

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

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1.	Grundlagen	
1.1.	Leitbildorientierung	
WmU 1.1.	Leitbildorientierung der Einrichtungen und Dienste auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sicherstellen, regelmäßig überprüfen, weiterentwickeln und umsetzen	
1.2.	Konzeption	
WmU 1.2.	<p>Konzeption der Einrichtung/ des Dienstes auf dem jeweiligen Stand der fachwissenschaftlichen Erkenntnisse erarbeiten bzw. regelmäßig überprüfen und weiterentwickeln.</p> <p>Die Konzeption beinhaltet mindestens Aussagen zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zielgruppe • Leistungsinhalten • Standort • Struktur der Leistungsangebote • Qualität der Leistungen • Teilhabeorientierung • Barrierefreiheit / Zugänglichkeit (individuelle beeinträchtigungsbedingte, bauliche und kommunikative Aspekte) 	
1.3.	Barrierefreie Kommunikation	
WmU 1.3.	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	
WmU 1.4. a)	Selbstbestimmung, Mitwirkungs- und Beteiligungsrechte der Kund*innen sicherstellen	
WmU 1.4. b)	Mitwirkungs-gremium/ Interessenvertretung bei allen sie betreffenden Fragen einbeziehen	

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

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
WmU 1.4. c)	Systematische Zusammenarbeit mit Kund*innen, gesetzlichen Vertreter*innen, Angehörigen und Bezugspersonen sowie deren Einbeziehung im Gesamtprozess (Kap. 2) regeln	
2. Erbringung der Dienstleistung		
2.1 Erstkontakt		
WmU 2.1. a)	Personelle Anforderungen und Zuständigkeiten für den Erstkontakt festlegen	
WmU 2.1. b)	Umfassende Informationen über interne und externe Leistungen und Angebotsstrukturen bei Erstkontakt sicherstellen	
WmU 2.1. c)	Aufnahme aller notwendigen Daten im Rahmen des Erstkontaktes sicherstellen	
WmU 2.1. d)	Kennenlernen des Leistungsangebotes ermöglichen	
2.2. Aufnahmeverfahren		
WmU 2.2. a)	Inhalte, Setting und personelle Zuständigkeiten des Aufnahmegespräches regeln	
WmU 2.2. b)	Kennenlernen der Einrichtungen und Dienste sicherstellen	
WmU 2.2. c)	Individuelle Hilfebedarfsfeststellung unter Anwendung geeigneter und von den zuständigen Leistungsträgern anerkannter Verfahren durchführen	
WmU 2.2. d)	Kostenregelung vor Vertragsabschluss klären	
WmU 2.2. e)	Aufnahmegespräch dokumentieren	
2.3. Vertragliche Regelungen		
WmU 2.3.	Notwendige vertragliche Regelungen sicherstellen	
2.4. Maßnahmenbeginn		
WmU 2.4. a)	Biografischen Hintergrund der Kund*innen berücksichtigen	
WmU 2.4. b)	Verfahren für Maßnahmenbeginn und Einzug festlegen	
WmU 2.4. c)	Verfahren bei Probewohnen, Gastaufnahmen und Kurzaufnahmen regeln	

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

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.5. Planung der Leistungserbringung		
WmU 2.5.	a) Kernprozesse in der Planung der Leistungserbringung festlegen: <ul style="list-style-type: none"> • Anamnese • Zielplanung • Maßnahmen • Überprüfung 	
WmU 2.5.	b) Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten für die Planung der Leistungserbringung festlegen	
WmU 2.5.	c) Schnittstellen und Abgrenzungen zu anderen Leistungen festlegen	
WmU 2.5.	d) Unterstützung der Kund*innen bei der Beantragung von weiteren Leistungen sicherstellen	
WmU 2.5.	e) Verfahren festlegen für den Umgang mit Hilfebedarfen, für die keine Leistungen vorgehalten werden	
WmU 2.5.	f) Schutz der Privatsphäre der Kund*innen sicherstellen	
2.6. Ausführen der Leistungen		
WmU 2.6.	a) Leistungen auf Basis festgelegter fachlicher Standards erbringen	
WmU 2.6.	b) Fachliche Standards regelmäßig überprüfen und fortschreiben	
WmU 2.6.	c) Leistungserbringung auf der Grundlage der Planung der Leistungserbringung sicherstellen	
WmU 2.6.	d) Maßnahmen zur Krisenprävention und –intervention festlegen	
WmU 2.6.	e) Kooperationspartner und Netzwerke beachten und nutzen	
WmU 2.6.	f) Maßnahmen in besonderen Lebensphasen sicherstellen (z. B. pflegerische Leistungen)	
WmU 2.6.	g) Begleitung Sterbender sicherstellen	
WmU 2.6.	h) Würdevollen Umgang mit Verstorbenen sicherstellen	

