

AWO-Norm
Suchtberatung / ambulante Rehabilitation Sucht



Bundesverband e.V.

Stand: 22.06.2018-04.03.2022

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung
Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) ist erfolgt

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1. Grundlagen			
1.1. Leitbildorientierung			
SB	1.1.	Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sicher-gestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt	
1.2. Konzeption			
SB	1.2. a)	Konzeption der Einrichtung auf dem jeweiligen Stand fachwissenschaftlicher Grundlagen und gesellschaftlicher Entwicklungen ist erarbeitet, wird regelmäßig überprüft und weiterentwickelt	
SB	1.2. b)	Mitarbeitende werden an der Weiterentwicklung der Konzeption beteiligt	
SB	1.2. c)	Aussagen zur Förderung von Selbsthilfe sind getroffen	
2. Erbringung der Dienstleistung			
2.1. Erstkontakt			
SB	2.1. a)	Bedarfsorientierte Erreichbarkeit ist geregelt	
SB	2.1. b)	Weitergabe der Informationen aus dem Erstkontakt an zuständige Mitarbeitenden ist sichergestellt	
SB	2.1. c)	Erwartungen der jeweiligen Kund*innen sind erfasst	
SB	2.1. d)	Zielvereinbarungen/Absprachen sind dokumentiert	
SB	2.1. e)	Vertragsprüfung durch Leitung/ Geschäftsführung ist sichergestellt	
SB	2.1. f)	Persönliche Erreichbarkeit ist geregelt	

AWO-Norm
Suchtberatung / ambulante Rehabilitation Sucht



Bundesverband e.V.

Stand: 22.06.2018-04.03.2022

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung
Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) ist erfolgt

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
SB 2.1. g)	Personal informiert telefonisch oder schriftlich über Angebote der Beratungsstelle und andere Angebote des Trägerverbandes und hat Kenntnis der regionalen Angebotsstrukturen	
SB 2.1 h)	Information zur Erhebung und Verarbeitung der Daten in der Beratungsstelle (Datenschutzerklärung) ist sichergestellt	
2.2. Maßnahmenplanung und -durchführung		
SB 2.2. a)	Bedarfsorientierte Hilfeplanung wird durchgeführt und besteht aus: <ul style="list-style-type: none"> • Anamnese • Zielplanung • Maßnahmen • Überprüfung 	
SB 2.2. b)	Planung wird auf Basis eines fundierten Beratungs- und Behandlungsmodells durchgeführt	
SB 2.2. c)	Angehörige werden bei Bedarf einbezogen	
SB 2.2. d)	Mitwirkung der durchführenden Fachkraft an der Fortschreibung der Maßnahmenplanung ist geregelt	
SB 2.2. e)	Ziele werden regelmäßig auf Bedarfsge-rechtigkeit überprüft und Maßnahmenplanung wird überarbeitet	
SB 2.2. f)	Kontrakt zwischen Kund*innen und Einrichtung ist hergestellt und überprüft	
SB 2.2. g)	Prozessbeschreibungen für alle Beratungs- und Behandlungsangebote (soweit im Konzept angegeben) sind auf der Grundlage von Leistungsbeschreibungen erstellt (Zielgruppen, Ziele, Maßnahmen, Umfang, Ressourcen)	

AWO-Norm
Suchtberatung / ambulante Rehabilitation Sucht



Bundesverband e.V.

Stand: 22.06.2018-04.03.2022

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung
Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) ist erfolgt

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
SB	2.2.	h)	Standards der Beratung und Behandlung unter Beteiligung der Mitarbeitenden sind erarbeitet, werden regelmäßig überprüft und weiterentwickelt	
SB	2.2.	i)	Nutzerfreundliche Verträge für alle Leistungen, die vom Dienstleistungsnehmer finanziert werden, werden angewendet (Vertragsanlagen: Leistungskatalog einschl. Vergütungen)	
2.3. Maßnahmenabschluss				
SB	2.3.	a)	Verfahrensweise beim Maßnahmenabschluss sind festgelegt insbesondere zu <ul style="list-style-type: none"> • Umgang mit Beratungs- und Behandlungsangeboten (Abbruch und regulärer Abschluss) • Vermittlung und Überleitung in andere Angebote, • Auswertung des Beratungs-/ Behandlungsprozesses • Einsatz von Abschiedsritualen 	
SB	2.3.	b)	Verfahren zur Erstellung und Überprüfung der Leistungsabrechnung und der Leistungsnachweise sind festgelegt	
SB	2.3.	c)	Zeitnahe Abrechnung erbrachter Dienstleistungen ist sichergestellt	
3. Interne Organisation und Kommunikation				
SB	3.	a)	Dienstplanung wird regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeführt	
SB	3.	b)	Vertretungsfälle für Ausfälle und Notfallsituationen sind sichergestellt	
SB	3.	c)	Mitarbeitende sind bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligt	
SB	3.	d)	Regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation sind festgelegt und werden durchgeführt	

AWO-Norm
Suchtberatung / ambulante Rehabilitation Sucht



Bundesverband e.V.

Stand: 22.06.2018-04.03.2022

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung
Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) ist erfolgt

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
SB	3.	e)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) ist sichergestellt	
4. Dokumentation und Evaluation				
SB	4.	a)	Qualifiziertes Dokumentationssystem, das den aktuellen Stand der Maßnahmen übersichtlich widerspiegelt, wird angewendet, mit Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> • Leistungen • Verläufen • Ergebnissen 	
SB	4.	b)	Dokumentation wird zeitnah geführt	
SB	4.	c)	Ordnungsgemäße Führung der Dokumentation durch interne Überprüfung der verantwortlichen Fachkraft ist sichergestellt	
SB	4.	d)	Klient*innen und am Hilfeprozess Beteiligte sind bei der Dokumentation einbezogen	
SB	4.	e)	In der Dokumentation sind die Anforderungen des deutschen Kerndatensatzes und ggf. länderspezifische Dokumentationen sichergestellt	
SB	4.	f)	Regelmäßige Auswertung der Klient*innen-Dokumentation ist sichergestellt	
SB	4.	g)	Klient*innen- und einrichtungsbezogene Prozesse sind evaluiert und Ergebnisqualität ist abgebildet	
SB	4.	h)	Die maßgeblichen einrichtungsbezogenen Prozesse sind evaluiert und Ergebnisqualität ist abgebildet (Schnittstelle zum Qualitätscontrolling)	
SB	4.	i)	Evaluation ist mit dem QM-Controlling verknüpft (Schnittstelle zum Qualitätscontrolling)	

AWO-Norm
Suchtberatung / ambulante Rehabilitation Sucht



Bundesverband e.V.

Stand: 22.06.2018-04.03.2022

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung
Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) ist erfolgt

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
5. Kooperation und Vernetzung		
SB 5. a)	Möglichkeit einer Vermittlung anderer AWO-Angebote und freiwilliger Dienste durch die Mitarbeitenden der Suchtberatung ist sichergestellt	
SB 5. b)	Möglichkeit einer Vermittlung anderer Hilfen ist sichergestellt, z. B. <ul style="list-style-type: none"> • Selbsthilfe • niedergelassene Ärzt*innen • Krankenhäuser • andere Verbände • teilstationäre, ambulante und stationäre Einrichtungen • örtliche Hospizbewegung 	
SB 5. c)	Mitwirkung bei der Gestaltung und Weiterentwicklung der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstrukturen unter besonderer Berücksichtigung der Selbsthilfe ist sichergestellt	
6. Umgang mit Eigentum des Kund*innen		
SB 6. a)	Regelungen für den Umgang mit Eigentum (insbesondere den Unterlagen und Dokumenten der Ratsuchenden) werden unter Beachtung gesetzlicher Vorgaben getroffen	
SB 6. b)	Mitarbeitende sind zum sorgsamem Umgang mit Kund*inneneigentum verpflichtet	
SB 6. c)	Verfahren zur Schadensregulierung sind festgelegt und bekannt gemacht	
7. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln		
SB 7.	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien ist sichergestellt	

AWO-Norm
Suchtberatung / ambulante Rehabilitation Sucht



Bundesverband e.V.

Stand: ~~22.06.2018~~ 04.03.2022

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung
Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) ist erfolgt

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
8. Externe Überprüfungen				
SB	8.	a)	Eine systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen ist sichergestellt	
SB	8.	b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist sichergestellt	

Anmerkung:

Soweit Leistungen der ambulanten Rehabilitation (i. S. des § 20 Abs. 2 SGB IX) erbracht und abgerechnet werden, sind für diesen Leistungsbereich die Kostenträger spezifischen Anforderungen zu Grunde zu legen und Regelungen anzuwenden.

Gleiches gilt auch für andere Kostenträger.