

AWO-Norm
Schwangerschaftsberatungsstellen
Stand: 22.06.2018-04.03.2022



Bundesverband e.V.

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Redakt. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) ist erfolgt

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1. Grundlagen		
1.1. Leitbildorientierung		
SBS 1.1.	Leitbildorientierung der Leistungserbringerin ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt	
1.2. Konzeption		
SBS 1.2. a)	Die Erarbeitung der Konzeption der Beratungsstelle auf der Grundlage des fachlichen Standes und vorliegender Standards ist gesichert und enthält mindestens Aussagen zu: <ul style="list-style-type: none"> - Umsetzung des Leitbilds - Haltung zum Schwangerschaftsabbruch und zur Schwangerschaftskonfliktberatung - einer Positionierung gegen alle Formen gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit - der interkulturellen Öffnung der Einrichtung - geschlechtlicher und sexueller Vielfalt - der Einbindung in Netzwerke und sozialräumliche Strukturen 	
SBS 1.2. b)	Zielgruppenorientierung ist beschrieben	
SBS 1.2. c)	Umsetzung der Konzeption bei den Mitarbeitenden und Trägern wird gewährleistet	
SBS 1.2. d)	Regelmäßige Überprüfung und Weiterentwicklung der Konzeption ist sichergestellt	
SBS 1.2. e)	Mitarbeitende werden an der Weiterentwicklung der Konzeption beteiligt	

AWO-Norm
Schwangerschaftsberatungsstellen
Stand: 22.06.2018-04.03.2022



Bundesverband e.V.

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Redakt. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) ist erfolgt

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.			Dienstleistungen	
2.1.			nicht belegt	
2.2.			Grundsätze der Beratung und Information	
SBS	2.2.	a)	Der fachliche Stand von Beratung und Information ist gesichert, rechtlich und fachpolitisch aktuell gehalten und wird angewendet	
SBS	2.2.	b)	Dokumente, die die Grundsätze von Beratung und Information enthalten, sind für die Beratungsstelle verbindlich	
SBS	2.2.	c)	Aussagekräftiges, attraktives und zielgruppenspezifisches Informationsmaterial zu den Leistungsbereichen ist erstellt, wird vorgehalten und aktuell gehalten	
2.3.			Erstkontakt	
SBS	2.3.	a)	Geregelter Ablauf des Erstkontakts ist beschrieben	
SBS	2.3.	b)	Erreichbarkeit ist bedarfsgerecht und angebotsspezifisch geregelt (Termine, Ort, Telefonzeiten, Wegbeschreibung)	
SBS	2.3.	c)	Zielgruppenadäquate Ansprache ist definiert und wird angewendet (z. B. Alter, Geschlecht, Herkunft)	
SBS	2.3.	d)	Maßnahmen zur zeitnahen, bedarfs- und sachgerechten Feststellung der Zuständigkeit, zügigen internen Informationsweiterleitung an Zuständige bzw. zur entsprechenden kooperativen und/oder externen Weitervermittlung sind festgelegt und werden angewendet (z. B. weitere Beratungsmöglichkeiten, Schnittstellen, Ansprechpartner*innen und Dolmetscher*innen)	
SBS	2.3.	e)	Merkmale für evtl. erforderliche Begleitleistungen sind definiert und werden angewendet	
SBS	2.3.	f)	Informationsmaterial für persönliche Erstkontakte ist vorhanden und zugänglich	

AWO-Norm
Schwangerschaftsberatungsstellen
Stand: 22.06.2018-04.03.2022



Bundesverband e.V.

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Redakt. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) ist erfolgt

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.4.	Beratung zu Schwangerschaftskonflikten	
2.4.1.	Beratung nach §§ 5, 6 SchKG in Verbindung mit § 219 StGB	
SBS 2.4.1. a)	Einhaltung der rechtlichen Vorgaben ist gesichert	
SBS 2.4.1 b)	Umsetzung der AWO-Haltung ist gesichert. Die Fachkräfte haben an der Grundlagenqualifikation zur Schwangerschaftskonfliktberatung teilgenommen, möglichst bei der AWO Bundesakademie	
SBS 2.4.1. c)	Einhaltung der Standards psychosozialer Beratung ist sichergestellt	
SBS 2.4.1. d)	Informationsmaterial zu eigenen und externen Beratungsleistungen ist vorhanden (zu Beratungsinhalten sowie Schnittstellen, Leistungen, Ansprechpartner*innen und Dolmetscher*innen)	
SBS 2.4.1 e)	Alle Mitarbeitenden sind durch geeignete Maßnahmen sensibilisiert für Strategien aus dem Spektrum der Abtreibungsgegner*innen. Ein Ablaufplan für den Umgang mit Protesten vor der Beratungsstelle und mögliche Störungen der Schwangerschaftskonfliktberatung liegt vor	
2.4.2.	Antragstellung Bundesstiftung „Mutter und Kind“	
SBS 2.4.2. a)	Verfahren zur Information und Unterstützung bei Antragsstellung sind festgelegt und werden angewendet	
SBS 2.4.2. b)	Informationen zu bundeslandspezifischen und ggf. landesspezifischen Richtlinien sind aktuell	

AWO-Norm
Schwangerschaftsberatungsstellen
Stand: 22.06.2018-04.03.2022



Bundesverband e.V.

