

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 |