

**AWO-Norm**  
**Schwangerschaftsberatungsstellen**  
**Stand: 22.06.2018-04.03.2022**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung  
 Redakt. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) ist erfolgt

| Lfd. Nummer |         | AWO-Qualitätskriterien                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Bemerkungen |
|-------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>1.</b>   |         | <b>Grundlagen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |
| <b>1.1.</b> |         | <b>Leitbildorientierung</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |             |
| SBS         | 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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |
| SBS         | 1.2. a) | Die Erarbeitung der Konzeption der Beratungsstelle auf der Grundlage des fachlichen Standes und vorliegender Standards ist gesichert und enthält mindestens Aussagen zu: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Umsetzung des Leitbilds</li> <li>- Haltung zum Schwangerschaftsabbruch und zur Schwangerschaftskonfliktberatung</li> <li>- einer Positionierung gegen alle Formen gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit</li> <li>- der interkulturellen Öffnung der Einrichtung</li> <li>- geschlechtlicher und sexueller Vielfalt</li> <li>- der Einbindung in Netzwerke und sozialräumliche Strukturen</li> </ul> |             |
| SBS         | 1.2. b) | Zielgruppenorientierung ist beschrieben                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |
| SBS         | 1.2. c) | Umsetzung der Konzeption bei den Mitarbeitenden und Trägern wird gewährleistet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |             |
| SBS         | 1.2. d) | Regelmäßige Überprüfung und Weiterentwicklung der Konzeption ist sichergestellt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |
| SBS         | 1.2. e) | Mitarbeitende werden an der Weiterentwicklung der Konzeption beteiligt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |             |

**AWO-Norm**  
**Schwangerschaftsberatungsstellen**  
**Stand: 22.06.2018-04.03.2022**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung  
 Redakt. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) ist erfolgt

| Lfd. Nummer |      |    | AWO-Qualitätskriterien                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Bemerkungen |
|-------------|------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>2.</b>   |      |    | <b>Dienstleistungen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |             |
| <b>2.1.</b> |      |    | <b>nicht belegt</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |
| <b>2.2.</b> |      |    | <b>Grundsätze der Beratung und Information</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |
| SBS         | 2.2. | a) | Der fachliche Stand von Beratung und Information ist gesichert, rechtlich und fachpolitisch aktuell gehalten und wird angewendet                                                                                                                                                                                                                                |             |
| SBS         | 2.2. | b) | Dokumente, die die Grundsätze von Beratung und Information enthalten, sind für die Beratungsstelle verbindlich                                                                                                                                                                                                                                                  |             |
| SBS         | 2.2. | c) | Aussagekräftiges, attraktives und zielgruppenspezifisches Informationsmaterial zu den Leistungsbereichen ist erstellt, wird vorgehalten und aktuell gehalten                                                                                                                                                                                                    |             |
| <b>2.3.</b> |      |    | <b>Erstkontakt</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |             |
| SBS         | 2.3. | a) | Geregelter Ablauf des Erstkontakts ist beschrieben                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |             |
| SBS         | 2.3. | b) | Erreichbarkeit ist bedarfsgerecht und angebotsspezifisch geregelt (Termine, Ort, Telefonzeiten, Wegbeschreibung)                                                                                                                                                                                                                                                |             |
| SBS         | 2.3. | c) | Zielgruppenadäquate Ansprache ist definiert und wird angewendet (z. B. Alter, Geschlecht, Herkunft)                                                                                                                                                                                                                                                             |             |
| SBS         | 2.3. | d) | Maßnahmen zur zeitnahen, bedarfs- und sachgerechten Feststellung der Zuständigkeit, zügigen internen Informationsweiterleitung an Zuständige bzw. zur entsprechenden kooperativen und/oder externen Weitervermittlung sind festgelegt und werden angewendet (z. B. weitere Beratungsmöglichkeiten, Schnittstellen, Ansprechpartner*innen und Dolmetscher*innen) |             |
| SBS         | 2.3. | e) | Merkmale für evtl. erforderliche Begleitleistungen sind definiert und werden angewendet                                                                                                                                                                                                                                                                         |             |
| SBS         | 2.3. | f) | Informationsmaterial für persönliche Erstkontakte ist vorhanden und zugänglich                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |

**AWO-Norm**  
**Schwangerschaftsberatungsstellen**  
**Stand: 22.06.2018-04.03.2022**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Redakt. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) ist erfolgt

| Lfd. Nummer   |           | AWO-Qualitätskriterien                                                                                                                                                                                                                                                   | Bemerkungen |
|---------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>2.4.</b>   |           | <b>Beratung zu Schwangerschaftskonflikten</b>                                                                                                                                                                                                                            |             |
| <b>2.4.1.</b> |           | <b>Beratung nach §§ 5, 6 SchKG in Verbindung mit § 219 StGB</b>                                                                                                                                                                                                          |             |
| SBS           | 2.4.1. a) | Einhaltung der rechtlichen Vorgaben ist gesichert                                                                                                                                                                                                                        |             |
| SBS           | 2.4.1 b)  | Umsetzung der AWO-Haltung ist gesichert. Die Fachkräfte haben an der Grundlagenqualifikation zur Schwangerschaftskonfliktberatung teilgenommen, möglichst bei der AWO Bundesakademie                                                                                     |             |
| SBS           | 2.4.1. c) | Einhaltung der Standards psychosozialer Beratung ist sichergestellt                                                                                                                                                                                                      |             |
| SBS           | 2.4.1. d) | Informationsmaterial zu eigenen und externen Beratungsleistungen ist vorhanden (zu Beratungsinhalten sowie Schnittstellen, Leistungen, Ansprechpartner*innen und Dolmetscher*innen)                                                                                      |             |
| SBS           | 2.4.1 e)  | Alle Mitarbeitenden sind durch geeignete Maßnahmen sensibilisiert für Strategien aus dem Spektrum der Abtreibungsgegner*innen. Ein Ablaufplan für den Umgang mit Protesten vor der Beratungsstelle und mögliche Störungen der Schwangerschaftskonfliktberatung liegt vor |             |
| <b>2.4.2.</b> |           | <b>Antragstellung Bundesstiftung „Mutter und Kind“</b>                                                                                                                                                                                                                   |             |
| SBS           | 2.4.2. a) | Verfahren zur Information und Unterstützung bei Antragsstellung sind festgelegt und werden angewendet                                                                                                                                                                    |             |
| SBS           | 2.4.2. b) | Informationen zu bundeslandspezifischen und ggf. landesspezifischen Richtlinien sind aktuell                                                                                                                                                                             |             |

**AWO-Norm**  
**Schwangerschaftsberatungsstellen**  
**Stand: 22.06.2018-04.03.2022**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Redakt. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) ist erfolgt

| Lfd. Nummer   |           | AWO-Qualitätskriterien                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Bemerkungen |
|---------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>2.5.</b>   |           | <b>Information und Beratung nach § 2 + 2a SchKG</b>                                                                                                                                                                                                                                                         |             |
| <b>2.5.1.</b> |           | <b>Information und Beratung zu Sexualität, Schwangerschaft und Familienplanung</b>                                                                                                                                                                                                                          |             |
| SBS           | 2.5.1. a) | Teilprozesse der Informations- bzw. Beratungsleistungen sind entsprechend den jeweiligen Gruppen von Ratsuchenden gemäß § 2 SchKG beschrieben                                                                                                                                                               |             |
| SBS           | 2.5.1. b) | Einhaltung der Standards von Beratung, Gruppenarbeit und Information zu Sexualität, Schwangerschaft und Familienplanung ist sichergestellt                                                                                                                                                                  |             |
| SBS           | 2.5.1. c) | Zielgruppenspezifischen und kontextspezifische Informationsmaterial u. a. der BZgA, zu eigenen und externen Informations- und Beratungsleistungen wird vorgehalten (Vermittlungsmöglichkeiten, Schnittstellen, Ansprechpartner*innen und Dolmetscher*innen)                                                 |             |
| <b>2.5.2.</b> |           | <b>Information und Beratung nach § 2 SchKG im Kontext biomedizinischer Leistungen</b>                                                                                                                                                                                                                       |             |
| SBS           | 2.5.2. a) | Spezifische Teilprozesse je nach Anliegen (bspw. PND oder medizinische Leistungen rund um unerfüllten Kinderwunsch sind beschrieben                                                                                                                                                                         |             |
| SBS           | 2.5.2. b) | Informationsmaterial zu eigenen und externen Dienstleistungen sowie zu Stand, Entwicklung und Funktion der biomedizinischen Angebote und Verfahren und ihre Alternativen wird vorgehalten (u. a. Material der BZgA; Vermittlungsmöglichkeiten, Schnittstellen, Ansprechpartner*innen und Dolmetscher*innen) |             |
| SBS           | 2.5.2. c) | Maßnahmen zur Realisierung eines niederschweligen Beratungsangebots werden getroffen                                                                                                                                                                                                                        |             |
| SBS           | 2.5.2. d) | Kooperation mit Ärzt*innen ist sichergestellt                                                                                                                                                                                                                                                               |             |

