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