



# **PRÜFLISTE „Kurberatungsstellen“**


**zur Auditierung der AWO-Qualitätskriterien**

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Kurberatungsstellen	23.11.2018	4.0	


1. Grundlagen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.1. Leitbildorientierung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
	Wird die Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt, regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Konzeption		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Wird die Konzeption auf der Grundlage des fachlichen und fachpolitischen Diskussionsstandes erarbeitet, regelmäßig auf Aktualität überprüft, weiterentwickelt und kommuniziert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird eine kontinuierliche Weiterentwicklung unter Beteiligung der Mitarbeitenden gewährleistet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Beratung und Information		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
2.1. Grundsätze der Beratung und Information		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Wird die Anwendung der fachlichen Grundsätze der Beratung (vgl. AWO-Norm-Beratung), mindestens zu den Kriterien <ul style="list-style-type: none"> <li>Hilfe zur Selbsthilfe</li> <li>Datenschutz /Verschwiegenheit</li> <li>Niedrigschwelligkeit</li> <li>Einbeziehung des sozialen Umfeldes</li> <li>Prinzip der therapeutischen Kette</li> </ul> sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Dienstleistungsangebote beschrieben und zielgruppenorientiert kommuniziert (u.a. Informationsmaterial)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Ist die Erreichbarkeit geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden Regelungen für den Fall der Abwesenheit getroffen und nach außen kommuniziert, wer wann erreichbar ist (Ausnahme: es bestehen feste Öffnungszeiten)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Wird die Aktualität der fachlichen Arbeit (z. B. durch Teilnahme an Fortbildungen, Einarbeiten mit Starter Set, Nutzung der Materialien in AWO-Net) sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Kurberatungsstellen	23.11.2018	4.0	

2. Beratung und Information		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
2.2. Beratungsprozess		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Wird der geregelte Ablauf der Beratung selbst beschrieben (z. B. Anamnese, Prüfung der Voraussetzungen, Darstellung der Beratungsangebote, Klinikempfehlung)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Termine und Abläufe koordiniert und überwacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden bedarfsorientierte Vermittlung und Überleitung in andere Angebote der AWO oder anderer Dienstleister geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Wird die Beratung über Leistungen und einrichtungsspezifische Angebote vorrangig der AWO-Kliniken sichergestellt; an zweiter Stelle soll zu Leistungen und Angeboten der im MGW vertretenen Wohlfahrtsverbände beraten werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Ist die Weitergabe von Informationen und Unterlagen (z. B. Atteste, Selbstauskunftsbögen) zu Kostenträgern und stationären Einrichtungen geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F	Wird die Unterstützung von finanziell bedürftigen Müttern (und Vätern) bei Beantragung von Spendenmitteln des MGW sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G	Wird die Weitergabe von Informationen über das Nachsorgeprogramm der AWO sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H	Werden Kontakt / Beratungen unter Beachtung der aktuellen Datenschutzbestimmungen dokumentiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	Wird nach abgeschlossener Vermittlung bzw. Überleitung in andere Angebote die Kundenzufriedenheit ermittelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J	Wird das Beschwerdemanagement gemäß Vorgaben des Trägers umgesetzt; bei Anforderung von Stellungnahmen von Kurkliniken die Schweigepflichtentbindungserklärung des*der Patient*in vorgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Interne Organisation und Kommunikation (sofern zutreffend)		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
3. Interne Organisation und Kommunikation (sofern zutreffend)		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Wird die Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Mitarbeitende bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation festgelegt und durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Werden Dokumentation der Besprechungen und die Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Kurberatungsstellen	23.11.2018	4.0	

4. Dokumentation und Evaluation		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
4. Dokumentation und Evaluation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkt ist:</b>						
A	Wird ein qualifiziertes Dokumentationssystem unter Beachtung der Datensparsamkeit angewendet, das den aktuellen Stand der Beratung übersichtlich widerspiegelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird ein Verfahren zur Erstellung, zeitnahen Führung, Aufrechterhaltung und internen Überprüfung der Dokumentation unter Berücksichtigung der Nachweis- und Berichtspflichten festgelegt (z. B. im Rahmen der therapeutischen Kette) und angewendet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden die maßgeblichen dienstleistungsbezogenen Prozesse regelmäßig auf Passgenauigkeit überprüft und ggf. weiterentwickelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Kooperation und Vernetzung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
5. Kooperation und Vernetzung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkt ist:</b>						
A	Wird die Zusammenarbeit mit Diensten, Kostenträgern, Ärzt*innen, MDK, Ämtern, Verbänden, anderen Dienstleistern und stationären Einrichtungen geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Informationen der Kooperationspartner und Netzwerke über Dienstleistungsangebote der Beratungsstelle gesichert und auf dem aktuellen Stand gehalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Wird die Mitwirkung bei der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstruktur sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Wird die Mitwirkung innerhalb des MGW-Verbundes sichergestellt (Beteiligung bei der Erstellung des Verwendungsnachweises für Sammlungsmittel, Beteiligung an statistischen Erhebungen, Nutzung von M-OBS, Beantwortung von Anfragen)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Wird die Zugehörigkeit als AWO-Beratungsstelle zum MGW-Verbund in der Kommunikation und der Öffentlichkeitsarbeit deutlich gemacht (Prinzip der therapeutischen Kette als Qualitätsmerkmal)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Kurberatungsstellen	23.11.2018	4.0	

6. Umgang mit Eigentum der Ratsuchenden / Datenschutz		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
6. Umgang mit Eigentum der Ratsuchenden / Datenschutz		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkt ist:</b>						
A	Werden Mitarbeitende auf den sorgsamen Umgang mit Eigentum des Ratsuchenden verpflichtet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Verfahren zur Schadensregulierung bei durch Mitarbeitende verursachten Schäden festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Handhabung und Lagerung von Waren und Arbeitsmitteln		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
7. Handhabung und Lagerung von Waren und Arbeitsmitteln		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkt ist:</b>						
	Werden die sachgerechte Lagerung und der ressourcenschonende Umgang mit Hilfsmitteln und Arbeitsmitteln sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Externe Überprüfungen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
8. Externe Überprüfungen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkt ist:</b>						
A	Wird eine systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>