

DIN SPEC 77004:2018-07 (D)

Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen - Dienstleistungserbringung

Inhalt	Seite
Vorwort	3
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich.....	7
2 Normative Verweisungen	7
3 Begriffe	7
4 Strukturqualität	8
4.1 Personal	8
4.1.1 Formale Voraussetzung.....	8
4.1.2 Qualifikation.....	8
4.1.3 Quantität	10
4.2 Infrastruktur	10
4.2.1 Dienstleistungsbezogene Technik und Arbeitsmittel.....	10
4.2.2 Kundschafts- und koordinationsbezogene Technik.....	10
4.3 Organisation	10
4.3.1 Intern	10
4.3.2 Extern (gegenüber Kundschaft).....	11
4.4 Datenschutz	11
4.5 Planung der Leistungserbringung.....	12
4.5.1 Austausch von Informationen.....	12
4.5.2 Vertragsgestaltung.....	12
4.5.3 Planung des ersten Einsatzes	13
5 Prozessqualität.....	13
5.1 Durchführung der Dienstleistungserbringung.....	13
5.1.1 Interaktionsbezogene Anforderungen	13
5.1.2 Leistungsbezogene Anforderungen	15
6 Anforderungen an die Evaluation.....	15
6.1.1 Allgemeines	15
6.1.2 Inhalte der Evaluation	16
6.1.3 Transparenz der Berichterstattung.....	16
6.1.4 Maßnahmen auf Basis der Evaluationsergebnisse	16
Literaturhinweise.....	17