

DIN SPEC 77003:2015-04 (D)

Personen- und haushaltbezogene Dienstleistungen - Information, Beratung und Vermittlung

Inhalt	Seite
Vorwort	4
Einleitung	6
1 Anwendungsbereich	7
2 Normative Verweisungen	8
3 Begriffe	8
4 Prozessübergreifende Anforderungen.....	9
4.1 Datenschutz und Datensicherheit	9
4.2 Hierarchie der prozessspezifischen Anforderungen.....	9
5 Anforderungen an die Prozesse der Informationsebene	10
5.1 Allgemeine Anforderungen	10
5.1.1 Zielgruppen	10
5.1.2 Informationszugang	10
5.1.3 Aktualität und Gültigkeit.....	10
5.1.4 Informationsumfang und Vernetzung	10
5.1.5 Verständlichkeit.....	10
5.1.6 Transparenz	10
5.2 Spezifische Anforderungen.....	10
5.3 Notwendige Informationsinhalte.....	11
5.3.1 Allgemeines	11
5.3.2 Informationen über die Anbieter/-innen	11
5.3.3 Informationen zu Leistungen der Anbieter/-innen	11
5.3.4 Beschreibung der personen- und haushaltsbezogenen Dienstleistungsmodelle und Angebotsstrukturen	11
6 Anforderungen an die Prozesse der Beratungsebene	11
6.1 Allgemeine Anforderungen	11
6.1.1 Beratungskonzept	11
6.1.2 Beratungskompetenz	11
6.1.3 Erreichbarkeit	11
6.1.4 Ansprechpartner.....	12
6.1.5 Beratungsinhalte	12
6.2 Spezifische Anforderungen.....	12
6.2.1 Kinder	12
6.2.2 Pflege	13
6.2.3 Haushalt	13
6.3 Beratungsprozess	13
6.3.1 Datenaufnahme und Bedarfsanalyse	13
6.3.2 Erarbeitung eines Lösungsweges	13
6.3.3 Abstimmung der weiteren Vorgehensweise.....	14
7 Anforderungen an die Prozesse der Vermittlungsebene	14
7.1 Allgemeine Anforderungen	14
7.1.1 Gesetzliche Rahmenbedingungen, Haftung und Datenschutz.....	14
7.1.2 Bestimmung der Vermittlungsleistung	14
7.1.3 Finanzielle Fördermöglichkeiten	14
7.1.4 Empfehlung	14
7.1.5 Vermittlungsangebot.....	14
7.1.6 Umgang mit Risiken	14

7.2	Spezifische Anforderungen	15
7.2.1	Kinder.....	15
7.2.2	Pflege	15
7.2.3	Haushalt.....	15
7.3	Vermittlungsprozess	15
7.3.1	Erarbeitung der Vermittlungsvorschläge.....	15
7.3.2	Übergabe des Vermittlungsangebots.....	15
7.3.3	Begleitung des Auswahlprozesses und der Vertragsgestaltung	15
7.3.4	Begleitung des Dienstleistungsverhältnisses	15
8	Anforderungen an die Evaluation	15
8.1	Allgemeines.....	15
8.2	Inhalte und Kriterien der Evaluation.....	16
8.2.1	Allgemeines.....	16
8.2.2	Leistungen der Anbieter/-innen.....	16
8.2.3	Leistungen der Dienstleistungserbringer/-innen	16
8.3	Transparenz der Berichterstattung.....	16
8.4	Maßnahmen auf Basis der Evaluationsergebnisse.....	16