

**AWO-Norm
Frauenhäuser
Stand: 22.06.2018**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1.			Grundlagen	
1.1.			Leitbildorientierung	
FH	1.1.	a)	Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sicherstellen, regelmäßig überprüfen, weiterentwickeln und umsetzen	
FH	1.1.	b)	Rahmenkonzeption und Leitlinien der geschlechtsspezifischen Antigewaltarbeit in der Arbeiterwohlfahrt in der Leitbildorientierung des Frauenhauses berücksichtigen	
FH	1.1.	c)	Leitbildorientierung bekannt machen	
1.2.			Konzeption	
FH	1.2.	a)	Konzeption entwickeln	
FH	1.2.	b)	Konzeption regelmäßig überprüfen und weiterentwickeln	
FH	1.2.	c)	Rahmenkonzeption in der Konzeption berücksichtigen	
1.3.			Rechtliche Bestimmungen und örtliche Vereinbarungen	
FH	1.3.	a)	Bundes- und landesrechtliche Bestimmungen sowie örtliche Vereinbarungen und Bestimmungen als Rahmen der Dienstleistungserbringung beschreiben und beachten	
FH	1.3.	b)	Diesbezügliche Informations- und Aufklärungsmaterialien ggfs. in verschiedenen Sprachen für betroffene Frauen aktuell vorhalten	
2.			Leistungsangebote	
FH	2.	a)	Regelung zur Erreichbarkeit festlegen	
FH	2.	b)	Schutz der Frauen und Kinder im Haus gewährleisten	

**AWO-Norm
Frauenhäuser
Stand: 22.06.2018**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.1.			Telefonischer Erstkontakt	
FH	2.1.	a)	<u>Erstkontakt durch Mitarbeiterinnen</u> Für die Aufnahme durch Mitarbeiterinnen Aufnahmekriterien festlegen	
FH	2.1.	b)	Individuelle Vereinbarungen zur Aufnahme treffen (z.B. Treffpunkt, Termin)	
FH	2.1.	c)	<u>Erstkontakt durch Bewohnerinnen</u> Für die Aufnahme durch Bewohnerinnen Aufnahmekriterien festlegen	
FH	2.1.	d)	Informationen zur fachlichen Weitervermittlung vorhalten	
2.2.			Aufnahme	
FH	2.2.	a)	<u>Aufnahme durch Mitarbeiterinnen</u> Leitfaden für das Aufnahmegespräch mit den Frauen und Kindern erstellen	
FH	2.2.	b)	Erstversorgung, wenn notwendig, sicher- stellen (z.B. Kleidung, Lebensmittel, ärztli- che Versorgung vermitteln)	
FH	2.2.	c)	Personendaten der Frauen und Kinder schriftlich dokumentieren (Berücksichtigung des Datenschutzes und der Anonymität)	
FH	2.2.	d)	Informationen über das Haus bereitstellen (z.B. Hausordnung, interne Regelungen, Rundgang durch das Haus, Vorstellung der Mitarbeiterinnen, Vorstellung der Mitbe- wohnerinnen, Zimmer zeigen)	
FH	2.2.	e)	Erstes Gespräch spätestens am nächsten Werktag nach Aufnahme durchführen	
FH	2.2.	f)	<u>Aufnahme durch Bewohnerinnen und/oder Ehrenamtliche</u> Informationen zur Aufnahme definieren und vorhalten	
2.3.			Angebote für Frauen/Mütter im Haus	
FH	2.3.	a)	Verfahren zur Durchführung der Krisenin- tervention festlegen	
FH	2.3.	b)	Ziele, Inhalte und Zeitplan der Hilfsmaß- nahmen gemeinsam mit den Frauen festle- gen und diese regelmäßig überprüfen	

**AWO-Norm
Frauenhäuser
Stand: 22.06.2018**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
FH 2.3. c)	Information über Unterstützungsangebote vorhalten (z. B. Informationen über das Gewaltschutzgesetz, Informationen für Migrantinnen, Frauen und Kinder mit Behinderungen) und ggf. Vermittlung anbieten (z. B. Schuldenregulierung, Schuldnerberatung, medizinische und therapeutischen Angebote)	
FH 2.3. d)	Transparenz inkl. Angebote sicherstellen	
FH 2.3. e)	Freizeitangebote planen und durchführen (z. B. Feste und Feiern)	
FH 2.3. f)	<p>Standards für folgende Leistungen formulieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung bei der Bearbeitung von Gewalt- und Trennungserfahrungen • Unterstützung bei der Lebensneueorganisation • Unterstützung bei der Durchsetzung der rechtlichen Ansprüche • Unterstützung bei der Antragsstellung • Begleitung (z. B. zu Behörden, Ärztinnen, Anwältinnen, Gericht, Dolmetscherinnen) • Klärung von ausländerrechtlichen Angelegenheiten und ggf. Vermittlung • Unterstützung bei Wohnungs- und Arbeitsplatzsuche • Unterstützung bei der Bearbeitung von persönlichen Konflikten im Frauenhaus • Durchführung von Hausversammlungen • Unterstützung und Begleitung bei Kontakten mit Schule, Kindergarten, Kinderärztin, Jugendamt, Erziehungsberatung etc. • Unterstützung bei Erziehungsschwierigkeiten und –fragen (z. B. Mutter-Kind-Konflikt) 	
FH 2.3. g)	Standards regelmäßig überprüfen	

**AWO-Norm
Frauenhäuser
Stand: 22.06.2018**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.4. Angebote für Kinder und Jugendliche				
FH	2.4.	a)	Standard zur Unterstützung bei der Bearbeitung von Gewalt- und Trennungserfahrungen formulieren	
FH	2.4.	b)	Standard zur Unterstützung bei der Bearbeitung von persönlichen Konflikten formulieren	
FH	2.4.	c)	Standard zur Begleitung zu Kindertageseinrichtung, Schule, Frühförderung, Jugendamt u. a. formulieren	
FH	2.4.	d)	Standards regelmäßig überprüfen	
FH	2.4.	e)	Verfahren zur Durchführung für Krisenintervention festlegen	
FH	2.4.	f)	Entwicklungsauffälligkeiten erkennen und Fördermaßnahmen einleiten, bzw. vermitteln	
FH	2.4.	g)	Regelmäßige Betreuungsangebote durchführen, welche beispielsweise umfassen können: <ul style="list-style-type: none"> • Spielangebote • Kinderversammlungen • Hausaufgabenhilfe (ggfs. vermitteln) • Ferienprogramm (ggfs. vermitteln) • Aktivitäten außerhalb des Hauses • Geschlechtssensible Mädchen- und Jungenarbeit 	
FH	2.4.	h)	Transparenz der Angebote sicherstellen	
2.5. Organisation des Hauses				
FH	2.5.	a)	Stellenwert und Aufgaben der Hauswirtschaft in der Konzeption und Leistungsbeschreibung festlegen, Regelungen zur Reinigung festlegen und regelmäßig überprüfen	
FH	2.5.	b)	Leitlinien für die Hauswirtschaft definieren	
FH	2.5.	c)	Reparaturen zeitnah durchführen / ggf. durchführen lassen	
FH	2.5.	d)	Renovierungsarbeiten bei Bedarf durchführen / ggf. durchführen lassen	

**AWO-Norm
Frauenhäuser
Stand: 22.06.2018**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
FH	2.5.	e)	Organisationsstruktur der Versorgung beschreiben	
FH	2.5.	f)	Notfallstandards feststellen (z. B. bei Brand, Anschlägen auf das Haus ...)	
FH	2.5.	g)	Sachspendenverwaltung beschreiben und durchführen	
2.6.			Organisation des Zusammenlebens	
FH	2.6.	a)	Verbindliche Regelungen beschreiben, bekannt geben und deren Einhaltung nachhalten	
FH	2.6.	b)	Regelungen beschreiben, die bei Nichteinhaltung durchgesetzt werden	
2.7.			Auszug aus dem Frauenhaus	
FH	2.7.	a)	Verfahren für den geplanten und ungeplanten Auszug festlegen	
FH	2.7.	b)	Auswertung der Maßnahme unter Beteiligung der Frauen, Kinder und Jugendlichen durchführen	
FH	2.7.	c)	Setting für das Abschlussgespräch mit den Frauen festlegen	
FH	2.7.	d)	Setting für das Abschlussgespräch mit den Kindern und Jugendlichen festlegen	
FH	2.7.	e)	Zimmerabnahme durchführen (z. B. anhand einer Checkliste)	
2.8.			Nachgehende psychosoziale Beratung für Frauen, Kinder und Jugendliche	
FH	2.8.	a)	Fortführung der im Frauenhaus begonnenen Maßnahmen anbieten	
FH	2.8.	b)	Kommunikation der ehemaligen Bewohnerinnen und ihrer Kinder fördern	
FH	2.8.	c)	Integration in das neue soziale Umfeld fördern	
2.9.			Angebote für Frauen, die nicht im Haus leben	
FH	2.9.	a)	Standard zur telefonischen und / oder externen Beratung festlegen	
FH	2.9.	b)	Fachgerechte Beratung sicherstellen	

**AWO-Norm
Frauenhäuser
Stand: 22.06.2018**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
FH	2.9.	c)	Länderspezifische polizeiliche Richtlinien zum Gewaltschutzgesetz (GewSchG) vorhalten und darüber informieren	
3. Interne Organisation und Kommunikation				
FH	3.	a)	Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert durchführen	
FH	3.	b)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sicherstellen	
FH	3.	c)	Mitarbeiterinnen bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligen	
FH	3.	d)	Regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation festlegen und durchführen	
FH	3.	e)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sicherstellen	
4. Praktikantinnen und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen				
FH	4.	a)	Frauenhaus-Prinzipien und Konzeption vorhalten und bekannt machen	
FH	4.	b)	Tätigkeitsbeschreibung für Praktikantinnen und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen festlegen und vorhalten	
FH	4.	c)	Anleitungs- und Reflexionsgespräche mit Praktikantinnen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen durchführen	
FH	4.	d)	Individuelle Vereinbarungen (z.B. Schweigepflichtvereinbarung) mit Praktikantinnen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen treffen	
5. Kooperation und Vernetzung				
FH	5.	a)	Kooperationsnetzwerke festlegen	
FH	5.	b)	Zusammenarbeit mit den einzelnen Kooperationspartnern regeln	
FH	5.	c)	Ergänzende soziale und andere Dienstleistungsangebote unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Einrichtungen einbeziehen	

**AWO-Norm
Frauenhäuser
Stand: 22.06.2018**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
FH	5.	d)	Mitwirkung in fachpolitischen Gremien sicherstellen	
FH	5.	e)	Vernetzung innerhalb der „Frauenhilfe-Infrastruktur“ aufbauen und „pflegen“	
6. Öffentlichkeitsarbeit				
FH	6.	a)	Maßnahmen zur Information und Aufklärung über Frauenhausarbeit für Öffentlichkeit und Interessierte durchführen (z.B. Pressemitteilungen, Fachtagung, Faltblatt, Internet)	
FH	6.	b)	Über gesellschaftliche Aspekte von Gewalt gegen Frauen und Kinder informieren und aufklären	
7. Dokumentation und Evaluation				
FH	7.	a)	Systematische Führung von Aufzeichnungen über die Erbringung der Dienstleistung sicherstellen	
FH	7.	b)	Regelmäßig die vertraglich/gesetzlich vorgegebenen Statistiken führen	
FH	7.	c)	Verfahren zur Abrechnung der Leistungen festlegen (z. B. Berichtswesen, Sachberichte, Leistungsnachweis, Verwendungsnachweis)	
FH	7.	d)	Klientinnen- und organisationsbezogene Prozesse regelmäßig evaluieren	
FH	7.	e)	Evaluationsergebnisse in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und Managementbewertung einspeisen	
8. Umgang mit Eigentum				
FH	8.	a)	Umgang mit der Einrichtung anvertrautem Eigentum der Kundinnen regeln (z.B. Schmuck, Geld, Sparbuch, Hausschlüssel)	
FH	8.	b)	Mitarbeiterinnen auf sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kundinnen verpflichten	
FH	8.	c)	Verfahren zur Schadensregulierung bei durch Mitarbeiterinnen verursachten Schäden festlegen	

**AWO-Norm
Frauenhäuser
Stand: 22.06.2018**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
9. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln				
FH	9.	a)	Sicherstellung der sachgerechten Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln (z. B. Verbandsmaterial, Lebensmittel, Reinigungsmittel, Wäsche, Spielzeug)	
FH	9.	b)	Sicherung der sachgerechten Wartung und Pflege der Dienstfahrzeuge	
FH	9.	c)	Wartung technischer Geräte sicherstellen	
10. Externe Überprüfungen				
FH	10.	a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sicherstellen (z. B. Brandschutz, technische Überwachung, externe Rechnungsprüfung)	
FH	10.	b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherstellen	