

DIN 77800**DIN**

ICS 03.080.30; 11.180.99

Qualitätsanforderungen an Anbieter der Wohnform „Betreutes Wohnen für ältere Menschen“

Quality requirements for providers of “Assisted living for the elderly”

Exigences de qualité posées aux sociétés proposant la formule de logement «foyer-logement pour personnes âgées»

Gesamtumfang 20 Seiten

Normenausschuss Gebrauchstauglichkeit und Dienstleistungen (NAGD) im DIN

Inhalt

	Seite
Vorwort	3
Einleitung.....	3
1 Anwendungsbereich	3
2 Normative Verweisungen.....	3
3 Begriffe	4
4 Anforderungen	5
4.1 Transparenz des Leistungsangebotes	5
4.1.1 Schriftliche Informationen	5
4.1.2 Mündliche Informationen	7
4.1.3 Prüfkriterien für die Transparenz des Leistungsangebotes	9
4.2 Dienstleistungen	9
4.2.1 Grundleistungen/Allgemeine Betreuungsleistungen.....	9
4.2.2 Wahlleistungen/Weitergehende Betreuungsleistungen	13
4.3 Wohnangebot.....	14
4.3.1 Standort und Wohnumfeld.....	14
4.3.2 Ausstattung der Wohnungen	14
4.3.3 Gemeinschaftseinrichtungen	15
4.4 Vertragsgestaltung	15
4.4.1 Allgemeine Anforderungen an die Vertragsgestaltung	15
4.4.2 Besondere Anforderungen an den Betreuungsvertrag	16
4.4.3 Kaufverträge.....	16
4.5 Qualitätssichernde Maßnahmen	16
4.5.1 Bewohnerbefragung.....	16
4.5.2 Beschwerdemanagement	20

Vorwort

Diese Norm wurde vom Arbeitsausschuss 039-04-17 AA „Betreutes Wohnen“ im Normenausschuss Gebrauchstauglichkeit und Dienstleistungen (NAGD) erarbeitet.

ANMERKUNG In dieser Norm wird grundsätzlich die männliche Bezeichnung verwendet; die weibliche Form ist stets eingeschlossen.

Einleitung

Betreutes Wohnen für ältere Menschen hat in den 90er Jahren eine enorme Konjunktur erlebt und sich zur quantitativ bedeutendsten neuen Wohnform im Alter in Deutschland entwickelt. Es gibt andere Begriffe, wie z. B. Service-Wohnen, Begleitetes Wohnen. In dieser Norm wird der Begriff Betreutes Wohnen verwandt, weil er am weitesten verbreitet ist.

Auf dem Markt ist mittlerweile ein sehr differenziertes Angebot entstanden. Betreutes Wohnen ist jedoch kein gesetzlich eindeutig bestimmter Begriff. Es gibt kein spezielles Gesetz, das definiert, welche Standards einzuhalten sind, wenn man eine Einrichtung des Betreuten Wohnens betreiben will, und es gibt auch keine spezielle Institution, die die Einhaltung von Qualitätsstandards im Betreuten Wohnen für ältere Menschen sicherstellt. Diese Situation hat dazu geführt, dass in der Vergangenheit verschiedene regionale Verfahren zur freiwilligen Qualitätssicherung entwickelt wurden.

Mit der Norm soll ein Instrument zur freiwilligen Qualitätssicherung auf dem Markt des Betreuten Wohnens bereitgestellt werden. Die Norm definiert Mindestqualitätsstandards, die für Anbieter eine Orientierung schaffen, welche Leistungsangebote sie vorhalten sollten, wenn sie Betreutes Wohnen anbieten wollen. Gleichzeitig soll für die Verbraucher durch die Norm die Leistungstransparenz dieses Wohnangebotes verbessert werden.

Dabei bezieht sich diese Norm ausschließlich auf Anlagen des Betreuten Wohnens für ältere Menschen. Das „Betreute Wohnen zu Hause“ kann Gegenstand einer eigenständigen Norm werden.