**AWO-Norm**  
**Schwangerschaftsberatungsstellen**  
**Stand: 22.06.2018-04.03.2022**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung  
 Redakt. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) ist erfolgt

| Lfd. Nummer   |        |    | AWO-Qualitätskriterien                                                                                                                                        | Bemerkungen |
|---------------|--------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>2.5.3</b>  |        |    | <b>Vertrauliche Geburt</b>                                                                                                                                    |             |
| SBS           | 2.5.3. | a) | Spezifische Teilprozesse sind beschrieben, insbesondere Beratung nach Stufe 1 und Stufe 2                                                                     |             |
| SBS           | 2.5.3. | b) | Kooperation mit Adoptionsvermittlungstellen, sowie Netzwerkarbeit mit relevanten Einrichtungen/Stellen im Kontext der vertraulichen Geburt ist sichergestellt |             |
| SBS           | 2.5.3. | c) | Vorhaltung von Informationsmaterial zur vertraulichen Geburt ist geregelt                                                                                     |             |
| SBS           | 2.5.3. | d) | Dokumentations- und Berichtspflicht nach §33 SchKG ist sichergestellt                                                                                         |             |
| <b>2.5.4.</b> |        |    | <b>Hilfe in Krisensituationen</b>                                                                                                                             |             |
| SBS           | 2.5.4. | a) | Kriseninterventionsplan ist erarbeitet, festgelegt und wird angewendet                                                                                        |             |
| SBS           | 2.5.4. | b) | Kooperation mit Facheinrichtungen ist sichergestellt                                                                                                          |             |
| <b>2.5.5.</b> |        |    | <b>Sexualpädagogische und themenspezifische Gruppenarbeit</b>                                                                                                 |             |
| SBS           | 2.5.5. | a) | Teilprozesse der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung sexualpädagogischer und themenspezifischer Gruppenarbeit sind beschrieben                       |             |
| SBS           | 2.5.5. | b) | Verfahren zur Bestimmung von Bedarfen, zielgruppenspezifischen Angeboten, Gruppenbesonderheiten und Rahmenbedingungen für Veranstaltungen sind festgelegt     |             |
| SBS           | 2.5.5. | c) | Materialien und didaktische Hilfsmittel, u. a. der BZgA, werden auf aktuellem fachlichen Stand vorgehalten                                                    |             |
| SBS           | 2.5.5. | d) | Material zu eigenen und externen Leistungen wird vorgehalten (Angebote, Schnittstellen, Ansprechpartner*innen und Dolmetscher*innen)                          |             |
| SBS           | 2.5.5. | e) | Einbindung von technischen Medien ist sichergestellt                                                                                                          |             |

**AWO-Norm**  
**Schwangerschaftsberatungsstellen**  
**Stand: 22.06.2018-04.03.2022**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung  
 Redakt. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) ist erfolgt

| Lfd. Nummer   |           | AWO-Qualitätskriterien                                                                                                                                                                                                  | Bemerkungen |
|---------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| SBS           | 2.5.5. f) | Kontinuierliche Entwicklung von Kommunikations- und Präsentationsformen im IT-Bereich ist gewährleistet                                                                                                                 |             |
| <b>2.5.6.</b> |           | <b>Aufklärung</b>                                                                                                                                                                                                       |             |
| SBS           | 2.5.6. a) | Verfahren zu Planung und Durchführung der Aufklärung unter besonderer Berücksichtigung der Schwerpunkte der Beratungsstelle sind festgelegt                                                                             |             |
| SBS           | 2.5.6. b) | Materialien BZgA werden genutzt                                                                                                                                                                                         |             |
| <b>3.</b>     |           | <b>Kinderschutz</b>                                                                                                                                                                                                     |             |
| SBS           | 3. a)     | Standards zur Gewährleistung des Kinderschutzes liegen vor                                                                                                                                                              |             |
| SBS           | 3. b)     | Sensibilisierung der Mitarbeitenden durch geeignete Maßnahmen ist hergestellt                                                                                                                                           |             |
| SBS           | 3. c)     | Verfahren zu angemessener Reaktion bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung ist entwickelt und allen Mitarbeitenden bekannt                                                                                                |             |
| <b>4.</b>     |           | <b>Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit</b>                                                                                                                                                                            |             |
| SBS           | 4. a)     | Verfahren zum Umgang mit gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit in der Einrichtung und ihren Angeboten ist festgelegt. Ein besonderer Schwerpunkt wird auf das Thema Antifeminismus gelegt.                             |             |
| SBS           | 4. b)     | Alle Mitarbeitenden sind durch geeignete Maßnahmen für Einstellungen aus dem Spektrum gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit sensibilisiert                                                                             |             |
| <b>5.</b>     |           | <b>Interne Organisation und Kommunikation</b>                                                                                                                                                                           |             |
| SBS           | 5. a)     | Regelmäßige organisations-, fall- und mitarbeiterbezogene Kommunikation ist sichergestellt (Team-Besprechungen, Fallbesprechungen, Supervision, ggf. zusätzliche Supervision zu Krisenintervention; methodische Fragen) |             |

**AWO-Norm**  
**Schwangerschaftsberatungsstellen**  
**Stand: 22.06.2018-04.03.2022**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung  
 Redakt. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) ist erfolgt

| Lfd. Nummer                            |    |    | AWO-Qualitätskriterien                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Bemerkungen |
|----------------------------------------|----|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| SBS                                    | 5. | b) | Regelhafte Formen für die Gestaltung der Teamkommunikation sind entwickelt und ihre Effizienz wird regelmäßig geprüft (Periodizität, Schwerpunkte...)                                                                                                                                                          |             |
| SBS                                    | 5. | c) | Dienstplanung wird regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeführt                                                                                                                                                                                                                                               |             |
| SBS                                    | 5. | d) | Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sind sichergestellt                                                                                                                                                                                                                                       |             |
| SBS                                    | 5. | e) | Mitarbeitende werden bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligt                                                                                                                                                                                                                                                |             |
| SBS                                    | 5. | f) | Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) ist sichergestellt                                                                                                                                                                                                        |             |
| <b>6. Vernetzung und Kooperation</b>   |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |
| SBS                                    | 6. | a) | Kooperation der Beratungsstelle und der Mitarbeitenden in fachlichen Gremien lokaler bzw. regionaler Anbieter, Behörden, Institutionen und Einrichtungen ist geregelt                                                                                                                                          |             |
| SBS                                    | 6. | b) | Vernetzungszusammenhänge sind transparent und zugänglich                                                                                                                                                                                                                                                       |             |
| SBS                                    | 6. | c) | Informationen über Kooperationspartner und Netzwerke und deren Angebote werden vorgehalten und regelmäßig aktualisiert (vernetzte eigenen Dienste, Einrichtungen und Angebote der AWO, lokale bzw. regionale Anbieter, Behörden, Institutionen, Einrichtungen, Berufs- und Selbsthilfegruppen sowie Netzwerke) |             |
| SBS                                    | 6. | d) | Information der Kooperationspartner und Netzwerke über Dienstleistungsangebote der Beratungsstelle und der AWO ist gesichert und wird auf aktuellem Stand gehalten                                                                                                                                             |             |
| <b>7. Dokumentation und Evaluation</b> |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |
| SBS                                    | 7. | a) | Systematische Führung von Aufzeichnungen über die Erbringung der Dienstleistung ist sichergestellt                                                                                                                                                                                                             |             |
| SBS                                    | 7. | b) | Vertraglich/gesetzlich vorgegebene Statistiken werden regelmäßig geführt                                                                                                                                                                                                                                       |             |

**AWO-Norm**  
**Schwangerschaftsberatungsstellen**  
**Stand: 22.06.2018-04.03.2022**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung  
 Redakt. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) ist erfolgt

| Lfd. Nummer                                                                 |     |    | AWO-Qualitätskriterien                                                                                                                                         | Bemerkungen |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| SBS                                                                         | 7.  | c) | Maßgebliche Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse werden regelmäßig evaluiert                                   |             |
| SBS                                                                         | 7.  | d) | Evaluationsergebnisse werden in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und Managementbewertung eingespeist                                                      |             |
| <b>8. Umgang mit Eigentum des Kund*innen</b>                                |     |    |                                                                                                                                                                |             |
| SBS                                                                         | 8.  | a) | Mitarbeitende sind auf sorgsamem Umgang mit Eigentum des Kund*innen verpflichtet                                                                               |             |
| SBS                                                                         | 8.  | b) | Angemessene Regelungen zum Schutz von Kundeneigentum vor Verlust oder Beschädigung sind festgelegt                                                             |             |
| SBS                                                                         | 8.  | c) | Verfahren zur Schadensregulierung sind festgelegt und bekannt gemacht                                                                                          |             |
| <b>9. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln</b> |     |    |                                                                                                                                                                |             |
| SBS                                                                         | 9.  | a) | Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien ist sichergestellt      |             |
| SBS                                                                         | 9.  | b) | Sachgerechte Wartung und Pflege der Dienstfahrzeuge ist sichergestellt                                                                                         |             |
| SBS                                                                         | 9.  | c) | Bei der Beschaffung von Materialien und Organisation der Einrichtung wird versucht, das Prinzip Nachhaltigkeit und schonender Umgang mit Ressourcen umzusetzen |             |
| <b>10. Externe Überprüfungen</b>                                            |     |    |                                                                                                                                                                |             |
| SBS                                                                         | 10. | a) | Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sind sichergestellt                                                                               |             |
| SBS                                                                         | 10. | b) | Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist sichergestellt                                |             |