

**PRÜFLISTE  
„Dienstleistungen“**

**zur Auditierung der AWO-Qualitätskriterien**

<b>AWO</b>	<b>Bereich</b>	<b>Stand</b>	<b>Revision</b>	
Forderungen	Dienstleistungen	13.06.2020	3.0	

<b>1. Grundlagen</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>1.1. Leitbildorientierung</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
	Wird die Leitbildorientierung der Einrichtungen und Dienste auf der Grundlage der AWO-Leitsätze auf Bundesebene sichergestellt, regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>1.2. Konzeption</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Wird die Konzeption der Einrichtung auf dem jeweiligen Stand der fachwissenschaftlichen Grundlagen und gesellschaftlichen Entwicklungen erarbeitet bzw. regelmäßig überprüft und weiterentwickelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist ein Konzept der Einrichtung bzw. des Dienstes erstellt, das mindestens Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selbstverständnis im Umgang mit den Kund*innen der Dienstleistung</li> <li>• Beteiligung der Kund*innen der Dienstleistung</li> <li>• besonderen Anforderungen der Kund*innen</li> <li>• Querschnittsthemen wie z.B.: Gender Mainstreaming, Management Diversity, Sozialraumorientierung</li> </ul> beinhaltet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Mitarbeitende und ggf. Empfänger*innen der Dienstleistung bei der Erarbeitung und Weiterentwicklung des Konzeptes beteiligt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>1.3. Rechtliche Grundlagen und Vereinbarungen</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
	Werden Mitarbeitende mit gesetzlichen, vertraglichen Grundlagen und spezifischen Regelungen bekannt gemacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>1.4. Schutz der Kund*innen</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
	Werden Standards zur Gewährleistung des Schutzauftrages/der Fürsorgepflicht gegenüber den Kund*innen festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>AWO</b>	<b>Bereich</b>	<b>Stand</b>	<b>Revision</b>	
Forderungen	Dienstleistungen	13.06.2020	3.0	

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

<b>AWO</b>	<b>Bereich</b>	<b>Stand</b>	<b>Revision</b>	
Forderungen	Dienstleistungen	13.06.2020	3.0	

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

<b>AWO</b>	<b>Bereich</b>	<b>Stand</b>	<b>Revision</b>	
Forderungen	Dienstleistungen	13.06.2020	3.0	

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

<b>AWO</b>	<b>Bereich</b>	<b>Stand</b>	<b>Revision</b>	
Forderungen	Dienstleistungen	13.06.2020	3.0	

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