1 Anwendungsbereich

Diese Norm gilt für Anbieter der Wohnform „Betreutes Wohnen für ältere Menschen“. Diese Norm gilt unabhängig von der Rechtsform des Eigentums der Immobilie und hieran begründeter Nutzungsverhältnisse.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden zitierten Dokumente sind für die Anwendung dieses Dokuments erforderlich. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

DIN 18025-1, *Barrierefreie Wohnungen — Teil 1: Wohnungen für Rollstuhlbenutzer; Planungsgrundlagen*

DIN 18025-2, *Barrierefreie Wohnungen — Teil 2: Planungsgrundlagen*

DIN 77500, *Markt- und Sozialforschungs-Dienstleistungen*

DIN EN 50134 (alle Teile), *Alarmanlagen — Personen-Hilferufanlagen*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

3.1

Betreutes Wohnen

Leistungsprofil für ältere Menschen, die in einer barrierefreien Wohnung und Wohnanlage leben, das Grundleistungen/allgemeine Betreuungsleistungen und Wahlleistungen/weitergehende Betreuungsleistungen umfasst

ANMERKUNG Das Leistungsprofil unterstützt eine selbstständige und selbstbestimmte Haushalts- und Lebensführung und die Einbindung in soziale Strukturen der Hausgemeinschaft und des Wohnumfeldes. Das Leistungsprofil des Betreuten Wohnens orientiert sich nicht am Heim.

3.2

Wohnanlage

Gesamtheit von Außenanlage, horizontaler und vertikaler Erschließung, Gemeinschaftsräumen und Wohnungen

3.3

Barrierefreiheit der Wohnanlage

Eigenschaft einer Wohnanlage zur weitgehend gleichberechtigten, selbstbestimmten und gefahrlosen Nutzung durch alle Menschen in jedem Alter, mit unterschiedlichen Fähigkeiten sowie mit und ohne Behinderungen, wobei die Wohnungen eingeschränkten geometrischen Anforderungen unterliegen und bedingt rollstuhlgerecht sind

3.4

Betreuungsträger

Organisation/Anbieter, die/der mit dem Bewohner einen Betreuungsvertrag abschließt, und die Erbringung der Dienstleistung (Grundleistung/allgemeine Betreuungsleistung und Wahlleistung/weitergehende Betreuungsleistung) sicherstellt

3.5

Betreuungsperson

Person, die Betreuungsleistung in der Wohnanlage im Auftrag des Betreuungsträgers erbringt. Die Betreuungsleistungen umfassen Beratungs-, Informations-, Vermittlungs- und Organisationstätigkeiten sowie die Anregung sozialer und kultureller Aktivitäten

3.6

Grundleistungen

Allgemeine Betreuungsleistungen

Notrufdienste, die Vermittlung von Dienst- und Pflegeleistungen oder Informationen und Beratungsleistungen, wenn das Entgelt hierfür im Verhältnis zur Warmmiete von untergeordneter Bedeutung ist und zu deren Abnahme von einem bestimmten Anbieter die Bewohner verpflichtet werden können

3.7

Wahlleistungen

Weitergehende Betreuungsleistungen

Leistungen, die über die allgemeinen Betreuungsleistungen hinausgehen, sowie die Verpflegung, bei denen die Mieter weder zur Abnahme von einem bestimmten Anbieter, noch zur Abnahme der Leistung selbst verpflichtet sind

4 Anforderungen

4.1 Transparenz des Leistungsangebotes

4.1.1 Schriftliche Informationen

4.1.1.1 Allgemeines

Die bereitgestellten Informationen sollten der Transparenz des Leistungsangebotes für Senioren dienen.

Die Form der Informationsbereitstellung sollte den Interessenten Vergleichbarkeit und Wiedererkennbarkeit sicherstellen.