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Redakt. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) ist erfolgt

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.5.		Information und Beratung nach § 2 + 2a SchKG	
2.5.1.		Information und Beratung zu Sexualität, Schwangerschaft und Familienplanung	
SBS	2.5.1. a)	Teilprozesse der Informations- bzw. Beratungsleistungen sind entsprechend den jeweiligen Gruppen von Ratsuchenden gemäß § 2 SchKG beschrieben	
SBS	2.5.1. b)	Einhaltung der Standards von Beratung, Gruppenarbeit und Information zu Sexualität, Schwangerschaft und Familienplanung ist sichergestellt	
SBS	2.5.1. c)	Zielgruppenspezifischen und kontextspezifische Informationsmaterial u. a. der BZgA, zu eigenen und externen Informations- und Beratungsleistungen wird vorgehalten (Vermittlungsmöglichkeiten, Schnittstellen, Ansprechpartner*innen und Dolmetscher*innen)	
2.5.2.		Information und Beratung nach § 2 SchKG im Kontext biomedizinischer Leistungen	
SBS	2.5.2. a)	Spezifische Teilprozesse je nach Anliegen (bspw. PND oder medizinische Leistungen rund um unerfüllten Kinderwunsch sind beschrieben	
SBS	2.5.2. b)	Informationsmaterial zu eigenen und externen Dienstleistungen sowie zu Stand, Entwicklung und Funktion der biomedizinischen Angebote und Verfahren und ihre Alternativen wird vorgehalten (u. a. Material der BZgA; Vermittlungsmöglichkeiten, Schnittstellen, Ansprechpartner*innen und Dolmetscher*innen)	
SBS	2.5.2. c)	Maßnahmen zur Realisierung eines niederschweligen Beratungsangebots werden getroffen	
SBS	2.5.2. d)	Kooperation mit Ärzt*innen ist sichergestellt	

AWO-Norm
Schwangerschaftsberatungsstellen
Stand: 22.06.2018-04.03.2022



Bundesverband e.V.

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Redakt. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) ist erfolgt

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.5.3		Vertrauliche Geburt	
SBS	2.5.3. a)	Spezifische Teilprozesse sind beschrieben, insbesondere Beratung nach Stufe 1 und Stufe 2	
SBS	2.5.3. b)	Kooperation mit Adoptionsvermittlungstellen, sowie Netzwerkarbeit mit relevanten Einrichtungen/Stellen im Kontext der vertraulichen Geburt ist sichergestellt	
SBS	2.5.3. c)	Vorhaltung von Informationsmaterial zur vertraulichen Geburt ist geregelt	
SBS	2.5.3. d)	Dokumentations- und Berichtspflicht nach §33 SchKG ist sichergestellt	
2.5.4.		Hilfe in Krisensituationen	
SBS	2.5.4. a)	Kriseninterventionsplan ist erarbeitet, festgelegt und wird angewendet	
SBS	2.5.4. b)	Kooperation mit Facheinrichtungen ist sichergestellt	
2.5.5.		Sexualpädagogische und themenspezifische Gruppenarbeit	
SBS	2.5.5. a)	Teilprozesse der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung sexualpädagogischer und themenspezifischer Gruppenarbeit sind beschrieben	
SBS	2.5.5. b)	Verfahren zur Bestimmung von Bedarfen, zielgruppenspezifischen Angeboten, Gruppenbesonderheiten und Rahmenbedingungen für Veranstaltungen sind festgelegt	
SBS	2.5.5. c)	Materialien und didaktische Hilfsmittel, u. a. der BZgA, werden auf aktuellem fachlichen Stand vorgehalten	
SBS	2.5.5. d)	Material zu eigenen und externen Leistungen wird vorgehalten (Angebote, Schnittstellen, Ansprechpartner*innen und Dolmetscher*innen)	
SBS	2.5.5. e)	Einbindung von technischen Medien ist sichergestellt	

