

AWO-Norm
Werkstatt für Menschen mit Behinderungen
Stand: 06.11.2020

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1. Grundlagen			
1.1. Leitbildorientierung			
WfbM	1.1.	Leitbildorientierung der Werkstatt auf Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene ist sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt	
1.2. Konzeption			
WfbM	1.2.	<p>Konzeption der Einrichtung ist auf dem jeweiligen Stand der fachwissenschaftlichen Grundlagen erarbeitet und wird regelmäßig überprüft und weiterentwickelt.</p> <p>Die Konzeption beinhaltet mindestens Aussagen zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zielgruppe • Leistungsinhalten • Standort • Struktur der Leistungen • Qualität der Leistungen • Teilhabeorientierung • Barrierefreiheit (baulich und kommunikativ) 	
1.3. Barrierefreie Kommunikation			
WfbM	1.3.	Nachweis von zielgruppenspezifischen Maßnahmen zur Umsetzung barrierefreier Kommunikation mit den Kund*innen (z. B. Einführung von Leichter Sprache)	
2. Erbringung der Dienstleistung			
2.1. Aufnahmeverfahren			
WfbM	2.1.	a)	Aufnahmeverfahren ist festgelegt
WfbM	2.1.	b)	Einbeziehung der Kund*innen, gesetzlichen Betreuer*innen und ggf. Angehörigen und Bezugspersonen im Aufnahmeverfahren ist sichergestellt
WfbM	2.1.	c)	Fachlicher Standard für das Informationsgespräch ist entwickelt (z. B. Wünsche des*der Kund*in, individuelle Ressourcen, Angebote der WfbM)
WfbM	2.1.	d)	Möglichkeiten zum Kennenlernen der Einrichtungen und Dienste sind sichergestellt

AWO-Norm
Werkstatt für Menschen mit Behinderungen
Stand: 06.11.2020

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
WfbM 2.1. e)	Aufnahme und Kostenregelung nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen wird geklärt	
2.2. Vertragliche Regelungen		
WfbM 2.2.	Vertragsprüfung (Arbeits- und Werkstattverträge, Kostenzusage, Fahrdienst) durch entsprechend qualifizierte Mitarbeitende ist gewährleistet	
2.3. Eingangsverfahren / Maßnahmenbeginn		
WfbM 2.3. a)	Erfassung aller notwendigen Daten im Rahmen des Erstkontaktes und zeitnahe Weiterleitung an alle am Prozess Beteiligten ist sichergestellt	
WfbM 2.3. b)	Hilfestellungen zur Eingewöhnung und Orientierung ist sichergestellt	
WfbM 2.3. c)	Arbeitsdiagnostik und Erarbeitung eines Fähigkeitsprofils wird durchgeführt	.
WfbM 2.3. d)	Eingliederungsplan / Zielvereinbarung mit allen am Verfahren Beteiligten wird gemeinsam erstellt und festgelegt	
2.4. Berufsbildungsbereich		
WfbM 2.4. a)	Prozess Berufsbildungsbereich im Fachkonzept wird gemäß HEGA 06/10 geregelt	
WfbM 2.4. b)	Begleitende Maßnahmen werden durchgeführt und ihre Wirksamkeit kontinuierlich überprüft	
WfbM 2.4. c)	Möglichkeiten zur Teilnahme an externen Bildungsangeboten sind entwickelt	
WfbM 2.4. d)	Methoden, mit denen aktuelle arbeitsmarktrelevante Entwicklungen berücksichtigt werden, sind dargestellt	
2.5. Arbeitsbereich		
WfbM 2.5. a)	Individuelle Angebote hinsichtlich Bildung und Qualifizierung durch Arbeit sind sichergestellt	
WfbM 2.5. b)	Individuelle Bildung und Qualifizierung im Arbeitsprozess ist sichergestellt	
WfbM 2.5. c)	Verfahren des Übergangs in den allgemeinen Arbeitsmarkt (z. B. Inklusionsbetrieb) ist festgelegt	

