

DIN 77800

ICS 03.080.30; 11.180.99

Einsprüche bis 2023-11-22
Vorgesehen als Ersatz für
DIN 77800:2006-09

Entwurf

Qualitätsanforderungen an Anbieter der Wohnform Service Wohnen für Senioren

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

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2023-09-22 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Norm von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfs besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal von DIN unter www.din.de/go/entwuerfe bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter www.entwuerfe.normenbibliothek.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an nadl@din.de möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/go/stellungnahmen-norm-entwuerfe oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder in Papierform an den DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL), 10772 Berlin oder Am DIN-Platz, Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin.

Es wird gebeten, mit den Kommentaren zu diesem Entwurf jegliche relevanten Patentrechte, die bekannt sind, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 29 Seiten

DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL)

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
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	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 und 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 und weitergehende Serviceleistungen	17
6.2.1 Allgemeines	17
6.2.2 Art der Wahlleistungen	18
7 Anforderungen an den Serviceträger und Mitarbeiter	19
7.1 Allgemeines	19
7.2 Personalbedarf/-ausstattung	19
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	20
7.3.4 Befähigungen und Eigenschaften	20
7.3.5 Vor- und Ausbildungsanforderungen	21
7.3.6 Alternative Fort- und Weiterbildungsqualifikationen	21
8 Wohnangebot	21

8.1	Barrierefreiheit	21
8.2	Standort und Wohnumfeld	21
8.3	Ausstattung der Wohnungen	21
8.4	Service- und Begegnungsflächen	22
8.5	Hausmeisterdienste	22
8.6	Wohnungsverwaltung	22
9	Qualität	23
9.1	Allgemeines	23
9.2	Rückmeldungen durch die Bewohner	23
9.3	Aktive Beteiligung der Bewohner	23
9.3.1	Allgemeines	23
9.3.2	Aktive Beteiligung über ein Gremium	23
9.4	Bewohnerbefragung	24
9.4.1	Allgemeines	24
9.4.2	Teilnehmer	24
9.4.3	Inhalt	24
9.4.4	Gestaltung und Struktur	24
9.4.5	Dokumentation der Befragungsergebnisse	25
9.4.6	Berichterstattung	25
9.5	Internes Qualitätsaudit	25
10	Prüfkriterien	25
10.1	Transparenz des Leistungsangebotes	25
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 — Übersicher der Wahlleistungen und weitergehenden Serviceleistungen	18
---	-----------

Vorwort

Dieses Dokument wurde vom Arbeitsausschuss NA 159-08-02 AA „Betreutes Wohnen“ im DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL) erarbeitet.

Aktuelle Informationen zu diesem Dokument können über die Internetseiten von DIN (www.din.de) durch eine Suche nach der Dokumentennummer aufgerufen werden.

Änderungen

Gegenüber DIN 77800:2006-09 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) die Norm wurde grundlegend überarbeitet;
- b) Inhalte von DIN CEN/TS 16118 (DIN SPEC 77101):2012-06 wurden übernommen.

Einleitung

Servicewohnen für Senioren ist eine Wohnform, die eine barrierefreie Wohnung in einer barrierefreien Wohnanlage mit Serviceleistungen und gemeinschaftlich genutzten Service- und Begegnungsflächen kombiniert und so eine eigenständige Lebensgestaltung bis ins hohe Alter ermöglicht. Dafür werden den Bewohnern allgemeine Serviceleistungen als obligatorische Grundleistungen und frei wählbare weitergehende Serviceleistungen als Wahlleistungen angeboten. Als Kombination aus Grundleistungen und individuell zusammengestellten Wahlleistungen unterstützt das Gesamtangebot eine solche Lebensgestaltung.

DIN 77800 hat den bisher verwendeten Gattungsbegriff „Betreutes Wohnen“ aufgegeben und verwendet für diese spezifische Wohnform im Alter stattdessen den Begriff „Servicewohnen für Senioren“, denn dieser ist treffender. „Betreutes Wohnen“ vermittelt Bedürftigkeit und paternalistische Fürsorge, wo doch Selbstbestimmung und eigenständige Lebensführung bis ins hohe Alter das Kernversprechen dieser Wohnform ist.

