

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1.	Verantwortung der Leitung	
1.1.	Leitbildorientierung	
FOR 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	BAR-Anforderung 1.1
FOR 1.1. b)	Entwicklung eines Dienstleistungsverständnisses (Leitbild) der Einrichtungen mit Bezug zum Unternehmenszweck der Rehabilitation ist sichergestellt	BAR-Anforderung 1.1
1.2.	Unternehmenspolitik	
FOR 1.2. a)	Unternehmenspolitik, die am Leitbild und an den Leitorientierungen der Arbeiterwohlfahrt ausgerichtet ist und ein Höchstmaß an Qualitätsorientierung beinhaltet, wird unter gegebenen Mitteln und Rahmenbedingungen angestrebt und ist entwickelt	
FOR 1.2. b)	Die für den Geltungsbereich des Qualitätsmanagementsystems verantwortliche Leitung ist zur Einhaltung der Unternehmenspolitik verpflichtet	BAR-Anforderung 4.1.1
FOR 1.2. c)	Die Organisationsstruktur des Qualitätsmanagements ist beschrieben	BAR-Anforderung 4.1.1
FOR 1.2. d)	Verantwortlichkeiten bei der Entwicklung von Qualitätszielen, der Qualitätsplanung, Überwachung und Bewertung sind festgelegt	BAR-Anforderung 4.1.2
FOR 1.2. e)	Angemessene personelle Ressourcen für das Qualitätsmanagement sind bereitgestellt	BAR-Anforderung 4.1.3
FOR 1.2. f)	Angemessene sachliche Ressourcen für das Qualitätsmanagement sind bereitgestellt	BAR-Anforderung 4.1.3

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
FOR 1.2. g)	<p>Die Unternehmenspolitik macht Aussagen zu</p> <ul style="list-style-type: none"> • unterstützender Kooperation mit dem Mitgliederverband • Stellenwert zivilgesellschaftlicher Kampagnen und Initiativen • Beteiligungsmöglichkeiten des Mitgliederverbandes <p>Darstellung der AWO als Mitgliederverband und ihrer Unternehmen in der Öffentlichkeit</p>	
FOR 1.2. h)	<p>Die verantwortliche Leitung stimmt die Unternehmenspolitik mit dem Aufsichtsgremium ab und erörtert mit ihm in regelmäßigen Abständen den Stand</p> <ul style="list-style-type: none"> • der Umsetzung der Unternehmenspolitik und damit verbundener Strategien, • der Stärkung des Mitgliederverbandes und • der Förderung des ehrenamtlichen Engagements 	
FOR 1.2. i)	<p>Die verantwortliche Leitung des AWO Unternehmens arbeitet aktiv mit an gliederungsübergreifenden Maßnahmen und Instrumenten insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> • Managementsystem (insb. Risikobehandlung) • zur Stärkung des Mitgliederverbandes und • der Förderung Bürgerschaftlichen Engagements in der AWO 	
1.3. Organisation des Managementsystems		
FOR 1.3. a)	Ein Organigramm und eine Darstellung der Verantwortlichkeiten ist erstellt und wird regelmäßig aktualisiert	BAR-Anforderung 5.1.1 BAR-Anforderung 5.1.3
FOR 1.3. b)	Die Verantwortung in den beschriebenen Prozessen ist eindeutig beschrieben und zuzuordnen	BAR-Anforderung 5.1.1
FOR 1.3. c)	Die Schnittstellen zwischen den Organisationseinheiten sind festgelegt	

