

**AWO-Norm  
Frauenhäuser  
Stand: 26.11.2021**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>1.</b>			<b>Grundlagen</b>	
<b>1.1.</b>			<b>Leitbildorientierung</b>	
FH	1.1.	a)	Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt	
FH	1.1.	b)	Rahmenkonzeption und Leitlinien der geschlechtsspezifischen Antigewaltarbeit in der Arbeiterwohlfahrt ist in der Leitbildorientierung des Frauenhauses berücksichtigt	
FH	1.1.	c)	Leitbildorientierung ist bekannt	
<b>1.2.</b>			<b>Konzeption</b>	
FH	1.2.	a)	Konzeption ist entwickelt	
FH	1.2.	b)	Konzeption wird regelmäßig überprüft und weiterentwickelt. Ein institutionelles Kinderschutzkonzept soll entwickelt werden.	
FH	1.2.	c)	Rahmenkonzeption ist in der Konzeption berücksichtigt	
<b>1.3.</b>			<b>Rechtliche Bestimmungen und örtliche Vereinbarungen</b>	
FH	1.3.	a)	Bundes- und landesrechtliche Bestimmungen sowie örtliche Vereinbarungen und Bestimmungen als Rahmen der Dienstleistungserbringung sind beschrieben und werden beachtet	
FH	1.3.	b)	Diesbezügliche Informations- und Aufklärungsmaterialien werden ggfs. in verschiedenen Sprachen für betroffene Frauen aktuell vorgehalten	
<b>2.</b>			<b>Leistungsangebote</b>	
FH	2.	a)	Regelung zur Erreichbarkeit ist festgelegt	
FH	2.	b)	Schutz der Frauen und Kinder im Haus ist gewährleistet	
<b>2.1.</b>			<b>Telefonischer Erstkontakt</b>	
FH	2.1.	a)	<u>Erstkontakt durch Mitarbeiterinnen</u> Aufnahmekriterien für die Aufnahme durch Mitarbeiterinnen sind festgelegt	

**AWO-Norm  
Frauenhäuser  
Stand: 26.11.2021**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
FH 2.1. b)	Individuelle Vereinbarungen zur Aufnahme werden getroffen (z. B. Treffpunkt, Termin)	
FH 2.1. c)	<u>Erstkontakt durch Bewohnerinnen</u> Aufnahmekriterien für die Aufnahme durch Bewohnerinnen sind festgelegt	
FH 2.1. d)	Informationen zur fachlichen Weitervermittlung werden vorgehalten	
<b>2.2. Aufnahme</b>		
FH 2.2. a)	<u>Aufnahme durch Mitarbeiterinnen</u> Leitfaden für das Aufnahmegespräch mit den Frauen und Kindern ist erstellt	
FH 2.2. b)	Erstversorgung, wenn notwendig, ist sichergestellt (z. B. Kleidung, Lebensmittel, ärztliche Versorgung vermitteln)	
FH 2.2. c)	Personendaten der Frauen und Kinder sind schriftlich dokumentiert (Berücksichtigung des Datenschutzes und der Anonymität)	
FH 2.2. d)	Informationen über das Haus werden bereitgestellt (z. B. Hausordnung, interne Regelungen, Rundgang durch das Haus, Vorstellung der Mitarbeiterinnen, Vorstellung der Mitbewohnerinnen, Zimmer zeigen)	
FH 2.2. e)	Erstes Gespräch wird spätestens am nächsten Werktag nach Aufnahme durchgeführt	
FH 2.2. f)	<u>Aufnahme durch Bewohnerinnen und/oder Ehrenamtliche</u> Informationen zur Aufnahme sind definiert und werden vorgehalten	
<b>2.3. Angebote für Frauen/Mütter im Haus</b>		
FH 2.3. a)	Verfahren zur Durchführung der Krisenintervention ist festgelegt	
FH 2.3. b)	Ziele, Inhalte und Zeitplan der Hilfsmaßnahmen werden gemeinsam mit den Frauen festgelegt und regelmäßig überprüft	

