

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1. Grundlagen		
1.1. Leitbildorientierung		
V 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	
V 1.1. b)	Leitbild ist schriftlich festlegt	
V 1.1. c)	Leitbild ist regelmäßig intern überprüft und ggfs. angepasst und aktualisiert	
V 1.1. d)	Aktive Beteiligung der Mitarbeitenden ist gesichert	
V 1.1. e)	Leitbild ist nach innen und außen regelmäßig zielgruppenspezifisch kommuniziert	
V 1.1. f)	Transparenz im Unternehmen und gegenüber Partner*innen ist sichergestellt	
1.2. Einrichtungskonzept		
V 1.2. a)	Konzept der Einrichtung ist verbindlich beschrieben mit Aussagen zur Organisation der Einrichtung (Strukturen und Prozesse), des Trägers, der Rahmenbedingungen etc.	
V 1.2. b)	Einrichtungskonzept ist schriftlich festgelegt	
V 1.2. c)	Verbindlichkeit des Einrichtungskonzeptes (im Sinne einer Handlungsorientierung für alle Mitarbeitenden) ist sichergestellt	
V 1.2. d)	Angebotenes Leistungsspektrum ist dargestellt (gesamte Palette der möglichen Vorsorgeleistungen aufzeigen)	
V 1.2. e)	Übereinstimmung des Konzeptes mit dem aktuellen Stand der gesundheitswissenschaftlichen Fachdiskussion ist sichergestellt	
V 1.2. f)	Übereinstimmung mit den Rahmenvorgaben der Leistungsträger ist dargestellt	
V 1.2. g)	Konzept ist regelmäßig intern überprüft und ggfs. aktualisiert	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
V	1.2.	h)	Konzept ist nach innen und außen regelmäßig zielgruppenspezifisch kommuniziert	
V	1.2.	i)	Für Transparenz im Unternehmen und gegenüber Partner*innen ist gesorgt	
2. Indikationsspezifische Vorsorge				
2.1. Therapiekonzepte				
V	2.1.	a)	Verantwortlichkeiten zur Erstellung, Prüfung und Freigabe der interdisziplinären Therapiekonzepte sind schriftlich vermerkt	
V	2.1.	b)	Therapieziele sind definiert und für alle Beteiligten transparent	
V	2.1.	c)	Therapiekonzepte sind schriftlich festgelegt und indikationsspezifisch	
V	2.1.	d)	Standardisierte Vorgehensweise zur Messung und Überprüfung der Therapiezielerreichung, unter Einbeziehung von Nutzer*innenbefragungen, ist festgelegt	
V	2.1.	e)	Therapiekonzepte sind regelmäßig intern überprüft, anpasst und aktualisiert	
2.2. Vorsorgeprozess				
2.2.1. Vorbereitung				
V	2.2.1.	a)	Kostenzusage ist vor Aufnahme sichergestellt	
V	2.2.1.	b)	Schnittstellenmanagement zum* zur vorbehandelnden Arzt*Ärztin (insbesondere notwendige, weitergehende medizinische und sozialanamnestische Informationen ermitteln) ist geregelt	
V	2.2.1.	c)	Erfüllung der in der Bewilligung formulierten bzw. mit der Aufnahme verbundenen Anforderungen (z. B. indizierte Maßnahmen, besondere Krankheitsbilder und -erfordernisse) ist sichergestellt	
V	2.2.1.	d)	Planung der Maßnahme (Zimmerplanung, Planung der Funktionsräume, Veranstaltungsplanung, Dienstplanung) ist durchgeführt	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
V 2.2.1. e)	Berücksichtigung besonderer Patient*innenwünsche ist im Rahmen der einrichtungsspezifischen Möglichkeiten geregelt (Schwerpunkt auf Erwartungen, Wünsche und Bedürfnisse des*der Patient*in legen)	
V 2.2.1. f)	Verschiedene Interessenslagen zwischen Patient*in, Behandelnden und Leistungsträger sind abgestimmt	
V 2.2.1. g)	Die Patient*innen sind im erforderlichen Umfang informiert (z.B. rechtzeitige Einladung und Info-Paket sind sichergestellt)	
V 2.2.1. h)	Vorbereitung und Hilfestellung bei der Anreise (z. B. Abholservice) ist sichergestellt	
V 2.2.1. i)	Ständige Erreichbarkeit eines*einer qualifizierten Ansprechpartner*in ist sichergestellt	
2.2.2. Aufnahme		
V 2.2.2. a)	Aufnahme- und Begrüßungsprocedere sind festgelegt und durchgeführt	
V 2.2.2. b)	Informationen über Haus, Hausordnung, Termine, Ablauf und Angebote sind sichergestellt	
V 2.2.2. c)	Information über Aufnahme an zuständigen Kostenträger ist sichergestellt	
V 2.2.2. d)	Einzelfallbezogene Erstuntersuchung durch Arzt*Ärztin ist sichergestellt <ul style="list-style-type: none"> • Befunderhebung • Anamnese • Diagnoseerstellung 	
V 2.2.2. e)	Erstgespräch mit psychosozialen Dienst ist sichergestellt	
V 2.2.2. f)	Therapieziele sind gemeinsam mit dem*der Patient*in vereinbart und für alle Beteiligten transparent	
2.2.3. Therapieprozess		
V 2.2.3. a)	Abläufe für wiederkehrende Situationen sind festgelegt (Standards)	
V 2.2.3. b)	Standards für Krisensituationen sind festgelegt	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
V 2.2.3. c)	Standards zum Erkennen von Kindeswohlgefährdungen und zum Ergreifen von Maßnahmen sind festgelegt	
V 2.2.3. d)	Medizinische Notfallversorgung ist sichergestellt	
V 2.2.3. e)	Leistungsbeschreibungen der wesentlichen therapeutischen Leistungen sind vorgenommen und Maßnahmen gegenüber Patient*innen sind erläutert	
V 2.2.3. f)	Patient*innenbezogene, interdisziplinäre Arbeitsweise ist sichergestellt	
V 2.2.3. g)	Therapiezieelerreichung ist regelhaft gemessen/ überprüft und schriftlich festgehalten	
V 2.2.3. h)	Regelmäßige Fortbildungen zur Sicherung der Fachlichkeit der Mitarbeitenden sind durchgeführt und Wissenstransfer ist sichergestellt	
V 2.2.3. i)	Kindgerechte Behandlungsmöglichkeiten für Kinder mit eigener Indikation sind sichergestellt	
2.2.4. Kinderbetreuung		
V 2.2.4. a)	Qualifizierte Kinderbetreuung gem. Anforderungsprofil ist sichergestellt	
V 2.2.4. b)	Bauliche Voraussetzungen und kindergerechte Ausstattung sind sichergestellt	
V 2.2.4. c)	Kommunikation der Kinderbetreuungszeiten	
2.2.5. Überleitungsprozess und Abschluss		
V 2.2.5. a)	Abschlussuntersuchung durch den*die Arzt*Ärztin ist sichergestellt	
V 2.2.5. b)	Abschlussgespräch mit dem psychosozialen Dienst ist sichergestellt	
V 2.2.5. c)	Standardisierte Vorgehensweise ist festgelegt zur abschließenden Überprüfung der Therapiezieelerreichung	
V 2.2.5. d)	Therapieziele sind gemeinsam mit dem*der Patient*in ausgewertet	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
V 2.2.5. e)	Abschiedsprocedure ist festgelegt und durchgeführt	
V 2.2.5. f)	Absprachen zur Nachsorge unter Beteiligung des*der Patient*in ist sichergestellt, mindestens bestehend aus <ul style="list-style-type: none"> • aktueller Stand • Perspektive - Entwicklung • Information über Nachsorgemöglichkeiten 	
V 2.2.5. g)	Zeitnaher Bericht an den*die nachbehandelnde*n Arzt*Ärztin sowie auf eigenen Wunsch hin an den*die Patient*in ist sichergestellt. Der*die Patient*in ist auf diese Möglichkeit aktiv hingewiesen	
V 2.2.5. h)	Verfahrensweise bei Abbruch der Maßnahme ist festgelegt	
V 2.2.5. i)	Information über Abschluss bzw. Abbruch der Maßnahme an den Kostenträger ist sichergestellt	
V 2.2.5. j)	Zeitnahe Leistungsabrechnung ist sichergestellt	
2.3. Dokumentation, verantwortliche Kontrolle und Steuerung		
V 2.3. a)	Qualifiziertes patient*innenbezogenes Dokumentationssystem ist angewendet mit Aussagen zu: <ul style="list-style-type: none"> • Planung • Leistung • Verlauf • Ergebnissen 	
V 2.3. b)	Patient*innenbezogene, wesentliche Kernprozesse in den Bereichen Aufnahme, Diagnose, Therapie, Überleitung einschließlich der relevanten Unterstützungsprozesse unter Berücksichtigung der Datensparsamkeit sind beschrieben	
V 2.3. c)	Patient*innenbezogene, wesentliche Kernprozesse in den Bereichen Aufnahme, Diagnose, Therapie, Überleitung einschließlich der relevanten Unterstützungsprozesse sind kontinuierlich überwacht	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
V	2.3.	d)	Zeitnahe Leistungsdokumentation unter Einhaltung der aktuellen Datenschutzbestimmungen ist sichergestellt	
V	2.3.	e)	Dokumentationssysteme und Maßnahmen zur Einhaltung aller gesetzlichen und behördlichen Anforderungen sind beschrieben (z. B. Medizinprodukte, Brandschutz, Hygiene)	
V	2.3.	f)	Internes Schnittstellenmanagement ist dargelegt	
V	2.3.	g)	Prozessmanagement ist an aktuellen fachlichen Standards ausgerichtet	
3. Interne Ergebnismessung und -analyse				
V	3.	a)	Leistungen der patient*innenbezogenen und unterstützenden Prozesse sind gemessen, analysiert und evaluiert (Prozessqualität)	
V	3.	b)	Ergebnisqualität (Therapiezielerreichung) und Nutzer*innenrückmeldungen sind erhoben, analysiert und dokumentiert	
