DIN 77009-2:2025-07 (D)

Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen - Teil 2: Dienstleistungserbringung

Inhalt

Seite

Vorwort ... 3
Einleitung ... 4
1 Anwendungsbereich ... 6
2 Normative Verweisungen ... 6
3 Begriffe ... 6
4 Strukturqualität ... 7
4.1 Personal ... 7
4.1.1 Formale Voraussetzung ... 7
4.1.2 Qualifikation ... 8
4.1.3 Quantität ... 9
4.2 Infrastruktur ... 9
4.2.1 Dienstleistungsbezogene Technik und Arbeitsmittel ... 9
4.2.2 Kunden- und koordinationsbezogene Technik ... 9
4.3 Organisation ... 10
4.3.1 Intern ... 10
4.3.2 Extern (gegenüber Kunden) ... 10
4.4 Datenschutz ... 11
4.5 Planung der Leistungserbringung ... 11
4.5.1 Austausch von Informationen ... 11
4.5.2 Organisatorische Festlegungen ... 11
4.5.3 Planung des ersten Einsatzes ... 12
5 Prozessqualität ... 12
5.1 Durchführung der Dienstleistungserbringung ... 12
5.1.1 Interaktionsbezogene Anforderungen ... 12
5.1.2 Leistungsbezogene Anforderungen ... 14
6 Anforderungen an die Evaluation ... 14
6.1 Allgemeines ... 14
6.2 Inhalte der Evaluation ... 15
6.3 Transparenz der Berichterstattung ... 15
6.4 Maßnahmen auf Basis der Evaluationsergebnisse ... 15
Literaturhinweise ... 16

Bilder

Bild 1 — Agierenden- und Prozessstrukturen in DIN 77009-1 und DIN 77009-2 ... 5