Qualitätssiegel „Betreutes Wohnen für ältere Menschen in Nordrhein-Westfalen“

NRW.

Ministerium für **Gesundheit, Soziales, Frauen** und **Familie** des Landes Nordrhein-Westfalen

Ministerium für **Städtebau** und **Wohnen, Kultur** und **Sport** des Landes Nordrhein-Westfalen

NRW-Landesinitiative Seniorenwirtschaft

Inhaltsverzeichnis

Vorwort 4

1. Einführung 7

2. Präambel 9

3. Leseanleitung 12

4. Qualitätsanforderungen und Empfehlungen 13

4.1 Leistungsbereich Bauwerk und Umfeld 14
4.1.1 Bauliche Ausführung 15
4.1.2 Bauliche Voraussetzungen des Notrufs 18
4.1.3 Gebäudebezogene Infrastruktur 18
4.1.4 Wohnumfeld 19

4.2 Leistungsbereich Grundservice 20
4.2.1 Haustechnischer Service 21
4.2.2 Betreuung/Persönlicher Service 22

4.3 Leistungsbereich Wahlservice 25
4.3.1 Pflegerische Dienste und Krankenpflege 26
4.3.2 Hausnotruf 26
4.3.3 Hauswirtschaftliche Dienste 27
4.3.4 Weitere mögliche Wahlleistungen 27

4.4 Leistungsbereich Vertragsgestaltung 28
4.4.1 Mietvertrag 29
4.4.2 Dienstleistungs-/Betreuungsvertrag 30

Anhang:
A. Selbstverpflichtungserklärung von vorzuhaltenden Hausnotruf-Betreibern 33
B. Konzept 34
C. Weiterführende Literatur/Ratgeber 35

Impressum 38

Vorwort

Immer mehr ältere Menschen möchten auch bei einem Nachlassen der körperlichen Leistungsfähigkeit selbständig und selbstbestimmt in der eigenen Wohnung leben.

Unter dem Begriff „Betreutes Wohnen für Senioren“ sind Bau- und Betreuungskonzepte für Angebote wie „Wohnen mit Service“, „Wohnen Plus“ oder „Seniorenresidenzen“ entwickelt und umgesetzt worden, deren Ziel es ist, selbständiges Wohnen mit bedarfsgerechten Hilfen zu verbinden. Sie sind z.T. sehr unterschiedlich und weisen große qualitative Bandbreiten auf.

Auch wenn es mittlerweile Ratgeber gibt, die über die vielfältigen Angebote informieren, existieren noch keine allgemein gültigen Mindestanforderungen für die unterschiedlichen Formen des betreuten Wohnens. Es fehlen bislang einheitliche Kriterien, die Seniorinnen und Senioren, aber auch Investoren die notwendige Orientierungssicherheit geben.

Seit Ende 2000 ist von der Arbeitsgruppe „Wohnen, Handwerk und Dienstleistungswirtschaft“ der nordrhein-westfälischen Landesinitiative Seniorenwirtschaft deshalb für das Land Nordrhein-Westfalen ein Qualitätssiegel „Qualitätssiegel Betreutes Wohnen für ältere Menschen NRW“ entwickelt worden. Unter Federführung meines Hauses sind in Zusammenarbeit mit dem Gelsenkirchener Institut Arbeit und Technik (IAT), der Dortmunder Forschungsgesellschaft für Gerontologie (FfG), der Landesseniorenvertretung, der

Verbraucherzentrale NRW, der Architektenkammer NW, dem Kuratorium Deutsche Altershilfe, Vertretern der Wohlfahrtsverbände und der Wohnungswirtschaft die Kriterien für ein Qualitätssiegel vorbereitet worden.

Das Qualitätssiegel ist zunächst auf den Neubau entsprechender Angebote ausgerichtet. Die diesem Siegel zu Grunde liegenden Maßstäbe betreffen die vier Bereiche „Bauwerk und Umfeld“, „Grundservice“, „Wahlservice“ sowie „Vertragsgestaltung“.

