

PRÜFLISTE „Dienstleistungen“

zur Auditierung der AWO-Qualitätskriterien

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Dienstleistungen	15.09.2023	4.0	

1. Grundlagen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.1. Leitbildorientierung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Wird die Leitbildorientierung der Einrichtungen und Dienste auf der Grundlage der AWO-Leitsätze auf Bundesebene sichergestellt, regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt?	☐	☐	☐	☐	☐
1.2. Konzeption		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird die Konzeption der Einrichtung auf dem jeweiligen Stand der fachwissenschaftlichen Grundlagen und gesellschaftlichen Entwicklungen erarbeitet bzw. regelmäßig überprüft und weiterentwickelt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Ist ein Konzept der Einrichtung bzw. des Dienstes erstellt, das mindestens Aussagen zu - Selbstverständnis im Umgang mit den Kund*innen der Dienstleistung - Beteiligung der Kund*innen der Dienstleistung - besonderen Anforderungen der Kund*innen - Querschnittsthemen, wie z.B.: Gender Mainstreaming, Management Diversity, Sozialraumorientierung beinhaltet?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Werden Mitarbeitende und ggf. Empfänger*innen der Dienstleistung bei der Erarbeitung und Weiterentwicklung des Konzeptes beteiligt?	☐	☐	☐	☐	☐
1.3. Rechtliche Grundlagen und Vereinbarungen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Werden Mitarbeitende mit gesetzlichen, vertraglichen Grundlagen und spezifischen Regelungen bekannt gemacht?	☐	☐	☐	☐	☐
1.4. Schutz der Kund*innen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Werden Standards zur Gewährleistung des Schutzauftrages/ der Fürsorgepflicht gegenüber den Kund*innen festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Dienstleistungen	15.09.2023	4.0	

2. Erbringung der Dienstleistung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
2. Erbringung der Dienstleistung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden Prozessbeschreibungen und Standards zur Dienstleistung erstellt, umgesetzt und regelmäßig überprüft?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Werden Mitwirkungs-/Beteiligungsmöglichkeiten der Kund*innen festgelegt und regelmäßig überprüft?	☐	☐	☐	☐	☐
2.1. Beginn der Dienstleistung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist ein Verfahren zum Erstkontakt und zum Beginn der Dienstleistung festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Werden Regelungen zur Erreichbarkeit festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Wird eine Grundlage für die Aufnahme aller notwendigen Daten im Rahmen des Erstkontaktes sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Wird geeignetes Informationsmaterial, aus dem sich die Angebote und ggf. die Preisübersicht der Einrichtung erkennen lässt, vorgehalten?	☐	☐	☐	☐	☐
2.2. Planung der Dienstleistung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Wird die Planung der Dienstleistung sichergestellt und regelmäßig angepasst?	☐	☐	☐	☐	☐
2.3. Durchführung der Dienstleistung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Wird die Dienstleistung auf der Basis des jeweiligen Standes der fachwissenschaftlichen Erkenntnisse durchgeführt?	☐	☐	☐	☐	☐
2.4. Überprüfung und Fortschreibung der Dienstleistungserbringung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist ein verbindlicher Überprüfungsturnus festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Werden Verantwortlichkeiten für Überprüfung und Fortschreibung festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
2.5. Beendigung der Dienstleistung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Ist ein Verfahren zur Beendigung der Dienstleistung festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Dienstleistungen	15.09.2023	4.0	

3. Interne Organisation und Kommunikation		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
3. Interne Organisation und Kommunikation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird die Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeführt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Werden Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Werden Mitarbeitende bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Werden regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation festgelegt und durchgeführt?	☐	☐	☐	☐	☐
E	Werden Dokumentationen der Besprechungen und die Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
4. Dokumentation und Evaluation		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
4. Dokumentation und Evaluation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkt ist:						
A	Wird die systematische Führung von Aufzeichnungen über die Erbringung der Dienstleistung sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Werden die vertraglich/gesetzlich vorgegebenen Statistiken regelmäßig geführt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Wird die regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter, relevanter Daten oder Erkenntnisse sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Werden Evaluationsergebnisse in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess und in die Managementbewertung eingespeist?	☐	☐	☐	☐	☐
5. Kooperation und Vernetzung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
5. Kooperation und Vernetzung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkt ist:						
A	Ist die Zusammenarbeit mit maßgeblichen Kooperationspartnern geregelt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Werden Maßnahmen zur regionalen und überregionalen Vernetzung festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Werden die Interessen der Empfänger*innen der Dienstleistung im Gemeinwesen aktiv vertreten?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Werden ergänzende soziale und andere Dienstleistungsangebote unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Einrichtungen einbezogen?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Dienstleistungen	15.09.2023	4.0	

6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkt ist:						
A	Werden Mitarbeitende zum sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kund*innen verpflichtet?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Werden angemessene Regelungen zum Schutz vom Eigentum der Kund*innen vor Verlust und Beschädigung festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Ist ein Verfahren zur Schadensregulierung festgelegt und bekannt gemacht?	☐	☐	☐	☐	☐
7. Hauswirtschaft		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
7. Hauswirtschaft		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkt ist:						
	Werden Standards für hauswirtschaftliche Leistungen festgelegt, umgesetzt, regelmäßig überprüft und weiterentwickelt?	☐	☐	☐	☐	☐
7.1. Reinigung und Entsorgung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkt ist:						
A	Ist die Reinigung unter Beachtung der gesetzlichen Hygienevorschriften (Infektionsschutzgesetz u.a.) geregelt und wird die Umsetzung überprüft?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Ist die Entsorgung unter ökologischen Gesichtspunkten sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
7.2. Küche/ Speiseversorgung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkt ist:						
	Wird ein Eigenkontrollsystem unter Beachtung der gesetzlichen Hygienevorschriften (Lebensmittelhygieneverordnung, Infektionsschutzgesetz u.a.) festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
8. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln und Waren		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
8. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln und Waren		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkt ist:						
	Wird eine sachgerechte Handhabung und Lagerung für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Dienstleistungen	15.09.2023	4.0	

9. Externe Überprüfungen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
9. Externe Überprüfungen		<i>Nein</i>	<i>Ja</i>	<i>nicht nachweisbar</i>	<i>Verbesserungspotential</i>	<i>voll nachweisbar</i>
Ansatzpunkt ist:						
<i>A</i>	<i>Wird die systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sichergestellt?</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>B</i>	<i>Wird die Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sichergestellt?</i>	☐	☐	☐	☐	☐