

**AWO-Norm
Kurberatungsstellen**



Bundesverband e.V.

Stand: 23.11.2018 **23.09.2022**

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|---|--|-------------|
| 1. Grundlagen | | |
| 1.1. Leitbild | | |
| KB 1.1. | <u>Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sicherstellen, regelmäßig überprüfen, weiterentwickeln und umsetzen</u> <u>Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene ist sicher-gestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt</u> | |
| 1.2. Konzeption | | |
| KB 1.2. a) | Konzeption <u>ist</u> auf der Grundlage des fachlichen und fachpolitischen Diskussionsstandes erarbeitet <u>tn</u> , regelmäßig auf Aktualität überprüf <u>tn</u> , weiterentwickel <u>tn</u> und kommunizier <u>ten</u> | |
| KB 1.2. b) | <u>Die k</u> kontinuierliche Weiterentwicklung unter Beteiligung der Mitarbeitenden <u>ist</u> gewährleist <u>tn</u> | |
| 2. Beratung und Information | | |
| 2.1. Grundsätze der Beratung und Information | | |
| KB 2.1. a) | Anwendung der fachlichen Grundsätze der Beratung (vgl. AWO-Norm Beratung) <u>ist</u> sichergestell <u>ten</u> , mindestens zu den Kriterien <ul style="list-style-type: none"> - Hilfe zur Selbsthilfe - Datenschutz / Verschwiegenheit - Niedrigschwelligkeit - Einbeziehung des sozialen Umfeldes - Prinzip der therapeutischen Kette | |
| KB 2.1. b) | Dienstleistungsangebot <u>ist</u> beschrieb <u>en</u> und zielgruppenorientiert kommunizier <u>ten</u> (u.a. Informationsmaterial) | |
| KB 2.1. c) | Erreichbarkeit <u>ist</u> geregel <u>tn</u> | |

**AWO-Norm
Kurberatungsstellen**



Bundesverband e.V.

Stand: 23.11.2018 **23.09.2022**

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|-----------------|--|-------------------------------------|
| KB 2.1. d) | Regelungen für den Fall der Abwesenheit <u>sind getroffen</u> und nach außen kommuniziert, wer wann erreichbar ist (Ausnahme: es bestehen feste Öffnungszeiten) | |
| KB 2.1 e) | Aktualität der fachlichen Arbeit <u>ist sichergestellt</u> (z. B. durch Teilnahme an Fortbildungen, Einarbeiten mit Starter Set, <u>Nutzung der Materialien in AWO-Net</u>) | |
| 2.2. | Beratungsprozess | |
| KB 2.2. a) | Geregelte(rn) Ablauf der Beratung selbst <u>ist beschrieben</u> (z. B. Anamnese, Prüfung der Voraussetzungen, Darstellung der Beratungsangebote, Klinikempfehlung) | |
| KB 2.2. b) | Termine und Abläufe <u>sind koordiniert</u> und überwacht | |
| KB 2.2 c) | Bedarfsorientierte Vermittlung und Überleitung in andere Angebote der AWO oder anderer Dienstleister <u>ist geregelt</u> | |
| KB 2.2. d) | Beratung über Leistungen und einrichtungsspezifische Angebote vorrangig der AWO-Kliniken <u>ist sichergestellt</u> ; an zweiter Stelle soll zu Leistungen und Angeboten der im MGW vertretenen Wohlfahrtsverbände beraten werden | |
| KB 2.2. e) | Weitergabe von Informationen und Unterlagen (z.B. <u>Verordnungsformulare-Atteste</u> , <u>Selbstauskunftsbögen</u>) zu Kostenträgern und stationären Einrichtungen <u>ist geregelt</u> | |
| KB 2.2. f) | Unterstützung von finanziell bedürftigen <u>Kurteilnehmenden oder Klient*innen Müttern (und Vätern)</u> bei Beantragung von Spendenmitteln des MGW <u>ist sichergestellt</u> | |
| KB 2.2. g) | Weitergabe von Informationen über das Nachsorgeprogramm der AWO <u>ist sichergestellt</u> | <u>Aufgenommen in der Reha-Norm</u> |
| KB 2.2 h) g) | Kontakt / Beratungen unter Beachtung der aktuellen Datenschutzbestimmungen <u>sind dokumentiert</u> | |

**AWO-Norm
Kurberatungsstellen**



Bundesverband e.V.

