

**AWO-Norm**  
**Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen**  
**in der Eingliederungshilfe**  
**Stand: ~~20.09.2019~~ 03.03.2021**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

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.	Konzeption der Leistungserbringerin ist auf dem jeweiligen Stand der fachwissenschaftlichen Erkenntnisse erarbeitet und wird regelmäßig gemäß der landesspezifischen Regelungen überprüft und weiterentwickelt. Die Konzeption beinhaltet mindestens Aussagen zu: <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	

**AWO-Norm**  
**Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen**  
**in der Eingliederungshilfe**  
**Stand: 20.09.2019 03.03.2021**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
WmU 1.4. b)	Mitwirkungs-gremium/ Interessenvertre-tung <b>wird</b> bei allen sie betreffenden Fra-gen einbezogen	
WmU 1.4. c)	Systematische Zusammenarbeit mit Kund*innen, gesetzlichen Vertre-ter*innen, Angehörigen und Bezugspersonen sowie deren Einbeziehung im Gesamtprozess (Kap. 2) <b>ist geregelt</b>	
<b>2. Erbringung der Dienstleistung</b>		
<b>2.1 Erstkontakt</b>		
WmU 2.1. a)	Personelle Anforderungen und Zustän-digkeiten für den Erstkontakt <b>sind fest-gelegt</b>	
WmU 2.1. b)	Umfassende Informationen über interne und externe Leistungen und Angebots-strukturen bei Erstkontakt <b>werden si-cher-gestellt</b>	
WmU 2.1. c)	Aufnahme aller notwendigen Daten im Rahmen des Erstkontaktes <b>ist si-cher-ge-stellt</b>	
WmU 2.1. d)	Kennenlernen des Leistungsangebotes <b>wird ermöglicht</b>	
<b>2.2. Aufnahmeverfahren</b>		
WmU 2.2. a)	Inhalte, Setting und personelle Zustän-digkeiten des Aufnahmegespräches <b>sind geregelt</b>	
WmU 2.2. b)	Kennenlernen der Einrichtungen und Dienste <b>ist si-cher-gestellt</b>	
WmU 2.2. c)	Individuelle Unterstützungsplanung un-ter Beachtung der Ergebnisse des Teil-habe- bzw. Gesamtplanverfahrens unter Anwendung geeigneter und von den zuständigen Leistungsträgern anerkannter Verfahren	
WmU 2.2. d)	Aufnahmegespräch <b>wird dokumentiert</b>	
<b>2.3. Vertragliche Regelungen</b>		
WmU 2.3.	Notwendige vertragliche Regelungen sind WBVG-konform <b>si-cher-gestellt</b>	

**AWO-Norm**  
**Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen**  
**in der Eingliederungshilfe**  
**Stand: 20.09.2019 03.03.2021**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien		Bemerkungen
2.4. Maßnahmenbeginn			
WmU 2.4.	a)	Biografischer Hintergrund der Kund*innen wird berücksichtigt	
WmU 2.4.	b)	Verfahren für Maßnahmenbeginn und Einzug ist festgelegt	
WmU 2.4.	c)	Verfahren bei Probewohnen, Gastaufnahmen und Kurzaufnahmen ist, soweit zutreffend, geregelt	
2.5. Planung der Leistungserbringung			
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	
2.6. Ausführen der Leistungen			
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	

**AWO-Norm**  
**Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen**  
**in der Eingliederungshilfe**  
**Stand: 20.09.2019 03.03.2021**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
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	
WmU 2.6 f)	Ordnungsgemäßes Verwahren von Barmitteln, sofern zutreffend, ist sicher-gestellt	
WmU 2.6. g)	Maßnahmen zur Krisenprävention und –intervention sind festgelegt	
WmU 2.6. h)	Kooperationspartner und Netzwerke werden beachtet und genutzt	
WmU 2.6. i)	Maßnahmen in besonderen Lebenspha-sen sind sichergestellt (z. B. pflegeri-sche 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 kundenbezogene Evalua-tion ist sichergestellt	
WmU 2.7. d)	Maßnahmenplanung ist sichergestellt	
<b>2.8.</b>	<b>Abschluss der Maßnahme</b>	
WmU 2.8.	Verfahrensweisen sind geregelt – spezi-fisch nach Art und Grund der Beendi-gung 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	

**AWO-Norm**  
**Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen**  
**in der Eingliederungshilfe**  
**Stand: 20.09.2019 03.03.2021**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien		Bemerkungen
<b>3.1.</b>	<b>Hauswirtschaft</b>		(soweit zutreffend)
WmU 3.1.	a)	Gesetzliche Regelungen und Vorschriften <b>werden durch die</b> Anwendung eines Eigenkontrollsystems beachtet	
WmU 3.1.	b)	Abfallmanagement <b>ist</b> unter ökologischen Gesichtspunkten <b>geregelt</b>	
WmU 3.1.	c)	Leistungsstandards für die Reinigung unter Beachtung des Einsatzes umweltschonender Reinigungsmittel <b>sind festgelegt</b>	
WmU 3.1.	d)	An den Bedürfnissen der Kund*innen orientierte Wäscheversorgung <b>ist sichergestellt</b>	
<b>3.2.</b>	<b>Haustechnik</b>		(soweit zutreffend)
WmU 3.2.	a)	Standards für Planungs- und Controllinginstrumente <b>sind</b> entwickelt	
WmU 3.2.	b)	Notfallpläne <b>sind</b> erstellt	
<b>4.</b>	<b>Verwaltung</b>		
WmU 4.	a)	Beratungs- und Serviceleistungen <b>sind festgelegt</b> und den Kund*innen bekannt gemacht	
WmU 4.	b)	Verfahren zur zeitnahen Leistungsabrechnung <b>ist festgelegt</b>	
WmU 4.	c)	Überprüfung der Leistungsnachweise <b>ist sichergestellt</b>	
<b>5.</b>	<b>Interne Organisation und Kommunikation</b>		
WmU 5.	a)	Planungssicherheit <b>ist</b> durch langfristige Rahmenpläne (Urlaub, Fortbildung, Notfallvertretungen) in Abstimmung mit den Mitarbeitenden hergestellt	
WmU 5.	b)	Dienstplanung <b>wird</b> regelmäßig und bedarfsorientiert in Abstimmung mit den Mitarbeitenden durchgeführt	
WmU 5.	c)	Regelmäßige fall- und mitarbeiterbezogene Besprechungen <b>sind sichergestellt</b>	
WmU 5.	d)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) <b>ist sichergestellt</b>	

**AWO-Norm**  
**Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen**  
**in der Eingliederungshilfe**  
**Stand: 20.09.2019 03.03.2021**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
WmU 5. e)	Weitergabe aller Informationen (kundenbezogen, organisatorisch und strukturellbezogen), die zur Erfüllung des gemeinsamen Arbeitsauftrages zwischen den beteiligten Mitarbeitenden erforderlich sind, <b>ist sichergestellt</b>	
<b>6. Dokumentation und Evaluation</b>		
WmU 6. a)	Notwendige Aufzeichnungen <b>sind</b> unter Beachtung interner und externer Erfordernisse <b>festgelegt</b> 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 Kundendokumentation <b>ist sichergestellt</b>	
WmU 6. c)	Regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse <b>ist</b> auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse <b>sichergestellt</b>	
WmU 6. d)	Evaluationsergebnisse <b>werden</b> in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und Managementbewertung <b>eingespeist</b>	
<b>7. Kooperation und Vernetzung</b>		
WmU 7. a)	Systematische Kooperation mit anderen Leistungsanbietern <b>ist</b> durch verbindliche Absprachen <b>geregelt</b>	
WmU 7. b)	Systematische Zusammenarbeit mit Leistungsträgern <b>und</b> Behörden <b>ist geregelt</b> und der notwendige Informationsfluss unter Einhaltung der Regelungen zum Datenschutz <b>sichergestellt</b>	
WmU 7. c)	Systematische Zusammenarbeit mit der Werkstatt für behinderte Menschen, Inklusionsbetrieben und anderen Arbeitgebern <b>ist geregelt</b> und der notwendige Informationsfluss <b>sichergestellt</b>	
WmU 7. d)	Entwicklung und Sicherstellung von Netzwerken <b>ist geregelt</b>	

**AWO-Norm**  
**Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen**  
**in der Eingliederungshilfe**  
**Stand: 20.09.2019 03.03.2021**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
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	
<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	

**AWO-Norm**  
**Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen**  
**in der Eingliederungshilfe**  
**Stand: 20.09.2019 03.03.2021**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>10. Externe Überprüfung</b>		
WmU 10. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen <b>ist</b> sichergestellt	
WmU 10. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess <b>ist</b> sichergestellt	

Anmerkung: Diese Norm gilt sowohl für ambulante als auch für teilstationäre und stationäre Dienstleistungsangebote.