# 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 Dienstleistungskoordinatoren 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 Wahlleistungen** ..... **20**
**Anhang B** (informativ) **Empfehlungen zum Inhalt des Fragebogens** ..... **21**
**Literaturhinweise** ..... **23**