

AWO-Norm
Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen*
Stand: 23.11.2018

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
1. Grundlagen		
1.1. Leitbildorientierung		
BWSW 1.1.	<p>Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sicherstellen, regelmäßig überprüfen, weiterentwickeln und umsetzen. Entwicklung eines Dienstleistungsverständnisses (Leitbildorientierung) der Einrichtung/des Dienstes mit Bezug zum Unternehmenszweck sicherstellen unter Beachtung des AWO-Leitbildes</p> <p>Die interkulturelle Öffnung, Inklusion und Vielfalt sollten Bestandteile der Leitbildorientierung sein.</p>	
1.2. Konzeption		
BWSW 1.2.	<p>Konzeption der Einrichtung erarbeiten, regelmäßig überprüfen und aktualisieren mit Aussagen mindestens zu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wohnangebot / Wohnumfeld, Quartier • Grundleistungen • Wahlleistungen • Personal und Personalqualifikation 	
2. Erbringung der Dienstleistung		
2.1. Information		
BWSW 2.1. a)	<p>Schriftliches, ggfs. mehrsprachiges Informationsmaterial zur Verfügung stellen mit eindeutigen Aussagen zu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wohnangebot / Wohnumfeld • Grundleistungen • Wahlleistungen • Zusatzleistungen 	

AWO-Norm
Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen*
Stand: 23.11.2018

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
BWSW 2.1. b)	Angebot eines qualifizierten Beratungsgespräches durch geschulte Mitarbeiterinnen Mitarbeitende sicherstellen mit eindeutigen Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> • Wohnangebot / Wohnumfeld • Grundleistungen • Wahlleistungen • Zusatzleistungen und den Grenzen des Angebotes 	
BWSW 2.1. c)	Vertragsmuster unter Berücksichtigung der gesetzlichen Grundlagen zur Verfügung stellen	
2.2. Vertragsgestaltung		
BWSW a)	Verträge liegen schriftlich vor und sind verbraucherfreundlich zu gestalten (Verständlichkeit, Schriftgröße)	
BWSW 2.2. b)	Verträge beinhalten die Überlassung von Wohnraum, die vereinbarten Grundleistungen sowie das Angebot von Wahlleistungen	
BWSW 2.2. c)	Grund- und Wahlleistungen sind entsprechend der gesetzlichen Grundlagen vollständig und eindeutig beschrieben sowie mit Entgelten hinterlegt	
BWSW 2.2. d)	Vertragsänderungen einschl. Entgelterhöhungen werden rechtzeitig angekündigt und erklärt	
2.3. Wohnangebot / Wohnumfeld		
BWSW 2.3. a)	Barrierearme Gestaltung des Wohnraums und der zum Wohnangebot gehörigen Zugänge zum Gebäude und zu den Freiflächen sicherstellen	
BWSW 2.3. b)	Förderung einer weitgehend selbständigen Lebensweise wird gefördert und Kompensation infrastruktureller Defizite sicherstellen (z. B. durch Fahrdienste, bürgerschaftlich Engagierte)	

AWO-Norm
Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen*
Stand: 23.11.2018

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
BWSW 2.3. c)	Beratung zu Wohnraumanpassung anbieten und sicherstellen	
BWSW 2.3. d)	Büro oder Besprechungsraum für Beratungen zur Verfügung stellen	
BWSW 2.3. e)	Raum für gemeinschaftliche Treffen, Veranstaltungen und private Feiern zur Verfügung stellen	
2.4. Dienstleistungen		
BWSW 2.4. a)	Grundlage für Aufnahme aller notwendigen Daten im Rahmen des Erstkontaktes sicherstellen	
BWSW 2.4. b)	Persönliches Auswertungsgespräch 8 Wochen nach Einzug durchführen, Dokumentation und ggf. Ableiten von Maßnahmen sicherstellen	
BWSW 2.4. c)	Mitwirkungs-/Beteiligungsmöglichkeiten der Kund*innen und Kunden festlegen und regelmäßig überprüfen (ggf. Maßnahmen einleiten)	
BWSW 2.4. d)	Verbindliche Präsenz- und Sprechzeiten für Informationen und Beratung durch geschulte Mitarbeitende Mitarbeiter/innen vor Ort festlegen	
BWSW 2.4. e)	Beratung, mehrsprachige Informationen und ggf. Unterstützung sicherstellen zu/bei <ul style="list-style-type: none"> • persönlichen Angelegenheiten • persönlichen Problemen und Krisen • hauswirtschaftlichen, pflegerischen und medizinischen Hilfen • Behördenangelegenheiten 	

AWO-Norm
Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen*
Stand: 23.11.2018

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
BWSW 2.4. f)	Beratung und Information anbieten/vermitteln, mindestens zu <ul style="list-style-type: none"> • Pflege- und Betreuungsdienstleistungen • Leistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung • Notrufdienste • Hausmeisterdienste • Fahr-, Begleit- und Mahlzeitendienste • Besuchsdienste 	
BWSW 2.4. g)	Absolute Wahlfreiheit hinsichtlich der Wahlleistungen beachten	
BWSW 2.4. h)	Verhaltensweisen für kritische Situationen erarbeiten und festlegen, mindestens zu <ul style="list-style-type: none"> • Sicherung der Ersten Hilfe (u.a. Sturz) • Medizinischer Notfall (u.a. Suizidgefahr) • Kund*in / Kundin öffnet Tür nicht • physische und verbale Gewalt im Haushalt des Kund*in / der Kundin (rassistische Äußerungen, Einstellungen) 	
BWSW 2.4. i)	Prozessbeschreibung und Standards zur Dienstleistung erstellen, umsetzen und regelmäßig überprüfen	
3. Interne Organisation und Kommunikation		
BWSW 3. a)	Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert durchführen	
BWSW 3. b)	Vertretungsfälle für Ausfälle und Notfallsituationen sicherstellen	
BWSW 3. c)	Mitarbeiterinnen Mitarbeitende bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligen	
BWSW 3. d)	Regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation und durchführen	

AWO-Norm
Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen*
Stand: 23.11.2018

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
BWSW 3. e)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sicherstellen	
4. Dokumentation und Evaluation		
BWSW 4. a)	Systematische Führung von Aufzeichnungen über die Erbringung von Dienstleistungen sicherstellen	
BWSW 4. b)	regelmäßig die vertraglich/gesetzlich vorgegebenen Statistiken führen	
BWSW 4. c)	regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse sicherstellen	
BWSW 4. d)	Evaluationsergebnisse in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und Managementbewertung einspeisen	
5. Kooperation und Vernetzung		
BWSW 5. a)	Zusammenarbeit mit maßgeblichen Kooperationspartnern regeln	
BWSW 5. b)	Maßnahmen zur Quartiersorientierung und zur regionalen Vernetzung festlegen	
BWSW 5. c)	Interessen der Kund*innen und Kunden im Gemeinwesen aktiv vertreten	
BWSW 5. d)	Ergänzende soziale und andere Dienstleistungsangebote unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Einrichtungen einbeziehen	
6. Umgang mit Eigentum der Kundinnen und Kunden		
BWSW 6. a)	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Mitarbeitende zum sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kund*innen und Kunden (im Rahmen der Dienstleistungserbringung) verpflichten	
BWSW 6. b)	angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kund*innen und Kunden vor Verlust und Beschädigung durch Mitarbeitende Mitarbeiterin festlegen	

AWO-Norm
Betreutes Wohnen für ältere Menschen/Servicewohnen*
Stand: 23.11.2018

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
BWSW 6. c)	Verfahren zur Schadensregulierung festlegen und bekannt machen	
7. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln		
BWSW 7.	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sicherstellen	
8. Externe Überprüfungen		
BWSW 8. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sicherstellen	
BWSW 8. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherstellen	

***Anmerkung:**

Der Begriff „Betreutes Wohnen/Servicewohnen“ ist weder geschützt noch einheitlich mit garantierten bzw. bestimmten Leistungen hinterlegt. Neben den Begriffen „Betreutes Wohnen“ und „Servicewohnen“ finden sich daher auch ein Vielzahl weiterer ähnlicher Begriffe für entsprechende Angebote (z. B. Seniorenwohnen, Wohnen mit Service, Servicehäuser). Die Bezeichnung der Norm soll dabei stellvertretend für alle möglichen Benennungen gelten, ohne das damit eine Form der Bewertung oder Vorgabe verbunden wäre.

Die AWO-Norm "Betreutes Wohnen/Servicewohnen" gilt in allen Fällen, in denen eine Betriebsträgerschaft der AWO für das „Betreutes Wohnen/Servicewohnen“ vorliegt. Nicht in den Geltungsbereich fallen stationäre Pflegeeinrichtungen im Sinne des SGB XI und Einrichtungen, die unter das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) fallen, da diese dann ebenfalls als stationäre Pflegeeinrichtungen angesehen würden. Die Norm gilt ebenfalls nicht, wenn ausschließlich Wohnraum ohne irgendwelche Zusatzleistungen vermietet wird.