Die unter 4.1.1.1 bis 4.1.1.6 genannten Informationen müssen den Interessenten schriftlich zur Verfügung gestellt werden.

Die genannten Informationen (siehe 4.1.1.2 bis 4.1.1.7) müssen vor Vertragsabschluss, spätestens im Rahmen der Erstberatung, den Interessenten schriftlich zur Verfügung gestellt werden. Sie sollten bereits vor der Erstberatung an die Interessenten abgegeben werden.

Die genannten Informationen (siehe 4.1.1.2 bis 4.1.1.7) müssen den Interessenten in folgenden schriftlichen Materialien zur Verfügung gestellt werden:

- Informationsblatt zu den Strukturdaten;
- Leistungskatalog und Preisliste der Grundleistungen/allgemeinen Betreuungsleistungen des Trägers der Betreuungsleistungen;
- Leistungskatalog und Preisliste der Wahlleistungen/weitergehenden Betreuungsleistungen;
- Hausordnung;
- Verträge (Miet-/Kaufvertrag, Betreuungsvertrag).

4.1.1.2 Wohnanlage

Die Informationen zur Wohnanlage müssen Aussagen enthalten zu:

- Vermieter, Verkäufer, Anschrift, Kontaktdaten;
- Ansprechpartner (Funktion, Telefonnummer, eventuell Telefaxnummer und E-Mail);
- Baujahr der Anlage;
- Größe der Anlage (Wohnungsanzahl);
- andere Dienstleistungsangebote auf dem Areal;
- Art und Umfang der Gemeinschaftseinrichtungen (z. B. Pflegebad, Lesezimmer, Café, Sauna, Sport, Veranstaltungsräume);
- Barrierefreiheit des Gebäudes;

ANMERKUNG Es wird empfohlen, sich auf DIN 18025-2 zu beziehen.

- Barrierefreiheit der vertikalen Erschließung und der zum Gebäude zugehörigen Zugänge, Freiflächen und Verbindungswege;

ANMERKUNG Es wird empfohlen, sich auf DIN 18025-1 zu beziehen.

- Abstellplätze für Rollstühle;
- Pkw-Stellplatz;
- Reinigung, Pflege, Wartung der Anlage;
- Sicherheitsmaßnahmen (z. B. Einbruch- und Brandschutz).

Als weitere schriftliche Informationen zur Wohnanlage sind empfehlenswert:

- Lageplan mit Infrastruktur im Wohnumfeld;
- Angebot an Gästezimmern.

4.1.1.3 Wohnung

Die Informationen zur Wohnung müssen Aussagen enthalten zu:

- Wohnungsgrößen in qm;
- Wohnungszuschnitte, Wohnungsgrundriss, Lage der Wohnung innerhalb der Anlage;
- Einhaltung von DIN 18025-2;
- Ausstattung der Wohnungen;
- Art und Lage der Abstellräume;
- Möglichkeiten der Installierung von Zusatzeinrichtungen (z. B. Waschmaschine);
- Infrastruktur zum Anschluss eines Hausnotrufgerätes;
- Zulässigkeit von Haustieren.

4.1.1.4 Grundleistungen/Allgemeine Betreuungsleistungen

Die Informationen zu den Grundleistungen/allgemeinen Betreuungsleistungen müssen Aussagen enthalten zu:

- Träger der Betreuungsleistungen, Funktion des Ansprechpartners, Adresse, Telefonnummer;
- Leistungskatalog des Betreuungsträgers.

Es muss deutlich herausgestellt werden, dass Betreutes Wohnen im Rahmen der Grundleistungen/allgemeinen Betreuungsleistungen keine Vollversorgung wie in einem Pflegeheim bietet.

4.1.1.5 Wahlleistungen/Weitergehende Betreuungsleistungen

Die Informationen zu den Wahlleistungen/weitergehenden Betreuungsleistungen müssen Aussagen enthalten zu:

- freier Wählbarkeit der Dienstleister;