

**AWO-Norm  
Dienstleistungen  
Stand: 06.03.2015**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
<b>1. Grundlagen</b>		
<b>1.1. Leitbildorientierung</b>		
DL 1.1.	Leitbildorientierung der Einrichtung / des Dienstes auf der Grundlage der AWO-Leitsätze auf Bundesebene sicherstellen, regelmäßig überprüfen, weiterentwickeln und umsetzen	
<b>1.2. Konzeption</b>		
DL 1.2. a)	Konzeption der Einrichtung auf den jeweiligen Stand der fachwissenschaftlichen Grundlagen und gesellschaftlicher Entwicklungen erarbeiten bzw. regelmäßig überprüfen und weiterentwickeln	
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/innen der Dienstleistung bei der Erarbeitung und Weiterentwicklung der Konzeption beteiligen	
<b>1.3. Rechtliche Grundlagen und Vereinbarungen</b>		
DL 1.3.	Mitarbeitende mit gesetzlichen, vertraglichen Grundlagen und spezifischen Regelungen bekannt machen	

**AWO-Norm  
Dienstleistungen  
Stand: 06.03.2015**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
<b>1.4. Schutz der Kundinnen und Kunden</b>		
DL 1.4.	Standards zur Gewährleistung des Schutzauftrages/der Fürsorgepflicht gegenüber den Kundinnen und Kunden festlegen	
<b>2. Erbringung der Dienstleistung</b>		
DL 2. a)	Prozessbeschreibung und Standards zur Dienstleistung erstellen, umsetzen und regelmäßig überprüfen	
DL 2. b)	Mitwirkungs-/Beteiligungsmöglichkeiten der Kundinnen und Kunden festlegen und regelmäßig überprüfen	
<b>2.1. Beginn der Dienstleistung</b>		
DL 2.1. a)	Verfahren zum Erstkontakt und zum Beginn der Dienstleistung festlegen	
DL 2.1. b)	Regelung zur Erreichbarkeit festlegen	
DL 2.1. c)	Grundlage für Aufnahme aller notwendigen Daten im Rahmen des Erstkontaktes sicherstellen	
DL 2.1. d)	Geeignetes Informationsmaterial, aus dem sich die Angebote und ggf. Preisübersicht der Einrichtung erkennen lässt, vorhalten	
<b>2.2. Planung der Dienstleistung</b>		
DL 2.2.	Planung der Dienstleistung sicherstellen und regelmäßig anpassen	
<b>2.3. Durchführung der Dienstleistung</b>		
DL 2.3.	Dienstleistung auf der Basis des jeweiligen Standes der fachwissenschaftlichen Erkenntnisse durchführen	
<b>2.4. Überprüfung und Fortschreibung der Dienstleistungserbringung</b>		
DL 2.4. a)	Verbindlichen Überprüfungsturnus festlegen	
DL 2.4. b)	Festlegung von Verantwortlichkeiten für Überprüfung und Fortschreibung	

**AWO-Norm  
Dienstleistungen  
Stand: 06.03.2015**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
<b>2.5. Beendigung der Dienstleistung</b>		
DL 2.5.	Verfahren zur Beendigung der Dienstleistung festlegen	
<b>3. Interne Organisation und Kommunikation</b>		
DL 3. a)	Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert durchführen	
DL 3. b)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sicherstellen	
DL 3. c)	Mitarbeitende bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligen	
DL 3. d)	regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation festlegen und durchführen	
DL 3. e)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sicherstellen	
<b>4. Dokumentation und Evaluation</b>		
DL 4. a)	Systematische Führung von Aufzeichnungen über die Erbringung der Dienstleistung sicherstellen	
DL 4. b)	regelmäßig die vertraglich/gesetzlich vorgegebenen Statistiken führen	
DL 4. c)	regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnissen sicherstellen	
DL 4. d)	Evaluationsergebnisse in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und Managementbewertung einspeisen	
<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>		
DL 5. a)	Zusammenarbeit mit maßgeblichen Kooperationspartnern regeln	
DL 5. b)	Maßnahmen zur regionalen und überregionalen Vernetzung festlegen	

**AWO-Norm  
Dienstleistungen  
Stand: 06.03.2015**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
DL 5. c)	Interessen der Empfängerinnen und Empfänger der Dienstleistung im Gemeinwesen aktiv vertreten	
DL 5. d)	Ergänzende soziale und andere Dienstleistungsangebote unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Einrichtungen einbeziehen	
<b>6. Umgang mit Eigentum der Kundinnen und Kunden</b>		
DL 6. a)	Mitarbeitende zum sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kundinnen und Kunden verpflichtet	
DL 6. b)	angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kundinnen und Kunden vor Verlust und Beschädigung festlegen	
DL 6. c)	Verfahren zur Schadensregulierung festlegen und bekannt machen	
<b>7. Hauswirtschaft</b>		
DL 7.	Standards für hauswirtschaftliche Leistungen festlegen, umsetzen, regelmäßig überprüfen und weiterentwickeln	
<b>7.1. Reinigung und Entsorgung</b>		
DL 7.1. a)	Reinigung unter Beachtung der gesetzlichen Hygienevorschriften (Infektionsschutzgesetz u.a.) regeln und Umsetzung überprüfen	
DL 7.1. b)	Entsorgung unter ökologischen Gesichtspunkten sicherstellen	
<b>7.2. Küche/ Speiseversorgung</b>		
DL 7.2.	Eigenkontrollsystem unter Beachtung der gesetzlichen Hygienevorschriften (Lebensmittelhygieneverordnung, Infektionsschutzgesetz u.a.) festlegen	

**AWO-Norm  
Dienstleistungen  
Stand: 06.03.2015**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
<b>8.</b>	<b>Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln</b>	
DL 8.	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sicherstellen	
<b>9.</b>	<b>Externe Überprüfungen</b>	
DL 9. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sicherstellen	
DL 9. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherstellen	

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 könnten ggfs. auch die Zertifizierungsgesellschaften / AWO-Auditoren angesprochen werden.
6. Die Stabsstelle AWO Qualitätsmanagement / Nachhaltigkeit steht den AWO-Gliederungen beratend zur Verfügung.