

**AWO-Norm
Rehabilitation
Version 4.4 1.2**



Bundesverband e.V.

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|--------------|--|-------------|
| 1. | Grundlagen | |
| 1.1. | Leitbildorientierung | |
| Reha 1.1. a) | Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene ist sicher-gestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt | |
| Reha 1.1. b) | Leitbild <u>ist</u> schriftlich fest <u>gelegte</u> n | |
| Reha 1.1. c) | Leitbild <u>ist</u> regelmäßig intern überprüf <u>te</u> n und ggfs. angepas <u>st</u> e und aktualisier <u>te</u> n | |
| Reha 1.1. d) | Aktive Beteiligung der Mitarbeitenden <u>ist gesicher</u> te | |
| Reha 1.1. e) | Leitbild <u>ist</u> nach innen und außen regelmäßig zielgruppenspezifisch kommunizier <u>te</u> n | |
| Reha 1.1. f) | Transparenz im Unternehmen und gegenüber Partner*innen <u>ist sicher</u> gestell <u>te</u> n | |
| 1.2. | Einrichtungskonzept | |
| Reha 1.2. a) | Konzept der Einrichtung mit Aussagen zur Organisation der Einrichtung (Strukturen und Prozesse), des Trägers, der Rahmenbedingungen etc. <u>ist</u> schriftlich fixier <u>te</u> n und Verbindlichke <u>it</u> (im Sinne einer Handlungsorientierung für alle Mitarbeitenden) . <u>ist</u> sicher-gestell <u>te</u> n | |
| Reha 1.2. b) | Darstellung des <u>gesamten</u> angebotenen Leistungsspektrums (gesamte Palette der möglichen Rehabilitations- und Teilhabeleistungen) <u>ist auf</u> gezeig <u>te</u> n | |
| Reha 1.2. c) | Gesundheits- und rehawissenschaftliche Aktualität des Konzeptes <u>ist sicher</u> gestell <u>te</u> n (Ver- einbarkeit mit anerkanntem fachwissenschaftlichen Diskussionsstand <u>ist auf</u> gezeig <u>te</u> n) | |
| Reha 1.2. d) | Übereinstimmung mit den Rahmenvorgaben der Leistungsträger <u>ist dar</u> gestell <u>te</u> n (z.B. Reha-Richtlinie) | |
| Reha 1.2. e) | Konzept <u>ist</u> regelmäßig intern überprüf <u>te</u> n und ggfs. angepas <u>st</u> e und aktualisier <u>te</u> n | |
| Reha 1.2. f) | Konzept <u>ist</u> nach innen und außen regelmäßig zielgruppenspezifisch kommunizier <u>te</u> n | |
| Reha 1.2. g) | Für Transparenz im Unternehmen und gegenüber Partner*innen <u>ist gesorg</u> te | |

**AWO-Norm
Rehabilitation
Version 4.4 1.2**



Bundesverband e.V.

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|---|--|-------------|
| 2. Indikationsspezifische Rehabilitation | | |
| 2.1. Rehabilitationskonzepte | | |
| Reha 2.1. a) | Verantwortlichkeiten zur Erstellung, Prüfung und Freigabe der Rehabilitationskonzepte <u>sind</u> schriftlich <u>festlegen</u> <u>vermerkt</u> | |
| Reha 2.1. b) | <u>K</u> onzeptionelle und <u>indikationsbezogene</u> Rehabilitationsziele <u>(konzeptionell und indikationsbezogen)</u> <u>sind</u> definiert <u>en</u> und für alle Beteiligten transparent <u>machen</u> <u>gemacht</u> | |
| Reha 2.1. c) | Indikationsspezifische Rehabilitationskonzepte sind teilhabeorientiert (Grundlage: SGB IX) und ICF-basiert (Grundlage: biopsychosoziales Modell der internationalen Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit) | |
| Reha 2.1. d) | Die Rehabilitationskonzepte berücksichtigen einen interdisziplinären Rehabilitationsansatz | |
| Reha 2.1. e) | Behandlungskonzepte sind schriftlich festgelegt, indikationsspezifisch sowie funktionsorientiert (Bezug auf Teilhabeorientierung und ICF-Basierung) | |
| Reha 2.1. f) | Standardisierte Vorgehensweise zur Messung und Überprüfung der Therapiezielerreichung <u>ist</u> festgeleg <u>ten</u> | |
| Reha 2.1. g) | Regelmäßige Messung und Überprüfung der Therapiezielerreichung <u>ist</u> sichergestell <u>ten</u> | |
| Reha 2.1. h) | Rehabilitationskonzepte <u>sind</u> regelmäßig intern überprüf <u>ten</u> , <u>angepasst</u> <u>en</u> und aktualisier <u>ten</u> | |
| 2.2. Rehabilitationsprozess | | |
| 2.2.1. Vorbereitung | | |
| Reha 2.2.1. a) | Kostenzusage vor Aufnahme <u>ist</u> sichergestell <u>ten</u> | |
| Reha 2.2.1. b) | Schnittstellenmanagement zum <u>*zur</u> Vorbehandler <u>*in</u> <u>ist</u> beschreib <u>en</u> , <u>(</u> insbesondere notwendige, weitergehende medizinische und sozial-anamnestische Informationen <u>sind</u> ermittel <u>ten</u> <u>)</u> | |
| Reha 2.2.1. c) | <u>Gesamte</u> Planung der Maßnahme <u>u.a.</u> <u>(</u> Zimmerplanung, Planung der Funktionsräume, Veranstaltungsplanung, Dienstplanung <u>)</u> <u>ist</u> durchgef <u>ühr</u> <u>ten</u> | |

**AWO-Norm
Rehabilitation
Version 4.4 1.2**



Bundesverband e.V.

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|-------------------------------|---|-------------|
| Reha 2.2.1. d) | Berücksichtigung besonderer Kund*innenwünsche <u>sind im Rahmen der einrichtungsspezifischen Möglichkeiten geregelt</u> (Schwerpunkt auf Erwartungen, Wünsche und Bedürfnisse des Rehabilitanden legen) | |
| Reha 2.2.1. e) | Verschiedene Interessenslagen <u>zwischen Rehabilitand*in, Behandler*in, Leistungsträger*in, Selbsthilfe sind abgestimmt</u> (Rehabilitand, Behandler, Leistungsträger, Selbsthilfe) | |
| Reha 2.2.1. f) | Die Rehabilitanden <u>sind werden</u> im erforderlichen Umfang informiert, (z.B. rechtzeitige Einladung und Info-Paket an die Rehabilitanden <u>ist sichergestellt</u>) | |
| Reha 2.2.1. g) | Vorbereitung und Hilfestellung bei der Anreise (z.B. <u>Abholservice</u>) <u>ist sichergestellt</u> | |
| Reha 2.2.1. h) | Ständige Erreichbarkeit eines*r qualifizierten Ansprechpartner*in <u>ist sichergestellt</u> | |
| 2.2.2. Aufnahme | | |
| Reha 2.2.2. a) | Aufnahme- und Begrüßungsprocedere <u>sind festgelegt</u> und durch <u>geführt</u> | |
| Reha 2.2.2. b) | Informationen über Haus, Hausordnung, Termine, Ablauf und Angebote <u>sind sichergestellt</u> | |
| Reha 2.2.2. c) | Information über Aufnahme an zuständigen Kostenträger <u>ist sichergestellt</u> | |
| Reha 2.2.2. d) | Einzelfallbezogene Erstuntersuchung durch Arzt*Ärztin <u>ist sichergestellt</u> <ul style="list-style-type: none"> • Befunderhebung • Anamnese • Diagnoseerstellung | |
| Reha 2.2.2. e) | Erstgespräch mit psychosozialen Dienst <u>ist sichergestellt</u> | |
| Reha 2.2.2. f) | Rehabilitationsziele <u>sind</u> gemeinsam mit dem Rehabilitand*in vereinbar <u>t</u> | |
| Reha 2.2.2. g) | Rehabilitandenbezogener <u>n</u> Einsatz von Assessments bei der Aufnahme <u>ist sichergestellt</u> | |
| 2.2.3. Therapieprozess | | |
| Reha 2.2.3. a) | Abläufe für wiederkehrende Situationen <u>sind festgelegt</u> (QM-Standards) | |
| Reha 2.2.3. b) | Standards für Krisensituationen <u>sind festgelegt</u> | |
| Reha 2.2.3. c) | Standards zum Erkennen von Kindeswohlgefährdungen und zum Ergreifen von Maßnahmen <u>sind festgelegt</u> | |

**AWO-Norm
Rehabilitation
Version 4.4 1.2**



Bundesverband e.V.

