Rahmenpläne (Urlaub, Fortbildung, Notfallvertretungen) in Abstimmung mit den Mitarbeitenden hergestellt	
WmU 5. b)	Dienstplanung wird regelmäßig und bedarfsorientiert in Abstimmung mit den Mitarbeitenden durchgeführt	
WmU 5. c)	Regelmäßige fall- und mitarbeitendenbezogene Besprechungen sind sichergestellt	
WmU 5. d)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) ist sichergestellt	
WmU 5. e)	Weitergabe aller Informationen (kund*innenbezogen, organisatorisch und strukturbezogen), die zur Erfüllung des gemeinsamen Arbeitsauftrages zwischen den beteiligten Mitarbeitenden erforderlich sind, ist sichergestellt	

**AWO-Norm**  
**Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen**  
**in der Eingliederungshilfe**

Stand: 03.03.2021

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>6. Dokumentation und Evaluation</b>		
WmU 6.	a) Notwendige Aufzeichnungen sind unter Beachtung interner und externer Erfordernisse festgelegt mit Aussagen zu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungen</li> <li>• Verläufen</li> <li>• Ergebnissen</li> </ul>	
WmU 6.	b) Regelmäßige Auswertung der Kund*innendokumentation ist sichergestellt	
WmU 6.	c) Regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse ist auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse sichergestellt	
WmU 6.	d) Evaluationsergebnisse werden in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und Managementbewertung eingespeist	
<b>7. Kooperation und Vernetzung</b>		
WmU 7.	a) Systematische Kooperation mit anderen Leistungsanbietern ist durch verbindliche Absprachen geregelt	
WmU 7.	b) Systematische Zusammenarbeit mit Leistungsträgern und Behörden ist geregelt und der notwendige Informationsfluss unter Einhaltung der Regelungen zum Datenschutz ist sichergestellt	
WmU 7.	c) Systematische Zusammenarbeit mit der Werkstatt für Menschen mit Behinderung, Inklusionsbetrieben und anderen Arbeitgebern ist geregelt und der notwendige Informationsfluss sichergestellt	
WmU 7.	d) Entwicklung und Sicherstellung von Netzwerken ist geregelt	
WmU 7.	e) Leistungs- und Gestaltungsmöglichkeiten im Gemeinwesen werden unter Berücksichtigung des Inklusionsgedankens für die Kund*innen entwickelt und genutzt	
WmU 7.	f) Möglichkeiten der Vermittlung anderer AWO-Angebote, Freiwilligendienste und externer Leistungsangebote ist sichergestellt	

**AWO-Norm**  
**Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen**  
**in der Eingliederungshilfe**

Stand: 03.03.2021

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>8. Umgang mit Eigentum des*der Kund*in</b>		
WmU 8.	a) Mitarbeitende sind zum sorgsamem Umgang mit Eigentum des*der Kund*in verpflichtet	
WmU 8.	b) Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kund*innen bei Verlust und Beschädigung sind festgelegt	
WmU 8.	c) Verfahren zur Schadensregulierung ist festgelegt und bekannt gemacht	
<b>8.1. Medikamente und Medizinprodukte (soweit zutreffend)</b>		
WmU 8.1.	a) Sach- und fachgerechte Lagerung, Überprüfung und Pflege der verwendeten Medizinprodukte ist gewährleistet	
WmU 8.1.	b) Fachgerechte Schulung der Mitarbeitenden im Umgang mit Medikamenten und Medizinprodukten ist sichergestellt	
WmU 8.1.	c) Verfahren ist festgelegt, welches die Bestellung, Lagerung, Vergabe, Verabreichung und Entsorgung von Medikamenten regelt	
WmU 8.1.	d) Verfahren zur Umsetzung der Medizinproduktebetreiber VO ist sichergestellt	
<b>9. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln</b>		
WmU 9.	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien ist sichergestellt	
<b>10. Externe Überprüfung</b>		
WmU 10.	a) Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen ist sichergestellt	
WmU 10.	b) Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist sichergestellt	