

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
--	----