Die Begriffe „Servicewohnen für Senioren“ und „Betreutes Wohnen“ werden weiterhin unabhängig von diesem Dokument synonym verwendet werden, da der Begriff „Betreutes Wohnen“, wiewohl inhaltlich missverständlich, zur rechtlichen Abgrenzung von stationären Pflegeeinrichtungen in viele einschlägige Gesetze des Bundes und der Länder Eingang gefunden hat.

Auffällig bleibt, dass es dennoch kein gesetzlich eindeutig bestimmter Begriff geworden ist. Es gibt kein spezielles Gesetz, das definiert, welche Standards einzuhalten sind, wenn man diese spezifische Wohnform anbieten will.

Hier hat DIN 77800 ein anerkanntes Instrument zur freiwilligen Qualitätssicherung bereitgestellt. Sie definiert Mindestqualitätsstandards, die für die Anbieter eine Orientierung schaffen, welche Leistungsangebote sie in welchem Wohnumfeld vorhalten sollten, wenn sie Servicewohnen für Senioren anbieten wollen. Gleichzeitig konnte für die Verbraucher durch DIN 77800 die Leistungstransparenz verbessert werden.

Schon zur Zeit der ersten Formulierung des Dokuments hatte das Servicewohnen für Senioren eine enorme Konjunktur erlebt. Das hat sich unvermindert fortgesetzt. Auf dem Markt ist mittlerweile ein noch differenzierteres und zuweilen noch schwerer zu überschauendes Angebot entstanden. Vielfältige neue Erfahrungen wurden von Anbietern und Bewohnern mit dieser Wohnform gesammelt. Das Bewährte beizubehalten und die neuen Erfahrungen in den Mindestqualitätsstandard für Servicewohnen für Senioren abzubilden, ist das Ziel der vorliegenden Überarbeitung des Dokuments.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument ist anzuwenden für Anbieter der Wohnform „Service Wohnen für ältere Menschen“ bzw. Betreutem Wohnen. Dieses Dokument ist für Anlagen des Service Wohnens für Senioren bzw. Betreutem Wohnen anzuwenden.

Dieses Dokument ist unabhängig von der Rechtsform des Eigentums der Immobilie und hieran begründeter Nutzungsverhältnisse anzuwenden.

Dieses Dokument ist ein Instrument zur freiwilligen Qualitätssicherung auf dem Markt des Service Wohnens für Senioren. Dieses Dokument definiert Mindestqualitätsstandards über Leistungsangebote des Anbieters von Service Wohnen für Senioren. Ein zusätzliches Ziel dieses Dokuments ist die Leistungstransparenz für Verbraucher zu erhöhen.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente werden im Text in solcher Weise in Bezug genommen, dass einige Teile davon oder ihr gesamter Inhalt Anforderungen des vorliegenden Dokuments darstellen. 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 18025-2, *Barrierefreies Bauen — Planungsgrundlagen — Teil 2: Wohnungen*

DIN 18040-2, *Barrierefreies Bauen — Planungsgrundlagen — Teil 2: Wohnungen*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

DIN und DKE stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

— DIN-TERMinologieportal: verfügbar unter <https://www.din.de/go/din-term>

— DKE-IEV: verfügbar unter <https://www.dke.de/DKE-IEV>

3.1

Service Wohnen

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

Anmerkung 1 zum Begriff: 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 der Wohnungen, Service- und Begegnungsflächen, Verkehrsflächen (horizontaler und vertikaler Erschließung) und Außenanlage

3.3

Wohnungsanbieter

Wohnungsanbieter sind Wohnungseigentümer, die unmittelbar oder mittelbar über Dienstleister, Wohnungen als Mietwohnungen, oder Wohnungen mit Wohnrecht anbieten

Anmerkung 1 zum Begriff: Wohnungsanbieter kann auch ein Generalmieter sein, der mit dem Eigentümer bzw. den Eigentümern einen Generalmietvertrag über die Wohnungen der Wohnanlage abgeschlossen hat und die Wohnungen im eigenen Namen und auf eigene Rechnung zur Anmietung anbietet.