**AWO-Norm  
Frauenhäuser  
Stand: 26.11.2021**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
FH 2.3. c)	Information über Unterstützungsangebote werden vorgehalten (z. B. Informationen über das Gewaltschutzgesetz, Informationen für Migrantinnen, Frauen und Kinder mit Behinderungen) und ggf. Vermittlung anbieten (z. B. Schuldenregulierung, Schuldnerberatung, medizinische und therapeutischen Angebote)	
FH 2.3. d)	Transparenz inkl. Angebote ist sichergestellt	
FH 2.3. e)	Freizeitangebote werden geplant und durchgeführt (z. B. Feste und Feiern)	
FH 2.3. f)	<p>Standards für folgende Leistungen sind formuliert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterstützung bei der Bearbeitung von Gewalt- und Trennungserfahrungen</li> <li>• Unterstützung bei der Lebensneueorganisation</li> <li>• Unterstützung bei der Durchsetzung der rechtlichen Ansprüche</li> <li>• Unterstützung bei der Antragsstellung</li> <li>• Begleitung (z. B. zu Behörden, Ärztinnen, Anwältinnen, Gericht, Dolmetscherinnen)</li> <li>• Klärung von ausländerrechtlichen Angelegenheiten und ggf. Vermittlung</li> <li>• Unterstützung bei Wohnungs- und Arbeitsplatzsuche</li> <li>• Unterstützung bei der Bearbeitung von persönlichen Konflikten im Frauenhaus</li> <li>• Durchführung von Hausversammlungen</li> <li>• Unterstützung und Begleitung bei Kontakten mit Schule, Kindergarten, Kinderärztin, Jugendamt, Erziehungsberatung etc.</li> <li>• Unterstützung bei Erziehungsschwierigkeiten und –fragen (z. B. Mutter-Kind-Konflikt)</li> </ul>	
FH 2.3. g)	Standards werden regelmäßig überprüft	

**AWO-Norm  
Frauenhäuser  
Stand: 26.11.2021**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>2.4. Angebote für Kinder und Jugendliche</b>				
FH	2.4.	a)	Standard zur Unterstützung bei der Bearbeitung von Gewalt- und Trennungserfahrungen ist formuliert	
FH	2.4.	b)	Standard zur Unterstützung bei der Bearbeitung von persönlichen Konflikten ist formuliert	
FH	2.4.	c)	Standard zur Begleitung zu Kindertageseinrichtung, Schule, Frühförderung, Jugendamt u. a. ist formuliert	
FH	2.4.	d)	Standards werden regelmäßig überprüft	
FH	2.4.	e)	Verfahren zur Durchführung für Krisenintervention ist festgelegt	
FH	2.4.	f)	Entwicklungsauffälligkeiten werden erkannt und Fördermaßnahmen eingeleitet bzw. vermittelt	
FH	2.4.	g)	Regelmäßige Betreuungsangebote werden durchgeführt, welche beispielsweise umfassen können: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spielangebote</li> <li>• Kinderversammlungen</li> <li>• Hausaufgabenhilfe (ggfs. vermitteln)</li> <li>• Ferienprogramm (ggfs. vermitteln)</li> <li>• Aktivitäten außerhalb des Hauses</li> <li>• Geschlechtssensible Mädchen- und Jungenarbeit</li> </ul>	
FH	2.4.	h)	Transparenz der Angebote ist sichergestellt	
<b>2.5. Organisation des Hauses</b>				
FH	2.5.	a)	Stellenwert und Aufgaben der Hauswirtschaft in der Konzeption und Leistungsbeschreibung sind festgelegt, Regelungen zur Reinigung sind festgelegt und werden regelmäßig überprüft	
FH	2.5.	b)	Leitlinien für die Hauswirtschaft sind definiert	
FH	2.5.	c)	Reparaturen werden zeitnah durchgeführt (ggf. durchführen lassen)	
FH	2.5.	d)	Renovierungsarbeiten werden bei Bedarf durchgeführt (ggf. durchführen lassen)	

**AWO-Norm  
Frauenhäuser  
Stand: 26.11.2021**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
FH	2.5.	e)	Organisationsstruktur der Versorgung ist beschrieben	
FH	2.5.	f)	Notfallstandards sind festgestellt (z. B. bei Brand, Anschlägen auf das Haus ...)	
FH	2.5.	g)	Sachspendenverwaltung ist beschrieben und wird durchgeführt	
<b>2.6. Organisation des Zusammenlebens</b>				
FH	2.6.	a)	Verbindliche Regelungen sind beschrieben, bekannt gegeben und deren Einhaltung wird nachgehalten	
FH	2.6.	b)	Regelungen sind beschrieben, die bei Nichteinhaltung durchgesetzt werden	
<b>2.7. Auszug aus dem Frauenhaus</b>				
FH	2.7.	a)	Verfahren für den geplanten und ungeplanten Auszug sind festgelegt	
FH	2.7.	b)	Auswertung der Maßnahme wird unter Beteiligung der Frauen, Kinder und Jugendlichen durchgeführt	3
FH	2.7.	c)	Setting für das Abschlussgespräch mit den Frauen ist festgelegt	
FH	2.7.	d)	Setting für das Abschlussgespräch mit den Kindern und Jugendlichen ist festgelegt	
FH	2.7.	e)	Zimmerabnahme wird durchgeführt (z. B. anhand einer Checkliste)	
<b>2.8. Nachgehende psychosoziale Beratung für Frauen, Kinder und Jugendliche</b>				
FH	2.8.	a)	Fortführung der im Frauenhaus begonnenen Maßnahmen wird angeboten	
FH	2.8.	b)	Kommunikation der ehemaligen Bewohnerinnen und ihrer Kinder wird gefördert	
FH	2.8.	c)	Integration in das neue soziale Umfeld wird gefördert	
<b>2.9. Angebote für Frauen, die nicht im Haus leben</b>				
FH	2.9.	a)	Standard zur telefonischen und/oder externen Beratung sind festgelegt	
FH	2.9.	b)	Fachgerechte Beratung ist sichergestellt	

