

AWO-Norm
Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen*
Stand: 23.11.2018-24.02.2023



Bundesverband e.V.

Nur redaktionelle Änderungen, keine inhaltlichen

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1. Grundlagen		
1.1. Leitbildorientierung		
BWSW 1.1.	Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene ist sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt	
1.2. Konzeption		
BWSW 1.2.	Konzeption der Einrichtung ist erarbeitet, regelmäßig überprüft und aktualisiert, mit Aussagen mindestens zu <ul style="list-style-type: none"> • Wohnangebot / Wohnumfeld, Quartier • Grundleistungen • Wahlleistungen • Personal und Personalqualifikation 	
2. Erbringung der Dienstleistung		
2.1. Information		
BWSW 2.1. a)	Schriftliches, ggfs. mehrsprachiges Informationsmaterial ist zur Verfügung gestellt, mit eindeutigen Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> • Wohnangebot / Wohnumfeld • Grundleistungen • Wahlleistungen • Zusatzleistungen 	
BWSW 2.1. b)	Angebot eines qualifizierten Beratungsgespräches durch geschulte Mitarbeitende ist sichergestellt, mit eindeutigen Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> • Wohnangebot / Wohnumfeld • Grundleistungen • Wahlleistungen • Zusatzleistungen und den Grenzen des Angebotes 	

AWO-Norm
Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen*
Stand: 23.11.2018-24.02.2023



Bundesverband e.V.

Nur redaktionelle Änderungen, keine inhaltlichen

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
BWSW 2.1.	c) Vertragsmuster unter Berücksichtigung der gesetzlichen Grundlagen ist zur Verfügung gestellt	
2.2. Vertragsgestaltung		
BWSW 2.2.	a) Verträge liegen schriftlich vor und sind verbraucherfreundlich gestaltet	
BWSW 2.2.	b) Verträge beinhalten die Überlassung von Wohnraum, die vereinbarten Grundleistungen sowie das Angebot von Wahlleistungen	
BWSW 2.2.	c) Grund- und Wahlleistungen sind entsprechend der gesetzlichen Grundlagen vollständig und eindeutig beschrieben sowie mit Entgelten hinterlegt	
BWSW 2.2.	d) Vertragsänderungen einschl. Entgelterhöhungen sind rechtzeitig angekündigt und erklärt	
2.3. Wohnangebot / Wohnumfeld		
BWSW 2.3.	a) Barrierefreie Gestaltung des Wohnraums und der zum Wohnangebot gehörigen Zugänge zum Gebäude und zu den Freiflächen ist sichergestellt	
BWSW 2.3.	b) Förderung einer weitgehend selbständigen Lebensweise und Kompensation infrastruktureller Defizite sind sichergestellt (z. B. durch Fahrdienste, bürgerschaftlich Engagierte)	
BWSW 2.3.	c) Beratung zu Wohnraumanpassung ist angeboten und sichergestellt	
BWSW 2.3.	d) Büro oder Besprechungsraum für Beratungen ist zur Verfügung gestellt	
BWSW 2.3.	e) Raum für gemeinschaftliche Treffen, Veranstaltungen und private Feiern steht zur Verfügung	

AWO-Norm
Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen*
Stand: 23.11.2018-24.02.2023



Bundesverband e.V.

