

# E DIN 77800:2023-10 (D)

Erscheinungsdatum: 2023-09-22

## Qualitätsanforderungen an Anbieter der Wohnform Service Wohnen für Senioren

---

Inhalt	Seite
Vorwort .....	4
Einleitung .....	5
1 Anwendungsbereich.....	6
2 Normative Verweisungen .....	6
3 Begriffe .....	6
4 Anforderungen an die Akteure .....	7
4.1 Allgemeines.....	7
4.2 Wohnungsanbieter .....	7
4.3 Serviceträger .....	8
4.4 Bewohner .....	8
4.5 Bewohnerbeirat.....	8
4.6 Kooperationspartner .....	8
4.7 Externe Dienstleister und Drittanbieter.....	9
4.7.1 Allgemeines.....	9
5 Leistungsangebot .....	9
5.1 Allgemeines.....	9
5.2 Schriftliche Informationen.....	9
5.2.1 Allgemeines.....	9
5.2.2 Wohnanlage .....	9
5.2.3 Wohnung.....	10
5.2.4 Grundleistungen.....	11
5.2.5 Wahlleistungen .....	11
5.2.6 Kosten und Finanzierung.....	11
5.2.7 Zusätzliche schriftliche Informationen .....	12
5.3 Mündliche Informationen.....	12
5.3.1 Allgemeines.....	12
5.3.2 Informationen zu den Dienstleistungen .....	13
5.3.3 Informationen zur Wohnanlage .....	14
5.3.4 Informationen zu Kosten und Finanzierung.....	14
5.4 Prüfkriterien für die Transparenz des Leistungsangebotes .....	14
6 Dienstleistungen.....	14
6.1 Grundleistungen und allgemeine Serviceleistungen .....	14
6.1.1 Allgemeines.....	14
6.1.2 Service.....	15
6.1.3 Sicherheit und Schutz.....	16
6.1.4 Soziale und kulturelle Aktivitäten .....	17
6.1.5 Prüfkriterien für die Qualität der sozialen und kulturellen Aktivitäten .....	17
6.2 Wahlleistungen und weitergehende Serviceleistungen .....	18
6.2.1 Allgemeines.....	18
6.2.2 Art der Wahlleistungen .....	18
7 Anforderungen an den Serviceträger und Mitarbeiter .....	20
7.1 Allgemeines.....	20
7.2 Personalbedarf/-ausstattung.....	20
7.3 Anforderungsprofil für Servicepersonen im Service Wohnen für Senioren .....	20
7.3.1 Allgemeines.....	20

7.3.2	Fachkenntnisse .....	20
7.3.3	Kenntnisse des Standortes und der angebotenen Dienstleistungen.....	21
7.3.4	Befähigungen und Eigenschaften.....	21
7.3.5	Vor- und Ausbildungsanforderungen.....	22
7.3.6	Alternative Fort- und Weiterbildungsqualifikationen.....	22
8	Wohnangebot .....	22
8.1	Barrierefreiheit .....	22
8.2	Standort und Wohnumfeld.....	22
8.3	Ausstattung der Wohnungen.....	22
8.4	Service- und Begegnungsflächen.....	22
8.5	Hausmeisterdienste .....	23
8.6	Wohnungsverwaltung.....	23
9	Qualität.....	23
9.1	Allgemeines.....	23
9.2	Rückmeldungen durch die Bewohner .....	24
9.3	Aktive Beteiligung der Bewohner .....	24
9.3.1	Allgemeines.....	24
9.3.2	Aktive Beteiligung über ein Gremium .....	24
9.4	Bewohnerbefragung.....	25
9.4.1	Allgemeines.....	25
9.4.2	Teilnehmer.....	25
9.4.3	Inhalt .....	25
9.4.4	Gestaltung und Struktur .....	25
9.4.5	Dokumentation der Befragungsergebnisse.....	26
9.4.6	Berichterstattung.....	26
9.5	Internes Qualitätsaudit .....	26
10	Prüfkriterien.....	26
10.1	Transparenz des Leistungsangebotes .....	26
10.2	Haustechnischer Service.....	27
10.3	Qualität sozialer und kultureller Aktivitäten .....	27
Anhang A (informativ) Empfehlungen zum Inhalt des Fragebogens .....		28
Literaturhinweise.....		30

## Tabellen

Tabelle 1 — Übersicher der Wahlleistungen und weitergehenden Serviceleistungen .....	18
--	----