

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 09.06.2017 06.12.2017

gelb = neu/Änderung
blau = nur in der F+O Reha (nicht in der F+O)

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Träger QM-Handbuch Bemerkungen |
|-------------|--|-----------------------------------|
| 1. | Verantwortung der Leitung | |
| 1.1. | Leitbildorientierung | |
| FOR 1.1. a) | Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste auf der Grundlage der AWO-Leitsätze auf der Bundesebene sicherstellen, regelmäßig überprüfen, weiterentwickeln und umsetzen | |
| FOR 1.1. b) | Entwicklung eines Dienstleistungsverständnisses (Leitbild) der Einrichtungen mit Bezug zum Unternehmenszweck der Rehabilitation sicherstellen | |
| 1.2. | QualitätsUnternehmenspolitik | |
| FOR 1.2. a) | QualitätsUnternehmenspolitik, die am Leitbild und an den Leitorientierungen der Arbeiterwohlfahrt ausgerichtet ist und ein Höchstmaß an Qualitätsorientierung unter gegebenen Mitteln und Rahmenbedingungen anstrebt, entwickeln | |
| FOR 1.2. b) | Die für den Geltungsbereich des QualitätsManagementsystems verantwortliche Leitung verpflichtet sich zur Einhaltung der QualitätsUnternehmenspolitik | |
| FOR 1.2. c) | Die Organisationsstruktur des Qualitätsmanagements (Managementsystems?) beschreiben | |
| FOR 1.2. d) | Verantwortlichkeiten bei der Entwicklung von QualitätsOrganisationszielen, der QualitätsPlanung, Überwachung und Bewertung festlegen | |
| FOR 1.2. e) | Angemessene personelle Ressourcen für das Qualitätsmanagement (Managementsystem?) bereitstellen | |
| FOR 1.2. f) | Angemessene sachliche Ressourcen für das (Managementsystem?) Qualitätsmanagement bereitstellen | |
| 1.3. | Organisation des Managementsystems | |

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 09.06.2017 06.12.2017

gelb = neu/Änderung
blau = nur in der F+O Reha (nicht in der F+O)

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Träger QM-Handbuch Bemerkungen |
|-------------|---|--|
| FOR 1.3. a) | Ein Organigramm und eine Darstellung der Verantwortlichkeiten erstellen und regelmäßig aktualisieren | |
| FOR 1.3. b) | Die Verantwortung in den beschriebenen Prozessen eindeutig beschreiben und zuordnen | |
| FOR 1.3. c) | Die Schnittstellen zwischen den Organisationseinheiten beschreiben festlegen | |
| FOR 1.3. d) | Mitarbeitende im Rahmen des ständigen Verbesserungsprozesses des Managementsystems einbeziehen | |
| FOR 1.3. e) | Qualitätsmanagement-Beauftragte aus der Führungsebene (QMB) sowie Qualitätsbeauftragte (QB), Moderatorinnen und Moderatoren für Qualitätszirkel u. a. Personen festlegen, die das integrierte Qualitätsmanagement-Konzept koordinieren und aufrechterhalten | |
| FOR 1.3. f) | Einen qualifizierten Qualitätsmanagementbeauftragten (mit den erforderlichen Ressourcen) bereitstellen | Streichen? |
| FOR 1.3. g) | Die erforderlichen zeitlichen Ressourcen für den Qualitätsmanagementbeauftragten bestimmen und bereitstellen | Streichen? |
| FOR 1.3. h) | Den Qualitätsmanagementbeauftragten schriftlich benennen | Streichen? |
| FOR 1.3. i) | Aufgaben und Befugnisse des Qualitätsmanagementbeauftragten schriftlich benennen | Streichen? |
| FOR 1.3. j) | Aufgaben und Befugnisse des Qualitätsmanagementbeauftragten transparent vermitteln | Streichen? |
| 1.4. | Anforderungen der Kund*innen und interessierter Parteien | |

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha

Stand: ~~09.06.2017~~ 06.12.2017

gelb = neu/Änderung
 blau = nur in der F+O Reha (nicht in der F+O)