Mit dem Qualitätssiegel „Qualitätssiegel Betreutes Wohnen für ältere Menschen NRW“ werden vor allem folgende Ziele verfolgt:

- Orientierungshilfe für Interessierte d. h. Hilfestellung bei der Bewertung der in Nordrhein-Westfalen unter dem Begriff „Betreutes Wohnen“ für Seniorinnen und Senioren existierenden Angebotsvielfalt.
- Orientierungshilfe für Investoren bei der Qualitätssicherung von Angeboten des „Betreuten Wohnens“ in Nordrhein-Westfalen.
- Planungssicherheit und Planungshilfen für Investoren, Architektinnen und Architekten, Betreiber und Dienstleister.

Von besonderer Bedeutung ist in diesem Zusammenhang, dass die Qualitätsmaßstäbe keine verordneten Vorgaben darstellen. Sie sind aus der Zusammenarbeit von Wohnungswirtschaft, Betroffenen sowie Expertinnen und Experten entstanden.

Die Einhaltung der Vorgaben ist eine freiwillige Selbstverpflichtung. Qualitätsprüfungen und die Verleihung des Qualitätssiegels „Qualitätssiegel Betreutes Wohnen für ältere Menschen NRW“ erfolgen im Auftrag bzw. durch das am 23. April als gemeinnütziger Verein gegründete „Kuratorium Qualitätssiegel Betreutes Wohnen für ältere Menschen NRW“.

Dem neuen Kuratorium wünsche ich an dieser Stelle einen guten Start und für die weitere Arbeit viel Erfolg und gutes Gelingen.

Birgit Fischer

Birgit Fischer
(Ministerin für Gesundheit, Soziales, Frauen und Familie)

1 *Siehe Anhang C*
2 *Bislang gibt es lediglich drei Qualitätssiegel auf Landesebene (Baden- Württemberg, Sachsen-Anhalt und Bayern), die qualitativ jedoch sehr starke Unterschiede aufweisen.*
3 *ehemals – bis November 2002 – das Ministerium für Arbeit, Soziales, Qualifikation und Technologie (MASQT NRW)*

1. Einführung

Hintergrund

In den letzten Jahren hat sowohl das Angebot als auch die Nachfrage nach Betreutem Wohnen für ältere Menschen stark zugenommen. Nach Schätzungen durch empirica hat sich die Anzahl dieser Wohnangebote allein zwischen 1995 und 2000 mehr als verdoppelt. Immer mehr ältere Menschen entscheiden sich für das Betreute Wohnen als alternative Wohnform in der Erwartung, auch bei einem Nachlassen der Leistungsfähigkeit selbständig und selbstbestimmt in der eigenen Wohnung leben zu können. Von vielen Seiten wird das Betreute Wohnen als eine der Zukunftslösungen für das Wohnen älterer Menschen propagiert.
Doch die Baukonzeptionen und Betreuungskonzepte der unter der Bezeichnung „Betreutes Wohnen", „Wohnen mit Service", „Wohnen Plus" oder „Seniorenresidenzen" erstellten und angebotenen Projekte sind außerordentlich unterschiedlich und weisen große qualitative Bandbreiten auf. Dies führt z.T. dazu, dass Erwartungen und Vorstellungen der Mieter/innen nicht erfüllt werden und bereits bei einem eintretenden leichten Hilfebedarf ein erneuter Umzug notwendig werden kann.
Zwar gibt es mittlerweile Ratgeber[1], die interessierte Senioren/innen beraten, ob Betreutes Wohnen für sie eine geeignete Wohnform darstellt und sie über die Angebotsvielfalt informieren, aber weil der Begriff des Betreuten Wohnens gesetzlich nicht geschützt ist und praktisch für jedes beliebige Wohnangebot verwendet werden kann, gibt es keine allgemein gültigen Mindestanforderungen[2].
Vor diesem Hintergrund wurde Ende 2000 im Rahmen der Arbeitsgruppe „Wohnen, Handwerk und Dienstleistungswirtschaft" der nordrhein-westfälischen Landesinitiative Seniorenwirtschaft der Vorschlag geäußert, für das Land Nordrhein-Westfalen ein Qualitätssiegel „Betreutes Wohnen für ältere Menschen NRW" zu entwickeln. Unter Federführung des nordrhein-westfälischen Ministeriums für Gesundheit, Soziales, Frauen und Familie (MGSFF NRW)[3] und betreut durch die gemeinsam vom Gelsenkirchener Institut Arbeit und Technik (IAT) und der Dortmunder Forschungsgesellschaft für Gerontologie (FfG) getragene Geschäftsstelle Seniorenwirtschaft wurde eine Arbeitsgruppe eingesetzt, die das vorliegende Qualitätssiegel im Konsensverfahren entwickelt und verabschiedet hat.