Stand: 23.11.2018 **23.09.2022**

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|--|--|-------------|
| KB 2.2. i) h) | Nach abgeschlossener <u>Beratung und Vermittlung</u> bzw. Überleitung in andere Angebote <u>ist die</u> Kundenzufriedenheit ermittelt <u>en</u> | |
| KB 2.2 j) i) | Beschwerdemanagement <u>ist</u> gemäß Vorgaben des Trägers <u>umgesetzt</u> <u>en</u> ; bei Anforderung von Stellungnahmen von Kurkliniken <u>wird die</u> Schweigepflichtentbindungserklärung des*der Patient*in vorgelegt <u>en</u> | |
| 3. Interne Organisation und Kommunikation (sofern zutreffend) | | |
| KB 3. a) | Dienstplanung <u>ist</u> regelmäßig und bedarfsorientiert durchgef <u>ührt</u> <u>en</u> | |
| KB 3. b) | Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen <u>sind sichergestellt</u> <u>en</u> | |
| KB 3. c) | Mitarbeitende <u>sind</u> bei der Dienstplanung regelmäßig beteilig <u>t</u> <u>en</u> | |
| KB 3. d) | Regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation <u>sind festgelegt</u> <u>en</u> und werden durchgef <u>ührt</u> <u>en</u> | |
| KB 3. e) | Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) <u>sind sichergestellt</u> <u>en</u> | |
| 4. Dokumentation und Evaluation | | |
| KB 4. a) | Qualifiziertes Dokumentationssystem, das den aktuellen Stand der Beratung übersichtlich widerspiegelt, unter Beachtung der Datensparsamkeit <u>ist angewendet</u> <u>en</u> | |
| KB 4. b) | Verfahren zur Erstellung, zeitnahen Führung, Aufrechterhaltung und internen Überprüfung der Dokumentation unter Berücksichtigung der Nachweis- und Berichtspflichten <u>sind festgelegt</u> <u>en</u> (z. B. im Rahmen der therapeutischen Kette) und angewend <u>et</u> <u>en</u> | |
| KB 4. c) | Die maßgeblichen dienstleistungsbezogenen Prozesse <u>sind</u> regelmäßig auf Passgenauigkeit überprüf <u>t</u> <u>en</u> und ggf. weiterentwickelt <u>en</u> | |

**AWO-Norm
Kurberatungsstellen**



Bundesverband e.V.

Stand: 23.11.2018 **23.09.2022**

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|--|---|-------------|
| 5. Kooperation und Vernetzung | | |
| KB 5. a) | Zusammenarbeit mit Diensten, Kostenträgern, Ärzt*innen, MDK, Ämtern, Verbänden, anderen Dienstleistern und stationären Einrichtungen <u>sind geregelt</u> | |
| KB 5. b) | Information der Kooperationspartner und Netzwerke über Dienstleistungsangebote der Beratungsstelle <u>sind gesichert</u> und auf dem aktuellen Stand <u>halten</u> | |
| KB 5. c) | Mitwirkung bei der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstruktur <u>ist sichergestellt</u> | |
| KB 5. d) | Mitwirkung innerhalb des MGW-Verbunds <u>ist sichergestellt</u> (Beteiligung bei der Erstellung des Verwendungsnachweises für Sammlungsmittel, Beteiligung an statistischen Erhebungen, Nutzung von M-OBS, Beantwortung von Anfragen) | |
| KB 5. e) | Zugehörigkeit als AWO-Beratungsstelle zum MGW-Verbund in der Kommunikation und der Öffentlichkeitsarbeit <u>ist</u> deutlich <u>gemacht</u> (Prinzip der therapeutischen Kette als Qualitätsmerkmal, <u>Logo anerkannte Beratungsstelle</u>) | |
| 6. Umgang mit Eigentum der Ratsuchenden / Datenschutz | | |
| KB 6. a) | Mitarbeitende <u>verpflichten sich auf zum</u> sorgsamem Umgang mit Eigentum des/ <u>der</u> Ratsuchenden <u>verpflichten</u> | |
| KB 6. b) | <u>Festgelegtes</u> Verfahren zur Schadensregulierung <u>bei Schäden, die bei</u> durch Mitarbeitende verursachten <u>Schäden festlegen werden</u> | |
| 7. Handhabung und Lagerung von Waren und Arbeitsmitteln | | |
| KB 7. | Sachgerechte Lagerung und Ressourcen schonender Umgang mit Hilfsmitteln und Arbeitsmitteln <u>sind sichergestellt</u> | |

**AWO-Norm
Kurberatungsstellen**



Bundesverband e.V.

Stand: 23.11.2018 **23.09.2022**

| Lfd. Nummer | | | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|-------------|----|----|--|-------------|
| 8. | | | Externe Überprüfungen | |
| KB | 8. | a) | Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen <u>sind</u> sicherge- stell <u>ten</u> | |
| KB | 8. | b) | Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess <u>sind</u> sichergestell <u>ten</u> | |