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Träger QM-Handbuch Bemerkungen |
|-------------|--|--|
| FOR 1.4. a) | KundenAnforderungen Kunden und inter- ressierter Parteien ermitteln Relevanz bewerten, bei Bedarf Maßnahmen ablei- ten und überwachen (mindestens bezo- gen auf Nutzerinnen und Nutzer und Leistungsträger) | |
| FOR 1.4. b) | Die aus den Kundenanforderungen re- sultierenden Sachausstattungen ermit- teln, bereitstellen, instand halten und regelmäßig überprüfen | |
| FOR 1.4. c) | Vertragsprüfung und Vertragsmanage- ment sicherstellen unter Berücksichti- gung der Verbraucherfreundlichkeit | |
| FOR 1.4. d) | Kundenorientiertes Verständnis und Ver- halten gegenüber den Interessenpart- nern interessierten Parteien sichern | |
| FOR 1.4. e) | Systematisches Vorgehen zur Präventi- on und Intervention bei Gewalt und Ge- walttendenzen unter besonderer Berück- sichtigung des Schutzanspruchs von Nutzer*innen und Nutzern sicherstellen | |
| 1.5. | Fachpolitische Steuerung | |
| FOR 1.5. a) | Fachberatung und Koordination für Ein- richtungen und Dienste sicherstellen | |
| FOR 1.5. b) | Fachpolitische Gremienarbeit sicherstel- len | |
| FOR 1.5. c) | Fachgerechte Erarbeitung und Verab- scheidung von Stellungnahmen und Fachartikeln sicherstellen | |
| FOR 1.5. d) | Grundsätze zur regionalen Vernetzung des Unternehmens und seiner Einrich- tungen festlegen | |
| 1.6. | Ableitung der Qualitätsziele aus Leit- bild und Qualitätspolitik Ziele der Or- ganisation | |

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 09.06.2017 06.12.2017

gelb = neu/Änderung
blau = nur in der F+O Reha (nicht in der F+O)

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Träger QM-Handbuch Bemerkungen |
|--------------|--|-----------------------------------|
| FOR 1.6. a) | Die Bekanntgabe und Anwendung eines Dienstleistungsverständnisses (Einrichtungsleitbildes) der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste sicherstellen Ableitung von strategischen Organisationszielen aus der Unternehmenspolitik (insb. Verbandliche, qualitätsbezogene, wirtschaftliche Ziele) und Ableitung operativer Ziele aus den strategischen Zielen auf allen Ebenen der Organisation | |
| FOR 1.6. b) | Überprüfbare Qualitätsziele auf Führungsebene und für jeden Funktionsbereich entwickeln und regelmäßig anpassen | |
| 1.7. | QualitätsPlanung des Managementsystems | |
| FOR 1.7. a) | Verantwortung für die Umsetzung der QualitätsOrganisationsziele festlegen | |
| FOR 1.7. b) | Mittel Ressourcen zur Erreichung der QualitätsOrganisationsziele bestimmen, deren Einsatz planen und realisieren | |
| FOR 1.7. c) | Unternehmenspolitik und Organisationsziele regelmäßig überprüfen, bewerten und anpassen | |
| 1.8. | Überwachung der Zielerreichung, Bewertung und ständigen Verbesserung des QualitätsManagement-Systems | |
| FOR 1.8. a) | Qualitätspolitik und (messbare) Qualitätsziele regelmäßig überprüfen, beurteilen und anpassen (jährliche Managementbewertung und Ableitung neuer messbarer Qualitätsziele auf der Grundlage der internen Ergebnismessungen) | |
| FOR 1.8. ba) | Ergebnisse des BeschwerdeEreignismanagements und der Kunden- und Mitarbeitendenbefragungen in die Q-Managementbewertung einbeziehen | |

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 09.06.2017 06.12.2017

gelb = neu/Änderung
blau = nur in der F+O Reha (nicht in der F+O)

