

**AWO-Norm**  
**Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen**  
**Stand: 03.03.2021**

| Lfd. Nummer  | AWO-Qualitätskriterien  | Bemerkungen |
|--------------|---|-------------|
| <b>1.</b>    | <b>Grundlagen</b>   |             |
| <b>1.1.</b>  | <b>Leitbildorientierung</b>   |             |
| TMpE 1.1.    | Leitbildorientierung der Leistungserbringerin ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt  |             |
| <b>1.2.</b>  | <b>Konzeption</b>   |             |
| TMpE 1.2.    | <p>Konzeption der Leistungserbringerin sind auf dem jeweiligen Stand der fachwissenschaftlichen Erkenntnisse erarbeitet und werden regelmäßig gemäß der landesspezifischen Regelungen überprüft und weiterentwickelt. Die Konzeption beinhaltet mindestens Aussagen zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielgruppe</li> <li>• Leistungsinhalten</li> <li>• Standort</li> <li>• Struktur der Leistungsangebote</li> <li>• Qualität der Leistungen</li> <li>• Teilhabeorientierung</li> <li>• Barrierefreiheit / Zugänglichkeit (individuelle beeinträchtigungsbedingte, bauliche, kommunikative Aspekte)</li> </ul> |             |
| <b>1.3.</b>  | <b>Barrierefreie Kommunikation</b>  |             |
| TMpE 1.3.    | Nachweis von zielgruppenspezifischen Maßnahmen zur Umsetzung barrierefreier Kommunikation mit den Kund*innen (z.B. Einführung von Leichter Sprache)   |             |
| <b>1.4.</b>  | <b>Einbeziehung der Kund*innen, gesetzlichen Vertreter*innen, Angehörigen und Bezugspersonen</b>  |             |
| TMpE 1.4. a) | Selbstbestimmung, Mitwirkungs- und Beteiligungsrechte der Kund*innen ist in allen notwendigen Bereichen sichergestellt und wird gefördert   |             |

**AWO-Norm**  
**Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen**  
**Stand: 03.03.2021**

| Lfd. Nummer   | AWO-Qualitätskriterien  | Bemerkungen |
|---|---|-------------|
| TMpE 1.4. b)  | Mitwirkungsgrremium/ Interessenvertretung wird bei allen sie betreffenden Fragen einbezogen   |             |
| TMpE 1.4. c)  | Systematische Zusammenarbeit mit Kund*innen, gesetzlichen Vertreter*innen, Angehörigen und Bezugspersonen sowie deren Einbeziehung im Gesamtprozess (Kap. 2) ist geregelt                   |             |
| <b>2. Erbringung der Dienstleistung</b>                                 |   |             |
| <b>2.1 Erstkontakt</b>  |   |             |
| TMpE 2.1. a)  | Personelle Anforderungen und Zuständigkeiten für den Erstkontakt ist festgelegt   |             |
| TMpE 2.1. b)  | Umfassende Informationen über interne und externe Leistungen und Angebotsstrukturen bei Erstkontakt wird sichergestellt   |             |
| TMpE 2.1. c)  | Aufnahme aller notwendigen Daten im Rahmen des Erstkontaktes ist sichergestellt   |             |
| TMpE 2.1. d)  | Kennenlernen des Leistungsangebotes wird ermöglicht   |             |
| <b>2.2. Aufnahmeverfahren</b>   |   |             |
| TMpE 2.2. a)  | Inhalte, Setting und personelle Zuständigkeiten des Aufnahmegespräches ist geregelt   |             |
| TMpE 2.2. b)  | Kennenlernen der Tagesstätte wird sichergestellt  |             |
| TMpE 2.2. c)  | Individuelle Unterstützungsplanung unter Beachtung der Ergebnisse des Teilhabe- bzw. Gesamtplanverfahrens unter Anwendung geeigneter und vom zuständigen Kostenträger anerkannter Verfahren |             |
| TMpE 2.2. d)  | Aufnahmegespräch wird dokumentiert  |             |
| <b>2.3. Beschäftigungs- und Arbeitstherapie, Hauswirtschaftsbereich</b> |   |             |
| TMpE 2.3. a)  | Individuelle Angebote hinsichtlich der Tagesstrukturierung werden zur Verfügung gestellt  |             |
| TMpE 2.3. b)  | Formen von Einzel- und/oder Gruppenangeboten sind beschrieben   |             |

**AWO-Norm**  
**Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen**  
**Stand: 03.03.2021**

| Lfd. Nummer                         | AWO-Qualitätskriterien  | Bemerkungen         |
|-------------------------------------|---|---------------------|
| TMpE 2.3. c)                        | Übergänge in den allgemeinen und besonderen Arbeitsmarkt (z. B. Inklusionsbetrieb/ Inklusionsunternehmen, Werkstatt für behinderte Menschen) werden regelmäßig geprüft  |                     |
| TMpE 2.3. d)                        | Standards für hauswirtschaftliche Leistungen sind festgelegt und werden umgesetzt, regelmäßig überprüft und weiterentwickelt  |                     |
| <b>2.4. Vertragliche Regelungen</b> |   |                     |
| TMpE 2.4.                           | Notwendige vertragliche Regelungen (z. B. Betreuungsvertrag) sind sichergestellt  |                     |
| <b>2.5. Leistungserbringung</b>     |   |                     |
| TMpE 2.5. a)                        | Verfahren der Planung der Leistungserbringung ist festgelegt und beinhaltet mindestens: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anamnese</li> <li>• Zielplanung</li> <li>• Maßnahmen</li> <li>• Überprüfung</li> </ul> |                     |
| TMpE 2.5. b)                        | Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten für die Planung der Leistungserbringung sind festgelegt  |                     |
| TMpE 2.5. c)                        | Unterstützung der Kund*innen bei der Beantragung von weiteren Maßnahmen und Hilfen ist sichergestellt   |                     |
| TMpE 2.5. d)                        | Pädagogische und therapeutische Leistungen werden auf Basis festgelegter fachlicher Standards und rechtlicher Normen erbracht   |                     |
| TMpE 2.5. e)                        | Die Erfüllung fachlicher Standards und vertraglicher Anforderungen werden regelmäßig überprüft und fortgeschrieben  |                     |
| TMpE 2.5. f)                        | Leistungserbringung auf der Grundlage nach Maßgabe der Planung der Leistungserbringung ist sichergestellt   |                     |
| TMpE 2.5. g)                        | Maßnahmen zur Krisenprävention und -intervention sind festgelegt  |                     |
| TMpE 2.5. h)                        | Regelungen zur Sicherstellung der medizinischen und pflegerischen Leistungen sind festgelegt  | (soweit zutreffend) |

**AWO-Norm**  
**Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen**  
**Stand: 03.03.2021**

| Lfd. Nummer  | AWO-Qualitätskriterien  | Bemerkungen |
|--|---|-------------|
| <b>2.6. Überprüfung und Fortschreibung der Leistungserbringung</b> |   |             |
| TMpE 2.6. a)   | Verbindlicher Überprüfungsturnus ist festgelegt   |             |
| TMpE 2.6. b)   | Verantwortlichkeiten für Überprüfung und Fortschreibung sind festgelegt   |             |
| TMpE 2.6. c)   | Dokumentation und Evaluation der Ergebnisse ist sichergestellt  |             |
| TMpE 2.6. d)   | Maßnahmenplanung wird regelmäßig aktualisiert   |             |
| <b>2.7. Abschluss und Abrechnung der Maßnahme</b>                  |   |             |
| TMpE 2.7. a)   | Verfahrensweise ist festgelegt - spezifisch nach Art und Grund der Beendigung einer Maßnahme  |             |
| TMpE 2.7. b)   | Verfahren zur Leistungsabrechnung ist festgelegt (z. B. Anwesenheitslisten)   |             |
| TMpE 2.7. c)   | Überprüfung der Leistungsnachweise ist sichergestellt   |             |
| TMpE 2.7. d)   | Zeitnahe Abrechnung erbrachter Dienstleistungen ist sichergestellt  |             |
| <b>3. Interne Organisation und Kommunikation</b>                   |   |             |
| TMpE 3. a)   | Planungssicherheit wird durch langfristige Rahmenpläne (Urlaub, Fortbildung, Notfallvertretungen) in Abstimmung mit den Mitarbeitenden hergestellt  |             |
| TMpE 3. b)   | Dienstplanung wird regelmäßig und bedarfsorientiert in Abstimmung mit den Mitarbeitenden durchgeführt   |             |
| TMpE 3. c)   | Regelmäßige fall- und mitarbeitendenbezogene Besprechungen sind sichergestellt  |             |
| TMpE 3. d)   | Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) ist sichergestellt   |             |
| TMpE 3. e)   | Reibungsloser Fluss/ Weitergabe aller Informationen (kund*innenbezogen, organisatorisch und strukturbezogen), die zur Erfüllung des gemeinsamen Arbeitsauftrages erforderlich sind, zwischen den beteiligten Mitarbeitenden, ist unter Einhaltung der Regelungen zum Datenschutz sichergestellt |             |

