

**AWO-Norm**  
**Hilfen zur Erziehung**  
**Stand: 20.05.2022**



Bundesverband e.V.

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>1. Grundlagen</b>		
<b>1.1. Leitbildorientierung</b>		
HZE 1.1. a)	Die Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt	
HZE 1.1. b)	Die Umsetzung des Leitbildes wird mit den Mitarbeitenden regelmäßig reflektiert	
<b>1.2. Rechtliche Grundlagen</b>		
HZE 1.2. a)	Die für die Dienstleistungen geltenden rechtlichen Grundlagen sowie örtlichen Vereinbarungen und Bestimmungen werden kommuniziert und angewandt	
HZE 1.2. b)	Die Erfüllung der aus den unter 1.2. a) genannten Vorgaben resultierenden Anforderungen aus der Betriebserlaubnis ist gewährleistet	

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>1.3. Konzeption</b>		
HZE 1.3. a)	<p>Die Konzeption der Einrichtung bzw. des Dienstes der Kinder- und Jugendhilfe ist erstellt und beinhaltet zumindest Aussagen zur Festlegung und Ausgestaltung von</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zielen</li> <li>- Zielgruppe/n</li> <li>- Methoden</li> <li>- Fachwissenschaftlichen Grundlagen</li> <li>- Kinderschutz und Schutzkonzept gegen (sexualisierte) Gewalt</li> <li>- Sexualpädagogik</li> <li>- Inklusion und geschlechtliche Vielfalt</li> <li>- Kinderrechten, insbesondere Beteiligung von Kindern und Jugendlichen</li> <li>- Beschwerdemanagement (Beschwerden in persönlichen Angelegenheiten)</li> <li>- Einbezug von Eltern, Personensorgeberechtigten und Angehörigen</li> <li>- Spezifika der Angebote / besondere Schwerpunkte</li> <li>- Vernetzung und Kooperation</li> <li>- Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität</li> </ul>	
HZE 1.3. b)	Die aktuellen fachpolitischen und wissenschaftlichen Erkenntnisse werden bei der Weiterentwicklung beachtet	
<b>1.4. Kindeswohl und Kinderschutz</b>		
HZE 1.4. a)	Standards zur Gewährleistung des Kindeswohles und Kinderschutzes sind festgelegt	
HZE 1.4. b)	Ein institutionelles Schutzkonzept liegt vor	
HZE 1.4. c)	Verfahren zur frühzeitigen Erkennung und Bewertung von externen und internen Gefährdungen von Kindern und Jugendlichen sind sichergestellt	
HZE 1.4. d)	Verfahren zu angemessenen Interventionen/ Maßnahmen bei Kindeswohlgefährdung sind sichergestellt	

**AWO-Norm**  
**Hilfen zur Erziehung**  
**Stand: 20.05.2022**



Bundesverband e.V.

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>1.5. Beteiligungs- und Beschwerderechte</b>		
HZE 1.5. a)	Die Umsetzung von Beteiligungsrechten von jungen Menschen sowie Personenberechtigten an allen die Lebensgestaltung der jungen Menschen betreffenden Entscheidungen ist sichergestellt	
HZE 1.5. b)	Die Umsetzung von Beschwerderechten von jungen Menschen innerhalb und außerhalb der Einrichtung in allen sie betreffenden Fragen ist sichergestellt	
<b>2. Organisation und Durchführung der Hilfen zur Erziehung</b>		
<b>2.1. Leistungsangebote</b>		
HZE 2.1.	Die Dienstleistungsangebote sind beschrieben und werden bedarfsorientiert angepasst	
<b>2.2. Erstkontakt / Beginn der Leistungserbringung</b>		
HZE 2.2. a)	Die Erreichbarkeit ist entsprechend des Leistungsangebotes kundenorientiert geregelt und sichergestellt	
HZE 2.2. b)	Ein Aufnahme- oder Zugangsverfahren ist sichergestellt und enthält mindestens Regelungen zu <ul style="list-style-type: none"> <li>- Festlegung von Entscheidungsbefugnissen</li> <li>- Umfassenden Informationen über das Angebot</li> <li>- Transparenz und Sicherstellung von Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten</li> <li>- Abklärung der Erwartungen und Information über Rechte und Pflichten</li> <li>- Sicherstellung des internen Informationsflusses</li> </ul>	
HZE 2.2. c)	Die Standards für den spezifischen Umgang mit Inobhutnahmen sind festgelegt	

**AWO-Norm**  
**Hilfen zur Erziehung**  
**Stand: 20.05.2022**



Bundesverband e.V.

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
HZE 2.2. d)	Es werden Vereinbarungen zu Rechten und Pflichten zwischen der Einrichtung und den jungen Menschen und Personensorgeberechtigten getroffen, z. B. Betreuungsverträge	
<b>2.3. Hilfe- und Erziehungsplanung</b>		
HZE 2.3. a)	Die Beteiligung der Personensorgeberechtigten, jungen Menschen und weiterer relevanter Personen ist sichergestellt	
HZE 2.3. b)	Die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der Hilfeplanung ist geregelt	
HZE 2.3. c)	Die Hilfe- und Erziehungsplanung besteht mindestens aus <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zielplanung</li> <li>- Maßnahmenplanung</li> <li>- Umsetzung</li> <li>- Überprüfung</li> <li>- Anpassung</li> </ul>	
<b>2.4. Alltags- und Lebensgestaltung</b>		
HZE 2.4. a)	Die Ziele, Inhalte und pädagogischen Standards der Alltags- und Lebensgestaltung sind beschrieben und werden regelmäßig überprüft und angepasst	
HZE 2.4. b)	Standards zur Ausstattung und pädagogischen Milieugestaltung sind beschrieben	
<b>2.5. Therapeutische, medizinische und andere ergänzende Leistungen</b>		
HZE 2.5. a)	Das Verfahren zur Vorbereitung, Begleitung, Durchführung, Nachbereitung (einschl. Klärung der Schnittstellen) therapeutischer und medizinischer Leistungen ist festgelegt	
HZE 2.5. b)	Die Erfüllung fachlich anerkannter Standards bei Beratungs- und therapeutischen Leistungen ist sichergestellt	

**AWO-Norm**  
**Hilfen zur Erziehung**  
**Stand: 20.05.2022**



Bundesverband e.V.

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>2.6. Kindertagesbetreuung/ Schule/ Ausbildung/ Beruf</b>		
HZE 2.6. a)	Regelungen zur Kooperation mit den beteiligten Bildungsinstitutionen und zur Mitwirkung der Personensorgeberechtigten und weiterer relevanter Personen sind getroffen	
HZE 2.6. b)	Standards für die Planung und Gestaltung schul- und ausbildungsunterstützender Maßnahmen sind festgelegt	
HZE 2.6. c)	Organisation der Vermittlung berufsvorbereitender und ausbildungsbegleitender Hilfen ist geregelt	
<b>2.7. Kriseninterventionen</b>		
HZE 2.7. a)	Die Standards und Verfahren zum Umgang mit Krisen und Notfällen liegen vor	
HZE 2.7. b)	Kriterien zur Einbeziehung von externen Kooperationspartner*innen sind festgelegt und werden regelmäßig überprüft	
<b>2.8. Beendigung der Hilfemaßnahme</b>		
HZE 2.8. a)	Die Beendigung der Hilfemaßnahme sowie der damit einhergehende Ablösungsprozess sind geregelt	
HZE 2.8. b)	Über Unterstützungs- und Kontaktmöglichkeiten nach Beendigung der Hilfe wird informiert	
HZE 2.8. c)	Die Überleitung in andere Hilfeformen ist geregelt (Übergangsmanagement)	
<b>3. Interne Organisation und Kommunikation</b>		
HZE 3. a)	Die Dienst- bzw. Einsatzplanung wird regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeführt	
HZE 3. b)	Es sind Vertretungsregelungen für Ausfälle und Notfallsituationen sichergestellt	
HZE 3. c)	Die Mitarbeitenden werden bei der Dienst- bzw. Einsatzplanung regelmäßig beteiligt	

**AWO-Norm**  
**Hilfen zur Erziehung**  
**Stand: 20.05.2022**



Bundesverband e.V.

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
HZE 3. d)	Es werden regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation durchführt	
HZE 3. e)	Die Dokumentation der Besprechungen und die Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) ist sichergestellt	
<b>4. Dokumentation</b>		
HZE 4.	Der aktuelle Stand der Leistungserbringung wird systematisch dokumentiert	
<b>5. Evaluation</b>		
HZE 5. a)	Die regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse ist sichergestellt	
HZE 5. b)	Die Evaluationsergebnisse werden in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess und die Managementbewertung eingespeist	
<b>6. Kooperation und Vernetzung</b>		
HZE 6. a)	Die Zusammenarbeit mit maßgeblichen Kooperationspartner*innen ist geregelt	
HZE 6. b)	Die Maßnahmen zur regionalen und überregionalen Vernetzung sind festgelegt	
HZE 6. c)	Die Interessen der jungen Menschen im Gemeinwesen, insbesondere in jugendhilfepolitischen Gremien werden vertreten	
HZE 6. d)	Die Ergänzenden sozialen und anderen Dienstleistungsangebote unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Einrichtungen werden einbezogen	
<b>7. Umgang mit Eigentum der Kund*innen</b>		
HZE 7. a)	Die Mitarbeitenden werden zum sorgsamen Umgang mit Eigentum der Kund*innen verpflichtet	

**AWO-Norm**  
**Hilfen zur Erziehung**  
**Stand: 20.05.2022**



Bundesverband e.V.

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
HZE 7. b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kund*innen vor Verlust und Beschädigung sind festgelegt	
HZE 7. c)	Ein Verfahren zur Schadensregulierung ist festgelegt und bekannt gemacht	
HZE 7. d)	Ein Verfahren, welches die Bestellung, Lagerung, Vergabe, Verabreichung und Entsorgung von Medikamenten regelt, ist beschrieben	
<b>8. Hauswirtschaft/Reinigung</b>		
HZE 8.	Die Standards und Verfahren für die Hauswirtschaft/Reinigung sind unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeitsziele festgelegt	
<b>9. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln</b>		
HZE 9. a)	Die sachgerechte Handhabung und Lagerung von Hilfsmitteln und Arbeitsmitteln ist sichergestellt	
HZE 9. b)	Bei Auswahl und Einsatz von psychologischen Tests, Checklisten, Fragebögen und Prüflisten werden die fundierten wissenschaftlichen Erkenntnisse berücksichtigt	
<b>10. Externe Prüfungen</b>		
HZE 10. a)	Die systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen ist sichergestellt	
HZE 10. b)	Die Nachbereitung und die Auswertung der Ergebnisse sowie deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist sichergestellt	