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Träger QM-Handbuch Bemerkungen |
|---|--|---|
| FOR 1.8. eb) | Ergebnisse aus internen Audits in die Q-Managementbewertung einbeziehen | Ereignismanagement ersetzt das bisherige Fehler- und Beschwerdemanagement Siehe auch 7.2 |
| FOR 1.8. dc) | Bestandteil der Managementbewertung müssen Messgrößen mindestens zur Leistungsfähigkeit folgender Prozesse sein: <ul style="list-style-type: none"> zu Prozessen, die nach den fachspezifischen AWO-Qualitätskriterien (Teile III) zu evaluieren sind zu den Prozessen im Bereich Personal- und Finanzmanagement | |
| FOR 1.8. e) | Die erhobenen Ergebnisse und Messgrößen sind auf Plausibilität zu prüfen | |
| FOR 1.8. f) | Aus den Managementbewertungen (Verbesserungs-, Korrektur-, Vorbeuge-) Maßnahmen ableiten | |
| FOR 1.8. g) | Überwachung der Maßnahmen sicherstellen | |
| FOR 1.8. h) | Qualitätsorganisationsziele und Zielerreichung in der Einrichtung transparent machen | |
| 1.9. Lenkung der Dokumente und Qualitätsaufzeichnungen (dokumentierte Informationen) | | |
| FOR 1.9. a) | Sicherstellen, dass alle Beteiligten die zur Durchführung ihrer Arbeit erforderlichen Informationen, Daten und Dokumente zeitnah erhalten | |
| FOR 1.9. b) | Verfahren Regelungen zur Genehmigung, Aktualisierung, Kennzeichnung, Handhabung und Verteilersystem rehabilitandenbezogener Dokumente eindeutig regeln | |
| FOR 1.9. c) | Dokumentation aller wesentlichen Geschäftsprozesse sicherstellen | |

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha

Stand: ~~09.06.2017~~ 06.12.2017

gelb = neu/Änderung
 blau = nur in der F+O Reha (nicht in der F+O)

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Träger QM-Handbuch Bemerkungen |
|------------------------|---|--|
| FOR 1.9. d) | Verfahren Regelungen zur Festlegung, Kennzeichnung, Aufbewahrung, zum Schutz und Wiederauffinden und zur Vernichtung von Qualitäts Aufzeichnungen entwickeln und dessen Anwendung sicherstellen | |
| FOR 1.9. e) | Verwendung von verbraucherfreundlichen Vertragsmustern für die Verträge mit Nutzerinnen und Nutzern sicherstellen | |
| FOR 1.9. e) | Umfang und Tiefe der aufrecht zu haltenden Informationen müssen geeignet sein, die Steuerungsfähigkeit des Managementsystems sicherzustellen | |
| 1.10. | Datenschutz | |
| FOR 1.10. | Datenschutzmanagement sicherstellen, das mindestens beinhaltet: <ul style="list-style-type: none"> • Datenschutzkonzepte (einschl. Umgang mit personenbezogenen Daten) / Verfahrensverzeichnisse • Datensicherungskonzepte / Datenschutzrichtlinien | |
| 1.11. | Koordination und Vernetzung | |
| FOR 1.11. | Mitwirkung an verbandsübergreifenden Fachgremien mit regionaler oder überregionaler Bedeutung sicherstellen | |
| 1.12. | Risiko- und Krisenmanagement Chancen- und Risikomanagement | |

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 09.06.2017 06.12.2017

gelb = neu/Änderung
blau = nur in der F+O **Reha** (nicht in der F+O)

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Träger QM-Handbuch Bemerkungen |
|---------------|---|-----------------------------------|
| FOR 1.12. a) | <p>Kontinuierliches Chancen- und Risikomanagement auf strategischer und operativer Ebene sicherstellen, das mindestens beinhaltet:</p> <ul style="list-style-type: none"> Chancen- und Risikobewertung auf Basis geeigneter Instrumente durchführen Eintrittswahrscheinlichkeit und Risikopotential Festlegung von Zielen und der Maßnahmen zur Chancenstärkung und Risikominimierung und sowie deren Überprüfung | |
| FOR 1.12. b) | Regelungen zum Krisenmanagement festlegen unter Beachtung der Meldung gegenüber dem Zertifizierer und dem AWO Bundesverband | |
| 1.13. | Krisenmanagement | |
| FOR 1.13. | Regelung zum Krisenmanagement festlegen unter Beachtung der Meldung gegenüber dem Zertifizierer und dem AWO Bundesverband | |
| 1.143. | Interkulturelle Öffnung | |
| FOR 1.13. | <p>Interkulturelle Öffnung der Einrichtungen und Dienste als kontinuierlichen Verbesserungsprozess umsetzen unter Beachtung:</p> <ul style="list-style-type: none"> der Festlegung der Verantwortung auf Leitungsebene von Festlegungen in Leitbild und Konzeption einer bedarfs- und bedürfnisorientierten Vorgehensweise einer zielorientierten internen Entwicklung von Organisation und Personal der Einbeziehung in die Managementbewertung | |
| 1.145. | Nachhaltigkeit | |

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 09.06.2017 06.12.2017

gelb = neu/Änderung
blau = nur in der F+O Reha (nicht in der F+O)

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Träger QM-Handbuch Bemerkungen |
|--------------------------------|---|--|
| FOR 1.145. | <p>Soziale, wirtschaftliche, ökologische und internationale Verantwortung durch nachhaltiges Handeln im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses sicherstellen. Dies umfasst mindestens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • der Festlegung der Verantwortung auf Leitungsebene • die Einbindung in Leitbildorientierung und QualitätsUnternehmenspolitik • die Definition ausgewählter Nachhaltigkeitsaspekte und deren Berücksichtigung innerhalb der Geschäftsprozesse • der Einbeziehung in die Managementbewertung | |
| 2. Personalmanagement | | |
| FOR 2. a) | Einbettung des Personalmanagements in die Gesamtstrategie der Organisation sicherstellen | |
| FOR 2. b) | Ressourcen für das Personalmanagement sicherstellen | |
| FOR 2. c) | Strategien der Mitarbeitengewinnung entwickeln und Umsetzung sicherstellen | |
| FOR 2. d) | Systematische Planung und Durchführung des Personalmanagements unter Beachtung der Nachwuchskräfteförderung sicherstellen | |
| FOR 2. e) | Geeignete Maßnahmen zur Steigerung der Arbeitgeberattraktivität erarbeiten und festlegen | |
| 2.1. Führungsgrundsätze | | |
| FOR 2.1. a) | Führungsgrundsätze an den Leitsätzen der Arbeiterwohlfahrt ausrichten und unter Einbezug von MA-Rückmeldungen überprüfen sowie ggf. Maßnahmen ableiten | |

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 09.06.2017 06.12.2017

gelb = neu/Änderung
blau = nur in der F+O Reha (nicht in der F+O)

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Träger QM-Handbuch Bemerkungen |
|---|--|-----------------------------------|
| FOR 2.1. b) | Stärkung der Werteorientierung durch die Förderung des vorbildhaften Verhaltens der Führungskräfte | |
| FOR 2.1. c) | Beteiligungsorientiertes Führungs- und Verantwortungskonzept anwenden | |
| FOR 2.1. d) | Anforderungs-/ und Aufgabenprofile inklusive Vertretungsregelungen entwickeln und anwenden | |
| 2.2. Kommunikation | | |
| FOR 2.2. a) | Transparente und verbindliche interne Kommunikationsstrukturen schaffen | |
| FOR 2.2. b) | Eine zeitnahe Kommunikation sicherstellen | |
| FOR 2.2. c) | Einarbeitungsplan schriftlich festlegen | |
| 2.3. Personalakquise, -auswahl und -einarbeitung | | |
| FOR 2.3. a) | Neue Mitarbeitende systematisch einarbeiten unter Einbezug von: <ul style="list-style-type: none"> Leitbildorientierung und Werten der AWO fachlichen Kompetenzen Schutzbedürfnis der Nutzer*innen und Nutzer | |
| FOR 2.3. b) | Leitbildorientierung und Sensibilität für das Schutzbedürfnis der Nutzer*innen und Nutzer im Rahmen der Probezeitbeurteilung berücksichtigen | |
| FOR 2.3. c) | Neue Führungskräfte systematisch einarbeiten unter besonderer Berücksichtigung der Führungsgrundsätze und einer wertschätzenden Unternehmenskultur | |
| FOR 2.3. d) | Schutzbedürfnis/ Schutzanspruch der Nutzer*innen und Nutzer bei Auswahl und Einsatz von Mitarbeitenden gerecht werden | |
| 2.4. Personalplanung und -zuordnung | | |

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 09.06.2017 06.12.2017

gelb = neu/Änderung
blau = nur in der F+O Reha (nicht in der F+O)

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Träger QM-Handbuch Bemerkungen |
|--|---|-----------------------------------|
| FOR 2.4. a) | Kurz-, mittel- und langfristigen Personalbedarf kontinuierlich analysieren und planen | |
| FOR 2.4. b) | Sicherstellen, dass die Mitarbeitenden über ausreichende Ausbildung, Kenntnisse, Erfahrung und Eignung zur Erfüllung ihrer Aufgaben verfügen | |
| 2.5. Personalentwicklung | | |
| FOR 2.5. a) | Ein Personalentwicklungskonzept – unter Beachtung der strategischen Unternehmensorganisationsziele - einführen und umsetzen unter besonderer Berücksichtigung von: <ul style="list-style-type: none"> • zivilgesellschaftlicher Verantwortung • wertegebundenem Handeln • Umgang mit demokratiefeindlichen Tendenzen | |
| FOR 2.5. b) | Personalentwicklung als unverzichtbare Führungsaufgabe festschreiben | |
| FOR 2.5. c) | Durchführung und Dokumentation regelmäßiger Personalgespräche sicherstellen | |
| FOR 2.5. d) | Eine bedarfsorientierte Qualifizierungsplanung und – durchführung unter Beachtung der Potentiale von Mitarbeitenden sicherstellen | |
| FOR 2.5. e) | Bildungstransfer sicherstellen und evaluieren | |
| FOR 2.5. f) | Fachliteratur zur Verfügung stellen | |
| 2.6. Arbeits- und Gesundheitsschutz | | |
| FOR 2.6. a) | Die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers sicherstellen und darüber hinaus systematische Maßnahmen der Gesundheitsförderung entwickeln und umsetzen | |

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 09.06.2017 06.12.2017

gelb = neu/Änderung
blau = nur in der F+O Reha (nicht in der F+O)

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Träger QM-Handbuch Bemerkungen |
|---|---|--|
| FOR 2.6. b) | Gefährdungspotential für Mitarbeitende (technisch, organisatorisch, psychisch und physikalisch) erfassen und analysieren sowie geeignete Maßnahmen zum Schutz und zur Gesunderhaltung der Mitarbeitenden ergreifen und umsetzen | |
| FOR 2.6. c) | Arbeits- und Gesundheitsschutz über Arbeitssicherheitsanweisungen sowie Schulungen und Unterweisungen umsetzen und dokumentieren | |
| 3. Management freiwilliger Sozialer Arbeit | | |
| 3.1. Organisation | | |
| FOR 3.1. a) | Verantwortung für das Management freiwilliger Sozialer Arbeit auf Leitungsebene festlegen | |
| FOR 3.1. b) | Angemessene Haftpflicht- und Unfallversicherung für Mitarbeitende abschließen/regeln | |
| FOR 3.1. c) | Konzeption für das Management freiwilliger Sozialer Arbeit entwickeln | |
| FOR 3.1. d) | Anwendung von Indikatoren zur Messung des Umfangs und der Ergebnisse des Management freiwilliger Sozialer Arbeit, zum Beispiel bestehend aus: <ul style="list-style-type: none"> Anzahl der von bürgerschaftlich Engagierten erbrachten Freiwilligenstunden pro Einrichtung pro Jahr Anzahl der bürgerschaftlich engagierten Personen pro Einrichtung pro Jahr Anzahl der bürgerschaftlich Engagierten pro Einrichtung pro Jahr, deren freiwillige Tätigkeit länger als zwei Jahre währt | |
| 3.2. Kommunikation | | |

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 09.06.2017 06.12.2017

gelb = neu/Änderung
blau = nur in der F+O Reha (nicht in der F+O)

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Träger QM-Handbuch Bemerkungen |
|--------------------|---|---|
| FOR 3.2. | Einbindung in den notwendigen Informationsfluss in der Organisation sicherstellen | |
| 3.3. | Planung freiwilliger sozialer Arbeit | |
| FOR 3.3. | Tätigkeits-, Anforderungs- und Bewerbungsprofile für freiwillige soziale Aufgaben erstellen | |
| 3.4. | Schulung | |
| FOR 3.4. | Freiwillig Mitarbeitende in die freiwillige soziale Tätigkeit einweisen | |
| 4. | Management von Gebäuden und Sachausstattungen | |
| FOR 4. a) | Definition und Einhaltung baulicher Standards sicherstellen | |
| FOR 4. b) | Definition und Einhaltung von Sachausstattungsstandards sicherstellen | |
| FOR 4. c) | Instandhaltungspläne (Instandsetzung, Prüfung und Wartung) führen | |
| FOR 4. d) | Bei Bauvorhaben: Bauplanung und -begleitung sicherstellen | |
| 5. | Kosten- und Finanzmanagement | |
| 5.1. | Organisation | |
| FOR 5.1. | Nicht belegt | |
| 5.2. | Wirtschaftsplanung | |
| FOR 5.2. a) | Angemessene Wirtschaftsplanung durchführen | |
| FOR 5.2. b) | Wirksames Controllingsystem sicherstellen | |
| 5.3. | Rechnungswesen | |
| FOR 5.3. | Kaufmännische Buchführung und Kosten- und Leistungsrechnung durchführen | |
| 5.4. | Leistungsabrechnung | |

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 09.06.2017 06.12.2017

gelb = neu/Änderung
blau = nur in der F+O Reha (nicht in der F+O)

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Träger QM-Handbuch Bemerkungen |
|-------------|---|-----------------------------------|
| FOR 5.4. | Erbrachte Dienstleistungen zeitnah abrechnen | |
| 5.5. | Wirtschaftlichkeitsanalysen | |
| FOR 5.5. | Analyse der Wirtschaftsergebnisse für alle Betriebe durchführen | |
| 5.6. | Vergütungsverhandlungen | |
| FOR 5.6. | Angemessene Planung, Durchführung und Auswertung von Vergütungsverhandlungen sicherstellen | |
| 5.7. | Einkauf | |
| FOR 5.7. a) | Beschaffungsrichtlinien festlegen und einhalten zur: <ul style="list-style-type: none"> • Auswahl von Lieferanten • Bewertung qualitätsrelevanter Produkte und Dienstleistungen • Bewertung von Lieferanten • Vertragsüberprüfung • Ableiten von Maßnahmen | |
| FOR 5.7. b) | Sicherstellung der Einhaltung von Ausschreibungsanforderungen sicherstellen | |
| 6. | Sozialmarketing | |
| 6.1. | Vermarktung sozialer Dienstleistungen | |
| FOR 6.1. | Konzeption und Umsetzung einer mittel- und langfristigen Marketingstrategie mindestens bestehend aus: <ul style="list-style-type: none"> • Formulierung von Marketingzielen • Festlegung einer marketingstrategischen Grundausrichtung • regelmäßige Überprüfung und Anpassung der Marketingstrategie • Umsetzung des Corporate Designs | |
| 6.2. | Entwicklung neuer Dienstleistungen | |

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 09.06.2017 06.12.2017

gelb = neu/Änderung
blau = nur in der F+O Reha (nicht in der F+O)

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Träger QM-Handbuch Bemerkungen |
|-------------|--|-----------------------------------|
| FOR 6.2. | Ein Projektmanagement für die weitere Entwicklung von Dienstleistungen sicherstellen. Wichtige Schritte hierzu: <ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung planen • Entwicklungsziele festlegen • Ergebnisse bewerten • Umsetzbarkeit prüfen • in der Praxis erproben • Entwicklungsänderungen steuern | |
| 7. | Qualitäts- und Fachcontrolling | |
| 7.1. | Ermittlung der Kundenzufriedenheit | |
| FOR 7.1. a) | Regelmäßige Kundenbefragungen planen, durchführen und auswerten | |
| FOR 7.1. b) | Kundenzufriedenheit ermitteln (Schwerpunkt: Rehabilitandenzufriedenheit) | |
| 7.2. | BeschwerdeEreignismanagement | |
| FOR 7.2. a) | Verfahren zum Umgang mit Ereignissen, insb. Beschwerden, Anerkennungen und Fehlern zur Erfassung und Analyse von Beschwerden und Reklamationen sicherstellen (Prozessbeschreibung inklusive Verantwortlichkeiten darlegen) | |
| FOR 7.2. b) | Statistische Erfassung der Beschwerden Ereignisse sicherstellen | |
| FOR 7.2. c) | Auswertung, Analyse und Bewertung (Ableitung von Korrekturmaßnahmen) sicherstellen | |
| 7.3. | Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen | |
| FOR 7.3. a) | Verfahren zur Fehler-Erkennung von Nichtkonformitäten, Ursachenermittlung, Festlegung von Korrekturmaßnahmen, Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen und ErfolgsWirkungskontrolle sicherstellen | |
| FOR 7.3. b) | Empfehlungen für Verbesserungen ableiten | Streichen? |

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 09.06.2017 06.12.2017

gelb = neu/Änderung
blau = nur in der F+O Reha (nicht in der F+O)

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Träger QM-Handbuch Bemerkungen |
|--------------|---|-----------------------------------|
| FOR 7.3. e) | Verfahren zur Erkennung potentieller Fehler und ihrer Ursachen, zur Festlegung von Vorbeugemaßnahmen und Erfolgskontrolle sicherstellen | |
| 7.4. | Fehlerrmanagement | |
| FOR 7.4. a) | Konzept zum Fehlerrmanagement beschreiben | |
| FOR 7.4. b) | Systematische Fehlersuche und -erkennung sicherstellen | |
| FOR 7.4. c) | Statistische Erfassung der Fehler sicherstellen | |
| FOR 7.4. d) | Auswertung, Analyse und Bewertung (Ableitung von Korrekturmaßnahmen) sicherstellen | |
| FOR 7.4. e) | Zeitnahe Nachbesserung aufgetretener Fehler/ Mängel regeln | |
| FOR 7.4. f) | Dokumentation der aufgetretenen Fehler/ Mängel und ihrer Nachbesserung | |
| 7.4. | Mitarbeitendenzufriedenheit Zufriedenheit der Mitarbeitenden | |
| FOR 7.54. a) | Regelmäßige Ermittlung und Auswertung der Mitarbeitendenzufriedenheit | |
| FOR 7.54. b) | Verfahren zur Erfassung und Analyse von Verbesserungsvorschlägen sicherstellen | |
| 7.65. | Interne Qualitäts Audits | |
| FOR 7.65. a) | Unabhängigkeit der internen Auditoren und Auditorinnen sowie der Auswertung der Auditberichte sicherstellen | |
| FOR 7.65. b) | Mitarbeitende, die das integrierte AWO-QM-Konzept kennen und anwenden können, für interne Audits einsetzen | |

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 09.06.2017 06.12.2017

gelb = neu/Änderung
blau = nur in der F+O Reha (nicht in der F+O)

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Träger QM-Handbuch Bemerkungen |
|---------------|--|-----------------------------------|
| FOR 7.6.5. c) | Zeitliche Planung des Auditprogramms (zur regelhaften Selbstprüfung der wesentlichen Prozesse) durchführen Umsetzung des Auditprogramms sicherstellen unter Berücksichtigung des Leitfadens zur Auditierung von Managementsystemen (ISO 19011) | |
| FOR 7.6. d) | Auditumfang, Audithäufigkeit und Auditmethoden festlegen | |
| FOR 7.6. e) | Ergebnisse der internen Audits dokumentieren | |
| FOR 7.6. f) | Umgang mit den Ergebnissen darlegen | |
| FOR 7.6. g) | Korrekturmaßnahmen darlegen und durchführen | |

Anmerkung 1: Da die vorgenommenen Änderungen im Bereich Kap. 2 Personalmanagement sehr weitreichende Auswirkungen/Anpassungen auf die Organisationen und Unternehmen der AWO nach sich ziehen, gilt (ausschließlich) für diese Qualitätskriterien eine verpflichtende Umsetzung erst innerhalb von 2 Jahren nach Verabschiedung der Norm durch das Präsidium des AWO Bundesverband e.V. (d. h. ab 26.02.2018).