AWO-Norm
Schwangerschaftsberatungsstellen
Stand: 22.06.2018-04.03.2022

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

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
SBS	2.5.5. f)	Kontinuierliche Entwicklung von Kommunikations- und Präsentationsformen im IT-Bereich ist gewährleistet	
2.5.6.		Aufklärung	
SBS	2.5.6. a)	Verfahren zu Planung und Durchführung der Aufklärung unter besonderer Berücksichtigung der Schwerpunkte der Beratungsstelle sind festgelegt	
SBS	2.5.6. b)	Materialien BZgA werden genutzt	
3.		Kinderschutz	
SBS	3. a)	Standards zur Gewährleistung des Kinderschutzes liegen vor	
SBS	3. b)	Sensibilisierung der Mitarbeitenden durch geeignete Maßnahmen ist hergestellt	
SBS	3. c)	Verfahren zu angemessener Reaktion bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung ist entwickelt und allen Mitarbeitenden bekannt	
4.		Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit	
SBS	4. a)	Verfahren zum Umgang mit gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit in der Einrichtung und ihren Angeboten ist festgelegt. Ein besonderer Schwerpunkt wird auf das Thema Antifeminismus gelegt.	
SBS	4. b)	Alle Mitarbeitenden sind durch geeignete Maßnahmen für Einstellungen aus dem Spektrum gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit sensibilisiert	
5.		Interne Organisation und Kommunikation	
SBS	5. a)	Regelmäßige organisations-, fall- und mitarbeiterbezogene Kommunikation ist sichergestellt (Team-Besprechungen, Fallbesprechungen, Supervision, ggf. zusätzliche Supervision zu Krisenintervention; methodische Fragen)	

AWO-Norm
Schwangerschaftsberatungsstellen
Stand: 22.06.2018-04.03.2022



Bundesverband e.V.

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Redakt. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) ist erfolgt

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
SBS	5.	b)	Regelhafte Formen für die Gestaltung der Teamkommunikation sind entwickelt und ihre Effizienz wird regelmäßig geprüft (Periodizität, Schwerpunkte...)	
SBS	5.	c)	Dienstplanung wird regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeführt	
SBS	5.	d)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sind sichergestellt	
SBS	5.	e)	Mitarbeitende werden bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligt	
SBS	5.	f)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) ist sichergestellt	
6. Vernetzung und Kooperation				
SBS	6.	a)	Kooperation der Beratungsstelle und der Mitarbeitenden in fachlichen Gremien lokaler bzw. regionaler Anbieter, Behörden, Institutionen und Einrichtungen ist geregelt	
SBS	6.	b)	Vernetzungszusammenhänge sind transparent und zugänglich	
SBS	6.	c)	Informationen über Kooperationspartner und Netzwerke und deren Angebote werden vorgehalten und regelmäßig aktualisiert (vernetzte eigenen Dienste, Einrichtungen und Angebote der AWO, lokale bzw. regionale Anbieter, Behörden, Institutionen, Einrichtungen, Berufs- und Selbsthilfegruppen sowie Netzwerke)	
SBS	6.	d)	Information der Kooperationspartner und Netzwerke über Dienstleistungsangebote der Beratungsstelle und der AWO ist gesichert und wird auf aktuellem Stand gehalten	
7. Dokumentation und Evaluation				
SBS	7.	a)	Systematische Führung von Aufzeichnungen über die Erbringung der Dienstleistung ist sichergestellt	
SBS	7.	b)	Vertraglich/gesetzlich vorgegebene Statistiken werden regelmäßig geführt	

AWO-Norm
Schwangerschaftsberatungsstellen
Stand: 22.06.2018-04.03.2022



Bundesverband e.V.

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Redakt. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) ist erfolgt

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
SBS	7.	c)	Maßgebliche Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse werden regelmäßig evaluiert	
SBS	7.	d)	Evaluationsergebnisse werden in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und Managementbewertung eingespeist	
8. Umgang mit Eigentum des Kund*innen				
SBS	8.	a)	Mitarbeitende sind auf sorgsamem Umgang mit Eigentum des Kund*innen verpflichtet	
SBS	8.	b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Kundeneigentum vor Verlust oder Beschädigung sind festgelegt	
SBS	8.	c)	Verfahren zur Schadensregulierung sind festgelegt und bekannt gemacht	
9. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln				
SBS	9.	a)	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien ist sichergestellt	
SBS	9.	b)	Sachgerechte Wartung und Pflege der Dienstfahrzeuge ist sichergestellt	
SBS	9.	c)	Bei der Beschaffung von Materialien und Organisation der Einrichtung wird versucht, das Prinzip Nachhaltigkeit und schonender Umgang mit Ressourcen umzusetzen	
10. Externe Überprüfungen				
SBS	10.	a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sind sichergestellt	
SBS	10.	b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist sichergestellt	