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
FOR 1.3. d)	Mitarbeitende sind im Rahmen des ständigen Verbesserungsprozesses des Qualitätsmanagementsystems einbezogen (z.B. regelmäßige QM-Schulungen)	BAR-Anforderung 5.5.2
FOR 1.3. e)	Beauftragte aus der Führungsebene sowie Qualitätsmanagement-Beauftragte (QB) u. a. Personen sind festgelegt, sie koordinieren das integrierte AWO-Qualitätsmanagement-Konzept und erhalten es aufrecht	BAR-Anforderung 4.2.1 BAR-Anforderung 4.2.3
FOR 1.3. f)	Ein*e qualifizierte*r Qualitätsmanagement-Beauftragte*r (mit den erforderlichen Ressourcen) ist bereitgestellt	BAR-Anforderung 4.2.1 BAR-Anforderung 4.2.2
FOR 1.3. g)	Die erforderlichen zeitlichen Ressourcen für den*die Qualitätsmanagement-Beauftragte*n sind bestimmt und bereitgestellt	BAR-Anforderung 4.2.3
FOR 1.3. h)	Der*Die Qualitätsmanagement-Beauftragte ist schriftlich benannt	BAR-Anforderung 4.2.4
FOR 1.3. i)	Aufgaben und Befugnisse des*der Qualitätsmanagement-Beauftragten sind schriftlich benannt	BAR-Anforderung 4.2.4
FOR 1.3. j)	Aufgaben und Befugnisse des*der Qualitätsmanagement-Beauftragten sind transparent vermittelt	BAR-Anforderung 4.2.5
1.4. Anforderungen der Kund*innen und interessierter Parteien		
FOR 1.4. a)	Anforderungen der Kund*innen und interessierter Parteien sind ermittelt, die Relevanz bewertet und bei Bedarf Maßnahmen abgeleitet und überwacht	
FOR 1.4. b)	Die aus den Kund*innenanforderungen resultierenden Sachausstattungen sind ermittelt und werden bereitgestellt, instand gehalten und regelmäßig überprüft	
FOR 1.4. c)	Vertragsprüfung und Vertragsmanagement sind unter Berücksichtigung der Verbraucherfreundlichkeit sichergestellt	
FOR 1.4. d)	Kund*innenorientiertes Verständnis und Verhalten gegenüber den interessierten Parteien sind Bestandteil des Alltagshandelns	

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
FOR 1.4. e)	Systematisches Vorgehen zur Prävention und Intervention bei Gewalt und Gewalttendenzen ist unter besonderer Berücksichtigung des Schutzanspruchs von Nutzer*innen sichergestellt	
1.5. Fachpolitische Steuerung		
FOR 1.5. a)	Fachberatung und Koordination für Einrichtungen und Dienste ist sichergestellt	
FOR 1.5. b)	Beratungsangebot an den Mitgliederverband ist beschrieben und wird sichergestellt	
FOR 1.5. c)	Fachpolitische Gremienarbeit ist sichergestellt	
FOR 1.5. d)	Zivilgesellschaftliche Kampagnen werden mit der sozialen Arbeit in den Fachbereichen und der Fachpolitik verknüpft	
FOR 1.5. e)	Fachgerechte Erarbeitung und Verabschiedung von Stellungnahmen und Fachartikeln ist sichergestellt	
FOR 1.5. f)	Grundsätze zur regionalen Vernetzung des Unternehmens und seiner Einrichtungen unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Mitgliedschaft sind festgelegt	
FOR 1.5. g)	Beteiligungsformate für die Zivilgesellschaft unter besonderer Berücksichtigung des AWO-Mitgliedsverbandes sind entwickelt und werden eingesetzt	
1.6. Ziele der Organisation		
FOR 1.6. a)	Auf allen Ebenen der Organisation sind strategische Organisationsziele aus der Unternehmenspolitik (insb. verbandliche, qualitätsbezogene, wirtschaftliche Ziele) und operativer Ziele aus den strategischen Zielen abgeleitet	
FOR 1.6. b)	Die Ziele decken die Funktionen Freier Wohlfahrtspflege (Gemeinwohlfunktion, Sozialanwaltschaft und soziale Dienstleistungen) ab	
FOR 1.6. c)	Verantwortung für die Umsetzung der Organisationsziele ist festgelegt	

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
FOR 1.6. d)	Ressourcen zur Erreichung der Organisationsziele sind bestimmt, deren Einsatz ist geplant und realisiert	
FOR 1.6. e)	Unternehmenspolitik und Organisationsziele werden regelmäßig überprüft, bewertet und anpasst	
1.7. Planung des Managementsystems		
FOR 1.7. a)	Verantwortung für die Umsetzung der Organisationsziele ist festgelegt	
FOR 1.7. b)	Ressourcen zur Erreichung der Organisationsziele sind bestimmt und deren Einsatz wird geplant und realisiert	
FOR 1.7. c)	Unternehmenspolitik und (messbare) Qualitätsziele sind regelmäßig überprüft, bewertet und angepasst (jährliche Managementbewertung und Ableitung neuer messbarer Qualitätsziele auf der Grundlage der internen Ergebnismessungen)	BAR-Anforderung 5.3.1
1.8. Bewertung und ständige Verbesserung des Managementsystems		
FOR 1.8. a)	<p>In die Managementbewertung sind regelmäßig einbezogen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ergebnisse des Ereignismanagements (Beschwerden und Fehler) • der Erhebungen der Kund*innen- und Mitarbeitendenzufriedenheit • der Ermittlung der Zufriedenheit der Mitglieder, des Mitgliederverbandes und der freiwillig Engagierten • Ergebnisse aus internen Audits • Ergebnisse zur nachhaltigen Entwicklung • Ergebnisse des Managements freiwilliger sozialer Arbeit sowie des Chancen- und Risikomanagement 	<p>BAR-Anforderung 7.2</p> <p>BAR-Anforderung 9.7</p>

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
FOR 1.8. b)	Bestandteil der Managementbewertung sind Messgrößen mindestens zur Leistungsfähigkeit folgender Prozesse: <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 sowie im Bereich Förderung der Verbandsentwicklung 	
FOR 1.8. c)	Die erhobenen Ergebnisse und Messgrößen sind auf Plausibilität geprüft	
FOR 1.8. d)	Aus den Managementbewertungen sind (Verbesserungs-, Korrektur-, Vorbeuge-) Maßnahmen abgeleitet	BAR-Anforderung 5.3.2
FOR 1.8. e)	Überwachung der Maßnahmen ist sichergestellt	BAR-Anforderung 5.3.2
FOR 1.8. f)	Qualitätsziele und Zielerreichung in der Einrichtung sind transparent gemacht	BAR-Anforderung 5.3.3
1.9. Lenkung der Dokumente und Aufzeichnungen (dokumentierte Informationen)		
FOR 1.9. a)	Alle Beteiligten erhalten zeitnah die zur Durchführung ihrer Arbeit erforderlichen Informationen, Daten und Dokumente	
FOR 1.9. b)	Regelung zur Genehmigung, Aktualisierung, Kennzeichnung, Handhabung und Verteilersystem rehabilitandenbezogener Dokumente ist eindeutig festgelegt	BAR-Anforderung 5.2.5
FOR 1.9. c)	Dokumentation aller wesentlichen Geschäftsprozesse ist sichergestellt	
FOR 1.9. d)	Regelung zur Festlegung, Kennzeichnung, Aufbewahrung, zum Schutz und Wiederauffinden und zur Vernichtung von Aufzeichnungen sind festgelegt	BAR-Anforderung 5.2.5
FOR 1.9. e)	Umfang und Tiefe der aufrecht zu erhaltenden Informationen sind geeignet, um die Steuerungsfähigkeit des Managementsystems sicherzustellen	

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1.10. Datenschutz/ Datensicherheit		
FOR 1.10. a)	Datenschutzmanagement ist erstellt und Gegenstand des Alltagshandelns. Es beinhaltet mindestens: <ul style="list-style-type: none"> • Datenschutzbeauftragte*n • Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten/Auftragsdatenverarbeitungen • Lösch- und Sperrkonzepte • Informationspflichten Beachtung der Auskunftsrechte • Verpflichtung auf das Datengeheimnis 	
FOR 1.10. b)	Das Datensicherungskonzept beinhaltet mindestens: <ul style="list-style-type: none"> • technische und organisatorische Maßnahmen • IT-Sicherheit • Notfallplan 	
1.11. Koordination und Vernetzung		
FOR 1.11.	Mitwirkung an verbandsübergreifenden Fachgremien mit regionaler oder überregionaler Bedeutung ist sichergestellt	
1.12. Chancen- und Risikomanagement		
FOR 1.12.	Kontinuierliches Chancen- und Risikomanagement ist auf strategischer und operativer Ebene sichergestellt, das mindestens beinhaltet: <ul style="list-style-type: none"> • Sozialanwaltschafts- und Gemeinwohlfunktion der AWO • Chancen- und Risikobewertung auf Basis geeigneter Instrumente durchführen • Festlegung von Zielen und der Maßnahmen zur Chancenstärkung und Risikominimierung sowie deren Überprüfung 	
1.13. Krisenmanagement		
FOR 1.13.	Regelungen zum Krisenmanagement sind festgelegt unter Beachtung der Meldung gegenüber dem Zertifizierer und dem AWO Bundesverband	

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1.14. Interkulturelle Öffnung		
FOR 1.14.	<p>Interkulturelle Öffnung der Organisation ist Gegenstand des Alltagshandelns 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 	
1.15. Nachhaltigkeit		
FOR 1.15.	<p>Soziale, wirtschaftliche, ökologische und internationale Verantwortung durch nachhaltiges Handeln im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses ist sichergestellt. Dies umfasst mindestens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • der Festlegung der Verantwortung auf Leitungsebene • die Einbindung in Leitbildorientierung und Unternehmenspolitik • die Definition ausgewählter Nachhaltigkeitsaspekte und deren Berücksichtigung innerhalb der Geschäftsprozesse • der Einbeziehung in die Managementbewertung 	
2. Personalmanagement		Siehe Anmerkung 1
FOR 2. a)	Einbettung des Personalmanagements in die Gesamtstrategie der Organisation ist sichergestellt	
FOR 2. b)	Ressourcen für das Personalmanagement sind sichergestellt	
FOR 2. c)	Strategien der Mitarbeitengewinnung sind entwickelt und Umsetzung ist sichergestellt	

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
FOR 2. d)	Systematische Planung und Durchführung des Personalmanagements unter Beachtung der Nachwuchskräfteförderung ist sichergestellt	
FOR 2. e)	Geeignete Maßnahmen zur Steigerung der Arbeitgeber*inattraktivität unter besonderer Berücksichtigung der sozialpolitischen Positionen des Verbandes sind erarbeitet und festgelegt	
2.1. Führungsgrundsätze		
FOR 2.1. a)	Führungsgrundsätze sind an den Leitsätzen der Arbeiterwohlfahrt ausgerichtet und unter Einbezug von MA-Rückmeldungen überprüft sowie ggf. Maßnahmen abgeleitet	
FOR 2.1. b)	Werteorientierung wird durch die Förderung des vorbildhaften Verhaltens der Führungskräfte gestärkt	
FOR 2.1. c)	Beteiligungsorientiertes Führungs- und Verantwortungskonzept wird angewendet	
FOR 2.1. d)	Anforderungs-/ und Aufgabenprofile inklusive Vertretungsregelungen sind entwickelt und angewendet	BAR-Anforderung 5.1.2
2.2. Kommunikation		
FOR 2.2. a)	Transparente und verbindliche interne Kommunikationsstrukturen sind festgelegt	BAR-Anforderung 5.5.1
FOR 2.2. b)	Eine zeitnahe Kommunikation ist sichergestellt	
FOR 2.2. c)	Einarbeitungsplan ist schriftlich festgelegt	BAR-Anforderung 11.5
2.3. Personalakquise, -auswahl und -einarbeitung		
FOR 2.3. a)	Neue Mitarbeitende sind systematisch eingearbeitet unter Einbezug von: <ul style="list-style-type: none"> • Leitbildorientierung und Werten der AWO • fachlichen Kompetenzen • Schutzbedürfnis der Nutzer*innen • Informationen über den Mitgliederverband 	BAR-Anforderung 11.5

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
FOR 2.3. b)	Leitbildorientierung und Sensibilität für das Schutzbedürfnis der Nutzer*innen sind im Rahmen der Probezeitbeurteilung berücksichtigt	
FOR 2.3. c)	Neue Führungskräfte sind systematisch eingearbeitet unter besonderer Berücksichtigung der Führungsgrundsätze, einer wertschätzenden Unternehmenskultur und der Stärkung des Mitgliederverbandes	
FOR 2.3. d)	Auswahl und Einsatz von Mitarbeitenden wird dem Schutzbedürfnis/ Schutzanspruch der Nutzer*innen gerecht	
2.4. Personalplanung und -zuordnung		
FOR 2.4. a)	Kurz-, mittel- und langfristiger Personalbedarf wird kontinuierlich analysiert und geplant	BAR-Anforderung 5.4.2
FOR 2.4. b)	Es wird sichergestellt, dass die Stelleninhaber*innen über ausreichende Ausbildung, Kenntnisse, Erfahrung und Eignung zur Erfüllung ihrer Aufgaben verfügen	BAR-Anforderung 4.2.2 BAR-Anforderung 5.4.2
2.5. Personalentwicklung		
FOR 2.5. a)	Ein Personalentwicklungskonzept unter Beachtung der strategischen Organisationsziele ist eingeführt und umgesetzt unter besonderer Berücksichtigung von: <ul style="list-style-type: none"> • zivilgesellschaftlicher Verantwortung • wertebundenem Handeln • Umgang mit demokratiefeindlichen Tendenzen 	
FOR 2.5. b)	Personalentwicklung ist als unverzichtbare Führungsaufgabe festgeschrieben	
FOR 2.5. c)	Durchführung und Dokumentation regelmäßiger Personalgespräche ist sichergestellt	BAR-Anforderung 5.5.3
FOR 2.5. d)	Eine bedarfsorientierte Qualifizierungsplanung und -durchführung unter Beachtung der Potentiale von Mitarbeitenden ist sichergestellt	BAR-Anforderung 5.5.2 BAR-Anforderung 11.6
FOR 2.5. e)	Bildungstransfer ist sichergestellt und evaluiert	
FOR 2.5. f)	Fachliteratur wird zur Verfügung gestellt	

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.6. Arbeits- und Gesundheitsschutz		
FOR 2.6. a)	Die Fürsorgepflicht des*der Arbeitgeber*in ist sichergestellt und systematische Maßnahmen der Gesundheitsförderung sind entwickelt und umgesetzt	
FOR 2.6. b)	Gefährdungspotential für Mitarbeitende (technisch, organisatorisch, psychisch und physikalisch) sind erfasst und analysiert: Geeignete Maßnahmen zum Schutz und zur Gesunderhaltung der Mitarbeitenden sind ergriffen und umgesetzt	
FOR 2.6. c)	Arbeits- und Gesundheitsschutz über Arbeitssicherheitsanweisungen sowie Schulungen und Unterweisungen sind umgesetzt und dokumentiert	
3. Management freiwilliger sozialer Arbeit		
3.1. Organisation		
FOR 3.1. a)	Verantwortung für das Management freiwilliger sozialer Arbeit auf Leitungsebene ist festgelegt	
FOR 3.1. b)	Angemessene Haftpflicht- und Unfallversicherung für Mitarbeitende ist abgeschlossen/ geregelt	
FOR 3.1. c)	Konzeption ist für das Management freiwilliger sozialer Arbeit entwickelt	
FOR 3.1. d)	Indikatoren sind zur Messung des Umfangs und der Ergebnisse des Management freiwilliger sozialer Arbeit angewendet, 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 	

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
3.2. Kommunikation		
FOR 3.2.	Einbindung in den notwendigen Informationsfluss in der Organisation ist sichergestellt	
3.3. Planung freiwilliger sozialer Arbeit		
FOR 3.3.	Tätigkeits-, Anforderungs- und Bewerbungsprofile sind für freiwillige soziale Aufgaben erstellt	
3.4. Schulung		
FOR 3.4.	Freiwillig Mitarbeitende sind in die freiwillige soziale Tätigkeit eingewiesen	
4. Management von Gebäuden und Sachausstattungen		
FOR 4. a)	Definition und Einhaltung baulicher Standards ist sichergestellt	
FOR 4. b)	Definition und Einhaltung von Sachausstattungsstandards ist sichergestellt	
FOR 4. c)	Instandhaltungspläne (Instandsetzung, Prüfung und Wartung) sind geführt	
FOR 4. d)	Bei Bauvorhaben: Bauplanung und -begleitung sind sichergestellt	
5. Kosten- und Finanzmanagement		
5.1. Organisation		
FOR 5.1.	Nicht belegt	
5.2. Wirtschaftsplanung		
FOR 5.2. a)	Angemessene Wirtschaftsplanung ist durchgeführt	
FOR 5.2. b)	Wirksames Controllingsystem ist sichergestellt	
5.3. Rechnungswesen		
FOR 5.3.	Kaufmännische Buchführung und Kosten- und Leistungsrechnung werden durchgeführt	
5.4. Leistungsabrechnung		
FOR 5.4.	Erbrachte Dienstleistungen werden zeitnah abgerechnet	

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
5.5. Wirtschaftlichkeitsanalysen		
FOR 5.5.	Analyse der Wirtschaftsergebnisse sind für alle Betriebe durchgeführt	
5.6. Vergütungsverhandlungen		
FOR 5.6.	Angemessene Planung, Durchführung und Auswertung von Vergütungsverhandlungen ist sichergestellt	
5.7. Einkauf		
FOR 5.7. a)	Beschaffungsrichtlinien sind festgelegt und werden eingehalten 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)	Die Einhaltung von Ausschreibungsanforderungen ist sichergestellt	
6. Sozialmarketing		
6.1. Vermarktung sozialer Dienstleistungen		
FOR 6.1.	Konzeption und Umsetzung einer mittel- und langfristigen Marketingstrategie ist festgelegt 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		
FOR 6.2.	Ein Projektmanagement für die weitere Entwicklung von Dienstleistungen ist sichergestellt. Wichtige Schritte hierzu: <ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung planen • Entwicklungsziele festlegen • Ergebnisse bewerten • Umsetzbarkeit prüfen • in der Praxis erproben • Entwicklungsänderungen steuern 	

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
7. Qualitäts- und Fachcontrolling		
7.1. Ermittlung der Kund*innenzufriedenheit		
FOR 7.1. a)	Regelmäßige Kund*innenbefragungen sind geplant durchgeführt und ausgewertet	
FOR 7.1. b)	Kund*innenzufriedenheit ist ermittelt (Schwerpunkt: Rehabilitandenzufriedenheit)	BAR-Anforderung 9.7
7.2. Ereignismanagement		
FOR 7.2. a)	Verfahren und Verantwortlichkeiten zum Umgang mit Ereignissen, insb. Beschwerden, Anerkennungen und Fehlern (Erfassung und Analyse) sind festgelegt	BAR-Anforderung 7.1 BAR-Anforderung 7.2 BAR-Anforderung 10.2
FOR 7.2. b)	Statistische Erfassung der Beschwerden ist sichergestellt	BAR-Anforderung 7.2
FOR 7.2. c)	Auswertung, Analyse und Bewertung (Ableitung von Korrekturmaßnahmen) ist sichergestellt	BAR-Anforderung 7.2
7.3. Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen		
FOR 7.3. a)	Verfahren sind zur Erkennung von Nichtkonformitäten, Ursachenermittlung, Analyse, Festlegung von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen, Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen und Wirkungskontrolle sichergestellt	BAR-Anforderung 9.10 BAR-Anforderung 10.1 BAR-Anforderung 10.2 BAR-Anforderung 10.4 BAR-Anforderung 10.3
FOR 7.3. b)	Empfehlungen für Verbesserungen sind abgeleitet	BAR-Anforderung 9.10
FOR 7.3. c)	Konzept zum Fehlermanagement ist beschrieben	BAR-Anforderung 10.1
FOR 7.3. d)	Statistische Erfassung der Fehler ist sichergestellt	BAR-Anforderung 10.2
FOR 7.3. e)	Zeitnahe Nachbesserung aufgetretener Fehler/ Mängel ist geregelt	BAR-Anforderung 10.3
7.4. Zufriedenheit der Mitarbeitenden		
FOR 7.4. a)	Regelmäßige Mitarbeitendenbefragungen sind geplant sowie durchgeführt und ausgewertet	BAR-Anforderung 5.5.3

AWO-Norm
Führung und Organisation Reha
Stand: 23.09.2022

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
FOR 7.4. b)	Regelmäßige Ermittlung der Zufriedenheit der Mitglieder und des Mitgliederverbandes sind geplant und durchgeführt und werden ausgewertet	
FOR 7.4. c)	Verfahren zur Erfassung und Analyse von Verbesserungsvorschlägen ist festgelegt	BAR-Anforderung 5.5.3
7.5. Interne Audits		
FOR 7.5. a)	Unabhängigkeit der internen Auditor*innen sowie der Auswertung der Auditberichte ist sichergestellt	
FOR 7.5. b)	Es ist sichergestellt, dass die internen Audits durch qualifiziertes Personal durchgeführt werden	BAR-Anforderung 5.4.2
FOR 7.5. c)	Mitarbeitende, die das integrierte AWO-QM-Konzept kennen und anwenden können, werden für interne Audits eingesetzt	
FOR 7.5. d)	Umsetzung des Auditprogramms (zur regelhaften Selbstprüfung der wesentlichen Prozesse) ist unter Berücksichtigung des Leitfadens zur Auditierung von Managementsystemen (ISO 19011) sichergestellt	BAR-Anforderung 5.4.1
FOR 7.5. e)	Ergebnisse der internen Audits sind dokumentiert	BAR-Anforderung 5.4.3
FOR 7.5. f)	Umgang mit den Ergebnissen ist dargelegt	BAR-Anforderung 5.4.4
FOR 7.5. g)	Korrekturmaßnahmen sind dargelegt und werden durchgeführt	BAR-Anforderung 5.4.5