



# **PRÜFLISTE „Dienstleistungen“**


**zur Auditierung der AWO-Qualitätskriterien**

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Dienstleistungen	06.03.2015	2.0	


1. Grundlagen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.1. Leitbildorientierung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
	Wurde eine Leitbildorientierung der Einrichtung/ des Dienstes 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"/>
1.2. Konzeption		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	Sind Aussagen in der Konzeption mindestens getroffen 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>	<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 der Konzeption beteiligt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. Rechtliche Grundlagen und Vereinbarungen		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"/>
1.4. Schutz der Kundinnen und Kunden		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
	Werden Standards zur Gewährleistung des Schutzauftrages/der Fürsorgepflicht gegenüber den Kundinnen und Kunden festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Dienstleistungen	06.03.2015	2.0	


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
<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 Kundinnen und Kunden festgelegt und regelmäßig überprüft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1. Beginn der Dienstleistung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
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. Preisübersicht der Einrichtung erkennen lässt, vorgehalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2. Planung der Dienstleistung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
	Wird die Planung der Dienstleistung sichergestellt und regelmäßig angepasst?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. Durchführung der Dienstleistung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
	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"/>
2.4. Überprüfung und Fortschreibung der Dienstleistungserbringung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Ist ein verbindlicher Überprüfungsturnus festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Sind Verantwortlichkeiten für Überprüfung und Fortschreibung festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5. Beendigung der Dienstleistung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
	Ist ein Verfahren zur Beendigung der Dienstleistung festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Dienstleistungen	06.03.2015	2.0	

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
<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	Sind 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"/>
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
<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 regelmäßig die vertraglich/gesetzlich vorgegebenen Statistiken 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 Erkenntnissen 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"/>
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
<b>Ansatzpunkt ist:</b>						
A	Ist die Zusammenarbeit mit maßgeblichen Kooperationspartnern 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 Empfängerinnen und Empfänger 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"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Dienstleistungen	06.03.2015	2.0	

6. Umgang mit Eigentum der Kundinnen und Kunden		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
6. Umgang mit Eigentum der Kundinnen und Kunden		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkt ist:</b>						
A	Werden Mitarbeitende zum sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kundinnen und Kunden verpflichtet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kundinnen und Kunden 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"/>
7. Hauswirtschaft		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
7. Hauswirtschaft		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"/>
7.1. Reinigung und Entsorgung		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"/>
7.2. Küche/ Speiserversorgung		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"/>
8. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
8. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln		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"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Dienstleistungen	06.03.2015	2.0	

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