

PRÜFLISTE


„Führung und Organisation“

zur Auditierung der AWO-Qualitätskriterien


Anmerkung:

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).


Stand: 09.06.2017

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation	09.06.2017	9.0	


1. Verantwortung der Leitung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.1. Leitbildorientierung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird die Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt, regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Unternehmenspolitik		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist die Entwicklung der Unternehmenspolitik, die am Leitbild und an den Leitorientierungen der Arbeiterwohlfahrt ausgerichtet ist, und ein Höchstmaß an Qualitätsorientierung unter gegebenen Mitteln und Rahmenbedingungen anstrebt, sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist die für den Geltungsbereich des Managementsystems verantwortliche Leitung zur Einhaltung der Unternehmenspolitik verpflichtet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. Organisation des Managementsystems		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Sind ein Organigramm und eine Darstellung der Verantwortlichkeiten erstellt und werden regelmäßig aktualisiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Schnittstellen zwischen den Organisationseinheiten festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Sind Beauftragte aus der Führungsebene sowie Qualitätsbeauftragte (QB) u.a. Personen festgelegt, die das integrierte AWO-Qualitätsmanagement-Konzept koordinieren und aufrechterhalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Ist sichergestellt, dass Mitarbeitende im Rahmen des ständigen Verbesserungsprozesses des Managementsystems einbezogen werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. Anforderungen der Kunden und interessierter Parteien		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden Anforderungen von Kunden und interessierten Parteien ermittelt, die Relevanz bewertet und bei Bedarf Maßnahmen abgeleitet und überwacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist sichergestellt, dass die aus den Kundenanforderungen resultierenden Sachausstattungen ermittelt, bereitgestellt, instandgehalten und regelmäßig überprüft werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Sind Vertragsprüfung und Vertragsmanagement unter Berücksichtigung der Verbraucherfreundlichkeit sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation	09.06.2017	9.0	


1. Verantwortung der Leitung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.4. Anforderungen der Kunden und interessierter Parteien		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
D	Ist ein kundenorientiertes Verständnis und Verhalten gegenüber den interessierten Parteien sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Ist ein systematisches Vorgehen zur Prävention und Intervention bei Gewalt und Gewalttendenzen unter besonderer Berücksichtigung des Schutzanspruchs von Nutzer*innen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5. Fachpolitische Steuerung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Sind Fachberatung und Koordination für Einrichtungen und Dienste sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist fachpolitische Gremienarbeit sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Ist die fachgerechte Erarbeitung und Verabschiedung von Stellungnahmen und Fachartikeln sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Sind Grundsätze zur regionalen Vernetzung des Unternehmens und seiner Einrichtungen festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6. Ziele der Organisation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Sind die strategischen Organisationsziele aus der Unternehmenspolitik (insb. verbandliche, qualitätsbezogene, wirtschaftliche Ziele) abgeleitet und die operativen Ziele aus den strategischen Zielen auf allen Ebenen der Organisation?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7. Planung des Managementsystems		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist die Verantwortung für die Umsetzung der Organisationsziele festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Ressourcen zur Erreichung der Organisationsziele bestimmt, deren Einsatz geplant und realisiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Unternehmenspolitik und Organisationsziele regelmäßig überprüft, bewertet und angepasst?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.8. Bewertung und ständige Verbesserung des Managementsystems		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist sichergestellt, dass Ergebnisse des Ereignismanagements und der Kunden- und Mitarbeitendenbefragungen in die Managementbewertung einbezogen werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation	09.06.2017	9.0	