**AWO-Norm**  
**Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen**  
**Stand: 03.03.2021**

| Lfd. Nummer                            |    | AWO-Qualitätskriterien   | Bemerkungen |
|--|----|--|-------------|
| <b>4. Dokumentation und Evaluation</b> |    |  |             |
| TMpE 4.                                | a) | Notwendige Aufzeichnungen zur Planung und Durchführung der Leistungen unter Beachtung interner und externer Erfordernisse sind festgelegt über: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungen</li> <li>• Verläufe</li> <li>• Ergebnisse</li> </ul> |             |
| TMpE 4.                                | b) | Vertraglich/ gesetzlich vorgegebene Statistiken werden regelmäßig geführt  |             |
| TMpE 4.                                | c) | Regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse ist sichergestellt  |             |
| TMpE 4.                                | d) | Evaluationsergebnisse werden in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess und die Managementbewertung eingespeist  |             |
| <b>5. Kooperation und Vernetzung</b>   |    |  |             |
| TMpE 5.                                | a) | Maßnahmen zur regionalen und überregionalen Vernetzung sind festgelegt   |             |
| TMpE 5.                                | b) | Kooperation mit anderen Leistungsanbietern und verbindliche Absprachen mit ihnen sind beschrieben  |             |
| TMpE 5.                                | c) | Zusammenarbeit mit Kostenträgern und Behörden ist geregelt sowie der notwendige Informationsfluss sichergestellt   |             |
| TMpE 5.                                | d) | Leistungs- und Gestaltungsmöglichkeiten im Gemeinwesen werden unter Berücksichtigung des Inklusionsgedankens für die Kund*innen entwickelt und genutzt   |             |
| TMpE 5.                                | e) | Ergänzende soziale und andere Dienstleistungsangebote werden unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Angebote und Freiwilligendienste einbezogen   |             |
| TMpE 5.                                | f) | Interessen der Kund*innen werden im Gemeinwesen aktiv vertreten  |             |

**AWO-Norm**  
**Tagesstätte für Menschen mit psychischen Erkrankungen**  
**Stand: 03.03.2021**

| Lfd. Nummer   |       | AWO-Qualitätskriterien   | Bemerkungen         |
|---|-------|--|---------------------|
| <b>6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen</b>                                |       |  |                     |
| TMpE  | 6. a) | Mitarbeitende sind zum sorgsamem Umgang mit Eigentum des*der Kund*in verpflichtet  |                     |
| TMpE  | 6. b) | Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum des*der Kund*in vor Verlust und Beschädigung ist festgelegt   |                     |
| TMpE  | 6. c) | Verfahren zur Schadensregulierung ist festgelegt und bekannt gemacht   |                     |
| TMpE  | 6. d) | Fachgerechte Schulung der Mitarbeitenden im Umgang mit Medikamenten und Medizinprodukten ist sichergestellt  | (soweit zutreffend) |
| TMpE  | 6. e) | Verfahren ist festgelegt, welches die Bestellung, Lagerung, Vergabe, Verabreichung und Entsorgung von Medikamenten regelt  | (soweit zutreffend) |
| <b>7. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln</b> |       |  |                     |
| TMpE  | 7.    | Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten, Anlagen und Verbrauchsmaterialien ist sichergestellt |                     |
| <b>8. Externe Überprüfungen</b>   |       |  |                     |
| TMpE  | 8. a) | Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen ist sichergestellt  |                     |
| TMpE  | 8. b) | Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist sichergestellt                                    |                     |