Ziele

Mit dem vorliegenden Qualitätssiegel „Betreutes Wohnen für ältere Menschen NRW" werden vor allem die folgenden Ziele verfolgt:

- Vor dem Hintergrund der bestehenden Angebotsvielfalt des Betreuten Wohnens bzw. des Wohnens mit Service werden nordrhein-westfälische Angebote, die die Anforderungen des vorliegenden Qualitätssiegels erfüllen, eindeutig beschrieben und definiert.
- Das Qualitätssiegel dient damit der Schaffung von Markttransparenz und bietet Orientierungshilfen für (potenzielle) Mieter/innen und deren Angehörigen.
- Es dient der Qualitätssicherung für Anlagen des Wohnens mit Service bzw. des Betreuten Wohnens in NRW.
- Es schafft Planungssicherheit und bietet Planungshilfen für Investoren, Entwickler/innen, Architekten/innen, Planer/innen, Betreiber und Dienstleister.

Adressatenkreis

Das Qualitätssiegel richtet sich sowohl an Nutzer/innen wie ältere Menschen und ihre Familienangehörigen als auch an Investoren, Entwickler/innen, Architekten/innen, Betreiber und Dienstleister.

Ausrichtung

Das Qualitätssiegel richtet sich an den Neubau (d.h. Anlagen, die sich noch in der Planung befinden, gerade neu gebaut werden bzw. nicht älter als drei Jahre sind). Für den Bestand werden gesonderte Anforderungen entwickelt.

Mitglieder der Arbeitsgruppe

Mitglieder der Arbeitsgruppe waren die folgenden Organisationen und Akteure:

- Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege NRW
- Architektenkammer NW
- Bundesverband Freier Immobilien- und Wohnungsunternehmen e.V.
- Deutsche Gesellschaft für Gerontotechnik
- Deutsches Rotes Kreuz Kreisverband, Mettmann
- empirica
- Forschungsgesellschaft für Gerontologie e.V. an der Universität Dortmund
- Gemeinnützige Aktien-Gesellschaft für Angestellten-Heimstätten (GAGFAH) Immobilien-Management GmbH
- Geschäftsstelle Seniorenwirtschaft am Institut Arbeit und Technik
- Gesellschaft für Bauqualität und Technik
- Institut Arbeit und Technik
- Institut für Wohnungswesen, Immobilienwirtschaft, Stadt- und Regionalentwicklung (InWIS) an der Ruhr-Universität Bochum GmbH
- Kuratorium Deutsche Altershilfe (KDA)
- Landesarbeitsgemeinschaft Wohnberatung NRW
- Landesseniorenvertretung NRW e.V.
- Landesverband Freier Immobilien- und Wohnungsunternehmen Nordrhein-Westfalen e.V.
- Ministerium für Arbeit, Soziales, Qualifikation und Technologie des Landes NRW (MASQT NRW) (bis November 2002)
- Ministerium für Frauen, Jugend, Familie und Gesundheit des Landes NRW (MFJFG NRW) (bis November 2002)
- Ministerium für Gesundheit, Soziales, Frauen und Familie des Landes NRW (MGSFF NRW) (seit November 2002)
- Ministerium für Städtebau und Wohnen, Kultur und Sport des Landes NRW (MSWKS NRW)
- Ministerium für Wirtschaft und Mittelstand, Energie und Verkehr des Landes NRW (MWMEV NRW)
- Nordrhein-Westfälischer Handwerkstag
- Nordrhein-Westfälischer Städtetag, AK Wohnen
- WohnBund-Beratung NRW GmbH
- Stadt Ratingen
- Wohnberatung Wuppertal
- Wohnungsförderungsamt der Stadt Hamm
- Verband deutscher Alten- und Behindertenhilfe e.V. (VDAB)
- Verbraucher-Zentrale Nordrhein-Westfalen e.V.
- verdi Landesverband NRW e.V.
- Vereinigung der Industrie- und Handelskammern des Landes NRW

Arbeitsgrundlage

Als Arbeitsgrundlage diente das baden-württembergische Qualitätssiegel „Betreutes Wohnen für Senioren. Anforderungen – Prüfverfahren – Informationen“.

2. Präambel

Ältere Menschen möchten so lange wie möglich ihre Selbständigkeit erhalten und gleichzeitig so sicher wie möglich leben. Dies ist ein Wunsch, dem das Betreute Wohnen für ältere Menschen entgegen kommt. Der Grundgedanke des Betreuen Wohnens besteht darin, soviel Selbständigkeit wie möglich zu erhalten und so viel Betreuung wie nötig zu bieten. Ggf. sollte die Betreuung an den sich ändernden persönlichen Bedarf angepasst werden können. Das Betreute Wohnen für ältere Menschen, wie es durch das vorliegende nordrhein-westfälische Qualitätssiegel definiert ist, umfasst vier Leistungsbereiche mit folgenden zentralen Anforderungen:

1. Bauwerk und Umfeld: Eine zentral gelegene und in eine gute Infrastruktur eingebettete barrierefreie und altengerechte Wohnung, die über die technische Infrastruktur für die Einrichtung eines Notrufs verfügt.

2. Grundservice: Ein Paket von Grundleistungen, die die Sicherstellung des haustechnischen Service und die Betreuung bzw. den persönlichen Service durch eine kompetente Betreuungsperson mit Blick auf Beratung, Information und Vermittlung von Wahlleistungen gewährleisten.

3. Wahlservice: Frei wählbare zusätzliche Wahlleistungen, die mindestens pflegerische Dienste und Krankenpflege, hauswirtschaftliche Dienste und Hausnotruf umfassen.

4. Vertragsgestaltung: Diese bezieht sich auf den Miet- und Betreuungsvertrag, die bestimmte Qualitätsanforderungen erfüllen müssen. Der Mietvertrag darf z. B. keine Kündigungsklausel wegen Pflegebedürftigkeit enthalten. In dem Betreuungsvertrag müssen die Leistungen vollständig beschrieben und eindeutig dem Grund- oder Wahlservice zuzuordnen sein. Die Dienstleistungsanbieter müssen benannt und die Dauer, Verfügbarkeit und Qualität der Leistungen verbindlich in einem dem Vertrag zugehörigen Konzept geregelt sein.

Angebote des Betreuten Wohnens für ältere Menschen, die die Anforderungen des nordrhein-westfälischen Qualitätssiegels erfüllen, sind rechtlich klar vom Wohnen in einem Heim abgegrenzt und fallen nicht unter das Heimgesetz. Beim Betreuten Wohnen steht der Wohncharakter eindeutig im Vordergrund.
Je nach auftretendem persönlichen Hilfebedarf und infrastrukturellen Gegebenheiten wie z. B. dem verfügbaren Angebot der Wahlleistungen können Angebote des Betreuten Wohnens Senioren/innen einen Heimaufenthalt ersetzen bzw. hinauszögern. Allerdings kann besonders bei schwerer Pflegebedürftigkeit oder starker Altersdemenz ein Umzug ins Pflegeheim nicht unbedingt verhindert werden, weil die Rund-um-die-Uhr-Pflege außerhalb eines Heims nur schwer gewährleistet werden kann.
Die Erstberatung zu Angeboten des Betreuten Wohnens sollte trägerneutral erfolgen (z. B. durch Wohnberatungsstellen, Verbraucher-Zentralen oder Kommunen).
Im folgenden werden – differenziert nach Leistungsbereich – zentrale Grundlagen des Betreuten Wohnens aufgeführt, auf die sich die Mitglieder der Arbeitsgruppe verständigt haben und die (sofern sie nicht durch die Qualitätsanforderungen selbst abgedeckt sind) durch die Betreiber entsprechender Wohnanlagen berücksichtigt werden sollten:

Bauwerk und Umfeld

Bauwerk und Umfeld sind barrierefrei und sicher zu nutzen. Eine selbständige Haushaltsführung ist sicher zu stellen und die Privatsphäre zu gewährleisten. Ein Notruf muss sich kurzfristig installieren lassen.
Die Kommunikation und das Zusammenleben unter den Mietern/innen ist zu fördern.
Die Mieter/innen müssen sich selbständig mit Produkten und Dienstleistungen des täglichen Bedarfs versorgen können.
Eine von Anfang an gemeinsame Planung durch Architekt/in, Bauträger und Betriebsträger in Abstimmung mit der jeweiligen Kommune wird empfohlen und sollte örtliche Bedarfe und eine überschaubare Größenordnung berücksichtigen.

Grundservice

Die persönliche Einzelfallbetreuung ist ein Kernstück des Betreuten Wohnens, ohne sie kann man nicht von einer betreuten Wohnung sprechen. Die Selbstbestimmung der Mieter/innen bildet die Grundlage für die Arbeit der Betreuungskraft.
Es gibt so wenig festgeschriebene Pauschalleistungen wie möglich, um für die Mieter/in eine größtmögliche Wahlfreiheit zu schaffen.
Der zeitliche Umfang der Betreuungsleistungen ist geregelt und steht in einem angemessenen Verhältnis zur Anzahl der zu betreuenden Mieter/innen (Schlüssel siehe Prüfbogen[4]).
Die Dienste des Grundservice können (insbesondere bezogen auf Betreuungs- und Kontaktangebote) z.T. auch ehrenamtlich oder auf der Basis gegenseitiger Hilfeleistung organisiert werden, solange die Qualitätsanforderungen erfüllt werden. Es sollte eine kontinuierliche Anpassung der Versorgungsleistungen an den Stand der Technik und sich ändernde individuelle Bedarfslagen stattfinden. Das Selbsthilfepotenzial von Mietern/innen und Umfeld (informelles Netzwerk) ist zu aktivieren, die Förderung einer Hausgemeinschaft zu ermöglichen und die Beteiligung der Mieter/innen zu fördern.
Um das Leistungsangebot zu beschreiben, ist ein Konzept zu erstellen (siehe Anhang B). Das Konzept gibt verbindliche Angaben über die Art und den Umfang der angebotenen Leistungen und legt dar, wer die Leistungen erbringt. Das Konzept ist Bestandteil des Betreuungsvertrages, um das Leistungsangebot sicherzustellen. Die Betreuungskonzeption ist schwerpunktmäßig präventiv ausgerichtet mit dem Ziel, den Hilfebedarf möglichst gering zu halten.
Die Kosten für den Grundservice sind für den/die Leistungsempfänger/in transparent und dem jeweiligen Vertrag zu entnehmen.
Die Weitergabe von persönlichen Daten bedarf jeweils einer gesonderten Zustimmung des/der Leistungsempfängers/in. Für den Notfall treffen die Betreiber und Leistungsempfänger/innen hinsichtlich der Weitergabe von persönlichen Daten eine gesonderte Vereinbarung.

4 Die Prüfbogen werden gesondert veröffentlicht. In den Prüfbogen sind die Qualitätsanforderungen und Empfehlungen der jeweiligen Leistungsbereiche operationalisiert. Mit Hilfe der Prüfbogen kann überprüft werden, inwieweit ein Angebot des Betreuten Wohnens für ältere Menschen den Anforderungen des nordrhein-westfälischen Qualitätssiegels entspricht. Für den Leistungsbereich Bauwerk und Umfeld setzt der entsprechende Prüfbogen beispielsweise allgemeine DIN-Vorschriften in messbare Anforderungen um (z. B. dass Rampen nur eine maximale Steigerung von 6 % haben dürfen). Die Püfbogen bilden die Grundlage der Überprüfung der Anlage durch die Prüfer.

