

# **PRÜFLISTE „Kurberatungsstellen“**

**zur Auditierung der AWO-Qualitätskriterien**

| AWO         | Bereich             | Stand      | Revision |  |
|-------------|---------------------|------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Forderungen | Kurberatungsstellen | 09.03.2026 | 6.0      |                                                                                     |

| 1. Grundlagen                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor |                          | Grad der Anwendung       |                          |                          |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.1. Leitbildorientierung                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nein                                                   | Ja                       | nicht nachweisbar        | Verbesserungspotential   | voll nachweisbar         |
| <b>Ansatzpunkte sind:</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                        |                          |                          |                          |                          |
|                                              | Wird die Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt, regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt?                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                        |                          |                          |                          |                          |
| 1.2. Konzeption                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nein                                                   | Ja                       | nicht nachweisbar        | Verbesserungspotential   | voll nachweisbar         |
| <b>Ansatzpunkte sind:</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                        |                          |                          |                          |                          |
| A                                            | Wird die Konzeption auf der Grundlage des fachlichen und fachpolitischen Diskussionsstandes erarbeitet, regelmäßig auf Aktualität überprüft, weiterentwickelt und kommuniziert?                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B                                            | Wird eine kontinuierliche Weiterentwicklung unter Beteiligung der Mitarbeitenden gewährleistet?                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                        |                          |                          |                          |                          |
| 2. Beratung und Information                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor |                          | Grad der Anwendung       |                          |                          |
| 2.1. Grundsätze der Beratung und Information |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nein                                                   | Ja                       | nicht nachweisbar        | Verbesserungspotential   | voll nachweisbar         |
| <b>Ansatzpunkte sind:</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                        |                          |                          |                          |                          |
| A                                            | Wird die Anwendung der fachlichen Grundsätze der Beratung (vgl. AWO-Norm Beratung), mindestens zu den Kriterien <ul style="list-style-type: none"> <li>Hilfe zur Selbsthilfe</li> <li>Datenschutz / Verschwiegenheit</li> <li>Niedrigschwelligkeit</li> <li>Einbeziehung des sozialen Umfeldes</li> <li>Prinzip der therapeutischen Kette</li> </ul> sichergestellt? | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B                                            | Werden Dienstleistungsangebote beschrieben und zielgruppenorientiert kommuniziert (u.a. Informationsmaterial)?                                                                                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C                                            | Ist die Erreichbarkeit geregelt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D                                            | Werden Regelungen für den Fall der Abwesenheit getroffen und wird nach außen kommuniziert, wer wann erreichbar ist (Ausnahme: es bestehen feste Öffnungszeiten)?                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| E                                            | Wird die Aktualität der fachlichen Arbeit (z.B. durch Teilnahme an Fortbildungen, Einarbeiten mit Starter Set) sichergestellt?                                                                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| AWO         | Bereich             | Stand      | Revision |  |
|-------------|---------------------|------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Forderungen | Kurberatungsstellen | 09.03.2026 | 6.0      |                                                                                     |

| 2. Beratung und Information                                   |                                                                                                                                                                                                                               | Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor |                          | Grad der Anwendung       |                          |                          |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2.2. Beratungsprozess                                         |                                                                                                                                                                                                                               | Nein                                                   | Ja                       | nicht nachweisbar        | Verbesserungspotential   | voll nachweisbar         |
| <b>Ansatzpunkte sind:</b>                                     |                                                                                                                                                                                                                               |                                                        |                          |                          |                          |                          |
| A                                                             | Ist der geregelte Ablauf der Beratung (z.B. Anamnese, Prüfung der Voraussetzungen, Darstellung der Beratungsangebote, Klinikempfehlung) selbst beschrieben?                                                                   | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B                                                             | Werden Termine und Abläufe koordiniert und überwacht?                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C                                                             | Ist bedarfsorientierte Vermittlung und Überleitung in andere Angebote der AWO oder zu anderen Dienstleistern geregelt?                                                                                                        | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D                                                             | Wird die Beratung über Leistungen und einrichtungsspezifische Angebote vorrangig der AWO-Kliniken sichergestellt; an zweiter Stelle soll zu Leistungen und Angeboten der im MGW vertretenen Wohlfahrtsverbände beraten werde? | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| E                                                             | Ist die Weitergabe von Informationen und Unterlagen (z.B. Verordnungsformulare) zu Kostenträgern und stationären Einrichtungen geregelt?                                                                                      | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| F                                                             | Ist die Unterstützung von finanziell bedürftigen Kurteilnehmenden oder Klient*innen bei Beantragung von Spendenmitteln des MGW sichergestellt?                                                                                | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| G                                                             | Werden Kontakt / Beratungen unter Beachtung der aktuellen Datenschutzbestimmungen dokumentiert?                                                                                                                               | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| H                                                             | Wird nach abgeschlossener Beratung und Vermittlung bzw. Überleitung in andere Angebote die Kund*innenzufriedenheit ermittelt?                                                                                                 | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| I                                                             | Wird das Beschwerdemanagement gemäß Vorgaben des Trägers umgesetzt; bei Anforderung von Stellungnahmen von Kurkliniken die Schweigepflichtentbindungserklärung des*der Patient*in vorgelegt?                                  | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                               |                                                                                                                                                                                                                               |                                                        |                          |                          |                          |                          |
| 3. Interne Organisation und Kommunikation (sofern zutreffend) |                                                                                                                                                                                                                               | Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor |                          | Grad der Anwendung       |                          |                          |
| 3. Interne Organisation und Kommunikation (sofern zutreffend) |                                                                                                                                                                                                                               | Nein                                                   | Ja                       | nicht nachweisbar        | Verbesserungspotential   | voll nachweisbar         |
| <b>Ansatzpunkte sind:</b>                                     |                                                                                                                                                                                                                               |                                                        |                          |                          |                          |                          |
| A                                                             | Wird die Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeführt?                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B                                                             | Werden Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sichergestellt?                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C                                                             | Werden Mitarbeitende bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligt?                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D                                                             | Werden regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation festgelegt und durchgeführt?                                                                                     | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| E                                                             | Werden Dokumentationen der Besprechungen und die Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sichergestellt?                                                                                                             | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| AWO         | Bereich             | Stand      | Revision |  |
|-------------|---------------------|------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Forderungen | Kurberatungsstellen | 09.03.2026 | 6.0      |                                                                                     |

| 4. Dokumentation und Evaluation |                                                                                                                                                                                                                                                     | Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor |                          | Grad der Anwendung       |                          |                          |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4. Dokumentation und Evaluation |                                                                                                                                                                                                                                                     | Nein                                                   | Ja                       | nicht nachweisbar        | Verbesserungspotential   | voll nachweisbar         |
| <b>Ansatzpunkt ist:</b>         |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                        |                          |                          |                          |                          |
| A                               | Wird ein qualifiziertes Dokumentationssystem unter Beachtung der Datensparsamkeit angewendet, das den aktuellen Stand der Beratung übersichtlich widerspiegelt?                                                                                     | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B                               | Wird ein Verfahren zur Erstellung, zeitnahen Führung, Aufrechterhaltung und internen Überprüfung der Dokumentation unter Berücksichtigung der Nachweis- und Berichtspflichten festgelegt (z.B. im Rahmen der therapeutischen Kette) und angewendet? | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C                               | Werden die maßgeblichen dienstleistungsbezogenen Prozesse regelmäßig auf Passgenauigkeit überprüft und ggf. weiterentwickelt?                                                                                                                       | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                        |                          |                          |                          |                          |
| 5. Kooperation und Vernetzung   |                                                                                                                                                                                                                                                     | Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor |                          | Grad der Anwendung       |                          |                          |
| 5. Kooperation und Vernetzung   |                                                                                                                                                                                                                                                     | Nein                                                   | Ja                       | nicht nachweisbar        | Verbesserungspotential   | voll nachweisbar         |
| <b>Ansatzpunkt ist:</b>         |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                        |                          |                          |                          |                          |
| A                               | Ist die Zusammenarbeit mit Diensten, Kostenträgern, Ärzt*innen, MDK, Ämtern, Verbänden, anderen Dienstleistern und stationären Einrichtungen geregelt?                                                                                              | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B                               | Werden Informationen der Kooperationspartner*innen und Netzwerke über Dienstleistungsangebote der Beratungsstelle gesichert und auf dem aktuellen Stand gehalten?                                                                                   | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C                               | Ist die Mitwirkung bei der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstruktur sichergestellt?                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D                               | Ist die Mitwirkung innerhalb des MGW-Verbundes (Beteiligung bei der Erstellung des Verwendungsnachweises für Sammlungsmittel, Beteiligung an statistischen Erhebungen, Nutzung von M-OBS, Beantwortung von Anfragen) sichergestellt?                | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| E                               | Wird die Zugehörigkeit als AWO-Beratungsstelle zum MGW-Verbund in der Kommunikation und der Öffentlichkeitsarbeit deutlich gemacht (Prinzip der therapeutischen Kette als Qualitätsmerkmal, Logo anerkannte Beratungsstelle)?                       | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| AWO         | Bereich             | Stand      | Revision |  |
|-------------|---------------------|------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Forderungen | Kurberatungsstellen | 09.03.2026 | 6.0      |                                                                                     |

| 6. Umgang mit Eigentum der Ratsuchenden / Datenschutz   |                                                                                                                                   | Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor |                          | Grad der Anwendung       |                          |                          |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6. Umgang mit Eigentum der Ratsuchenden / Datenschutz   |                                                                                                                                   | Nein                                                   | Ja                       | nicht nachweisbar        | Verbesserungspotential   | voll nachweisbar         |
| <b>Ansatzpunkt ist:</b>                                 |                                                                                                                                   |                                                        |                          |                          |                          |                          |
| A                                                       | Werden Mitarbeitende auf den sorgsamen Umgang mit Eigentum des*der Ratsuchenden verpflichtet?                                     | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B                                                       | Sind Verfahren zur Schadensregulierung bei durch Mitarbeitende verursachten Schäden festgelegt?                                   | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                         |                                                                                                                                   |                                                        |                          |                          |                          |                          |
| 7. Handhabung und Lagerung von Waren und Arbeitsmitteln |                                                                                                                                   | Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor |                          | Grad der Anwendung       |                          |                          |
| 7. Handhabung und Lagerung von Waren und Arbeitsmitteln |                                                                                                                                   | Nein                                                   | Ja                       | nicht nachweisbar        | Verbesserungspotential   | voll nachweisbar         |
| <b>Ansatzpunkt ist:</b>                                 |                                                                                                                                   |                                                        |                          |                          |                          |                          |
|                                                         | Sind die sachgerechte Lagerung und der ressourcenschonende Umgang mit Hilfsmitteln und Arbeitsmitteln sichergestellt?             | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                         |                                                                                                                                   |                                                        |                          |                          |                          |                          |
| 8. Externe Überprüfungen                                |                                                                                                                                   | Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor |                          | Grad der Anwendung       |                          |                          |
| 8. Externe Überprüfungen                                |                                                                                                                                   | Nein                                                   | Ja                       | nicht nachweisbar        | Verbesserungspotential   | voll nachweisbar         |
| <b>Ansatzpunkt ist:</b>                                 |                                                                                                                                   |                                                        |                          |                          |                          |                          |
| A                                                       | Ist eine systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sichergestellt?                                             | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B                                                       | Sind Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sichergestellt? | <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |