

**AWO-Norm**  
**Dienstleistungen**  
Stand: ~~06.03.2015~~ 13.06.2020

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
<b>1. Grundlagen</b>		
<b>1.1. Leitbildorientierung</b>		
DL 1.1.	Leitbildorientierung der Einrichtung / des Dienstes <u>sind</u> auf der Grundlage der AWO-Leitsätze auf Bundesebene sicher <del>gestell</del> <u>ten, und werden</u> regelmäßig überprüft <del>en</del> , weiterentwickel <del>t</del> <u>n</u> und umsetz <del>en</del> <u>n</u>	
<b>1.2. Konzeption</b>		
DL 1.2. a)	Konzeption der Einrichtung <u>ist</u> auf den jeweiligen Stand der fachwissenschaftlichen Grundlagen und gesellschaftlicher Entwicklungen erarbeit <del>eten</del> <u>n</u> bzw. <u>wird</u> regelmäßig überprüft <del>en</del> und weiterentwickel <del>t</del> <u>n</u>	
DL 1.2. b)	Aussagen in der Konzeption mindestens treffen zu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selbstverständnis im Umgang mit den Kundinnen und Kunden der Dienstleistung</li> <li>• Beteiligung der Kundinnen und Kunden der Dienstleistung</li> <li>• Besonderen Anforderungen der Kundinnen und Kunden</li> <li>• Querschnittsthemen wie z. B.: Gender Mainstreaming, Management Diversity, Sozialraumorientierung</li> </ul>	
DL 1.2. c)	Mitarbeitende und ggf. Empfänger <del>*</del> <u>innen</u> der Dienstleistung <u>werden</u> bei der Erarbeitung und Weiterentwicklung der Konzeption beteilig <del>t</del> <u>n</u>	
<b>1.3. Rechtliche Grundlagen und Vereinbarungen</b>		
DL 1.3.	Mitarbeitende mit gesetzlichen, vertraglichen Grundlagen und spezifischen Regelungen bekannt machen	
<b>1.4. Schutz der Kund<del>*innen</del><u>innen</u> und Kunden</b>		

**AWO-Norm  
Dienstleistungen**

Stand: ~~06.03.2015~~ 13.06.2020

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
DL 1.4.	Standards zur Gewährleistung des Schutzauftrages/der Fürsorgepflicht gegenüber den Kund*innen <del>und Kunden</del> <u>sind</u> festgelegt	
<b>2. Erbringung der Dienstleistung</b>		
DL 2. a)	Prozessbeschreibung und Standards zur Dienstleistung <u>sind</u> erstellt, um <del>gesetzten</del> und <u>werden</u> regelmäßig überprüft	
DL 2. b)	Mitwirkungs-/Beteiligungsmöglichkeiten der Kund*innen <del>und Kunden</del> <u>sind</u> festgelegt und <u>werden</u> regelmäßig überprüft	
<b>2.1. Beginn der Dienstleistung</b>		
DL 2.1. a)	Verfahren zum Erstkontakt und zum Beginn der Dienstleistung <u>sind</u> festgelegt	
DL 2.1. b)	Regelung zur Erreichbarkeit <u>ist</u> festgelegt	
DL 2.1. c)	Grundlage für Aufnahme aller notwendigen Daten im Rahmen des Erstkontaktes <u>ist</u> sichergestellt	
DL 2.1. d)	Geeignetes Informationsmaterial, aus dem sich die Angebote und ggf. Preisübersicht der Einrichtung erkennen lässt, <u>wird</u> vorgehalten	
<b>2.2. Planung der Dienstleistung</b>		
DL 2.2.	Planung der Dienstleistung <u>ist</u> sichergestellt und <u>wird</u> regelmäßig angepasst	
<b>2.3. Durchführung der Dienstleistung</b>		
DL 2.3.	Dienstleistung <u>wird</u> auf der Basis des jeweiligen Standes der fachwissenschaftlichen Erkenntnisse durchgeführt	
<b>2.4. Überprüfung und Fortschreibung der Dienstleistungserbringung</b>		

**AWO-Norm  
Dienstleistungen**

Stand: ~~06.03.2015~~ 13.06.2020

DL	2.4.	a)	Verbindliche <del>n</del> Überprüfungsturnus <u>ist</u> festgeleg <del>ten</del>	
DL	2.4.	b)	<del>Festlegung von</del> Verantwortlichkeiten für Überprüfung und Fortschreibung <u>ist</u> festgelegt	
<b>2.5. Beendigung der Dienstleistung</b>				
DL	2.5.		Verfahren zur Beendigung der Dienstleistung <u>ist</u> festgeleg <del>ten</del>	
<b>3. Interne Organisation und Kommunikation</b>				
DL	3.	a)	Dienstplanung <u>wird</u> regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeföhr <del>ten</del>	
DL	3.	b)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen <u>sind</u> sichergestell <del>ten</del>	
DL	3.	c)	Mitarbeitende <u>werden</u> bei der Dienstplanung regelmäßig beteilig <del>ten</del>	
DL	3.	d)	regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation <u>sind</u> festgeleg <del>ten</del> und <u>werden</u> durchgeföhr <del>ten</del>	
DL	3.	e)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) <u>ist</u> sichergestell <del>ten</del>	
<b>4. Dokumentation und Evaluation</b>				
DL	4.	a)	Systematische Führung von Aufzeichnungen über die Erbringung der Dienstleistung <u>ist</u> sichergestell <del>ten</del>	
DL	4.	b)	<del>regelmäßig</del> die vertraglich/gesetzlich vorgegebenen Statistiken <u>werden</u> <u>regelmäßig geföhr</u> <del>ten</del>	
DL	4.	c)	<del>regelmäßige</del> Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnissen <u>wird regelmäßig</u> sichergestell <del>ten</del>	
DL	4.	d)	Evaluationsergebnisse <u>werden</u> in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und Managementbewertung eingespeis <del>ten</del>	
<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>				

