

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
--	----