DIN 77800:2024-12 (D)

Qualitätsanforderungen an Anbieter der Wohnform Servicewohnen 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 8
4.3 Serviceträger 8
4.4 Bewohner 8
4.5 Bewohnerbeirat 8
4.6 Kooperationspartner 8

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 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 13
5.3.4 Informationen zu Kosten und Finanzierung 14
5.4 Prüfkriterien für die Transparenz des Leistungsangebotes 14

6 Dienstleistungen 14
6.1 Grundleistungen/allgemeine Serviceleistungen 14
6.1.1 Allgemeines 14
6.1.2 Service 14
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 / weitergehende Serviceleistungen 17
6.2.1 Allgemeines 17
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 Servicewohnen für Senioren 20
7.3.1 Allgemeines 20
7.3.2 Fachkenntnisse 20
7.3.3 Kenntnisse des Standortes und der angebotenen Dienstleistungen 20

7.3.4 Befähigungen und Eigenschaften ... 21
7.3.5 Vor- und Ausbildungsanforderungen ... 21
7.3.6 Alternative Fort- und Weiterbildungsqualifikationen ... 21

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 ... 23
9.3 Aktive Beteiligung der Bewohner ... 24
9.3.1 Allgemeines ... 24
9.3.2 Aufgaben des Bewohnerbeirates ... 24
9.4 Bewohnerbefragung ... 24
9.4.1 Allgemeines ... 24
9.4.2 Teilnehmer ... 24
9.4.3 Inhalt ... 25
9.4.4 Gestaltung und Struktur ... 25
9.4.5 Dokumentation der Befragungsergebnisse ... 25
9.4.6 Berichterstattung ... 26
9.5 Internes Qualitätsaudit ... 26

10 Prüfkriterien ... 26
10.1 Transparenz des Leistungsangebotes ... 26
10.2 Haustechnischer Service ... 26
10.3 Qualität sozialer und kultureller Aktivitäten ... 26

Anhang A (informativ) Empfehlungen zum Inhalt des Fragebogens ... 27

Literaturhinweise ... 29

Tabellen

Tabelle 1 — Übersicht der Wahlleistungen / weitergehenden Serviceleistungen ... 18