**AWO-Norm**  
**Dienstleistungen**  
Stand: ~~06.03.2015~~ 13.06.2020

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
DL	5.	a)	Zusammenarbeit mit maßgeblichen Kooperationspartnern <u>ist geregelt</u> <del>n</del>	
DL	5.	b)	Maßnahmen zur regionalen und überregionalen Vernetzung <u>sind festgelegt</u> <del>n</del>	
DL	5.	c)	Interessen der Empfänger*innen <del>und Empfänger</del> der Dienstleistung im Gemeinwesen <u>werden</u> aktiv vertreten	
DL	5.	d)	Ergänzende soziale und andere Dienstleistungsangebote unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Einrichtungen <u>werden</u> einbezogen <del>en</del>	
<b>6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen und Kunden</b>				
DL	6.	a)	Mitarbeitende <u>sind</u> zum sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kund*innen <del>und Kunden</del> verpflichtet <del>n</del>	
DL	6.	b)	angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kund*innen <del>und Kunden</del> vor Verlust und Beschädigung <u>sind festgelegt</u> <del>n</del>	
DL	6.	c)	Verfahren zur Schadensregulierung <u>sind festgelegt</u> <del>n</del> und bekannt <u>gemacht</u> <del>n</del>	
<b>7. Hauswirtschaft</b>				
DL	7.		Standards für hauswirtschaftliche Leistungen <u>sind festgelegt</u> <del>n</del> , <u>und umgesetzt, und werden</u> regelmäßig überprüft <del>n</del> und weiterentwickelt <del>n</del>	
<b>7.1. Reinigung und Entsorgung</b>				
DL	7.1.	a)	Reinigung unter Beachtung der gesetzlichen Hygienevorschriften (Infektionsschutzgesetz u.a.) <u>ist geregelt</u> <del>n</del> und Umsetzung <u>wird</u> überprüft <del>n</del>	
DL	7.1.	b)	Entsorgung unter ökologischen Gesichtspunkten <u>ist sichergestellt</u> <del>n</del>	
<b>7.2. Küche/ Speiseversorgung</b>				

**AWO-Norm  
Dienstleistungen**  
Stand: ~~06.03.2015~~ 13.06.2020

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
DL 7.2.	Eigenkontrollsystem unter Beachtung der gesetzlichen Hygienevorschriften (Lebensmittelhygieneverordnung, Infektionsschutzgesetz u.a.) <u>ist festgelegt</u>	
<b>8.</b>	<b>Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren <del>und Prüfmitteln</del></b>	
DL 8.	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien <u>ist sichergestellt</u>	
<b>9.</b>	<b>Externe Überprüfungen</b>	
DL 9. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen <u>werden sichergestellt</u>	
DL 9. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess <u>werden sichergestellt</u>	

Anwendungsregeln:

1. Die AWO-Norm „Dienstleistungen“ ist verbindlich.
2. Sie gilt immer dann, wenn keine andere (Fach-)Norm greift.
3. Bei sogenannten „Mischeinrichtungen“/„Bauchläden“ gelten die Fachnormen soweit entsprechende Schwerpunkte erkennbar sind.
4. Die AWO-Norm „Dienstleistungen“ gilt nur dann, wenn ein fachlicher Schwerpunkt nicht erkennbar ist. Um eine hohe fachliche Qualität innerhalb der „Mischeinrichtungen“/„Bauchläden“ sicherzustellen sollen zur Interpretation der AWO-Norm „Dienstleistungen“ immer die entsprechenden Fachnormen herangezogen werden.
5. „Grenzfälle wird es immer geben“: Die gewissenhafte Prüfung, welche AWO-Norm zum Einsatz kommt, obliegt der Verantwortung der Unternehmen vor Ort. Es wird angemerkt, dass spätestens in der Auditstufe 1 auffallen würde, wenn eine „falsche Norm“ zur Anwendung gekommen ist. Vorbeugend

**AWO-Norm  
Dienstleistungen**

**Stand: ~~06.03.2015~~ 13.06.2020**

könnten ggfs. auch die Zertifizierungsgesellschaften / AWO-Auditoren angesprochen werden.

6. Die Stabsstelle AWO Qualitätsmanagement / Nachhaltigkeit steht den AWO-Gliederungen beratend zur Verfügung.