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|---|--|-------------|
| Reha 2.2.3. d) | Medizinische Notfallversorgung <u>ist sichergestellt</u> | |
| Reha 2.2.3. e) | Leistungsbeschreibungen der wesentlichen therapeutischen Leistungen <u>sind vorgeordnet</u> und Maßnahmen gegenüber Patient*innen <u>erläutert</u> | |
| Reha 2.2.3. f) | Patient*innenbezogene, interdisziplinäre Arbeitsweise <u>ist sichergestellt</u> | |
| Reha 2.2.3. g) | Rehabilitationszielerreichung <u>ist</u> regelhaft <u>gemessen/überprüft</u> und schriftlich fest <u>gehalten</u> | |
| Reha 2.2.3. h) | Regelmäßige Fortbildung zur Sicherung der Fachlichkeit der Mitarbeitenden <u>ist</u> durch <u>geführt</u> und Wissenstransfer <u>ist sichergestellt</u> | |
| 2.2.4. Kinderbetreuung | | |
| Reha 2.2.4. a) | Kindgerechte Behandlungsmöglichkeiten für Kinder mit eigener Indikation <u>sind sichergestellt</u> | |
| Reha 2.2.4. b) | Qualifizierte Kinderbetreuung gemäß Anforderungsprofil <u>ist sichergestellt</u> | |
| Reha 2.2.4. c) | Bauliche Voraussetzungen und kindergerechte Ausstattung <u>sind sichergestellt</u> | |
| Reha 2.2.4. d) | Kommunikation der Kinderbetreuungszeiten | |
| 2.2.5. Überleitungsprozess und Abschluss | | |
| Reha 2.2.5. a) | Abschlussuntersuchung durch den*die Ärzt*in <u>ist sichergestellt</u> | |
| Reha 2.2.5. b) | Abschlussgespräch mit dem psychosozialen Dienst <u>ist sichergestellt</u> | |
| Reha 2.2.5. c) | Standardisierte Vorgehensweise <u>ist festgelegt</u> zur abschließenden Überprüfung der Therapiezielerreichung | |
| Reha 2.2.5. d) | Rehabilitationsziele <u>sind</u> gemeinsam mit dem Rehabilitanden aus <u>gewertet</u> | |
| Reha 2.2.5. e) | Abschiedsprocedere <u>ist festgelegt</u> und durch <u>geführt</u> | |
| Reha 2.2.5. f) | Abprachen zur <u>Strukturiertes</u> Nachsorge <u>management</u> unter Beteiligung der Rehabilitanden <u>ist sichergestellt</u> , mindestens bestehend aus <ul style="list-style-type: none"> • Status quo • Perspektive/ -Entwicklung • Information über Nachsorgemöglichkeiten • Kooperation mit <u>Nachsorgestellen</u> (gemäß vereinbartem Nachsorgeprogramm) | |

**AWO-Norm
Rehabilitation
Version 4.4 1.2**



Bundesverband e.V.

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|--|---|-------------|
| Reha 2.2.5. g) | Schnittstellenmanagement zum Nachbehandler <u>ist</u> beschrieben (insbesondere zeitnahe r n Bericht an den*die Rehabilitand*in und behandelnden Ärzt*in <u>ist</u> sicher ge stell t e n) | |
| Reha 2.2.5. h) | Verfahrensweise bei Abbruch der Maßnahme <u>ist</u> fest ge leg t e n | |
| Reha 2.2.5. i) | Information über Abschluss bzw. Abbruch der Maßnahme an den Kostenträger <u>ist</u> sicher ge stell t e n | |
| Reha 2.2.5. j) | Zeitnahe Leistungsabrechnung <u>ist</u> sicher ge stell t e n | |
| Reha 2.2.5. k) | Rehabilitand*inbezogener r n Einsatz von Assessments bei der Entlassung <u>ist</u> sicher ge stell t e n | |
| 2.3. Dokumentation, verantwortliche Kontrolle und Steuerung | | |
| Reha 2.3. a) | Qualifiziertes patientenbezogenes Dokumentationssystem <u>ist</u> ge anwend e t r n mit Aussagen zu: <ul style="list-style-type: none"> • Planung • Leistung • Verlauf • Ergebnissen | |
| Reha 2.3. b) | Rehabilitand in erbezogene, wesentliche Kernprozesse in den Bereichen Aufnahme, Diagnose, Therapie, Überleitung einschließlich der relevanten Unterstützungsprozesse werden <u>sind</u> beschrieben | |
| Reha 2.3. c) | Rehabilitand* in nbezogene, wesentliche Kernprozesse in den Bereichen Aufnahme, Diagnose, Therapie, Überleitung einschließlich der relevanten Unterstützungsprozesse werden <u>sind</u> kontinuierlich überwacht | |
| Reha 2.3. d) | Zeitnahe Leistungsdokumentation unter Einhaltung der aktuellen Datenschutzbestimmungen <u>ist</u> sicher ge stell t e n | |
| Reha 2.3. e) | Dokumentationssysteme und Maßnahmen zur Einhaltung aller gesetzlichen und behördlichen Anforderungen werden <u>sind</u> beschrieben (z.B. Medizinprodukte, Brandschutz, Hygiene) | |
| Reha 2.3. f) | Internes Schnittstellenmanagement <u>ist</u> dargeleg t e n | |
| Reha 2.3. g) | Prozessmanagement <u>ist</u> an (aktuellen) fachlichen Standards aus ger ichte t r n | |

**AWO-Norm
Rehabilitation
Version 4.4 1.2**



Bundesverband e.V.

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|-------------|---|-------------|
| 3. | Interne Ergebnismessung und -analyse | |
| Reha 3. a) | Leistungen der rehabilitanden*inbezogenen und unterstützenden Prozesse <u>sind gemessen und analysiert</u> (Prozessqualität) | |
| Reha 3. b) | Einrichtungsbezogene Prozesse <u>sind evaluiert</u> und <u>die</u> Ergebnisqualität (Therapiezielerreichung) <u>erhöhen</u> und <u>dokumentiert</u> | |
| Reha 3. c) | Das Arbeiten mit qualitätsorientierten Kennzahlen <u>ist dokumentiert</u> | |
| Reha 3. d) | Daten aus der Umsetzung einschlägiger gesetzlicher und behördlicher Forderungen <u>sind dokumentiert</u> | |
| Reha 3. e) | Ergebnisse der Qualitätsziele <u>sind dokumentiert</u> | |
| Reha 3. f) | Rückmeldungen <u>sind eingeholt</u> und <u>analysiert</u> (Rehabilitande*in, Leistungsträger*in, Interessenpartner*in) | |
| Reha 3. g) | Interne Qualitätszirkel oder analoge Formen innerbetrieblicher Arbeitskreise <u>werden sind</u> eingesetzt | |
| 4. | Interne Kommunikation und Arbeitsorganisation | |
| Reha 4. a) | Regelmäßige Konferenzen und Besprechungen in interdisziplinär zusammengesetzten Teams <u>sind sichergestellt</u> | |
| Reha 4. b) | Dokumentation der Besprechungen <u>sind sichergestellt</u> | |
| Reha 4. c) | Regelmäßige interne Teamfortbildungen <u>sind durchgeführt</u> | |
| Reha 4. d) | Regelmäßiges Reanimationstraining <u>ist durchgeführt</u> und für einen schriftlich ausgearbeiteten "Erste-Hilfe-Plan" <u>ist gesorgt</u> | |
| Reha 4. e) | Planungssicherheit <u>ist</u> durch langfristige Dienstplanung gewährleistet | |
| Reha 4. f) | Personaleinsatzplanung <u>ist</u> regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeführt | |
| Reha 4. g) | Mitarbeitende <u>sind</u> bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligt | |
| Reha 4. h) | Vertretungspläne für Ausfälle und Notsituationen <u>sind sichergestellt</u> | |

**AWO-Norm
Rehabilitation
Version 4.4 1.2**



Bundesverband e.V.

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|--|--|-------------|
| 5. Hauswirtschaft | | |
| 5.1. Essensservice | | |
| Reha 5.1. a) | Indikationsspezifische, altersgerechte und kultursensible Ernährungsangebote <u>sind</u> <u>vorgehalten</u> | |
| Reha 5.1. b) | Essenssituation <u>ist</u> nutzerorientiert gestaltet (Essenszeiten, Abräumen der Tische, Darreichungsformen u. a.) | |
| Reha 5.1. c) | Ressourcen- und Abfallmanagement <u>ist</u> unter ökologischen Gesichtspunkten gewährleistet | |
| Reha 5.1. d) | Lebensmittelhygieneverordnung <u>ist</u> umgesetzt | |
| 5.2. Reinigungsservice | | |
| Reha 5.2. a) | Nutzer*innenwünsche bei der Planung und Durchführung der Reinigung <u>sind</u> berücksichtigt | |
| Reha 5.2. b) | Leistungsstandards für die Reinigung <u>sind</u> festgelegt | |
| 5.3. Haus- und Milieugestaltung | | |
| Reha 5.3. a) | Haus- und Milieugestaltung, die Privatheit, Wohlbefinden, Orientierung und Kommunikation <u>sind</u> ermöglicht | |
| Reha 5.3. b) | Mutter-/Vater-Kindgerechte Gestaltung | |
| Reha 5.3. c) | Vorschriften Unfall- und Brandschutz <u>sind</u> umgesetzt und regelmäßig kontrolliert | |
| 5.4. Organisation der Hauswirtschaft/ Haustechnik | | |
| Reha 5.4. a) | Schnittstellen zwischen Hauswirtschaft und anderen Dienstleistungsprozessen <u>sind</u> beschrieben | |
| Reha 5.4. b) | Dienstleistungsorientierung bei der Organisation des Hausservices <u>ist</u> sichergestellt | |
| Reha 5.4. c) | Notfallpläne (Schnittstelle zum Bereich interne Kommunikation beachten) <u>sind</u> festgelegt | |
| 6. Kooperation | | |
| Reha 6. a) | Kommunikation bezogen auf wesentliche Kooperationspartner <u>ist</u> geregelt | |
| Reha 6. b) | Verfahren zum Umgang mit Beschwerden <u>sind</u> vorgehalten | |

**AWO-Norm
Rehabilitation
Version 4.4 1.2**



Bundesverband e.V.

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|--|--|-------------|
| 7. Umgang mit Eigentum der Kund*innen | | |
| Reha 7. | a) Sachgemäße rn und sichere rn Umgang mit dem Eigentum des*der Kund*in <u>ist gewährleistet</u> | |
| Reha 7. | b) Definition ieren , Einführ ungen und Umsetz ungen eines Verhaltenskodex für die Mitarbeitenden | |
| Reha 7. | c) Verfahren zur Schadensregulierung <u>sind festgelegt</u> | |
| 8. Handhabung und Instandhaltung technischer Geräte und Arbeitsmittel | | |
| Reha 8. | a) Umsetzung der Medizinproduktbetreiberverordnung <u>ist sichergestellt</u> | |
| Reha 8. | b) Angemessene Verwaltung, Lagerung und Wartung von technischen Materialien, Spielzeugen, Geräten und Fahrzeugen u. a. <u>ist sichergestellt</u> | |
| Reha 8. | c) Regelmäßige Wartung <u>ist dokumentiert</u> | |
| 9. Externe Qualitätssicherung | | |
| Reha 9. | a) Teilnahme an gesetzlich vorgeschriebenen externen Qualitätssicherungsverfahren (Struktur-, Prozess-, Ergebnisqualität) <u>ist sichergestellt</u> | |
| Reha 9. | b) Systematische Vorbereitung, Begleitung und Nachbereitung externer Prüfungen <u>ist sichergestellt</u> und analysier t | |
| Reha 9. | c) Ergebnisse aus der externen Qualitätssicherung <u>sind analysiert</u> | |
| Reha 9. | d) Konsequenzen (Ableitungen von Verbesserungsmaßnahmen) <u>sind dokumentiert</u> | |
| Reha 9. | e) Festlegungen zu den Ergebnisauswertungen <u>sind dokumentiert</u> | |
| Reha 9. | f) Informationsweitergabe an Mitarbeitende <u>ist sichergestellt</u> | |
| Reha 9. | g) Berücksichtigung der externen Überprüfung und Bewertung im einrichtungsinternen Qualitätsmanagement <u>sind sichergestellt</u> | |