1. Verantwortung der Leitung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.8. Bewertung und ständige Verbesserung des Managementsystems		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
B	Ist sichergestellt, dass Ergebnisse aus internen Audits in die Managementbewertung einbezogen werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Bestandteil der Managementbewertung müssen Messgrößen mindestens zur Leistungsfähigkeit folgender Prozesse sein: - zu Prozessen, die nach den fachspezifischen AWO-Qualitätskriterien (Teil III) zu evaluieren sind - zu den Prozessen im Bereich Personal- und Finanzmanagement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Ist sichergestellt, dass die erhobenen Ergebnisse und Messgrößen auf Plausibilität geprüft werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.9. Lenkung der Dokumente und Aufzeichnungen (dokumentierte Informationen)		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist sichergestellt, dass alle Beteiligten die zur Durchführung ihrer Arbeit erforderlichen Informationen, Daten und Dokumente zeitnah erhalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Sind Regelungen zur Genehmigung, Aktualisierung, Kennzeichnung und Verteilung von Dokumenten festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Ist die Dokumentation aller wesentlichen Geschäftsprozesse sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Sind Regelungen zur Festlegung, Kennzeichnung, Aufbewahrung, zum Schutz und Wiederauffinden und zur Vernichtung von Aufzeichnungen entwickelt und deren Anwendung sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Sind Umfang und Tiefe der aufrechtzuhaltenden Informationen geeignet, die Steuerungsfähigkeit des Managementsystems sicherzustellen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.10. Datenschutz		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist ein Datenschutzmanagement sichergestellt, das mindestens - Datenschutzkonzepte (einschl. Umgang mit personenbezogenen Daten) / Verfahrensverzeichnisse - Datensicherungskonzepte / Datenschutzrichtlinien beinhaltet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.11. Koordination und Vernetzung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist die Mitwirkung an verbandsübergreifenden Fachgremien mit regionaler oder überregionaler Bedeutung sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation	09.06.2017	9.0	


1. Verantwortung der Leitung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.12. Chancen- und Risikomanagement		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist ein kontinuierliches Chancen- und Risikomanagement auf strategischer und operativer Ebene sichergestellt, das mindestens <ul style="list-style-type: none"> - die Durchführung von Chancen- und Risikobewertung auf Basis geeigneter Instrumente - die Festlegung von Zielen und der Maßnahme zur Chancenstärkung und Risikominimierung sowie deren Überprüfung beinhaltet? 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.13. Krisenmanagement		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Sind Regelungen zum Krisenmanagement unter Beachtung der Meldung gegenüber dem Zertifizierer und dem AWO Bundesverband festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.14. Interkulturelle Öffnung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist die interkulturelle Öffnung der Einrichtungen und Dienste als kontinuierlicher Verbesserungsprozess unter Beachtung <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 umgesetzt? 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.15. Nachhaltigkeit		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist die soziale, wirtschaftliche, ökologische und internationale Verantwortung durch nachhaltiges Handeln im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses sichergestellt? Umfasst diese mindestens <ul style="list-style-type: none"> - die Festlegung der Verantwortung auf Leitungsebene - die Einbindung in Leitbildorientierung und Qualitätspolitik - die Definition ausgewählter Nachhaltigkeitsaspekte und deren Berücksichtigung innerhalb der Geschäftsprozesse - die Einbeziehung in die Managementbewertung? 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation	09.06.2017	9.0	


2. Personalmanagement		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
2. Personalmanagement		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist die Einbettung des Personalmanagements in die Gesamtstrategie der Organisation sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Sind Ressourcen für das Personalmanagement sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Sind Strategien der Mitarbeitengewinnung entwickelt und die Umsetzung sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Ist eine systematische Planung und Durchführung des Personalmanagements unter Beachtung der Nachwuchsförderung sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F	Sind geeignete Maßnahmen zur Steigerung der Arbeitgeberattraktivität erarbeitet und festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1. Führungsgrundsätze		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Sind die Führungsgrundsätze an den Leitsätzen der Arbeiterwohl-fahrt ausgerichtet und unter Einbezug von MA-Rückmeldungen überprüft sowie ggf. Maßnahmen abgeleitet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird die Werteorientierung durch die Förderung des vorbildhaften Verhaltens der Führungskräfte gestärkt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Wird ein beteiligungsorientiertes Führungs- und Verantwortungskonzept angewendet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden Anforderungs- und Aufgabenprofile inklusive Vertretungsregelungen entwickelt und angewendet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2. Kommunikation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Sind transparente und verbindliche Kommunikationsstrukturen geschaffen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist eine zeitnahe Kommunikation sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. Personalakquise, -auswahl und -einarbeitung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden neue Mitarbeitende unter Einbezug von - Leitbildorientierung und Werten der AWO - fachlichen Kompetenzen - Schutzbedürfnis der Nutzer*innen systematisch eingearbeitet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Leitbildorientierung und Sensibilität für das Schutzbedürfnis der Nutzer*innen im Rahmen der Probezeitbeurteilung berücksichtigt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation	09.06.2017	9.0	


