

AWO-Norm
Migrationsfachdienste
Stand: ~~23.11.2018~~ 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien		Bemerkungen
1. Grundlagen			
1.1. Leitbild			
Mi	1.1.	a) Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene ist sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt	
Mi	1.1.	b) Aussagen zum Menschenbild <u>sind</u> formuliert en	
Mi	1.1.	c) Leitbild <u>ist</u> bekannt machen	
1.2. Konzeption			
Mi	1.2.	Die Konzeption des Dienstleistungsangebotes <ul style="list-style-type: none">• <u>ist</u> erarbeiteten, regelmäßig überprüften und aktualisierten• Aussagen zur Arbeit nach Standards machen <u>sind getroffen</u>• aktuelle migrationspolitische Entwicklungen <u>sind</u> berücksichtigten• Aussagen zu Kooperation und Netzwerken <u>sind getroffen</u>• Aussagen zu interkulturellen Kompetenzen der Mitarbeitenden <u>sind getroffen</u>	
1.3. Leistungsbeschreibung			
Mi	1.3.	Leistungsbeschreibungen für alle Dienstleistungsbereiche <u>sind</u> entsprechend der Angebotsstruktur der Migrationsfachdienste erarbeit ten und werden regelmäßig aktualisiert en	
2. Erbringung der Dienstleistung			
2.1. Erstkontakt, Einzelfallberatung, Clearing			
Mi	2.1.	a) Erreichbarkeit <u>ist</u> bedarfsorientiert sicher ge- stell ten	
Mi	2.1.	b) Erwartungen und Anliegen des*der Kund*in <u>sind</u> ab ge klär ten	

AWO-Norm
Migrationsfachdienste
Stand: ~~23.11.2018~~ 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
Mi 2.1. c)	Regelung der Dokumentation Erstkontakt/-Beratung <u>ist get</u> roffen	
Mi 2.1. d)	Entscheidung für die weitere Vorgehensweise <u>wird gemeinsam</u> mit Kund*innen gemeinsam get roffen	
Mi 2.1. e)	Mitarbeitende <u>können müssen</u> über Angebote Auskunft geben können	
2.2.	Maßnahmenplanung, Maßnahmendurchführung	
Mi 2.2. a)	Bedarfsorientierte Anwendung eines fundierten „Integrationsplanungsinstrument“ mindestens bestehend aus: <ul style="list-style-type: none"> • Bedarfsanalyse/Assessment • Zielplanung und Vereinbarung • Maßnahmendurchführung • Überprüfung 	
Mi 2.2. b)	Standards und Prozessbeschreibungen hinsichtlich der Zielerreichung <u>sind</u> unter Beteiligung der Mitarbeitenden erarbeite <u>t</u> n und werden regelmäßig überprüf <u>t</u> en sowie bei Bedarf modifizier <u>t</u> en	
2.3.	Sozialpädagogische Begleitung während der Integrationskurse	
Mi 2.3. a)	Verbindliche Kooperationsabsprachen mit Integrationskursträgern <u>sind</u> sicher <u>gestell</u> t <u>en</u> (z. B. Integrations-/Kooperationsvereinbarung)	
Mi 2.3. b)	Informationen über Beratungsangebot und persönliche Vorstellung des*der Berater*in <u>sind</u> sicher <u>gestell</u> t <u>en</u>	
Mi 2.3. c)	Kriterien zum Erstkontakt entsprechend Kap. 2.1. <u>werden</u> angewende <u>t</u> n	
Mi 2.3. d)	Individuelle Förderplanung <u>wird</u> im Bedarfsfall durch <u>geföhr</u> t <u>en</u>	
Mi 2.3. e)	Feste Ansprechpartner*innen und Kontinuität der Beratung <u>sind</u> sicher <u>gestell</u> t <u>en</u>	
Mi 2.3. f)	Feste Anwesenheits- und Beratungszeiten <u>sind</u> -sicher <u>gestell</u> t <u>en</u>	

AWO-Norm
Migrationsfachdienste
Stand: ~~23.11.2018~~ 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
Mi 2.3. g)	Zusammenarbeit und regelmäßige Kommunikation auf Arbeitsebene (insb. Lehrer*innen, Sozialarbeiter*innen) <u>sind geregelt</u>	
2.4. Sozialraumorientierte Arbeit		
Mi 2.4. a)	Verfahren zur Identifikation von Versorgungsdefiziten für <u>Migrant*innen-Menschen mit Migrationsbiografie</u> und zur Sicherung einzelfallorientierter Lösungswege <u>sind geregelt</u>	
Mi 2.4. b)	Präsenz in der lokalen Netzwerkarbeit und Vertretung der Interessen von <u>Migrant*innen Menschen mit Migrationsbiografie</u> <u>sind sichergestellt</u>	
Mi 2.4. c)	Ressourcen für die Zusammenarbeit (mit Schulen, ARGE, JobCenter, Qualifizierungseinrichtungen, Gesundheitsdienste und andere Regeldienste etc.) <u>sind sichergestellt</u>	
2.5. Fachberatung zur interkulturellen Orientierung und Öffnung von Diensten und Einrichtungen		
Mi 2.5.	<u>Leitlinien zur interkulturellen Öffnung und die dort beschriebenen Indikatoren sind bekannt und werden umgesetzt.</u> Konzeptionelle Grundlagen <u>sind</u> beschrieben mit Aussagen zu: <ul style="list-style-type: none"> • Beratung von Organisationen und Einrichtungen in Migrations- und Integrationsfragen • Angebote zur interkulturellen Qualifizierung/ Öffnung für Einrichtungen und Dienste • Fachbezogene Vermittlung und Co-Beratung in Einrichtungen und Diensten • <u>aktive Öffentlichkeitsarbeit</u> • <u>einer diversen Gesellschaft</u> 	
3. Interne Organisation und Kommunikation		
Mi 3. a)	Dienstplanung <u>wird</u> regelmäßig und bedarfsorientiert durch <u>geführt</u>	