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

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.7. Überprüfung und Fortschreibung der Leistungserbringung		
WmU 2.7. a)	Verbindlichen Überprüfungsturnus festlegen	
WmU 2.7. b)	Verantwortlichkeiten für Überprüfung und Fortschreibung festlegen	
WmU 2.7. c)	Regelmäßige kundenbezogene Evaluation sicherstellen	
WmU 2.7. d)	Maßnahmenplanung sicherstellen	
2.8. Abschluss der Maßnahme		
WmU 2.8.	Verfahrensweisen regeln – spezifisch nach Art und Grund der Beendigung einer Maßnahme	
3. Hauswirtschaft/Haustechnik (soweit zutreffend)		
WmU 3. a)	Anforderungen an die Mitwirkung der Kund*innen festlegen	
WmU 3. b)	Schnittstellen zwischen Hauswirtschaft und anderen Dienstleistungsprozessen der Einrichtung sowie innerhalb der Hauswirtschaft beschreiben	
WmU 3. c)	Unterstützung bei der Selbstversorgung, selbstständigen Reinigung des Wohnraumes und der selbstständigen Wäscheversorgung sicherstellen	
3.1. Hauswirtschaft (soweit zutreffend)		
WmU 3.1. a)	flexible Essenszeiten sicherstellen	
WmU 3.1. b)	Verpflegungspläne unter Berücksichtigung der Kundenwünsche erstellen	
WmU 3.1. c)	Milieugestaltung beim Darreichen der Mahlzeiten beachten	
WmU 3.1. d)	Gesetzliche Regelungen und Vorschriften, Anwendung eines Eigenkontrollsystems beachten	
WmU 3.1. e)	Abfallmanagement unter ökologischen Gesichtspunkten regeln	
WmU 3.1. f)	Individuelle Reinigungspläne in Abstimmung mit den Kundenwünschen erstellen	
WmU 3.1. g)	Leistungsstandards für die Reinigung unter Beachtung des Einsatzes umweltschonender Reinigungsmittel festlegen	

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

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
WmU 3.1. h)	An den Bedürfnissen der Kund*innen orientierte Wäscheversorgung sicherstellen	
WmU 3.1. i)	Hilfestellung bei der Bekleidungs-ausstattung der Kund*innen gewährleisten	
WmU 3.1. j)	Strukturen und Arbeitsabläufe im Bereich der Wäscheversorgung festlegen, sicherstellen und transparent machen	
3.2.	Haustechnik	(soweit zutreffend)
WmU 3.2. a)	Standards für Planungs- und Controllinginstrumente entwickeln	
WmU 3.2. b)	Notfallpläne erstellen	
4.	Verwaltung	
WmU 4. a)	Beratungs- und Serviceleistungen festlegen und den Kund*innen bekannt machen	
WmU 4. b)	Ordnungsgemäße Verwaltung der Barbeträge sicherstellen	
WmU 4. c)	Verfahren zur zeitnahen Leistungsabrechnung festlegen	
WmU 4. d)	Überprüfung der Leistungsnachweise sicherstellen	
5.	Interne Organisation und Kommunikation	
WmU 5. a)	Planungssicherheit durch langfristige Rahmenpläne (Urlaub, Fortbildung, Notfallvertretungen) in Abstimmung mit den Mitarbeitenden herstellen	
WmU 5. b)	Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert in Abstimmung mit den Mitarbeitenden durchführen	
WmU 5. c)	Regelmäßige fall- und mitarbeiterbezogene Besprechungen sicherstellen	
WmU 5. d)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sicherstellen	
WmU 5. e)	Weitergabe aller Informationen (kundenbezogen, organisatorisch und strukturellbezogen), die zur Erfüllung des gemeinsamen Arbeitsauftrages erforderlich sind, zwischen den beteiligten Mitarbeitenden sicherstellen	

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

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
6. Dokumentation und Evaluation		
WmU 6.	a) Notwendige Aufzeichnungen unter Beachtung interner und externer Erfordernisse festlegen mit Aussagen zu: <ul style="list-style-type: none"> • Leistungen • Verläufen • Ergebnissen 	
WmU 6.	b) Regelmäßige Auswertung der Kundendokumentation sicherstellen	
WmU 6.	c) Regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse sicherstellen	
WmU 6.	d) Evaluationsergebnisse in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und Managementbewertung einspeisen	
7. Kooperation und Vernetzung		
WmU 7.	a) Systematische Kooperation mit anderen Leistungsanbietern durch verbindliche Absprachen regeln	
WmU 7.	b) Systematische Zusammenarbeit mit Leistungsträgern, Behörden regeln und den notwendigen Informationsfluss sicherstellen	
WmU 7.	c) Systematische Zusammenarbeit mit der Werkstatt für behinderte Menschen, Inklusionsbetrieben und anderen Arbeitgebern regeln und den notwendigen Informationsfluss sicherstellen	
WmU 7.	d) Entwicklung und Sicherstellung von Netzwerken regeln	
WmU 7.	e) Leistungs- und Gestaltungsmöglichkeiten im Gemeinwesen unter Berücksichtigung des Inklusionsgedankens für die Kund*innen entwickeln und nutzen	
WmU 7.	f) Möglichkeiten der Vermittlung anderer AWO-Angebote, Freiwilligendienste und externer Leistungsangebote sicherstellen	

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

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
8. Umgang mit Eigentum des*der Kund*in		
WmU 8. a)	Mitarbeitende zum sorgsamem Umgang mit Eigentum des*der Kund*in verpflichten	
WmU 8. b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kund*innen bei Verlust und Beschädigung festlegen	
WmU 8. c)	Verfahren zur Schadensregulierung festlegen und bekannt machen	
8.1. Medikamente und Medizinprodukte (soweit zutreffend)		
WmU 8.1. a)	Sach- und fachgerechte Lagerung, Überprüfung und Pflege der verwendeten Medizinprodukte gewährleisten	
WmU 8.1. b)	Fachgerechte Schulung der Mitarbeitenden im Umgang mit Medikamenten und Medizinprodukten sicherstellen	
WmU 8.1. c)	Verfahren festlegen, welches die Bestellung, Lagerung, Vergabe, Verabreichung und Entsorgung von Medikamenten regelt	
WmU 8.1. d)	Verfahren zur Umsetzung der Medizinproduktebetreiber VO sicherstellen	
9. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln		
WmU 9.	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sicherstellen	
10. Externe Überprüfung		
WmU 10. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sicherstellen	
WmU 10. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherstellen	

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