

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



Bundesverband e.V.

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>1. Grundlagen</b>			
<b>1.1. Leitbild</b>			
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 <del>en</del>	
Mi	1.1. c)	Leitbild <u>ist</u> bekannt <del>machen</del>	
<b>1.2. Konzeption</b>			
Mi	1.2.	<p>Die Konzeption des Dienstleistungsangebotes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>ist</u> erarbeitet<del>en</del>, regelmäßig überprüfen und aktualisiert<del>en</del></li> <li>• Aussagen zur Arbeit nach Standards <del>machen</del> <u>sind getroffen</u></li> <li>• aktuelle migrationspolitische Entwicklungen <u>sind</u> berücksichtig<del>ten</del></li> <li>• Aussagen zu Kooperation und Netzwerken <u>sind getroffen</u></li> <li>• Aussagen zu interkulturellen Kompetenzen der Mitarbeitenden <u>sind getroffen</u></li> </ul>	
<b>1.3. Leistungsbeschreibung</b>			
Mi	1.3.	Leistungsbeschreibungen für alle Dienstleistungsbereiche <u>sind</u> entsprechend der Angebotsstruktur der Migrationsfachdienste erarbeit <del>ten</del> und werden regelmäßig aktualisiert <del>en</del>	
<b>2. Erbringung der Dienstleistung</b>			
<b>2.1. Erstkontakt, Einzelfallberatung, Clearing</b>			
Mi	2.1. a)	Erreichbarkeit <u>ist</u> bedarfsorientiert sicher <del>ge-</del> stell <del>ten</del>	
Mi	2.1. b)	Erwartungen und Anliegen des*der Kund*in <u>sind</u> abgeklär <del>ten</del>	

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



Bundesverband e.V.

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 gemeins</u> am mit Kund*innen <del>gemeinsam get</del> roffen	
Mi	2.1.	e)	Mitarbeitende <u>können müssen</u> über Angebote Auskunft geben <u>können</u>	
<b>2.2.</b>			<b>Maßnahmenplanung, Maßnahmendurchführung</b>	
Mi	2.2.	a)	Bedarfsorientierte Anwendung eines fundierten „Integrationsplanungsinstrument“ mindestens bestehend aus: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedarfsanalyse/Assessment</li> <li>• Zielplanung und Vereinbarung</li> <li>• Maßnahmendurchführung</li> <li>• Überprüfung</li> </ul>	
Mi	2.2.	b)	Standards und Prozessbeschreibungen hinsichtlich der Zielerreichung <u>sind</u> unter Beteiligung der Mitarbeitenden erarbeite <u>t</u> en und werden regelmäßig überprüf <u>t</u> en sowie bei Bedarf modifizier <u>t</u> en	
<b>2.3.</b>			<b>Sozialpädagogische Begleitung während der Integrationskurse</b>	
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> en	
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



Bundesverband e.V.

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
Mi 2.3. g)	Zusammenarbeit und regelmäßige Kommunikation auf Arbeitsebene (insb. Lehrer*innen, Sozialarbeiter*innen) <u>sind geregelt</u>	
<b>2.4. Sozialraumorientierte Arbeit</b>		
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>	
<b>2.5. Fachberatung zur interkulturellen Orientierung und Öffnung von Diensten und Einrichtungen</b>		
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"> <li>• Beratung von Organisationen und Einrichtungen in Migrations- und Integrationsfragen</li> <li>• Angebote zur interkulturellen Qualifizierung/ Öffnung für Einrichtungen und Dienste</li> <li>• Fachbezogene Vermittlung und Co-Beratung in Einrichtungen und Diensten</li> <li>• <u>aktive Öffentlichkeitsarbeit</u></li> <li>• <u>einer diversen Gesellschaft</u></li> </ul>	
<b>3. Interne Organisation und Kommunikation</b>		
Mi 3. a)	Dienstplanung <u>wird</u> regelmäßig und bedarfsorientiert durch <u>geführt</u>	

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



Bundesverband e.V.

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
Mi	3.	b)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen <u>sind</u> sichergestellt	
Mi	3.	c)	Mitarbeitende <u>sind</u> bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligt	
Mi	3.	d)	Aktuelle migrationspolitische Entwicklungen <u>werden</u> im Team kommuniziert und der dazu erforderlichen Informationsfluss <u>ist</u> sichergestellt	
Mi	3.	e)	Zeitressourcen für regelmäßige fall- und mitarbeiterbezogene Teambesprechungen <u>sind</u> sichergestellt	
Mi	3.	f)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Ergebniskontrolle) <u>ist</u> sichergestellt	
<b>4. Dokumentation und Evaluation</b>				
Mi	4.	a)	Qualifiziertes Dokumentationssystem <u>ist</u> angewendet, das den aktuellen Stand der Maßnahmen übersichtlich widerspiegelt, mit Aussagen zu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedarfsanalyse/Assessment</li> <li>• Zielplanung und Vereinbarung</li> <li>• Maßnahme-Durchführung</li> <li>• Überprüfung</li> </ul>	
Mi	4.	b)	Dokumentation <u>ist</u> zeitnah geführt	
Mi	4.	c)	Ordnungsgemäße Führung der Dokumentation durch <u>die</u> interne Überprüfung der verantwortlichen Fachkraft <u>ist</u> sichergestellt	
Mi	4.	d)	Kund*innen und am Hilfeprozess Beteiligte <u>sind</u> bei der Dokumentation und deren regelmäßiger Auswertung einbezogen	
Mi	4.	e)	Dokumentation <u>entspricht</u> <del>muss</del> 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> sichergestellt	

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



Bundesverband e.V.

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

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



Bundesverband e.V.

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>7. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln</b>			
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>	
<b>8. Externe Überprüfungen</b>			
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>	