

**AWO-Norm
Dienstleistungen**

Stand: 15.09.2023

Die Norm wurde redaktionell korrigiert, in Präsenzform gesetzt und geändert.

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1.	Grundlagen	
1.1.	Leitbildorientierung	
DL 1.1.	Leitbildorientierung der Einrichtungen und Dienste sind auf der Grundlage der AWO-Leitsätze auf Bundesebene sichergestellt und werden regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt	
1.2.	Konzept	
DL 1.2. a)	Konzept der Einrichtung ist auf den jeweiligen Stand der fachwissenschaftlichen Grundlagen und gesellschaftlicher Entwicklungen erarbeitet bzw. wird regelmäßig überprüft und weiterentwickelt	
DL 1.2. b)	Ein Konzept der Einrichtung bzw. des Dienstes ist erstellt und beinhaltet mindestens Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> • 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 	
DL 1.2. c)	Mitarbeitende und ggf. Empfänger*innen der Dienstleistung werden bei der Erarbeitung und Weiterentwicklung des Konzeptes beteiligt	
1.3.	Rechtliche Grundlagen und Vereinbarungen	
DL 1.3.	Mitarbeitende mit gesetzlichen, vertraglichen Grundlagen und spezifischen Regelungen bekannt machen	
1.4.	Schutz der Kund*innen	
DL 1.4.	Standards zur Gewährleistung des Schutzauftrages/ der Fürsorgepflicht gegenüber den Kund*innen sind festlegt	

**AWO-Norm
Dienstleistungen
Stand: 15.09.2023**

Die Norm wurde redaktionell korrigiert, in Präsenzform gesetzt und geändert.

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2. Erbringung der Dienstleistung		
DL 2. a)	Prozessbeschreibung und Standards zur Dienstleistung sind erstellt, umgesetzt und werden regelmäßig überprüft	
DL 2. b)	Mitwirkungs-/Beteiligungsmöglichkeiten der Kund*innen sind festgelegt und werden regelmäßig überprüft	
2.1. Beginn der Dienstleistung		
DL 2.1. a)	Verfahren zum Erstkontakt und zum Beginn der Dienstleistung sind festgelegt	
DL 2.1. b)	Regelung zur Erreichbarkeit ist festgelegt	
DL 2.1. c)	Grundlage für Aufnahme aller notwendigen Daten im Rahmen des Erstkontaktes ist sichergestellt	
DL 2.1. d)	Geeignetes Informationsmaterial, aus dem sich die Angebote und ggf. Preisübersicht der Einrichtung erkennen lässt, wird vorgehalten	
2.2. Planung der Dienstleistung		
DL 2.2.	Planung der Dienstleistung ist sichergestellt und wird regelmäßig anpasst	
2.3. Durchführung der Dienstleistung		
DL 2.3.	Dienstleistung wird auf der Basis des jeweiligen Standes der fachwissenschaftlichen Erkenntnisse durchgeführt	
2.4. Überprüfung und Fortschreibung der Dienstleistungserbringung		
DL 2.4. a)	Verbindlicher Überprüfungsturnus ist festgelegt	
DL 2.4. b)	Verantwortlichkeiten für Überprüfung und Fortschreibung ist festgelegt	
2.5. Beendigung der Dienstleistung		
DL 2.5.	Verfahren zur Beendigung der Dienstleistung ist festgelegt	

**AWO-Norm
Dienstleistungen
Stand: 15.09.2023**

Die Norm wurde redaktionell korrigiert, in Präsenzform gesetzt und gegendert.

**AWO-Norm
Dienstleistungen**

Stand: 15.09.2023

Die Norm wurde redaktionell korrigiert, in Präsenzform gesetzt und gegendert.

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
3. Interne Organisation und Kommunikation		
DL 3. a)	Dienstplanung wird regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeführt	
DL 3. b)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sind sichergestellt	
DL 3. c)	Mitarbeitende werden bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligt	
DL 3. d)	Regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation sind festgelegt und werden durchgeführt	
DL 3. e)	Dokumentation der Besprechungen und die Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sind sichergestellt	
4. Dokumentation und Evaluation		
DL 4. a)	Systematische Führung von Aufzeichnungen über die Erbringung der Dienstleistung ist sichergestellt	
DL 4. b)	Die vertraglich/gesetzlich vorgegebenen Statistiken werden regelmäßig geführt	
DL 4. c)	Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter, relevanter Daten oder Erkenntnisse wird regelmäßig sichergestellt	
DL 4. d)	Evaluationsergebnisse werden in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess und die Managementbewertung eingespeist	
5. Kooperation und Vernetzung		
DL 5. a)	Zusammenarbeit mit maßgeblichen Kooperationspartnern ist geregelt	
DL 5. b)	Maßnahmen zur regionalen und überregionalen Vernetzung sind festgelegt	
DL 5. c)	Interessen der Empfänger*innen der Dienstleistung im Gemeinwesen werden aktiv vertreten	

**AWO-Norm
Dienstleistungen**

Stand: 15.09.2023

Die Norm wurde redaktionell korrigiert, in Präsenzform gesetzt und geändert.

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
DL 5. d)	Ergänzende soziale und andere Dienstleistungsangebote unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Einrichtungen werden einbezogen	
6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen		
DL 6. a)	Mitarbeitende sind zum sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kund*innen verpflichtet	
DL 6. b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kund*innen vor Verlust und Beschädigung sind festgelegt	
DL 6. c)	Verfahren zur Schadensregulierung sind festgelegt und bekannt gemacht	
7. Hauswirtschaft		
DL 7.	Standards für hauswirtschaftliche Leistungen sind festgelegt und umgesetzt und werden regelmäßig überprüft und weiterentwickelt	
7.1. Reinigung und Entsorgung		
DL 7.1. a)	Reinigung unter Beachtung der gesetzlichen Hygienevorschriften (Infektionsschutzgesetz u.a.) ist geregelt und die Umsetzung wird überprüft	
DL 7.1. b)	Entsorgung unter ökologischen Gesichtspunkten ist sichergestellt	
7.2. Küche/ Speiseversorgung		
DL 7.2.	Eigenkontrollsystem unter Beachtung der gesetzlichen Hygienevorschriften (Lebensmittelhygieneverordnung, Infektionsschutzgesetz u.a.) ist festgelegt	
8. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren		
DL 8.	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien ist sichergestellt	

**AWO-Norm
Dienstleistungen
Stand: 15.09.2023**

Die Norm wurde redaktionell korrigiert, in Präsenzform gesetzt und gegendert.

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
9. Externe Überprüfungen			
DL 9.	a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sind sichergestellt	
DL 9.	b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sind sichergestellt	

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-Auditor*innen angesprochen werden.
6. Die Abteilung „Qualitätsmanagement/Nachhaltigkeit“ steht den AWO-Gliederungen beratend zur Verfügung.