

**AWO-Norm**  
**Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen**  
**Stand: 03.03.2021**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>1.</b>	<b>Grundlagen</b>	
<b>1.1.</b>	<b>Leitbildorientierung</b>	
TMpE 1.1.	Leitbildorientierung der Leistungserbringerin ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt	
<b>1.2.</b>	<b>Konzeption</b>	
TMpE 1.2.	<p>Konzeption der Leistungserbringerin sind auf dem jeweiligen Stand der fachwissenschaftlichen Erkenntnisse erarbeitet und werden regelmäßig gemäß der landesspezifischen Regelungen überprüft und weiterentwickelt. Die Konzeption beinhaltet mindestens Aussagen zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielgruppe</li> <li>• Leistungsinhalten</li> <li>• Standort</li> <li>• Struktur der Leistungsangebote</li> <li>• Qualität der Leistungen</li> <li>• Teilhabeorientierung</li> <li>• Barrierefreiheit / Zugänglichkeit (individuelle beeinträchtigungsbedingte, bauliche, kommunikative Aspekte)</li> </ul>	
<b>1.3.</b>	<b>Barrierefreie Kommunikation</b>	
TMpE 1.3.	Nachweis von zielgruppenspezifischen Maßnahmen zur Umsetzung barrierefreier Kommunikation mit den Kund*innen (z.B. Einführung von Leichter Sprache)	
<b>1.4.</b>	<b>Einbeziehung der Kund*innen, gesetzlichen Vertreter*innen, Angehörigen und Bezugspersonen</b>	
TMpE 1.4. a)	Selbstbestimmung, Mitwirkungs- und Beteiligungsrechte der Kund*innen ist in allen notwendigen Bereichen sichergestellt und wird gefördert	

**AWO-Norm**  
**Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen**  
**Stand: 03.03.2021**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
TMpE	1.4.	b)	Mitwirkungsgremium/ Interessenvertretung wird bei allen sie betreffenden Fragen einbezogen	
TMpE	1.4.	c)	Systematische Zusammenarbeit mit Kund*innen, gesetzlichen Vertreter*innen, Angehörigen und Bezugspersonen sowie deren Einbeziehung im Gesamtprozess (Kap. 2) ist geregelt	
<b>2. Erbringung der Dienstleistung</b>				
<b>2.1 Erstkontakt</b>				
TMpE	2.1.	a)	Personelle Anforderungen und Zuständigkeiten für den Erstkontakt ist festgelegt	
TMpE	2.1.	b)	Umfassende Informationen über interne und externe Leistungen und Angebotsstrukturen bei Erstkontakt wird sichergestellt	
TMpE	2.1.	c)	Aufnahme aller notwendigen Daten im Rahmen des Erstkontaktes ist sichergestellt	
TMpE	2.1.	d)	Kennenlernen des Leistungsangebotes wird ermöglicht	
<b>2.2. Aufnahmeverfahren</b>				
TMpE	2.2.	a)	Inhalte, Setting und personelle Zuständigkeiten des Aufnahmegespräches ist geregelt	
TMpE	2.2.	b)	Kennenlernen der Tagesstätte wird sichergestellt	
TMpE	2.2.	c)	Individuelle Unterstützungsplanung unter Beachtung der Ergebnisse des Teilhabe- bzw. Gesamtplanverfahrens unter Anwendung geeigneter und vom zuständigen Kostenträger anerkannter Verfahren	
TMpE	2.2.	d)	Aufnahmegespräch wird dokumentiert	
<b>2.3. Beschäftigungs- und Arbeitstherapie, Hauswirtschaftsbereich</b>				
TMpE	2.3.	a)	Individuelle Angebote hinsichtlich der Tagesstrukturierung werden zur Verfügung gestellt	
TMpE	2.3.	b)	Formen von Einzel- und/oder Gruppenangeboten sind beschrieben	

**AWO-Norm**  
**Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen**  
**Stand: 03.03.2021**

<b>Lfd. Nummer</b>	<b>AWO-Qualitätskriterien</b>	<b>Bemerkungen</b>
TMpE 2.3. c)	Übergänge in den allgemeinen und besonderen Arbeitsmarkt (z. B. Inklusionsbetrieb/ Inklusionsunternehmen, Werkstatt für behinderte Menschen) werden regelmäßig geprüft	
TMpE 2.3. d)	Standards für hauswirtschaftliche Leistungen sind festgelegt und werden umgesetzt, regelmäßig überprüft und weiterentwickelt	
<b>2.4. Vertragliche Regelungen</b>		
TMpE 2.4.	Notwendige vertragliche Regelungen (z. B. Betreuungsvertrag) sind sichergestellt	
<b>2.5. Leistungserbringung</b>		
TMpE 2.5. a)	Verfahren der Planung der Leistungserbringung ist festgelegt und beinhaltet mindestens: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anamnese</li> <li>• Zielplanung</li> <li>• Maßnahmen</li> <li>• Überprüfung</li> </ul>	
TMpE 2.5. b)	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten für die Planung der Leistungserbringung sind festgelegt	
TMpE 2.5. c)	Unterstützung der Kund*innen bei der Beantragung von weiteren Maßnahmen und Hilfen ist sichergestellt	
TMpE 2.5. d)	Pädagogische und therapeutische Leistungen werden auf Basis festgelegter fachlicher Standards und rechtlicher Normen erbracht	
TMpE 2.5. e)	Die Erfüllung fachlicher Standards und vertraglicher Anforderungen werden regelmäßig überprüft und fortgeschrieben	
TMpE 2.5. f)	Leistungserbringung auf der Grundlage nach Maßgabe der Planung der Leistungserbringung ist sichergestellt	
TMpE 2.5. g)	Maßnahmen zur Krisenprävention und –intervention sind festgelegt	
TMpE 2.5. h)	Regelungen zur Sicherstellung der medizinischen und pflegerischen Leistungen sind festgelegt	(soweit zutreffend)

**AWO-Norm**  
**Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen**  
**Stand: 03.03.2021**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>2.6. Überprüfung und Fortschreibung der Leistungserbringung</b>		
TMpE 2.6. a)	Verbindlicher Überprüfungsturnus ist festgelegt	
TMpE 2.6. b)	Verantwortlichkeiten für Überprüfung und Fortschreibung sind festgelegt	
TMpE 2.6. c)	Dokumentation und Evaluation der Ergebnisse ist sichergestellt	
TMpE 2.6. d)	Maßnahmenplanung wird regelmäßig aktualisiert	
<b>2.7. Abschluss und Abrechnung der Maßnahme</b>		
TMpE 2.7. a)	Verfahrensweise ist festgelegt - spezifisch nach Art und Grund der Beendigung einer Maßnahme	
TMpE 2.7. b)	Verfahren zur Leistungsabrechnung ist festgelegt (z. B. Anwesenheitslisten)	
TMpE 2.7. c)	Überprüfung der Leistungsnachweise ist sichergestellt	
TMpE 2.7. d)	Zeitnahe Abrechnung erbrachter Dienstleistungen ist sichergestellt	
<b>3. Interne Organisation und Kommunikation</b>		
TMpE 3. a)	Planungssicherheit wird durch langfristige Rahmenpläne (Urlaub, Fortbildung, Notfallvertretungen) in Abstimmung mit den Mitarbeitenden hergestellt	
TMpE 3. b)	Dienstplanung wird regelmäßig und bedarfsorientiert in Abstimmung mit den Mitarbeitenden durchgeführt	
TMpE 3. c)	Regelmäßige fall- und mitarbeitendenbezogene Besprechungen sind sichergestellt	
TMpE 3. d)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) ist sichergestellt	
TMpE 3. e)	Reibungsloser Fluss/ Weitergabe aller Informationen (kund*innenbezogen, organisatorisch und strukturbezogen), die zur Erfüllung des gemeinsamen Arbeitsauftrages erforderlich sind, zwischen den beteiligten Mitarbeitenden, ist unter Einhaltung der Regelungen zum Datenschutz sichergestellt	

**AWO-Norm**  
**Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen**  
**Stand: 03.03.2021**

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>4. Dokumentation und Evaluation</b>			
TMpE	4. a)	Notwendige Aufzeichnungen zur Planung und Durchführung der Leistungen unter Beachtung interner und externer Erfordernisse sind festgelegt über: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungen</li> <li>• Verläufe</li> <li>• Ergebnisse</li> </ul>	
TMpE	4. b)	Vertraglich/ gesetzlich vorgegebene Statistiken werden regelmäßig geführt	
TMpE	4. c)	Regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse ist sichergestellt	
TMpE	4. d)	Evaluationsergebnisse werden in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess und die Managementbewertung eingespeist	
<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>			
TMpE	5. a)	Maßnahmen zur regionalen und überregionalen Vernetzung sind festgelegt	
TMpE	5. b)	Kooperation mit anderen Leistungsanbietern und verbindliche Absprachen mit ihnen sind beschrieben	
TMpE	5. c)	Zusammenarbeit mit Kostenträgern und Behörden ist geregelt sowie der notwendige Informationsfluss sichergestellt	
TMpE	5. d)	Leistungs- und Gestaltungsmöglichkeiten im Gemeinwesen werden unter Berücksichtigung des Inklusionsgedankens für die Kund*innen entwickelt und genutzt	
TMpE	5. e)	Ergänzende soziale und andere Dienstleistungsangebote werden unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Angebote und Freiwilligendienste einbezogen	
TMpE	5. f)	Interessen der Kund*innen werden im Gemeinwesen aktiv vertreten	

**AWO-Norm**  
**Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen**  
**Stand: 03.03.2021**

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen</b>			
TMpE	6. a)	Mitarbeitende sind zum sorgsamem Umgang mit Eigentum des*der Kund*in verpflichtet	
TMpE	6. b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum des*der Kund*in vor Verlust und Beschädigung ist festgelegt	
TMpE	6. c)	Verfahren zur Schadensregulierung ist festgelegt und bekannt gemacht	
TMpE	6. d)	Fachgerechte Schulung der Mitarbeitenden im Umgang mit Medikamenten und Medizinprodukten ist sichergestellt	(soweit zutreffend)
TMpE	6. e)	Verfahren ist festgelegt, welches die Bestellung, Lagerung, Vergabe, Verabreichung und Entsorgung von Medikamenten regelt	(soweit zutreffend)
<b>7. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln</b>			
TMpE	7.	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten, Anlagen und Verbrauchsmaterialien ist sichergestellt	
<b>8. Externe Überprüfungen</b>			
TMpE	8. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen ist sichergestellt	
TMpE	8. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist sichergestellt	