2. Personalmanagement		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
2.3. Personalakquise, -auswahl und -einarbeitung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
C	Werden neue Führungskräfte systematisch unter besonderer Berücksichtigung der Führungsgrundsätze und einer wertschätzenden Unternehmenskultur eingearbeitet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden Schutzbedürfnis/ Schutzanspruch der Nutzer*innen bei Auswahl und Einsatz von Mitarbeitenden gerecht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4. Personalplanung und -zuordnung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird der kurz-, mittel- und langfristige Personalbedarf kontinuierlich analysiert und geplant?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist sichergestellt, dass die Mitarbeitenden über ausreichende Ausbildung, Kenntnisse, Erfahrungen und Eignung zur Erfüllung ihrer Aufgaben verfügen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5. Personalentwicklung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist ein Personalentwicklungskonzept unter Beachtung der strategischen Organisationsziele unter besonderer Berücksichtigung von - zivilgesellschaftlicher Verantwortung - wertegebundenem Handeln - Umgang mit demokratiefeindlichen Tendenzen eingeführt und umgesetzt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist die Personalentwicklung als unverzichtbare Führungsaufgabe festgeschrieben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Ist die Durchführung und Dokumentation regelmäßiger Personalgespräche sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Ist eine bedarfsorientierte Qualifizierungsplanung und -durchführung unter Beachtung der Potentiale von Mitarbeitenden sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Wird der Bildungstransfer sichergestellt und evaluiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F	Wird Fachliteratur zur Verfügung gestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6. Arbeits- und Gesundheitsschutz		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers sichergestellt und werden darüber hinaus systematische Maßnahmen der Gesundheitsförderung entwickelt und umgesetzt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation	09.06.2017	9.0	


2. Personalmanagement		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
2.6. Arbeits- und Gesundheitsschutz		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
B	Werden Gefährdungspotentiale für Mitarbeitende (technisch, organisatorisch, psychisch und physikalisch) erfasst und analysiert sowie geeignete Maßnahmen zum Schutz und zur Gesunderhaltung der Mitarbeitenden ergriffen und umgesetzt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Arbeits- und Gesundheitsschutz über Arbeitssicherheitsanweisungen sowie Schulungen und Unterweisungen umgesetzt und dokumentiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Management freiwilliger Sozialer Arbeit		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
3.1. Organisation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist die Verantwortung für das Management freiwilliger Sozialer Arbeit auf Leitungsebene festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Sind angemessene Haftpflicht- und Unfallversicherung für freiwillig Mitarbeitende abgeschlossen/geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Ist eine Konzeption zum Management freiwilliger Sozialer Arbeit entwickelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden 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 angewendet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2. Kommunikation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist die Einbindung in den notwendigen Informationsfluss in der Organisation sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3. Planung freiwilliger Sozialer Arbeit		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden Tätigkeits-, Anforderungs- und Bewerbungsprofile für freiwillige soziale Aufgaben erstellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation	09.06.2017	9.0	


3. Management freiwilliger Sozialer Arbeit		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
3.4. Schulung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden freiwillig Mitarbeitende in die freiwillige soziale Tätigkeit eingewiesen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Management von Gebäuden und Sachausstattungen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
4. Management von Gebäuden und Sachausstattungen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden Definition und Einhaltung baulicher Standards sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Definition und Einhaltung von Sachausstattungsstandards sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Instandhaltungspläne (Instandsetzung, Prüfung und Wartung) geführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Sind Bauplanung und –begleitung bei Bauvorhaben sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Kosten- und Finanzmanagement		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
5.1. Organisation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
Nicht belegt						
5.2. Wirtschaftsplanung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird eine angemessene Wirtschaftsplanung durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird ein wirksames Controllingsystem sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3. Rechnungswesen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird eine kaufmännische Buchführung und eine Kosten- und Leistungsrechnung durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4. Leistungsabrechnung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden erbrachte Dienstleistungen zeitnah abgerechnet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation	09.06.2017	9.0	

5. Kosten- und Finanzmanagement		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
5.5. Wirtschaftlichkeitsanalysen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird eine Analyse der Wirtschaftsergebnisse für alle Betriebe durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.6. Vergütungsverhandlungen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Sind angemessene Planungen, Durchführungen und Auswertungen von Vergütungsverhandlungen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.7. Einkauf		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Sind Beschaffungsrichtlinien zur <ul style="list-style-type: none"> - Auswahl von Lieferanten - Bewertung qualitätsrelevanter Produkte und Dienstleistungen - Bewertung von Lieferanten - Vertragsüberprüfung - Ableitung von Maßnahmen festgelegt und werden eingehalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist die Einhaltung von Ausschreibungsanforderungen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Sozialmarketing		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
6.1. Vermarktung sozialer Dienstleistungen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden 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 sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation	09.06.2017	9.0	

6. Sozialmarketing		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
6.2. Entwicklung neuer Dienstleistungen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind: A Ist ein Projektmanagement für die weitere Entwicklung von Dienstleistungen sichergestellt? Wichtige Schritte hierzu: - Entwicklung planen - Entwicklungsziele festlegen - Ergebnisse bewerten - Umsetzbarkeit prüfen - in der Praxis erproben - Entwicklungsänderungen steuern		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Qualitäts- und Fachcontrolling		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
7.1. Ermittlung der Kundenzufriedenheit		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind: A Werden regelmäßige Kundenbefragungen geplant, durchgeführt und ausgewertet?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B Wird die Kundenzufriedenheit ermittelt?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2. Ereignismanagement		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind: A Sind Verfahren zum Umgang mit Ereignissen, insb. Beschwerden, Anerkennung und Fehlern sichergestellt?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.3. Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind: A Sind Verfahren zur Erkennung von Nichtkonformitäten, Ursachenermittlung, Festlegung von Korrekturmaßnahmen, Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen und Wirkungskontrolle sichergestellt?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.4. Zufriedenheit der Mitarbeitenden		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind: A Erfolgt eine regelmäßige Ermittlung und Auswertung der Mitarbeitendenzufriedenheit?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B Ist ein Verfahren zur Erfassung und Analyse von Verbesserungsvorschlägen sichergestellt?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation	09.06.2017	9.0	

7. Qualitäts- und Fachcontrolling		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
7.5. Interne Audits		<i>Nein</i>	<i>Ja</i>	<i>nicht nachweisbar</i>	<i>Verbesserungspotential</i>	<i>voll nachweisbar</i>
Ansatzpunkte sind:						
<i>A</i>	<i>Sind die Unabhängigkeit der internen Auditor*innen sowie die Auswertung der Auditberichte sichergestellt?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>B</i>	<i>Werden Mitarbeitende, die das integrierte AWO-QM-Konzept kennen und anwenden können, für interne Audits eingesetzt?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>C</i>	<i>Wird die Umsetzung des Auditprogramms unter Berücksichtigung des Leitfadens zur Auditierung von Managementsystemen (ISO 19011) sichergestellt?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>