3.4

Serviceträger

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

3.5

Serviceperson

Person, die Serviceleistungen in der Wohnanlage im Auftrag des Serviceträgers erbringt. Die Serviceleistungen umfassen unter anderem Beratungs-, Informations-, Vermittlungs- und Organisationstätigkeiten sowie die Anregung sozialer, gesundheitlicher und kultureller Aktivitäten

3.6

Bewohner

Senioren, die neben der Nutzung einer eigenen abgeschlossenen barrierefreien Wohnung auch Serviceleistungen und damit verbundene gemeinschaftlich genutzte Service- und Begegnungsflächen zur selbständigen Lebensgestaltung in Anspruch nehmen wollen

3.7

Grundleistungen

allgemeine Serviceleistungen

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 Bezahlung die Bewohner vom Serviceträger im Rahmen des Servicevertrages verpflichtet sind

3.8

Wahlleistungen

weitergehende Serviceleistungen

Leistungen, die über die Grundleistungen hinausgehen, bei denen die Bewohner weder zur Abnahme von einem bestimmten Anbieter, noch zur Abnahme der Leistung selbst verpflichtet sind

4 Anforderungen an die Akteure

4.1 Allgemeines

Die Verantwortung für das Wohnungsangebot obliegt dem Wohnungsanbieter (4.2), für das Serviceangebot dem Serviceträger (4.3). Erfolgt Wohnungsangebot und Serviceangebot durch zwei verschiedene Anbieter, so obliegt die Gesamtverantwortung dem Wohnungsanbieter. Er hat dafür zu sorgen, dass das vertraglich zugesicherte Serviceangebot durch einen Serviceträger bereitgestellt wird und ein ausscheidender Serviceträger durch einen neuen ersetzt wird.

Wohnungsanbieter kann der Eigentümer der Wohnung oder ein Generalmieter als Zwischenmieter sein, mit dem der/die Eigentümer einen Mietvertrag über die Wohnungen der Wohnanlage geschlossen haben. Wohneigentum und Serviceangebot sind in der Regel getrennt geregelt.

4.2 Wohnungsanbieter

Wohnungsanbieter (3.3) können der/die Eigentümer der Wohnanlage oder einer Wohnung sein. Diese vermieten die Wohnung, soweit sie sie als Wohnungseigentümer nicht selbst nutzen, an den Bewohner. Die Eigentümer der Wohnungen in einer Wohnungseigentümergeinschaft können sich auch zu einer Vermietergemeinschaft („Mietpool“) zusammenschließen und die Wohnungen gemeinsam im Namen des jeweiligen Eigentümers der Wohnung oder im Namen der Vermietergemeinschaft an die Bewohner vermieten. Dieser vermietet dann im eigenen Namen und auf eigene Rechnung die Wohnungen an die Bewohner. Generalmieter ist häufig der Serviceträger. Dies ist aber nicht zwingend. Generalmieter und Serviceträger können auch zwei Gesellschaften sein.

4.3 Serviceträger

Der Betreuungsträger sollte ein Unternehmen sein, das in seiner bisherigen Tätigkeit ausreichende Erfahrung mit hochbetagten Menschen und ihren Bedürfnissen gesammelt hat in einer oder mehreren Wohnanlagen des Servicewohnen für Senioren.

Bei Neugründung muss ein leitender Mitarbeiter über Erfahrungen in der Funktion als Betreuungsträger durch berufliche Tätigkeit im Servicewohnen für Senioren von mindestens drei Jahren verfügen.

Verantwortlich für die Erst- und Neubestellung des Serviceträgers ist der Wohnungsanbieter. Er muss die Qualifikation des Serviceträgers eingehend prüfen.

4.4 Bewohner

Es können Altersgrenzen für Bewohner im Service Wohnen gelten.

