

AWO-Norm
Werkstatt für Menschen mit Behinderungen
Stand: 09.06.2017

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1.		Grundlagen	
1.1.		Leitbildorientierung	
WfbM	1.1.	Leitbildorientierung für die Werkstatt auf Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sicherstellen, regelmäßig überprüfen, weiterentwickeln und umsetzen	
1.2.		Konzeption	
WfbM	1.2.	<p>Konzeption der Einrichtung auf dem jeweiligen Stand der fachwissenschaftlichen Grundlagen 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 Leistungen • Qualität der Leistungen • Teilhabeorientierung • Barrierefreiheit (baulich und kommunikativ) 	
1.3.		Barrierefreie Kommunikation	
WfbM	1.3.	Nachweis von zielgruppenspezifischen Maßnahmen zur Umsetzung barrierefreier Kommunikation mit den Kund*innen (z. B. Einführung von Leichter Sprache)	
2.		Erbringung der Dienstleistung	
2.1.		Aufnahmeverfahren	
WfbM	2.1.	a)	Aufnahmeverfahren festlegen
WfbM	2.1.	b)	Einbeziehung der Kunden, gesetzlichen Betreuer und ggf. Angehörigen und Bezugspersonen im Aufnahmeverfahren sicherstellen
WfbM	2.1.	c)	Fachlichen Standard für das Informationsgespräch entwickeln (z. B. Wünsche des Kunden, individuelle Ressourcen, Angebote der WfBM)
WfbM	2.1.	d)	Möglichkeiten zum Kennenlernen der Einrichtungen und Dienste sicherstellen (Vorpraktika)

AWO-Norm
Werkstatt für Menschen mit Behinderungen
Stand: 09.06.2017

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
WfbM	2.1.	e)	Aufnahme und Kostenregelung im Fachaus-schuss (nach § 2WVO) klären	
2.2. Vertragliche Regelungen				
WfbM	2.2.		Vertragsprüfung (Arbeits- und Werkstattver-träge, Kostenzusage, Fahrdienst) durch ent-sprechend qualifizierte Mitarbeitende	
2.3. Eingangsverfahren/Maßnahmenbeginn				
WfbM	2.3.	a)	Erfassung aller notwendigen Daten im Rah-men des Erstkontaktes und zeitnahe Weiter-leitung an alle am Prozess Beteiligten	
WfbM	2.3.	b)	Hilfestellungen zur Eingewöhnung und Ori-entierung sicherstellen	
WfbM	2.3.	c)	Arbeitsdiagnostik und Erarbeitung eines Fä-higkeitsprofils durchführen	.
WfbM	2.3.	d)	Eingliederungsplan/Zielvereinbarung mit allen am Verfahren Beteiligten gemeinsam erstellen und festlegen	
2.4. Berufsbildungsbereich				
WfbM	2.4.	a)	Prozess Berufsbildungsbereich im Fachkon-zept gemäß HEGA 06/10 regeln	
WfbM	2.4.	b)	Arbeitsbegleitende Maßnahmen durchführen und ihre Wirksamkeit kontinuierlich überprü-fen	
WfbM	2.4.	c)	Möglichkeiten zur Teilnahme an externen Bildungsangeboten entwickeln	
WfbM	2.4.	d)	Methoden, mit denen aktuelle arbeitsmarkt-relevante Entwicklungen berücksichtigt wer-den, darstellen	
2.5. Arbeitsbereich				
WfbM	2.5.	a)	Individuelle Angebote hinsichtlich der Förde-rung durch Arbeit sicherstellen	
WfbM	2.5.	b)	Individuelle Förderung im Arbeitsprozess sicherstellen	
WfbM	2.5.	c)	Verfahren des Übergangs in den allgemei-nen Arbeitsmarkt (z. B. Integrationsbetrieb) festlegen	

AWO-Norm
Werkstatt für Menschen mit Behinderungen
Stand: 09.06.2017

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
WfbM 2.5. d)	Betriebspraktika/Außenarbeitsplätze zur Ermöglichung von Übergängen auf den allgemeinen Arbeitsmarkt anbieten	
WfbM 2.5. e)	Arbeits- und Beschäftigungsangebote für schwerst mehrfach behinderte Menschen anbieten	
2.6. Individuelle Leistungserbringung		
WfbM 2.6. a)	Kunden, Angehörige und Betreuer bei der Hilfeplanung einbeziehen	
WfbM 2.6. b)	Hilfeplanungsinstrument anwenden, das mindestens abbildet: <ul style="list-style-type: none"> • Anamnese • Zielplanung • Maßnahmen • Überprüfung 	
WfbM 2.6. c)	Individuelle Hilfen auf Basis von Qualitätsstandards bezogen auf Leistungsart und Leistungsform unter Berücksichtigung des aktuellen fachlichen Standes beschreiben, durchführen und überprüfen	
WfbM 2.6. d)	Pflegerische Versorgung bedarfsbezogen sicherstellen	
WfbM 2.6. e)	Maßnahmen zur Krisenprävention und -intervention festlegen	
WfbM 2.6. f)	Verfahren der Überprüfung und Aktualisierung der Hilfeplanung sowie der Fortschreibung der Hilfen festlegen, das mindestens regelt: <ul style="list-style-type: none"> • Verbindlicher Turnus • Verantwortlichkeiten • Einbeziehung aller am Prozess Beteiligten • Dokumentation 	
WfbM 2.6. g)	Sicherstellung der regelmäßigen kundenbezogenen Evaluation (PDCA)	
WfbM 2.6. h)	Beratung der Kunden bei der Beantragung von weiteren Maßnahmen und Hilfen regeln	
2.7. Beendigung der Maßnahme		
WfbM 2.7. a)	Verfahrensweisen bei Abschluss der Maßnahme (nach Art und Grund der Beendigung) regeln	