AWO-Norm
Migrationsfachdienste
Stand: ~~23.11.2018~~ 23.09.2022

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
Mi	3.	b)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen <u>sind</u> sichergestellt en	
Mi	3.	c)	Mitarbeitende <u>sind</u> bei der Dienstplanung regelmäßig beteilig ten	
Mi	3.	d)	Aktuelle migrationspolitische Entwicklungen <u>werden</u> im Team kommunizier ten und der n dazu erforderlichen Informationsfluss <u>ist</u> sichergestell ten	
Mi	3.	e)	Zeitressourcen für regelmäßige fall- und mitarbeiterbezogene Teambesprechungen <u>sind</u> sichergestellt en	
Mi	3.	f)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Ergebniskontrolle) <u>ist</u> sichergestell ten	
4. Dokumentation und Evaluation				
Mi	4.	a)	Qualifiziertes Dokumentationssystem <u>ist</u> angewende t , das den aktuellen Stand der Maßnahmen übersichtlich widerspiegelt, mit Aussagen zu: <ul style="list-style-type: none"> • Bedarfsanalyse/Assessment • Zielplanung und Vereinbarung • Maßnahme-Durchführung • Überprüfung 	
Mi	4.	b)	Dokumentation <u>ist</u> zeitnah geführ ten	
Mi	4.	c)	Ordnungsgemäße Führung der Dokumentation durch <u>die</u> interne Überprüfung der verantwortlichen Fachkraft <u>ist</u> sichergestell ten	
Mi	4.	d)	Kund*innen und am Hilfeprozess Beteiligte <u>sind</u> bei der Dokumentation und deren regelmäßiger Auswertung einbezog en	
Mi	4.	e)	Dokumentation <u>entspricht</u> muss den Anforderungen aus Gesetzen, Richtlinien und den jeweiligen Förderprogrammen <u>entsprechen</u>	
Mi	4.	f)	Regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse <u>ist</u> sichergestell ten	

AWO-Norm
Migrationsfachdienste
Stand: ~~23.11.2018~~ 23.09.2022

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
Mi	4.	g)	Evaluation <u>ist</u> mit dem QM-Controlling verknüpft en (Schnittstelle zum Qualitätscontrolling)	
Mi	4.	h)	Statistische Auswertungen <u>entsprechen</u> müssen den Anforderungen der Zuwendungsgeber <u>entsprechen</u>	
5. Kooperation und Vernetzung				
Mi	5.	a)	Möglichkeit einer Vermittlung anderer AWO-Angebote und freiwilliger Dienste durch die Mitarbeitenden der Migrationsfachdienste <u>ist</u> sicher ge stell t en	
Mi	5.	b)	Möglichkeit für aktive Mitarbeit in kommunalen Netzwerken <u>ist</u> sicher ge stell t en	
Mi	5.	c)	Zusammenarbeit mit Diensten und Einrichtungen der Regelversorgung, mit Ämtern und Behörden, anderen Verbänden, Migrant*innenorganisationen und Interessengemeinschaften <u>ist</u> ge regelt a	
Mi	5.	d)	Mitwirkung bei der Gestaltung und Weiterentwicklung der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstrukturen für bedarfsgerechte Versorgung <u>ist</u> sicher ge stell t en	
Mi	5.	e)	Gemeinsame Maßnahmen mit Kooperationspartnern <u>sind</u> vertraglich ge regelt a <ul style="list-style-type: none"> Vertragsprüfung <u>ist</u> sichergestellten Rechtsverbindliche Unterschrift <u>ist</u> sichergestellten 	
6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen				
Mi	6.	a)	Mitarbeitende <u>sind</u> zum sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kund*innen verpflichtet a	
Mi	6.	b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kund*innen vor Verlust und Beschädigung <u>sind</u> festleg t en	
Mi	6.	b)	Verfahren zur Schadensregulierung <u>ist</u> festgeleg t en und bekanntgemach t en	

AWO-Norm
Migrationsfachdienste
Stand: ~~23.11.2018~~ 23.09.2022

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
7. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln			
Mi	7.	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien <u>ist</u> sicher <u>ge</u> stell <u>ten</u>	
8. Externe Überprüfungen			
Mi	8. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen <u>sind</u> sicher <u>ge</u> stell <u>ten</u>	
Mi	8. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess <u>sind</u> sicher <u>ge</u> stell <u>ten</u>	