Bewohner müssen bereit sein, Grundleistungen unabhängig von der tatsächlichen Inanspruchnahme zu bezahlen und erwarten ein Angebot nur bei Inanspruchnahme zu honorierender Wahlleistungen, die die Verwirklichung einer selbstständigen Lebensgestaltung bis ins hohe Alter ermöglichen können.

Es müssen keine weiteren besonderen Anforderungen durch die Bewohner erfüllt werden.

4.5 Bewohnerbeirat

„Der Bewohnerbeirat ist die von den Bewohnern gewählte Interessenvertretung der Bewohner gegenüber Wohnungsanbieter und Serviceträger. Er dient auch zur Verständigung der Bewohner untereinander, über ihre Erwartungen und Forderungen und kann Plattform für die Eigenorganisation von Aktivitäten der Bewohner sein.“

Der Bewohnerbeirat ist:

- 1) die Interessenvertretung der Bewohner gegenüber Vermieter und Serviceanbieter;
- 2) das Bindeglied zwischen Bewohnerschaft und Vermieter/Serviceanbieter;
- 3) das Bindeglied zwischen den Bewohnern und dem Vermieter sowie Serviceanbieter die Interessen der Bewohnerschaft.

4.6 Kooperationspartner

Wenn Wohnungsanbieter und Serviceträger nicht identisch sind, sind der Wohnungsanbieter und der Serviceträger Kooperationspartner.

Zwischen dem Gesamteigentümer der Wohnanlage bzw. der Wohnungseigentümergeinschaft auf der einen Seite und dem Serviceträger auf der anderen Seite sollte eine Kooperationsvereinbarung geschlossen werden, in der die Rechte und Pflichten der Kooperationspartner geregelt sind.

4.7 Externe Dienstleister und Drittanbieter

4.7.1 Allgemeines

Externe Dienstleister sind Vertragspartner des Serviceträgers, die innerhalb der Grundleistungen und der Wahlleistungen, die im Vertragsverhältnis zum Bewohner vom Serviceträger selbst erbracht werden, Leistungen für den Serviceträger erbringen.

Drittanbieter sind Anbieter, die Wahlleistungen anbieten und in einem direkten Vertragsverhältnis mit dem Bewohner stehen.

5 Leistungsangebot

5.1 Allgemeines

Der Wohnungsanbieter muss die folgenden Anforderungen bezüglich des Wohnungsangebotes und der Serviceträger für das Serviceangebot erfüllen.

5.2 Schriftliche Informationen

5.2.1 Allgemeines

Die Übergabe von schriftlichen Informationen muss dokumentiert werden.

Die bereitgestellten Informationen müssen für den Kunden verständlich formuliert und vollständig sein.

Die bereitgestellten Informationen müssen den Namen des Kunden und das Datum tragen, an dem Sie dem Kunden übergeben oder zugestellt worden sind. Die Unterlagen müssen kenntlich machen, dass sie die aktuell gültige Fassung sind.

Die Unterlagen müssen dem Interessenten vor dem Abschluss eines Vertrages übergeben worden und Gegenstand einer mündlichen Beratung gewesen sein.

Die erforderlichen Informationen müssen den Interessenten schriftlich in folgender Form übergeben werden:

- Informationsblatt zur Gestaltung der Anlage und der Wohnungen;
- Verzeichnis der Dienstleistungen und Preise für die Grundleistungen;
- Verzeichnis der Dienstleistungen und Preise für die Wahlleistungen;
- Serviceleistungen;
- Hausordnung;
- Verträge bei Anmietung: Mietvertrag, Servicevertrag;
- Verträge bei Wohnungskauf: Kaufvertrag, Teilungserklärung, Servicevertrag;
- Verträge bei Wohnrechtserwerb: Wohnrechtsvertrag, Servicevertrag.

5.2.2 Wohnanlage

Die Informationen zur Wohnanlage müssen mindestens folgende Angaben umfassen:

- a) Angaben zum Wohnungseigentümer;