**AWO-Norm  
Frauenhäuser  
Stand: 26.11.2021**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
FH	2.9.	c)	Länderspezifische polizeiliche Richtlinien zum Gewaltschutzgesetz (GewSchG) werden vorgehalten und es wird darüber informiert	
<b>3. Interne Organisation und Kommunikation</b>				
FH	3.	a)	Dienstplanung wird regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeführt	
FH	3.	b)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sind sichergestellt	
FH	3.	c)	Mitarbeiterinnen werden bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligt	
FH	3.	d)	Regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation sind festgelegt und werden durchgeführt	
FH	3.	e)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) ist sichergestellt	
<b>4. Praktikantinnen und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen</b>				
FH	4.	a)	Frauenhaus-Prinzipien und Konzeption werden vorgehalten und bekannt gemacht	
FH	4.	b)	Tätigkeitsbeschreibung für Praktikantinnen und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen sind festgelegt und werden vorgehalten	
FH	4.	c)	Anleitungs- und Reflexionsgespräche mit Praktikantinnen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen werden durchgeführt	
FH	4.	d)	Individuelle Vereinbarungen (z. B. Schweigepflichtvereinbarung) mit Praktikantinnen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen werden getroffen	
<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>				
FH	5.	a)	Kooperationsnetzwerke sind festgelegt	
FH	5.	b)	Zusammenarbeit mit den einzelnen Kooperationspartnern ist geregelt	
FH	5.	c)	Ergänzende soziale und andere Dienstleistungsangebote werden unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Einrichtungen einbezogen	

**AWO-Norm  
Frauenhäuser  
Stand: 26.11.2021**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
FH	5.	d)	Mitwirkung in fachpolitischen Gremien ist sichergestellt	
FH	5.	e)	Vernetzung innerhalb der „Frauenhilfe-Infrastruktur“ ist aufgebaut und wird „gepflegt“	
<b>6. Öffentlichkeitsarbeit</b>				
FH	6.	a)	Maßnahmen zur Information und Aufklärung über Frauenhausarbeit für Öffentlichkeit und Interessierte werden durchgeführt (z. B. Pressemitteilungen, Fachtagung, Faltblatt, Internet)	
FH	6.	b)	Über gesellschaftliche Aspekte von Gewalt gegen Frauen und Kinder wird informiert und aufklärt	
<b>7. Dokumentation und Evaluation</b>				
FH	7.	a)	Systematische Führung von Aufzeichnungen über die Erbringung der Dienstleistung ist sichergestellt	
FH	7.	b)	Regelmäßig werden die vertraglich/ gesetzlich vorgegebenen Statistiken geführt	
FH	7.	c)	Verfahren zur Abrechnung der Leistungen sind festgelegt (z. B. Berichtswesen, Sachberichte, Leistungsnachweis, Verwendungsnachweis)	
FH	7.	d)	Klientinnen- und organisationsbezogene Prozesse werden regelmäßig evaluiert	
FH	7.	e)	Evaluationsergebnisse werden in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und Managementbewertung einspeist	
<b>8. Umgang mit Eigentum</b>				
FH	8.	a)	Umgang mit der Einrichtung anvertrautem Eigentum der Kundinnen ist geregelt (z.B. Schmuck, Geld, Sparsbuch, Hausschlüssel)	
FH	8.	b)	Mitarbeiterinnen sind auf sorgsamen Umgang mit Eigentum der Kundinnen verpflichtet	
FH	8.	c)	Verfahren zur Schadensregulierung bei durch Mitarbeiterinnen verursachten Schäden ist festgelegt	

**AWO-Norm  
Frauenhäuser  
Stand: 26.11.2021**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>9. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln</b>				
FH	9.	a)	Sachgerechte Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln ist sichergestellt (z. B. Verbandsmaterial, Lebensmittel, Reinigungsmittel, Wäsche, Spielzeug)	
FH	9.	b)	Sachgerechten Wartung und Pflege der Dienstfahrzeuge ist sichergestellt	
FH	9.	c)	Wartung technischer Geräte ist sichergestellt	
<b>10. Externe Überprüfungen</b>				
FH	10.	a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen ist sichergestellt (z. B. Brandschutz, technische Überwachung, externe Rechnungsprüfung)	
FH	10.	b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist sichergestellt	