AWO-Norm
Werkstatt für Menschen mit Behinderungen
Stand: 06.11.2020

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
WfbM 2.5. d)	Betriebspraktika / Außenarbeitsplätze zur Ermöglichung von Übergängen auf den allgemeinen Arbeitsmarkt werden angeboten	
WfbM 2.5. e)	Arbeits- und Beschäftigungsangebote für schwerst mehrfach behinderte Menschen werden angeboten	
2.6. Individuelle Leistungserbringung		
WfbM 2.6. a)	Kund*innen und gegebenenfalls Angehörige und Betreuer*innen werden bei der Gestaltung und Umsetzung der Teilhabeplanung einbezogen	
WfbM 2.6. b)	Ein Planungsinstrument wird angewendet, das mindestens abbildet: <ul style="list-style-type: none"> • Anamnese • Zielplanung • Maßnahmen • Überprüfung 	
WfbM 2.6. c)	Individuelle Hilfen sind auf Basis von Qualitätsstandards - bezogen auf Leistungsart und Leistungsform - unter Berücksichtigung des aktuellen fachlichen Standes beschrieben und werden durchgeführt und überprüft	
WfbM 2.6. d)	Pflegerische Versorgung wird bedarfsbezogen sichergestellt	
WfbM 2.6. e)	Maßnahmen zur Krisenprävention und -intervention sind festgelegt	
WfbM 2.6. f)	Verfahren der Überprüfung und Aktualisierung der Gestaltung und Umsetzung der Teilhabeplanung sowie der Fortschreibung der Unterstützungsangebote, das mindestens regelt: <ul style="list-style-type: none"> • verbindlicher Turnus • Verantwortlichkeiten • Einbeziehung aller am Prozess-Beteiligten • Dokumentation ist geregelt	
WfbM 2.6. g)	Regelmäßige kundenbezogenen Evaluation (PDCA) ist sichergestellt	
WfbM 2.6. h)	Beratung der Kund*innen bei der Beantragung von weiteren Maßnahmen und Hilfen ist geregelt	

AWO-Norm
Werkstatt für Menschen mit Behinderungen
Stand: 06.11.2020

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.7. Beendigung der Maßnahme		
WfbM 2.7. a)	Verfahrensweisen bei Abschluss der Maßnahme (nach Art und Grund der Beendigung) ist geregelt	
WfbM 2.7. b)	Beratung von Kund*innen beim Ausscheiden aus dem Arbeitsleben ist sichergestellt	
2.8. Einbeziehung der Beschäftigten		
WfbM 2.8. a)	Mitwirkung der Beschäftigten bei ihren individuellen Belangen ist sichergestellt	
WfbM 2.8. b)	Umsetzung der Mitwirkungsverordnung ist sichergestellt	
WfbM 2.8. c)	Werkstatttrat wird bei der Festlegung von Leistungsangeboten und Qualitätszielen einbezogen	
WfbM 2.8. d)	Ziele zu aktiver gesellschaftlicher Teilhabe sind formuliert und Angebote aufgebaut	
2.9. Einbeziehung der Angehörigen und gesetzlichen Betreuer*innen		
WfbM 2.9. a)	Systematische Zusammenarbeit mit gesetzlichen Betreuer*innen, Angehörigen und Bezugspersonen ist gegebenenfalls sichergestellt	
WfbM 2.9. b)	Notwendiger Informationsfluss ist sichergestellt	
3. Produktion und Dienstleistung		
WfbM 3.	Produktion und Dienstleistung unter beherrschten Bedingungen ist sichergestellt	
4. Verwaltung		
WfbM 4. a)	Standards für den Kund*innenservice sind festgelegt und sichergestellt	
WfbM 4. b)	Transparente Darstellung des monatlichen Lohnes für die Beschäftigten ist geregelt	
WfbM 4. c)	Verfahren zur Leistungsabrechnung ist festgelegt	
WfbM 4. d)	Überprüfung der Leistungsnachweise ist sichergestellt	
WfbM 4. e)	Zeitnahe Abrechnung erbrachter Dienstleistungen gegenüber dem Leistungsträger/ Auftraggeber ist sichergestellt	