Nur redaktionelle Änderungen, keine inhaltlichen

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.4. Dienstleistungen		
BWSW 2.4.	a) Grundlage für Aufnahme aller notwendigen Daten im Rahmen des Erstkontaktes ist sichergestellt	
BWSW 2.4	b) Persönliches Auswertungsgespräch ist acht Wochen nach Einzug durchgeführt, Dokumentation und ggf. das Ableiten von Maßnahmen sind sichergestellt	
BWSW 2.4.	c) Mitwirkungs-/Beteiligungsmöglichkeiten des*der Kund*innen sind festlegt und regelmäßig überprüft (ggf. Maßnahmen einleiten)	
BWSW 2.4.	d) Verbindliche Präsenz- und Sprechzeiten für Informationen und Beratung durch geschulte Mitarbeitende vor Ort sind festlegt	
BWSW 2.4.	e) Beratung, mehrsprachige Informationen und ggf. Unterstützung sind sichergestellt zu/bei <ul style="list-style-type: none"> • persönlichen Angelegenheiten • persönlichen Problemen und Krisen • hauswirtschaftlichen, pflegerischen und medizinischen Hilfen • Behördenangelegenheiten 	
BWSW 2.4.	f) Beratung und Information wird angeboten/vermittelt, mindestens zu <ul style="list-style-type: none"> • Pflege- und Betreuungsdienstleistungen • Leistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung • Notrufdiensten • Hausmeisterdiensten • Fahr-, Begleit- und Mahlzeiten-diensten • Besuchsdiensten 	

AWO-Norm
Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen*
Stand: 23.11.2018 ~~24.02.2023~~



Bundesverband e.V.

Nur redaktionelle Änderungen, keine inhaltlichen

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
BWSW 2.4.	g) Absolute Wahlfreiheit hinsichtlich der Wahlleistungen ist beachtet	
BWSW 2.4.	h) Verhaltensweisen für kritische Situationen sind erarbeitet und festlegt, mindestens zu <ul style="list-style-type: none"> • Sicherung der Ersten Hilfe (u.a. Sturz) • Medizinischer Notfall (u.a. Suizidgefahr) • Kund*in öffnet Tür nicht • physische und verbale Gewalt im Haushalt des*der Kund*in (rassistische Äußerungen, Einstellungen) 	
BWSW 2.4.	i) Prozessbeschreibung und Standards zur Dienstleistung sind erstellt, umgesetzt und regelmäßig überprüft	
3. Interne Organisation und Kommunikation		
BWSW 3.	a) Dienstplanung ist regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeführt	
BWSW 3.	b) Vertretungsfälle für Ausfälle und Notfallsituationen sind sichergestellt	
BWSW 3.	c) Mitarbeitende sind bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligt	
BWSW 3.	d) Regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation sind durchgeführt	
BWSW 3.	e) Dokumentation der Besprechungen und die Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sind sichergestellt	
4. Dokumentation und Evaluation		
BWSW 4.	a) Systematische Führung von Aufzeichnungen über die Erbringung von Dienstleistungen ist sichergestellt	

AWO-Norm
Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen*
Stand: 23.11.2018 ~~24.02.2023~~



Bundesverband e.V.

Nur redaktionelle Änderungen, keine inhaltlichen

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
BWSW 4.	b) Die vertraglich/gesetzlich vorgegebenen Statistiken sind regelmäßig geführt	
BWSW 4.	c) Regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse sind sichergestellt	
BWSW 4.	d) Evaluationsergebnisse sind in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess und die Managementbewertung eingepflegt	
5. Kooperation und Vernetzung		
BWSW 5.	a) Zusammenarbeit mit maßgeblichen Kooperationspartnern ist geregelt	
BWSW 5.	b) Maßnahmen zur Quartiersorientierung und zur regionalen Vernetzung sind festgelegt	
BWSW 5.	c) Interessen der Kund*innen im Gemeinwesen sind aktiv vertreten	
BWSW 5.	d) Ergänzende soziale und andere Dienstleistungsangebote unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Einrichtungen sind einbezogen	
6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen		
BWSW 6.	a) Mitarbeitende sind zum sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kund*innen (im Rahmen der Dienstleistungserbringung) verpflichtet	
BWSW 6.	b) Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kund*innen vor Verlust und Beschädigung durch Mitarbeitende sind festlegt	
BWSW 6.	c) Verfahren zur Schadensregulierung ist festgelegt und bekannt	
7. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln		

AWO-Norm
Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen*
Stand: 23.11.2018-24.02.2023



Bundesverband e.V.

Nur redaktionelle Änderungen, keine inhaltlichen

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
BWSW 7.	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien ist sichergestellt	
8. Externe Überprüfungen		
BWSW 8. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sind sichergestellt	
BWSW 8. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sind sichergestellt	

***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 ein 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 das 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.