AWO-Norm
Werkstatt für Menschen mit Behinderungen
Stand: 09.06.2017

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
WfbM	2.7.	b)	Beratung von Kunden beim Ausscheiden aus dem Arbeitsleben sicherstellen	
2.8. Einbeziehung der Beschäftigten				
WfbM	2.8.	a)	Mitwirkung der Beschäftigten bei ihren individuellen Belangen sicherstellen	
WfbM	2.8.	b)	Umsetzung der Mitwirkungsverordnung des Werkstatttrates sicherstellen	
WfbM	2.8.	c)	Werkstatttrat bei der Festlegung von Leistungsangeboten und Qualitätszielen einbeziehen	
WfbM	2.8.	d)	Ziele zu aktiver gesellschaftlicher Teilhabe formulieren und Angebote aufbauen	
2.9. Einbeziehung der Angehörigen und gesetzlichen Betreuer				
WfbM	2.9.	a)	Systematische Zusammenarbeit mit gesetzlichen Betreuern, Angehörigen und Bezugspersonen sicherstellen	
WfbM	2.9.	b)	Notwendigen Informationsfluss sicherstellen	
3. Produktion				
WfbM	3.		Produktion unter beherrschten Bedingungen sicherstellen	
4. Verwaltung				
WfbM	4.	a)	Standards für den Kundenservice festlegen und sicherstellen	
WfbM	4.	b)	Transparente Darstellung des monatlichen Lohnes für die Beschäftigten regeln	
WfbM	4.	c)	Verfahren zur Leistungsabrechnung festlegen	
WfbM	4.	d)	Überprüfung der Leistungsnachweise sicherstellen	
WfbM	4.	e)	Zeitnahe Abrechnung erbrachter Dienstleistungen gegenüber dem Leistungsträger/Auftraggeber sicherstellen	

AWO-Norm
Werkstatt für Menschen mit Behinderungen
Stand: 09.06.2017

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
5. Interne Organisation und Kommunikation		
WfbM 5. a)	Planungssicherheit durch langfristige Rahmenpläne (Urlaub, Fortbildung, Schließungszeit, Vertretungspläne u.a.) in Abstimmung mit Beschäftigten und Mitarbeitenden herstellen	
WfbM 5. b)	Regelmäßige fall- und mitarbeiterbezogene Besprechungen sicherstellen	
WfbM 5. c)	Besprechungen dokumentieren	
WfbM 5. d)	Sicherstellung des reibungslosen Flusses aller Informationen, die zur Erfüllung des gemeinsamen Arbeitsauftrages erforderlich sind, zwischen den Beschäftigten und beteiligten Mitarbeitenden	
6. Dokumentation und Evaluation		
WfbM 6. a)	Notwendige Aufzeichnungen unter Beachtung interner und externer Erfordernisse festlegen über <ul style="list-style-type: none"> • Leistungen • Verläufe • Ergebnisse 	
WfbM 6. b)	Kunden- und werkstattbezogene Prozesse evaluieren und Ergebnisqualität abbilden	
WfbM 6. c)	Bewertung von Bildungsmaßnahmen durch Teilnehmende und Betriebe sicherstellen	
7. Kooperation und Vernetzung		
WfbM 7. a)	Netzwerkarbeit entwickeln und sicherstellen	
WfbM 7. b)	Vielfältige Leistungs- und Gestaltungsmöglichkeiten im Gemeinwesen unter Berücksichtigung des Normalisierungsprinzips des Anspruchs auf Teilhabe und Selbstbestimmung für den Kunden nutzen und entwickeln	
WfbM 7. c)	Nutzung externer Angebote und freiwilliger Dienste sicherstellen	
WfbM 7. d)	Kooperationen mit anderen Leistungsanbietern sowie mit Akteuren des Ausbildungsmarktes und mit Betrieben vereinbaren	
WfbM 7. e)	Zusammenarbeit mit Leistungsträgern, Behörden regeln und den notwendigen Informationsfluss sicherstellen	

AWO-Norm
Werkstatt für Menschen mit Behinderungen
Stand: 09.06.2017

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
WfbM 7. f)	Zusammenarbeit mit Wohnträgern und anderen Institutionen regeln und den notwendigen Informationsfluss sicherstellen	
8. Umgang mit Eigentum des Kunden		
WfbM 8. a)	Mitarbeitende zum sorgsamem Umgang mit Eigentum des Kunden verpflichten	
WfbM 8. b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum des Kunden vor Verlust und Beschädigung festlegen	
WfbM 8. c)	Verfahren zur Schadensregulierung festlegen und bekannt machen	
WfbM 8. d)	Fachgerechte Schulung der Mitarbeitenden im Umgang mit Medikamenten und Medizinprodukten sicherstellen	
WfbM 8. e)	Verfahren zur Umsetzung der Medizinproduktebetreiber VO sicherstellen	
WfbM 8. f)	Verfahren festlegen, welches die Bestellung, Lagerung, Vergabe, Verabreichung und Entsorgung von Medikamenten regelt	
9. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln		
WfbM 9.	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sicherstellen	
10. Externe Überprüfungen		
WfbM 10. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sicherstellen	
WfbM 10. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherstellen	