

AWO-Norm
Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen
Stand: 20.09.2019

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1.	Grundlagen	
1.1.	Leitbildorientierung	
TMpE 1.1.	Leitbildorientierung der Einrichtungen und Dienste auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sicherstellen, regelmäßig überprüfen, weiterentwickeln und umsetzen	
1.2.	Konzeption	
TMpE 1.2.	<p>Konzeption der Einrichtung 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, kommunikative Aspekte) 	
1.3.	Barrierefreie Kommunikation	
TMpE 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	
TMpE 1.4.	a) Selbstbestimmung, Mitwirkungs- und Beteiligungsrechte der Kund*innen in allen notwendigen Bereichen sicherstellen	

AWO-Norm
Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen
Stand: 20.09.2019

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
TMpE	1.4.	b)	Mitwirkungsgrremium/ Interessenvertretung bei allen sie betreffenden Fragen einbeziehen	
TMpE	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				
TMpE	2.1.	a)	Personelle Anforderungen und Zuständigkeiten für den Erstkontakt festlegen	
TMpE	2.1.	b)	Umfassende Informationen über interne und externe Leistungen und Angebotsstrukturen bei Erstkontakt sicherstellen	
TMpE	2.1.	c)	Aufnahme aller notwendigen Daten im Rahmen des Erstkontaktes sicherstellen	
TMpE	2.1.	d)	Kennenlernen des Leistungsangebotes ermöglichen	
2.2. Aufnahmeverfahren				
TMpE	2.2.	a)	Inhalte, Setting und personelle Zuständigkeiten des Aufnahmegespräches regeln	
TMpE	2.2.	b)	Kennenlernen der Tagesstätte sicherstellen	
TMpE	2.2.	c)	Individuelle Hilfebedarfsfeststellung unter Anwendung geeigneter und vom zuständigen Kostenträger anerkannter Verfahren durchführen	
TMpE	2.2.	d)	Kostenregelung vor Vertragsabschluss klären	
TMpE	2.2.	e)	Aufnahmegespräch dokumentieren	
2.3. Beschäftigungs- und Arbeitstherapie, Hauswirtschaftsbereich				
TMpE	2.3.	a)	Individuelle Angebote hinsichtlich der Tagesstrukturierung zur Verfügung stellen	
TMpE	2.3.	b)	Formen von Einzel- und/oder Gruppenangeboten beschreiben	

AWO-Norm
Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen
Stand: 20.09.2019

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
TMpE 2.3. c)	Übergänge in den allgemeinen und besonderen Arbeitsmarkt (z. B. Inklusionsbetrieb/ Inklusionsunternehmen, Werkstatt für behinderte Menschen) regelmäßig prüfen	
TMpE 2.3. d)	Standards für hauswirtschaftliche Leistungen festlegen, umsetzen, regelmäßig überprüfen und weiterentwickeln	
2.4. Vertragliche Regelungen		
TMpE 2.4.	Notwendige vertragliche Regelungen (z. B. Betreuungsvertrag) sicherstellen	
2.5. Leistungserbringung		
TMpE 2.5. a)	Verfahren der Planung der Leistungserbringung festlegen, das mindestens beinhaltet: <ul style="list-style-type: none"> • Anamnese • Zielplanung • Maßnahmen • Überprüfung 	
TMpE 2.5. b)	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten für die Planung der Leistungserbringung festlegen	
TMpE 2.5. c)	Unterstützung der Kund*innen bei der Beantragung von weiteren Maßnahmen und Hilfen sicherstellen	
TMpE 2.5. d)	Pädagogische und therapeutische Leistungen auf Basis festgelegter fachlicher Standards erbringen	
TMpE 2.5. e)	Fachliche Standards regelmäßig überprüfen und fortschreiben	
TMpE 2.5. f)	Leistungserbringung auf der Grundlage der Planung der Leistungserbringung sicherstellen	
TMpE 2.5. g)	Maßnahmen zur Krisenprävention und -intervention festlegen	
TMpE 2.5. h)	Regelungen zur Sicherstellung der medizinischen und pflegerischen Leistungen festlegen	(soweit zutreffend)
2.6. Überprüfung und Fortschreibung der Leistungserbringung		
TMpE 2.6. a)	Verbindlichen Überprüfungsturnus festlegen	

