

**AWO-Norm**  
**Mutter/Vater-Kind – Vorsorge**  
**Stand: 23.11.2018**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>1. Grundlagen</b>		
<b>1.1. Leitbildorientierung</b>		
V 1.1. a)	Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sicherstellen, regelmäßig überprüfen, weiterentwickeln und umsetzen	
V 1.1. b)	Leitbild schriftlich festlegen	
V 1.1. c)	Leitbild regelmäßig intern überprüfen und ggfs. anpassen und aktualisieren	
V 1.1. d)	Aktive Beteiligung der Mitarbeitenden sichern	
V 1.1. e)	Leitbild nach innen und außen regelmäßig zielgruppenspezifisch kommunizieren	
V 1.1. f)	Transparenz im Unternehmen und gegenüber Partnern sicherstellen	
<b>1.2. Einrichtungskonzept</b>		
V 1.2. a)	Konzept der Einrichtung verbindlich beschreiben mit Aussagen zur Organisation der Einrichtung (Strukturen und Prozesse), des Trägers, der Rahmenbedingungen etc.	
V 1.2. b)	Einrichtungskonzept schriftlich festlegen	
V 1.2. c)	Verbindlichkeit des Einrichtungskonzeptes (im Sinne einer Handlungsorientierung für alle Mitarbeitenden) sicherstellen	
V 1.2. d)	Angebotenes Leistungsspektrum darstellen (gesamte Palette der möglichen Vorsorgeleistungen aufzeigen)	
V 1.2. e)	Übereinstimmung des Konzeptes mit dem aktuellen Stand der gesundheitswissenschaftlichen Fachdiskussion sicherstellen	
V 1.2. f)	Übereinstimmung mit den Rahmenvorgaben der Leistungsträger darstellen	
V 1.2. g)	Konzept regelmäßig intern überprüfen und ggfs. aktualisieren	

**AWO-Norm**  
**Mutter/Vater-Kind – Vorsorge**  
**Stand: 23.11.2018**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
V	1.2.	h)	Konzept nach innen und außen regelmäßig zielgruppenspezifisch kommunizieren	
V	1.2.	i)	Für Transparenz im Unternehmen und gegenüber Partner*innen sorgen	
<b>2. Indikationsspezifische Vorsorge</b>				
<b>2.1. Therapiekonzepte</b>				
V	2.1.	a)	Verantwortlichkeiten zur Erstellung, Prüfung und Freigabe der interdisziplinären Therapiekonzepte schriftlich festlegen	
V	2.1.	b)	Therapieziele definieren und für alle Beteiligten transparent machen	
V	2.1.	c)	Therapiekonzepte sind schriftlich festgelegt und indikationsspezifisch	
V	2.1.	d)	Standardisierte Vorgehensweise zur Messung und Überprüfung der Therapiezielerreichung, unter Einbeziehung von Nutzer*innenbefragungen, festlegen	
V	2.1.	e)	Therapiekonzepte regelmäßig intern überprüfen, anpassen und aktualisieren	
<b>2.2. Vorsorgeprozess</b>				
<b>2.2.1. Vorbereitung</b>				
V	2.2.1.	a)	Kostenzusage vor Aufnahme sicherstellen	
V	2.2.1.	b)	Schnittstellenmanagement zum*zur vorbehandelnden Arzt*Ärztin (insbesondere notwendige, weitergehende medizinische und sozialanamnestische Informationen ermitteln)	
V	2.2.1.	c)	Erfüllung der in der Bewilligung formulierten bzw. mit der Aufnahme verbundenen Anforderungen (z. B. indizierte Maßnahmen, besondere Krankheitsbilder und -erfordernisse) sicherstellen	
V	2.2.1.	d)	Planung der Maßnahme (Zimmerplanung, Planung der Funktionsräume, Veranstaltungsplanung, Dienstplanung) durchführen	

**AWO-Norm**  
**Mutter/Vater-Kind – Vorsorge**  
**Stand: 23.11.2018**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
V 2.2.1. e)	Berücksichtigung besonderer Patient*innenwünsche regeln (Schwerpunkt auf Erwartungen, Wünsche und Bedürfnisse des*der Patient*in legen)	
V 2.2.1. f)	Verschiedene Interessenslagen abstimmen (Patient*in, Behandelnde, Leistungsträger)	
V 2.2.1. g)	Die Patient*innen werden im erforderlichen Umfang informiert (z.B. rechtzeitige Einladung und Info-Paket sicherstellen)	
V 2.2.1. h)	Vorbereitung und Hilfestellung bei der Anreise (z.B. Abholservice) sicherstellen	
V 2.2.1. i)	Ständige Erreichbarkeit eines*einer qualifizierten Ansprechpartner*in sicherstellen	
<b>2.2.2. Aufnahme</b>		
V 2.2.2. a)	Aufnahme- und Begrüßungsprocedere festlegen und durchführen	
V 2.2.2. b)	Informationen über Haus, Hausordnung, Termine, Ablauf und Angebote sicherstellen	
V 2.2.2. c)	Information über Aufnahme an zuständigen Kostenträger sicherstellen	
V 2.2.2. d)	Einzelfallbezogene Erstuntersuchung durch Arzt*Ärztin sicherstellen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Befunderhebung</li> <li>• Anamnese</li> <li>• Diagnoseerstellung</li> </ul>	
V 2.2.2. e)	Erstgespräch mit psychosozialem Dienst sicherstellen	
V 2.2.2. f)	Therapieziele gemeinsam mit dem*der Patient*in vereinbaren und für alle Beteiligten transparent machen	
<b>2.2.3. Therapieprozess</b>		
V 2.2.3. a)	Abläufe für wiederkehrende Situationen festlegen (Standards)	
V 2.2.3. b)	Standards für Krisensituationen festlegen	

**AWO-Norm**  
**Mutter/Vater-Kind – Vorsorge**  
**Stand: 23.11.2018**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
V 2.2.3. c)	Standards zum Erkennen von Kindeswohlgefährdungen und zum Ergreifen von Maßnahmen festlegen	
V 2.2.3. d)	Medizinische Notfallversorgung sicherstellen	
V 2.2.3. e)	Leistungsbeschreibungen der wesentlichen therapeutischen Leistungen vornehmen und Maßnahmen gegenüber Patient*innen erläutern	
V 2.2.3. f)	Patientenbezogene, interdisziplinäre Arbeitsweise sicherstellen	
V 2.2.3. g)	Therapiezielerreichung regelhaft messen/überprüfen und schriftlich festhalten	
V 2.2.3 h)	Regelmäßige Fortbildungen zur Sicherung der Fachlichkeit der Mitarbeitenden durchführen und Wissenstransfer sicherstellen	
V 2.2.3. i)	Kindgerechte Behandlungsmöglichkeiten für Kinder mit eigener Indikation sicherstellen	
<b>2.2.4. Kinderbetreuung</b>		
V 2.2.4. a)	Qualifizierte Kinderbetreuung gem. Anforderungsprofil sicherstellen	
V 2.2.4. b)	Bauliche Voraussetzungen und kindergerechte Ausstattung sicherstellen	
V 2.2.4. c)	Kommunikation der Kinderbetreuungszeiten	
<b>2.2.5. Überleitungsprozess und Abschluss</b>		
V 2.2.5. a)	Abschlussuntersuchung durch den*die Arzt*Ärztin sicherstellen	
V 2.2.5. b)	Abschlussgespräch mit dem psychosozialen Dienst sicherstellen	
V 2.2.5. c)	Standardisierte Vorgehensweise festlegen zur abschließenden Überprüfung der Therapiezielerreichung	
V 2.2.5. d)	Therapieziele gemeinsam mit dem*der Patient*in auswerten	
V 2.2.5. e)	Abschiedsprocedere festlegen und durchführen	

**AWO-Norm**  
**Mutter/Vater-Kind – Vorsorge**  
**Stand: 23.11.2018**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
V 2.2.5. f)	Strukturiertes Nachsorgemanagement unter Beteiligung des*der Patient*in sicherstellen, mindestens bestehend aus <ul style="list-style-type: none"> <li>• aktueller Stand</li> <li>• Perspektive - Entwicklung</li> <li>• Information über Nachsorgemöglichkeiten</li> <li>• Kooperation mit Nachsorgestellen (gemäß vereinbartem Nachsorge-Programm)</li> </ul>	
V 2.2.5. g)	Sicherstellen eines zeitnahen Berichtes an den*die nachbehandelnde*n Arzt*Ärztin sowie auf eigenen Wunsch hin an den*die Patient*in. Der*die Patient*in ist auf diese Möglichkeit aktiv hinzuweisen	
V 2.2.5. h)	Verfahrensweise bei Abbruch der Maßnahme festlegen	
V 2.2.5. i)	Information über Abschluss bzw. Abbruch der Maßnahme an den Kostenträger sicherstellen	
V 2.2.5. j)	Zeitnahe Leistungsabrechnung sicherstellen	
<b>2.3. Dokumentation, verantwortliche Kontrolle und Steuerung</b>		
V 2.3. a)	Qualifiziertes patientenbezogenes Dokumentationssystem anwenden mit Aussagen zu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planung</li> <li>• Leistung</li> <li>• Verlauf</li> <li>• Ergebnissen</li> </ul>	
V 2.3. b)	Patientenbezogene, wesentliche Kernprozesse in den Bereichen Aufnahme, Diagnose, Therapie, Überleitung einschließlich der relevanten Unterstützungsprozesse unter Berücksichtigung der Datensparsamkeit beschreiben	

**AWO-Norm**  
**Mutter/Vater-Kind – Vorsorge**  
**Stand: 23.11.2018**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
V 2.3. c)	Patientenbezogene, wesentliche Kernprozesse in den Bereichen Aufnahme, Diagnose, Therapie, Überleitung einschließlich der relevanten Unterstützungsprozesse kontinuierlich überwachen	
V 2.3. d)	Zeitnahe Leistungsdokumentation unter Einhaltung der aktuellen Datenschutzbestimmungen sicherstellen	
V 2.3. e)	Dokumentationssysteme und Maßnahmen zur Einhaltung aller gesetzlichen und behördlichen Anforderungen werden beschrieben (z. B. Medizinprodukte, Brandschutz, Hygiene)	
V 2.3. f)	Internes Schnittstellenmanagement darlegen	
V 2.3. g)	Prozessmanagement an (aktuellen) fachlichen Standards ausrichten	
<b>3. Interne Ergebnismessung und –analyse</b>		
V 3. a)	Leistungen der patientenbezogenen und unterstützenden Prozesse messen, analysieren und evaluieren (Prozessqualität)	
V 3. b)	Ergebnisqualität (Therapiezielerreichung) und Nutzerrückmeldungen erheben, analysieren und dokumentieren	
V 3. c)	Das Arbeiten mit qualitätsorientierten Leistungsindikatoren dokumentieren	
V 3. d)	Die Umsetzung einschlägiger gesetzlicher und behördlicher Forderungen dokumentieren	
V 3. e)	Qualitätsziele festlegen, messen, auswerten und dokumentieren	
V 3. f)	Interne Qualitätszirkel oder analoge Formen innerbetrieblicher Arbeitskreise einsetzen	
<b>4. Interne Kommunikation und Arbeitsorganisation</b>		
V 4. a)	Regelmäßige Konferenzen der Mitglieder der Klinikleitung mit den nachgeordneten Ebenen sicherstellen	

**AWO-Norm**  
**Mutter/Vater-Kind – Vorsorge**  
**Stand: 23.11.2018**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
V	4.	b)	Regelmäßige Fallbesprechungen von Teams bzw. der Klinikleitung nachgeordneten Ebene mit ihren Mitarbeitenden durchführen	
V	4.	c)	Dokumentation der Besprechungen sicherstellen	
V	4.	d)	Regelmäßige interne Teamfortbildungen durchführen und Wissenstransfer sicherstellen	
V	4.	e)	Regelmäßige 1. Hilfe-Schulung durchführen und für einen schriftlich ausgearbeiteten "Erste-Hilfe-Plan" sorgen	
V	4.	f)	Planungssicherheit durch langfristige Dienstplanung gewährleisten	
V	4.	g)	Personaleinsatzplanung regelmäßig und bedarfsorientiert durchführen	
V	4.	h)	Mitarbeitende bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligen	
V	4.	i)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notsituationen sicherstellen	
<b>5. Hauswirtschaft</b>				
<b>5.1. Essensservice</b>				
V	5.1.	a)	Indikationsspezifische, altersgerechte und kultursensible Ernährungsangebote vorhalten	
V	5.1.	b)	Essenssituation nutzerorientiert gestalten (Essenszeiten, Abräumen der Tische, Darreichungsformen u. a.)	
V	5.1.	c)	Ressourcen- und Abfallmanagement unter ökologischen Gesichtspunkten gewährleisten	
V	5.1.	d)	Lebensmittelhygieneverordnung umsetzen	
<b>5.2. Reinigungsservice</b>				
V	5.2.	a)	Nutzer*innenwünsche bei der Planung und Durchführung der Reinigung berücksichtigen	

**AWO-Norm**  
**Mutter/Vater-Kind – Vorsorge**  
**Stand: 23.11.2018**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
V	5.2.	b)	Leistungsstandards für die Reinigung festlegen	
<b>5.3. Haus- und Milieugestaltung</b>				
V	5.3.	a)	Haus- und Milieugestaltung, die Privatheit, Wohlbefinden, Orientierung und Kommunikation ermöglicht	
V	5.3.	b)	Mutter/Vater-Kind gerechte Gestaltung	
V	5.3.	c)	Vorschriften Unfall- und Brandschutz umsetzen und regelmäßig kontrollieren	
<b>5.4. Organisation der Hauswirtschaft/ Haustechnik</b>				
V	5.4.	a)	Schnittstellen zwischen Hauswirtschaft und anderen Dienstleistungsprozessen beschreiben	
V	5.4.	b)	Dienstleistungsorientierung bei der Organisation des Hausservices sicherstellen	
V	5.4.	c)	Notfallpläne (Schnittstelle zum Bereich interne Kommunikation beachten) festlegen	
<b>6. Kooperation und Vernetzung</b>				
V	6.	a)	Kommunikation bezogen auf wesentliche Kooperationspartner regeln	
V	6.	b)	Verfahren zum Umgang mit Beschwerden vorhalten	
<b>7. Umgang mit Eigentum der Patient*innen</b>				
V	7.	a)	Sachgemäßen und sicheren Umgang mit dem Eigentum der Nutzer*innen gewährleisten	
V	7.	b)	Definieren, Einführen und Umsetzen eines Verhaltenskodex für die Mitarbeitenden	
V	7.	c)	Standardisiertes Verfahren zur Schadensregulierung festlegen	



**AWO-Norm**  
**Mutter/Vater-Kind – Vorsorge**  
**Stand: 23.11.2018**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>8. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln</b>		
V 8. a)	Sachgerechte Handhabung, Lagerung und Wartung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sicherstellen	
V 8. b)	Umsetzung der Medizinproduktbetreiberverordnung sicherstellen	
V 8. c)	Regelmäßige Wartung dokumentieren	
<b>9. Externe Qualitätssicherung</b>		
V 9. a)	An gesetzlich vorgeschriebenen externen Qualitätssicherungsverfahren (Struktur-, Prozess-, Ergebnisqualität) teilnehmen	
V 9. b)	Systematische Vorbereitung, Begleitung und Nachbereitung externer Prüfungen sicherstellen und analysieren	
V 9. c)	Konsequenzen ableiten, umsetzen und dokumentieren	
V 9. d)	Informationsweitergabe an Mitarbeitende sicherstellen	