

**PRÜFLISTE**  
**„Suchtberatung / ambulante Rehabilitation**  
**Sucht“**

**zur Auditierung der AWO-Qualitätskriterien**

<b>AWO</b>	<b>Bereich</b>	<b>Stand</b>	<b>Revision</b>	
Forderungen	Suchtberatung/ ambulante Rehabilitation Sucht	22.06.2018	4.0	

<b>1. Grundlagen</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>1.1. Leitbildorientierung</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	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"/>
<b>1.2. Konzeption</b>						
<b>Ansatzpunkte sind:</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
A	Wird eine Konzeption der Einrichtung auf dem jeweiligen Stand fachwissenschaftlicher Grundlagen und gesellschaftlicher Entwicklungen erarbeitet, regelmäßig überprüft und weiterentwickelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird die Beteiligung der Mitarbeitenden an der Weiterentwicklung der Konzeption gewährleistet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Aussagen zur Förderung von Selbsthilfe getroffen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Erbringung der Dienstleistung</b>						
<b>2.1. Erstkontakt</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>Ansatzpunkte sind:</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
A	Wird eine bedarfsorientierte Erreichbarkeit geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird die Weitergabe der Informationen aus dem Erstkontakt an die zuständigen Mitarbeitenden sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Erwartungen der jeweiligen Kunden erfasst?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden Zielvereinbarungen/Absprachen dokumentiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Wird die Vertragsprüfung durch die Leitung/Geschäftsführung sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F	Wird die persönliche Erreichbarkeit geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G	Wird sichergestellt, dass das Personal am Telefon über Angebote der Beratungsstelle und anderer Angebote des Trägerverbandes informieren kann und Kenntnis über die regionalen Angebotsstrukturen hat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H	Werden Informationen zur Erhebung und Verarbeitung der Daten in der Beratungsstelle (Datenschutzerklärung) sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>AWO</b>	<b>Bereich</b>	<b>Stand</b>	<b>Revision</b>	
Forderungen	Suchtberatung/ ambulante Rehabilitation Sucht	22.06.2018	4.0	

<b>2. Erbringung der Dienstleistung</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>2.2. Maßnahmenplanung und -durchführung</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Wird eine bedarfsorientierte Hilfeplanung, bestehend aus <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anamnese</li> <li>• Zielplanung</li> <li>• Maßnahmen und</li> <li>• Überprüfung durchgeführt?</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird die Planung auf Basis eines fundierten Beratungs- und Behandlungsmodells durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Angehörige mit einbezogen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Ist die Mitwirkung der durchführenden Fachkraft an der Fortschreibung der Maßnahmenplanung geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Werden Ziele regelmäßig auf Bedarfsgerechtigkeit überprüft und die Maßnahmenplanung überarbeitet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F	Wird ein Kontrakt zwischen den Kunden und der Einrichtung erstellt und überprüft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G	Wird eine Prozessbeschreibung für alle Beratungs- und Behandlungsangebote (soweit im Konzept angegeben) auf der Grundlage von Leistungsbeschreibungen (Zielgruppen, Ziele, Maßnahmen, Umfang, Ressourcen) erstellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H	Werden Standards der Beratung und Behandlung unter Beteiligung der Mitarbeitenden erarbeitet, regelmäßig überprüft und weiterentwickelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	Werden nutzerfreundliche Verträge für alle Leistungen, die vom Dienstleistungsnehmer finanziert werden, angewendet (z. B. Vertragsanlagen: Leistungskatalog einschl. Vergütungen)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2.3. Maßnahmeabschluss</b>						
<b>Ansatzpunkte sind:</b>		Nein	Ja	Nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
A	Wird eine Verfahrensweise bei Maßnahmeabschluss, insbesondere zu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Umgang mit Beratungs- und Behandlungsangeboten (Abbruch und regulärer Abschluss)</li> <li>• Vermittlung und Überleitung in andere Angebote</li> <li>• Auswertung des Beratungs-/Behandlungsprozesses</li> <li>• Einsatz von Abschiedsritualen festgelegt?</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Verfahren zur Erstellung und Überprüfung der Leistungsabrechnung und der Leistungsnachweise festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Wird eine zeitnahe Abrechnung erbrachter Dienstleistungen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>AWO</b>	<b>Bereich</b>	<b>Stand</b>	<b>Revision</b>	
Forderungen	Suchtberatung/ ambulante Rehabilitation Sucht	22.06.2018	4.0	

<b>3. Interne Organisation und Kommunikation</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>3. Interne Organisation und Kommunikation</b>		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 Vertretungsfälle 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 Besprechungen dokumentiert und die Einhaltung von Absprachen gesichert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4. Dokumentation und Evaluation</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>4. Dokumentation und Evaluation</b>		Nein	Ja	Nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Gibt es ein qualifiziertes Dokumentationssystem, das den aktuellen Stand der Maßnahmen übersichtlich widerspiegelt und angewendet wird, mit Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungen</li> <li>• Verläufen und</li> <li>• Ergebnissen?</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist eine zeitnahe Dokumentation sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Wird die ordnungsgemäße Führung der Dokumentation durch eine interne Überprüfung der verantwortlichen Fachkraft sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden Klient*innen und am Hilfeprozess Beteiligte bei der Dokumentation mit einbezogen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Werden mit der Dokumentation die Anforderungen des deutschen Kerndatensatzes sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F	Wird eine regelmäßige Auswertung der Klient*innendokumentation sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G	Werden klient*innen- und einrichtungsbezogene Prozesse evaluiert und die Ergebnisqualität abgebildet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H	Werden die maßgeblichen einrichtungsbezogenen Prozesse evaluiert und die Ergebnisqualität abgebildet (Schnittstelle zum Qualitätscontrolling)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	Wird die Evaluation mit dem QM-Controlling verknüpft (Schnittstelle zu Qualitätscontrolling)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>AWO</b>	<b>Bereich</b>	<b>Stand</b>	<b>Revision</b>	
Forderungen	Suchtberatung/ ambulante Rehabilitation Sucht	22.06.2018	4.0	

<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Wird die Möglichkeit einer Vermittlung anderer AWO-Angebote und freiwilliger Dienste durch die Mitarbeitenden der Suchtberatung sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist die Möglichkeit einer Vermittlung anderer Hilfen sichergestellt, z. B.: - Selbsthilfe - Niedergelassene Ärzte - Krankenhäuser - Andere Verbände - Teilstationäre, ambulante und stationäre Einrichtungen - Örtliche Hospizbewegung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Wird die Mitwirkung bei der Gestaltung und Weiterentwicklung der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstrukturen unter besonderer Berücksichtigung der Selbsthilfe sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>6. Umgang mit Eigentum des Kunden</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>6. Umgang mit Eigentum des Kunden</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Werden unter Beachtung gesetzlicher Vorgaben Regelungen für den Umgang mit Eigentum (insbesondere den Unterlagen und Dokumenten der Ratsuchenden) getroffen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Mitarbeitende zum sorgsamem Umgang mit Kundeneigentum verpflichtet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Verfahren zur Schadensregulierung festgelegt und bekannt gemacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>7. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>7. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Wird eine sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>AWO</b>	<b>Bereich</b>	<b>Stand</b>	<b>Revision</b>	
Forderungen	Suchtberatung/ ambulante Rehabilitation Sucht	22.06.2018	4.0	

<b>8. Externe Überprüfungen</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>8. Externe Überprüfungen</b>		<i>Nein</i>	<i>Ja</i>	<i>nicht nachweisbar</i>	<i>Verbesserungspotential</i>	<i>voll nachweisbar</i>
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
<i>A</i>	<i>Ist die systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen geregelt?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>B</i>	<i>Werden Nachberatung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sichergestellt?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anmerkung:

Soweit Leistungen der ambulanten Rehabilitation (i. S. des § 20 Abs. 2 SGB IX) erbracht und abgerechnet werden, sind für diesen Leistungsbereich die Kostenträger spezifischen Anforderungen zu Grunde zu legen und Regelungen anzuwenden.