AWO-Norm
Werkstatt für Menschen mit Behinderungen
Stand: 06.11.2020

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
5. Interne Organisation und Kommunikation			
WfbM	5. a)	Planungssicherheit durch langfristige Rahmenpläne (Urlaub, Fortbildung, Schließungszeit, Vertretungspläne u.a.) in Abstimmung mit Beschäftigten und Mitarbeitenden ist hergestellt	
WfbM	5. b)	Regelmäßige fall- und mitarbeiter*innen-bezogene Besprechungen sind sichergestellt	
WfbM	5. c)	Besprechungen werden dokumentiert	
WfbM	5. d)	Reibungsloser Fluss aller Informationen, die zur Erfüllung des gemeinsamen Arbeitsauftrages erforderlich sind, zwischen den Beschäftigten und beteiligten Mitarbeitenden, ist sichergestellt	
6. Dokumentation und Evaluation			
WfbM	6. a)	Notwendige Aufzeichnungen unter Beachtung interner und externer Erfordernisse sind mindestens zu <ul style="list-style-type: none"> • Leistungen • Verläufen • Ergebnissen festgelegt	
WfbM	6. b)	Kund*innen- und werkstattbezogene Prozesse werden evaluiert und Ergebnisqualität abgebildet	
WfbM	6. c)	Bewertung von Bildungsmaßnahmen durch Teilnehmende und Betriebe ist sichergestellt	
7. Kooperation und Vernetzung			
WfbM	7. a)	Netzwerkarbeit ist entwickelt und wird sichergestellt	
WfbM	7. b)	Vielfältige Leistungs- und Gestaltungsmöglichkeiten im Gemeinwesen unter Berücksichtigung des Normalisierungsprinzips des Anspruchs auf Teilhabe und Selbstbestimmung für den*die Kund*in werden genutzt und entwickelt	
WfbM	7. c)	Nutzung externer Angebote und freiwilliger Dienste ist sichergestellt	
WfbM	7. d)	Kooperationen mit anderen Leistungsanbietern sowie mit Akteur*innen des Ausbildungsmarktes und mit Betrieben sind vereinbart	

AWO-Norm
Werkstatt für Menschen mit Behinderungen
Stand: 06.11.2020

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
WfbM	7.	e)	Zusammenarbeit mit Leistungsträgern und Behörden ist geregelt und der notwendig Informationsfluss ist sichergestellt	
WfbM	7.	f)	Zusammenarbeit mit anderen Diensten und Einrichtungen (z.B. im Bereich Wohnen) bzw. Institutionen ist geregelt und der notwendige Informationsfluss ist sichergestellt	
8. Umgang mit Eigentum des Kund*innen				
WfbM	8.	a)	Mitarbeitende sind zum sorgsamem Umgang mit Eigentum des*der Kund*in verpflichtet	
WfbM	8.	b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kund*innen vor Verlust und Beschädigung sind festgelegt	
WfbM	8.	c)	Verfahren zur Schadensregulierung ist festgelegt und bekannt gemacht	
WfbM	8.	d)	Fachgerechte Schulung der Mitarbeitenden im Umgang mit Medikamenten und Medizinprodukten ist sichergestellt	
WfbM	8.	e)	Verfahren zur Umsetzung der Medizinproduktebetreiber VO ist sichergestellt	
WfbM	8.	f)	Verfahren ist festgelegt, welches die Bestellung, Lagerung, Vergabe, Verabreichung und Entsorgung von Medikamenten regelt	
9. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln				
WfbM	9.		Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien ist sichergestellt	
10. Externe Überprüfungen				
WfbM	10.	a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen ist sichergestellt	
WfbM	10.	b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist sichergestellt	