V	3.	c)	Das Arbeiten mit qualitätsorientierten Leistungsindikatoren ist dokumentiert	
V	3.	d)	Die Umsetzung einschlägiger gesetzlicher und behördlicher Forderungen ist dokumentiert	
V	3.	e)	Qualitätsziele sind festgelegt, gemessen, ausgewertet und dokumentiert	
V	3.	f)	Interne Qualitätszirkel oder analoge Formen innerbetrieblicher Arbeitskreise sind eingesetzt	
4. Interne Kommunikation und Arbeitsorganisation				
V	4.	a)	Regelmäßige Konferenzen der Mitglieder der Klinikleitung mit den nachgeordneten Ebenen sind sichergestellt	
V	4.	b)	Regelmäßige Fallbesprechungen von Teams bzw. der Klinikleitung nachgeordneter Ebene mit ihren Mitarbeitenden sind durchgeführt	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
V	4.	c)	Dokumentation der Besprechungen ist sichergestellt	
V	4.	d)	Regelmäßige interne Teamfortbildungen sind durchgeführt und Wissenstransfer ist sichergestellt	
V	4.	e)	Regelmäßige Erste-Hilfe-Schulung wird durchgeführt und für einen schriftlich ausgearbeiteten "Erste-Hilfe-Plan" ist gesorgt	
V	4.	f)	Planungssicherheit durch langfristige Dienstplanung ist gewährleistet	
V	4.	g)	Personaleinsatzplanung wird regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeführt	
V	4.	h)	Mitarbeitende sind bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligt	
V	4.	i)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notsituationen sind sichergestellt	
5. Hauswirtschaft				
5.1. Essensservice				
V	5.1.	a)	Indikationsspezifische, altersgerechte und kultursensible Ernährungsangebote werden vorgehalten	
V	5.1.	b)	Essenssituation ist nutzer*innenorientiert gestaltet (Essenszeiten, Abräumen der Tische, Darreichungsformen u. a.)	
V	5.1.	c)	Ressourcen- und Abfallmanagement ist unter ökologischen Gesichtspunkten gewährleistet	
V	5.1.	d)	Lebensmittelhygieneverordnung ist umgesetzt	
5.2. Reinigungsservice				
V	5.2.	a)	Nutzer*innenwünsche bei der Planung und Durchführung der Reinigung sind berücksichtigt	
V	5.2.	b)	Leistungsstandards für die Reinigung sind festgelegt	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
5.3. Haus- und Milieugestaltung		
V 5.3. a)	Haus- und Milieugestaltung, die Privatheit, Wohlbefinden, Orientierung und Kommunikation werden ermöglicht	
V 5.3. b)	Mutter/Vater-Kind gerechte Gestaltung	
V 5.3. c)	Vorschriften zum Unfall- und Brandschutz sind umgesetzt und werden regelmäßig kontrolliert	
5.4. Organisation der Hauswirtschaft/ Haustechnik		
V 5.4. a)	Schnittstellen zwischen Hauswirtschaft und anderen Dienstleistungsprozessen sind beschrieben	
V 5.4. b)	Dienstleistungsorientierung bei der Organisation des Hauservices ist sichergestellt	
V 5.4. c)	Notfallpläne (Schnittstelle zum Bereich interne Kommunikation beachten) sind festgelegt	
6. Kooperation und Vernetzung		
V 6. a)	Kommunikation bezogen auf wesentliche Kooperationspartner*innen ist geregelt	
V 6. b)	Verfahren zum Umgang mit Beschwerden wird vorgehalten	
7. Umgang mit Eigentum der Patient*innen		
V 7. a)	Sachgemäßer und sicherer Umgang mit dem Eigentum der Nutzer*innen ist gewährleistet	
V 7. b)	Definition, Einführung und Umsetzung eines Verhaltenskodex für die Mitarbeitenden	
V 7. c)	Standardisiertes Verfahren zur Schadensregulierung ist festgelegt	

AWO-Norm
Mutter/Vater-Kind – Vorsorge
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
8. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln		
V 8. a)	Sachgerechte Handhabung, Lagerung und Wartung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sind sichergestellt	
V 8. b)	Umsetzung der Medizinproduktbetreiberverordnung ist sichergestellt	
V 8. c)	Regelmäßige Wartung ist dokumentiert	
9. Externe Qualitätssicherung		
V 9. a)	An gesetzlich vorgeschriebenen externen Qualitätssicherungsverfahren (Struktur-, Prozess-, Ergebnisqualität) wird teilgenommen	
V 9. b)	Systematische Vorbereitung, Begleitung und Nachbereitung externer Prüfungen ist sichergestellt und analysiert	
V 9. c)	Konsequenzen sind abgeleitet, umgesetzt und dokumentiert	
V 9. d)	Informationsweitergabe an Mitarbeitende ist sichergestellt	