AWO-Norm
Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen
Stand: 20.09.2019

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
TMpE 2.6. b)	Verantwortlichkeiten für Überprüfung und Fortschreibung festlegen	
TMpE 2.6. c)	Dokumentation und Evaluation der Ergebnisse sicherstellen	
TMpE 2.6. d)	Maßnahmenplanung regelmäßig aktualisieren	
2.7. Abschluss und Abrechnung der Maßnahme		
TMpE 2.7. a)	Verfahrensweisen festlegen - spezifisch nach Art und Grund der Beendigung einer Maßnahme	
TMpE 2.7. b)	Verfahren zur Leistungsabrechnung festlegen (z. B. Anwesenheitslisten)	
TMpE 2.7. c)	Überprüfung der Leistungsnachweise sicherstellen	
TMpE 2.7. d)	Zeitnahe Abrechnung erbrachter Dienstleistungen sicherstellen	
3. Interne Organisation und Kommunikation		
TMpE 3. a)	Planungssicherheit durch langfristige Rahmenpläne (Urlaub, Fortbildung, Notfallvertretungen) in Abstimmung mit den Mitarbeitenden herstellen	
TMpE 3. b)	Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert in Abstimmung mit den Mitarbeitenden durchführen	
TMpE 3. c)	Regelmäßige fall- und mitarbeiterbezogene Besprechungen sicherstellen	
TMpE 3. d)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sicherstellen	
TMpE 3. e)	Reibungslosen Fluss/ Weitergabe aller Informationen (kundenbezogen, organisatorisch und strukturbezogen), die zur Erfüllung des gemeinsamen Arbeitsauftrages erforderlich sind, zwischen den beteiligten Mitarbeitenden sicherstellen	

AWO-Norm
Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen
Stand: 20.09.2019

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
4. Dokumentation und Evaluation			
TMpE 4.	a)	Notwendige Aufzeichnungen zur Planung und Durchführung der Leistungen unter Beachtung interner und externer Erfordernisse festlegen über: <ul style="list-style-type: none"> • Leistungen • Verläufe • Ergebnisse 	
TMpE 4.	b)	Regelmäßig die vertraglich/ gesetzlich vorgegebenen Statistiken führen	
TMpE 4.	c)	Regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse sicherstellen	
TMpE 4.	d)	Evaluationsergebnisse in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und Managementbewertung einspeisen	
5. Kooperation und Vernetzung			
TMpE 5.	a)	Maßnahmen zur regionalen und überregionalen Vernetzung festlegen	
TMpE 5.	b)	Kooperation mit anderen Leistungsanbietern und verbindliche Absprachen mit ihnen beschreiben	
TMpE 5.	c)	Zusammenarbeit mit Kostenträgern und Behörden regeln sowie notwendigen Informationsfluss sicherstellen	
TMpE 5.	d)	Leistungs- und Gestaltungsmöglichkeiten im Gemeinwesen unter Berücksichtigung des Inklusionsgedankens für die Kund*innen entwickeln und nutzen	
TMpE 5.	e)	Ergänzende soziale und andere Dienstleistungsangebote unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Angebote und Freiwilligendienste einbeziehen	
TMpE 5.	f)	Interessen der Kund*innen im Gemeinwesen aktiv vertreten	
6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen			
TMpE 6.	a)	Mitarbeitende zum sorgsamem Umgang mit Eigentum des*der Kund*in verpflichten	
TMpE 6.	b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum des*der Kund*in vor Verlust und Beschädigung festlegen	

AWO-Norm
Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen
Stand: 20.09.2019

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
TMpE 6. c)	Verfahren zur Schadensregulierung festlegen und bekannt machen	
TMpE 6. d)	Fachgerechte Schulung der Mitarbeitenden im Umgang mit Medikamenten und Medizinprodukten sicherstellen	(soweit zutreffend)
TMpE 6. e)	Verfahren festlegen, welches die Bestellung, Lagerung, Vergabe, Verabreichung und Entsorgung von Medikamenten regelt	(soweit zutreffend)
7. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln		
TMpE 7.	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten, Anlagen und Verbrauchsmaterialien sicherstellen	
8. Externe Überprüfungen		
TMpE 8. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sicherstellen	
TMpE 8. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherstellen	