

PRÜFLISTE
„Wohnen mit Unterstützungsleistungen für
Menschen in der Eingliederungshilfe
zur Auditierung der AWO-Qualitätskriterien

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen in der Eingliederungshilfe	April 2025	5.0	

1. Grundlagen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.1. Leitbildorientierung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Wird die Leitbildorientierung der Leistungserbringerin auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt, regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt?	☐	☐	☐	☐	☐
1.2. Konzeption		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Wird die Konzeption der Leistungserbringerin auf dem jeweiligen Stand der fachwissenschaftlichen Erkenntnisse erarbeitet bzw. regelmäßig gemäß den landesspezifischen Regelungen überprüft und weiterentwickelt? Beinhaltet die Konzeption mindestens Aussagen zu - Zielgruppe - Ziele der Leistungen - Leistungsinhalten - Standort - Struktur der Leistungsangebote - Qualität der Leistungen - Personal, Qualifikation - Kooperation, Vernetzung - Teilhabeorientierung - Barrierefreiheit / Zugänglichkeit (individuelle beeinträchtigungsbedingte, baulich und kommunikativ Aspekte) - Gewaltschutz - Sozialraumorientierung	☐	☐	☐	☐	☐
1.3. Barrierefreie Kommunikation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Besteht ein Nachweis von zielgruppenspezifischen Maßnahmen zur Umsetzung barrierefreier Kommunikation mit den Kund*innen (z.B. Einführung von Leichter Sprache)?	☐	☐	☐	☐	☐
1.4. Einbeziehung der Kund*innen, gesetzlichen Vertreter*innen, Angehörigen und Bezugspersonen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden Selbstbestimmung, Mitwirkungs- und Beteiligungsrechte der Kund*innen sichergestellt und gefördert?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen in der Eingliederungshilfe	April 2025	5.0	

1. Grundlagen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.4. Einbeziehung der Kund*innen, gesetzlichen Vertreter*innen, Angehörigen und Bezugspersonen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
B	Wird ein Mitwirkungs-gremium/ eine Interessenvertretung bei allen sie betreffenden Fragen einbezogen?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Ist eine systematische Zusammenarbeit mit Kund*innen, gesetzlichen Vertreter*innen, Angehörigen und Bezugspersonen sowie deren Einbeziehung im Gesamtprozess (Kap.2) geregelt?	☐	☐	☐	☐	☐
2. Erbringung der Dienstleistung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
2.1. Erstkontakt		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Sind personelle Anforderungen und Zuständigkeiten für den Erstkontakt festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Werden umfassende, barrierefreie und niederschwellig zugängliche Informationen über interne und externe Leistungen und Angebotsstrukturen bei Erstkontakt sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Wird die Aufnahme aller notwendigen Daten im Rahmen des Erstkontaktes sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Wird das Kennenlernen des Leistungsangebotes ermöglicht?	☐	☐	☐	☐	☐
2.2. Aufnahmeverfahren		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Sind Inhalte, Setting und personelle Zuständigkeiten des Aufnahmegesprächs geregelt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Ist das Kennenlernen der Einrichtungen und Dienste sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Wird eine individuelle Unterstützungsplanung unter Beachtung der Ergebnisse des Teilhabe- bzw. Gesamtplanverfahrens unter Anwendung geeigneter und von den zuständigen Leistungsträgern anerkannter Verfahren durchgeführt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Wird das Aufnahmegespräch dokumentiert?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen in der Eingliederungshilfe	April 2025	5.0	

2. Erbringung der Dienstleistung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
2.3. Vertragliche Regelungen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Sind notwendige vertragliche Regelungen WBVG-konform sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Sind weitere interne Regelungen in geeigneter Form dokumentiert, zugänglich und allen Kund*innen bekannt?	☐	☐	☐	☐	☐
2.4. Maßnahmenbeginn		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird der biografische Hintergrund der Kund*innen berücksichtigt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Ist ein Verfahren für Maßnahmenbeginn und Einzug festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Ist ein Verfahren zu Probewohnen, Gastaufnahmen und Kurzaufnahmen geregelt? (soweit zutreffend)	☐	☐	☐	☐	☐
2.5. Planung der Leistungserbringung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Sind Kernprozesse in der Planung der Leistungserbringung für - Anamnese - Zielplanung - Maßnahmen - Überprüfung festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Sind Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten für die Planung der Leistungserbringung festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Sind Schnittstellen und Abgrenzungen zu anderen Leistungen festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Wird die Unterstützung der Kund*innen bei der Beantragung von weiteren Leistungen insb. zur materiellen Existenz (Lebensunterhalt und Miete) sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
E	Ist ein Verfahren für den Umgang mit Hilfebedarfen, für die keine Leistungen vorgehalten werden, festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
F	Wird der Schutz der Privatsphäre sowie der physischen und psychischen Integrität der Kund*innen sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen in der Eingliederungshilfe	April 2025	5.0	

2. Erbringung der Dienstleistung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
2.6. Ausführen der Leistungen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden Leistungen auf Basis der Teilhabewünsche der Kund*innen festgelegter fachlicher Standards und rechtlicher Normen erbracht?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Werden Erfüllungen der Teilhabewünsche, fachliche Standards und vertragliche Anforderungen regelmäßig überprüft und fortgeschrieben?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Wird die Leistungserbringung nach Maßgabe der Planung der Leistungserbringung sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Werden personenzentrierte Verpflegung, Selbstversorgung, Reinigung und Wäscheversorgung entsprechend der Bedarfsfeststellung bzw. der individuellen Bedürfnisse bei Selbstzahler*innen sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
E	Wird eine Hilfestellung bei der Bekleidungsausstattung der Kund*innen gewährleistet?	☐	☐	☐	☐	☐
F	Wird ein ordnungsgemäßes Verfahren von Barmitteln, sofern zutreffend, sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
G	Sind Maßnahmen zur Krisenprävention und -intervention festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
H	Werden Kooperationspartner*innen und Netzwerke beachtet und genutzt?	☐	☐	☐	☐	☐
I	Werden Maßnahmen in besonderen Lebensphasen sichergestellt (z.B. pflegerische Leistungen)?	☐	☐	☐	☐	☐
J	Wird die Begleitung sterbender Menschen sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
K	Wird ein würdevoller Umgang mit Verstorbenen sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
L	Wird der Gewaltschutz durch präventive Maßnahmen sowie festgelegte Interventionen sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
2.7. Überprüfung und Fortschreibung der Leistungserbringung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist ein verbindlicher Überprüfungsturnus festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Sind die Verantwortlichkeiten für die Überprüfung und Fortschreibung festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Ist eine regelmäßige kund*innenbezogene Evaluation sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Ist eine Maßnahmenplanung sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
2.8. Abschluss der Maßnahme		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Sind Verfahrensweisen - spezifisch nach Art und Grund der Beendigung einer Maßnahme - geregelt?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen in der Eingliederungshilfe	April 2025	5.0	

3. Hauswirtschaft/Haustechnik (soweit zutreffend)		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
3. Hauswirtschaft/Haustechnik (soweit zutreffend)		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden Anforderungen an die Mitwirkung der Kund*innen festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Werden Schnittstellen zwischen Hauswirtschaft und anderen Dienstleistungsprozessen der Einrichtung sowie innerhalb der Hauswirtschaft beschrieben?	☐	☐	☐	☐	☐
3.1. Hauswirtschaft (soweit zutreffend)		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden gesetzliche Regelungen und Vorschriften durch die Anwendung eines Eigenkontrollsystems beachtet?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Wird das Abfallmanagement unter ökologischen Gesichtspunkten geregelt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Werden Leistungsstandards für die Reinigung unter Beachtung des Einsatzes umweltschonender Reinigungsmittel festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Wird eine an den Bedürfnissen der Kund*innen orientierte Wäscheversorgung und Verpflegung sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
3.2. Haustechnik (soweit zutreffend)		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Sind Standards für Planungs- und Controlling-Instrumente entwickelt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Sind Notfallpläne erstellt?	☐	☐	☐	☐	☐
4. Verwaltung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
4. Verwaltung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Sind Beratungs- und Serviceleistungen festgelegt und den Kund*innen bekannt gemacht?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Sind Verfahren zur zeitnahen Leistungsabrechnung festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Wird die Überprüfung der Leistungsnachweise sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen in der Eingliederungshilfe	April 2025	5.0	

5. Interne Organisation und Kommunikation		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
5. Interne Organisation und Kommunikation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird Planungssicherheit durch langfristige Rahmenpläne (Urlaub, Fortbildung, Notfallvertretungen) in Abstimmung mit den Mitarbeitenden hergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Wird die Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert in Abstimmung mit den Mitarbeitenden durchgeführt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Werden regelmäßige fall- und mitarbeitendenbezogene Besprechungen sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Ist eine Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
E	Wird eine Weitergabe aller Informationen (kund*innenbezogen, organisatorisch und strukturbezogen), die zur Erfüllung des gemeinsamen Arbeitsauftrages zwischen den beteiligten Mitarbeitenden erforderlich sind, sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
6. Dokumentation und Evaluation		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
6. Dokumentation und Evaluation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden notwendige Aufzeichnungen unter Beachtung interner und externer Erfordernisse mit Aussagen zu - Leistungen - Verläufen - Ergebnissen festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Wird eine regelmäßige Auswertung der Kund*innen-dokumentation sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Ist eine regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse und deren Wirkung auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Werden die Evaluationsergebnisse in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess und die Managementbewertung eingespeist?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen in der Eingliederungshilfe	April 2025	5.0	

7. Kooperation und Vernetzung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
7. Kooperation und Vernetzung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist eine systematische Kooperation mit anderen Leistungsanbietern durch verbindliche Absprachen geregelt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Ist eine systematische Zusammenarbeit mit Leistungsträgern und Behörden geregelt und ist der notwendige Informationsfluss unter Einhaltung der Regelungen zum Datenschutz sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Ist eine systematische Zusammenarbeit mit der Werkstatt für Menschen mit Behinderung, Inklusionsbetrieben und anderen Arbeitgebern geregelt und ist der notwendige Informationsfluss sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Ist die Entwicklung und Sicherstellung von Netzwerken geregelt?	☐	☐	☐	☐	☐
E	Werden Leistungs- und Gestaltungsmöglichkeiten im Gemeinwesen unter Berücksichtigung des Inklusionsgedankens für die Kund*innen entwickelt und genutzt?	☐	☐	☐	☐	☐
F	Werden Möglichkeiten der Vermittlung anderer AWO-Angebote, Freiwilligendienste und externer Leistungsangebote sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
8. Umgang mit Eigentum des*der Kund*in		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
8. Umgang mit Eigentum des*der Kund*in		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden Mitarbeitende zum sorgsamem Umgang mit Eigentum des*der Kund*in verpflichtet?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Sind angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kund*innen bei Verlust und Beschädigung festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Ist ein Verfahren zur Schadensregulierung festgelegt und bekannt gemacht?	☐	☐	☐	☐	☐
8.1. Medikamente und Medizinprodukte (soweit zutreffend)		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist eine sach- und fachgerechte Lagerung, Überprüfung und Pflege der verwendeten Medizinprodukte gewährleistet?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Ist eine fachgerechte Schulung der Mitarbeitenden im Umgang mit Medikamenten und Medizinprodukten sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Ist ein Verfahren festgelegt, welches die Bestellung, Lagerung, Vergabe, Verabreichung und Entsorgung von Medikamenten regelt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Ist ein Verfahren zur Umsetzung der Medizinproduktebetreiber VO sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
E	Wird die Eigenständigkeit der Kund*innen bezüglich Medikamente und Medizinprodukte gefördert?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Wohnen mit Unterstützungsleistungen für Menschen in der Eingliederungshilfe	April 2025	5.0	

9. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
9. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Ist eine sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
10. Externe Überprüfung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
10. Externe Überprüfung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Sind systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Sind Nachbereitung und Auswertung sowie die Kommunikation der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐

Anmerkung:

Diese Prüfliste gilt sowohl für ambulante als auch für teilstationäre und stationäre Dienstleistungsangebote.