

ICS 03.080.99; 03.180

Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Dienstleistungserbringung

Personal and Household Services –
Service provision

Services personnels et domestiques –
Fourniture de services

Zur Erstellung einer DIN SPEC können verschiedene Verfahrensweisen herangezogen werden:
Das vorliegende Dokument wurde nach den Verfahrensregeln einer PAS erstellt.

Gesamtumfang 17 Seiten

Dieses Dokument wurde durch die im Vorwort genannten Verfasser erarbeitet und verabschiedet.

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

Vorwort

Diese DIN SPEC wurde nach dem PAS-Verfahren erarbeitet. Die Erarbeitung von DIN SPEC nach dem PAS-Verfahren erfolgt in Workshops und nicht zwingend unter Einbeziehung aller interessierten Kreise.

Die Erarbeitung und Verabschiedung des Dokuments erfolgten durch die nachfolgend genannten Initiator(en) und Verfasser:

- famPlus GmbH
Dr. Markus Solf
- AHDW – Allianz Haushaltsnahe Dienstleistungswirtschaft
Dürt Wolf
- Bundesverband für Kindertagespflege e. V. (BVKTP)
Dr. Eveline Gerszonowicz
- Bundesverband Haushaltsnaher Dienstleistungsunternehmen e. V. (BHDU.)
Birgit Malzahn
- DEKRA Certification GmbH
Elinor Lorenz-Ginschel
- Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V.
Dr. Inge Maier-Ruppert
- DIN-Verbraucherrat
Natalie Tang
- ElternService AWO GmbH
Dagmar Howe
- Familienforschung Baden-Württemberg am Statistischen Landessamt Baden-Württemberg
Erich Stutzer
- Kuratorium Deutsche Altershilfe Wilhelmine-Lübke-Stiftung e. V.
Christian Heerdt
- PME Familienservice GmbH Hannover
Tatjana Sperber
- Steinbeis-Hochschule Berlin
Prof. Dr. Dr. Helmut Schneider
- VDI/VDE Innovation + Technik GmbH
Annette Angermann
- WIR! Stiftung pflegender Angehöriger
Brigitte Bührlen

Für dieses Thema bestehen derzeit keine Normen. DIN SPEC sind nicht Teil des Deutschen Normenwerks.

Für diese DIN SPEC wurde kein Entwurf veröffentlicht.

Trotz großer Anstrengungen zur Sicherstellung der Korrektheit, Verlässlichkeit und Präzision technischer und nicht-technischer Beschreibungen kann der Workshop weder eine explizite noch eine implizite Gewährleistung für die Korrektheit des Dokuments übernehmen. Die Benutzung dieses Dokuments geschieht in dem Bewusstsein, dass der Workshop für Schäden oder Verluste jeglicher Art nicht haftbar gemacht werden kann. Die Anwendung der vorliegenden DIN SPEC entbindet den Nutzer nicht von der Verantwortung für eigenes Handeln und geschieht damit auf eigene Gefahr.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. DIN ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Die kostenfreie Bereitstellung dieses Dokuments als PDF-Version über den Beuth WebShop wurde im Vorfeld finanziert.

Einleitung

Die Sicherstellung einer gelingenden Vereinbarkeit von privaten Aufgaben und den Anforderungen an Flexibilität und Mobilität im modernen Berufsleben ist eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe. Unsere Gesellschaft braucht Menschen, die in der Familie Fürsorgearbeit leisten und im Beruf ihre Qualifikation und Arbeitskraft einsetzen. Die Wirtschaft kann auf gut qualifizierte Fachkräfte nicht verzichten.

Die Vereinbarkeit von familiärer Fürsorge- und Erwerbsarbeit gelingt besser, wenn zeitliche Entlastung und Unterstützung in der Haus- und Familienarbeit verfügbar sind – sei es durch partnerschaftliche Arbeitsteilung, generationsübergreifende Unterstützung, nachbarschaftliche Unterstützungsnetzwerke oder durch professionelle, externe Dienstleistende.

Dabei ist eine Entlastung bei den personen- und haushaltsbezogenen Aufgaben, wie z. B. der Kinderbetreuung, der Betreuung und Versorgung von Angehörigen und bei der Haushaltsführung wichtig.

Interessierte sind bei der Suche nach einer externen Unterstützung mit einem unübersichtlichen, zersplitterten und wenig professionalisierten bzw. standardisierten Markt konfrontiert. Die Inanspruchnahme professioneller Unterstützung erfordert neben finanziellen auch zeitliche Ressourcen bei der Auswahl der Dienstleistungserbringung.

Mangelnde Transparenz ist neben eingeschränkten finanziellen Möglichkeiten potentieller Kundschaft das entscheidende Hindernis für die Entwicklung eines funktionierenden Marktes für personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen.

Mit dem Ziel diesen unübersichtlichen Markt der personen- und haushaltsbezogenen Dienstleistungen transparenter zu gestalten und so die Beratungs- und Vermittlungsleistungen für Interessierte vergleichbarer zu machen, wurden bereits in der DIN SPEC 77003 „Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Information, Beratung und Vermittlung“ Mindestanforderungen an die Informations-, Beratungs- und Vermittlungsprozesse in diesem Bereich entwickelt.

Die DIN SPEC 77004 „Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Dienstleistungserbringung“ beschreibt nun die Standards der Dienstleistungserbringung durch die im Haushalt eingesetzten Personen. Sie definiert Standards der Strukturqualität, wie z. B. die Anforderungen an das Personal, die Prozessqualität für die Dienstleistungserbringung und die Anforderungen an die Evaluation, die anbieterübergreifend anwendbar sind.

Diese DIN-Spezifikation soll dazu beitragen, die Akzeptanz für personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen zu erhöhen und die Marktentwicklung zu fördern. Auch wenn der Standardisierungsprozess durch die spezifischen Herausforderungen von Familien im Spannungsfeld von Erwerbs-, Familien- und Hausarbeit initiiert wurde, profitieren gleichermaßen auch andere Personengruppen. Unabhängig von der individuellen Lebenssituation, kann ein verbessertes und transparenteres Angebot von haushalts- und personenbezogenen Dienstleistungen, zu einer höheren Lebensqualität beitragen.

Die DIN SPEC 77004 basiert auf den Standards der DIN SPEC 77003 zu den Informations-, Beratungs- und Vermittlungsprozessen. In der DIN SPEC 77004 wird die Erbringung von personen- und haushaltsbezogenen Dienstleistungen beschrieben, d. h. die dem Prozess der Vermittlung folgende faktische Dienstleistungserbringung ist Gegenstand dieser Spezifikation und komplettiert somit die DIN SPEC 77003 (vgl. Bild 1).

Zudem definiert die DIN SPEC 77004 einheitliche Begriffe und transparente Referenzprozesse bzw. Vorgehensmodelle und beinhaltet Handlungsempfehlungen.

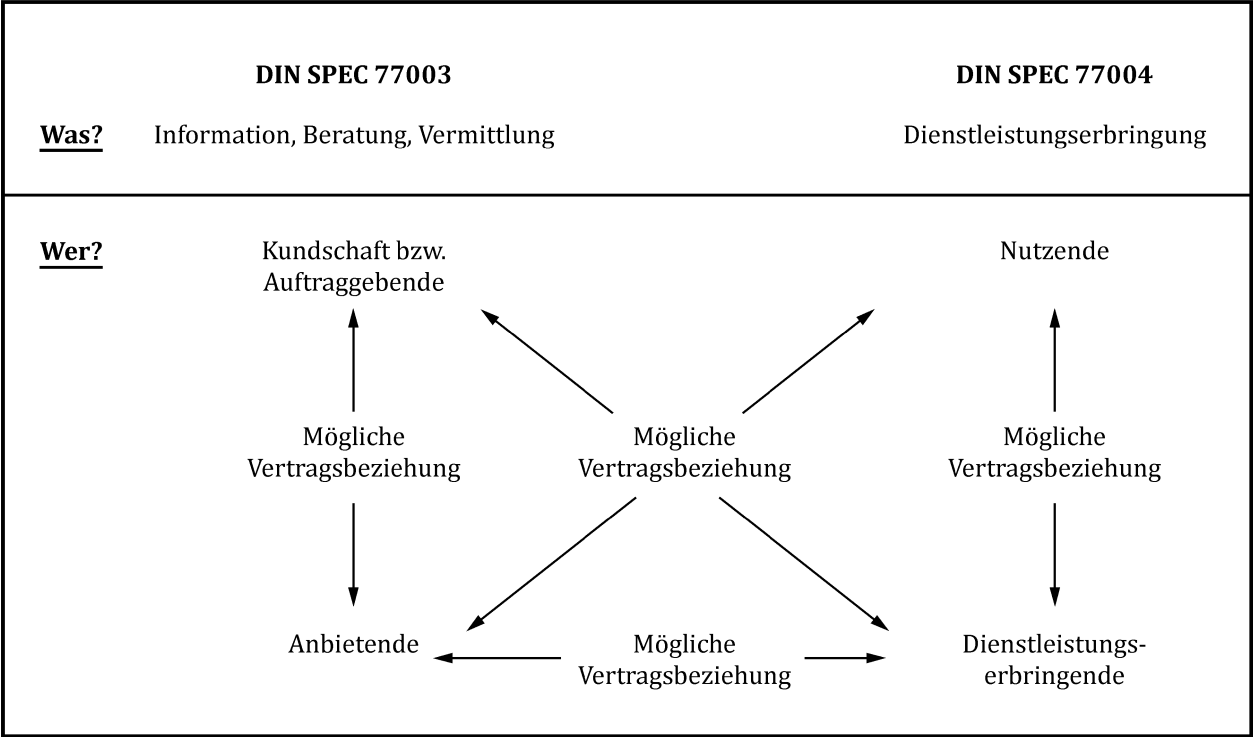


Bild 1 — Agierenden- und Prozessstrukturen der DIN SPEC 77003 und DIN SPEC 77004

Durch die Verwendung von geschlechtsneutraler Terminologie, kann es zu abweichenden Formulierungen zwischen der DIN SPEC 77003 und der DIN SPEC 77004 kommen.