

DIN CEN/TS 16118:2012-06 (D)

Betreutes Wohnen - Anforderungen an Dienstleistungen für ältere Menschen im Rahmen der Wohnform Betreutes Wohnen; Deutsche Fassung CEN/TS 16118:2012

Inhalt	Seite
Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	6
2 Begriffe	6
3 Transparenz des Dienstleistungsangebotes	7
3.1 Allgemeines	7
3.2 Schriftliche Informationen zum Dienstleistungsangebot.....	7
3.2.1 Allgemeines	7
3.2.2 Wohnanlage	7
3.2.3 Wohnung	8
3.2.4 Grundleistungen.....	8
3.2.5 Wahlleistungen	8
3.2.6 Kosten und Finanzierung	9
3.2.7 Zusätzliche schriftliche Informationen.....	9
3.3 Mündliche Informationen zum Angebot.....	9
3.3.1 Allgemeines	9
3.3.2 Informationen zu den Dienstleistungen	10
3.3.3 Informationen zur Anlage	10
3.3.4 Informationen zu Kosten und Finanzierung	10
4 Dienstleistungen.....	10
4.1 Grundleistungen.....	10
4.1.1 Allgemeines	10
4.1.2 Betreuung.....	11
4.1.3 Sicherheit und Schutz.....	12
4.2 Wahlleistungen	13
5 Anforderungen an Dienstleistungskordinatoren und Mitarbeiter	13
5.1 Allgemeines	13
5.2 Fähigkeiten und Fertigkeiten	13
5.3 Relevante Kenntnisse	13
5.3.1 Fachkenntnisse	13
5.3.2 Kenntnisse der angebotenen Dienstleistungen und der Anlage	14
5.4 Personalausstattung	14
6 Wohnangebot.....	14
6.1 Standort und Wohnumfeld	14
6.2 Wohnungen.....	14
6.3 Gemeinschaftseinrichtungen	15
6.4 Hausmeisterdienste	15
7 Anforderungen an den Träger.....	15
8 Vertragliche Bestimmungen.....	16
8.1 Allgemeines	16
8.2 Vertragsarten	16
8.3 Vertragsanforderungen.....	16
8.3.1 Vertragsanforderungen bezogen auf die Bewohner.....	16
9 Qualität	17
9.1 Allgemeines	17
9.2 Rückmeldungen durch die Bewohner.....	18

9.3	Aktive Beteiligung der Bewohner	18
9.3.1	Allgemeines	18
9.3.2	Aktive Beteiligung über ein Gremium.....	18
9.4	Bewohnerbefragung	18
9.4.1	Allgemeines	18
9.4.2	Teilnehmer	19
9.4.3	Inhalt	19
9.4.4	Gestaltung und Struktur	19
9.4.5	Dokumentation der Befragungsergebnisse	19
9.4.6	Berichterstattung	19
9.5	Internes Qualitätsaudit	19
Anhang A	(normativ) Verzeichnis der Walleistungen	20
Anhang B	(informativ) Empfehlungen zum Inhalt des Fragebogens	21
Literaturhinweise	23