Wahlservice

Grundsätzlich besteht in diesem Bereich vor dem Hintergrund des örtlich verfügbaren Angebots für die Leistungsempfänger/innen Wahlfreiheit hinsichtlich des Leistungsumfangs und der Dienstleistungserbringer (auch mit Blick auf den Hausnotrufdienst). Für Initiierung und Organisation ist die Betreuungskraft zuständig. Die Leistungen des Wahlservice (inkl. des Hausnotrufs) werden individuell zwischen Leistungsempfängern/innen und Dienstleistungserbringern abgerechnet und sind nicht Bestandteil der Grundservicepauschale. Die Leistungen des Wahlservice basieren auf Einzelverträgen zwischen den Hilfeempfängern/innen bzw. Kunden/innen und dem (frei wählbarem) Dienstleistungserbringer, auch wenn der Betreiber der Anlage eine Kooperationsvereinbarung mit einem bestimmten Dienstleister abgeschlossen hat.
Der Beginn der Dienstleistung sollte zeitnah erfolgen (spätestens 24 Stunden nach Eingang der Anfrage – z. B. Pflegeleistungen –), in akuten Notlagen müssen Hilfsangebote unmittelbar zur Verfügung stehen.
Die jeweiligen Kosten für den Wahlservice des Betreibers müssen für den/die Nutzer/in transparent sein (d. h. z. B. Preislisten zur Ansicht vorhanden sein). Die Kosten des Wahlservice von anderen Anbietern werden individuell zwischen Nutzer/in und Anbieter vereinbart.
Es sollte eine kontinuierliche Anpassung der Versorgungsleistungen an den Stand der Technik und sich ändernde individuelle Bedarfslagen stattfinden.
Die Weitergabe von persönlichen Daten bedarf jeweils einer gesonderten Zustimmung des/der Leistungsempfängers/in. Für den Notfall treffen die Betreiber und Leistungsempfänger/innen hinsichtlich der Weitergabe von persönlichen Daten eine gesonderte Vereinbarung.

Vertragsgestaltung

Potenzielle Mieter/innen sind vor Vertragsabschluß umfassend über die Möglichkeiten und Grenzen des jeweiligen Angebots zu informieren. Miet- und Betreuungsverträge müssen separat abgeschlossen werden können. Zur Höhe eines angemessenen Mietpreises kann an dieser Stelle keine Aussage getroffen werden, zur ersten Orientierung kann z. B. die ortsübliche Vergleichsmiete herangezogen werden.
Die Mietverträge werden grundsätzlich rechtlich nicht seitens der Vergeber des Qualitätssiegel geprüft, sondern nur in Bezug auf die dargestellten Punkte der Checkliste. Bei Bedarf sollte der Vertrag individuell juristisch überprüft werden.
Die vertraglichen Regelungen müssen klar definieren, welche Anbieter für welche Leistungen zuständig sind, welche Leistungen Grund- und welche Wahlleistungen sind. Ebenso muss eine eindeutige Zuordnung von Kosten und Leistungen erfolgen.
Das Layout der Verträge sollte gut lesbar und leicht verständlich sein und über eine übersichtliche Gestaltung verfügen (Vorschlag siehe Konzept Anhang B).

Rechtliche Grundlagen des Qualitätssiegels

Die Anforderungen an das Qualitätssiegel basieren u. a. auf geltenden Vorschriften und Regelwerken wie der DIN 18024-1, der DIN 18025-1 und der DIN 18025-2. Diese Grundlagen werden an sich ändernde rechtliche Rahmenbedingungen angepasst.

3. Leseanleitung

Das vorliegende Qualitätssiegel Betreutes Wohnen für ältere Menschen richtet sich sowohl an (potenzielle) Nutzer/innen als auch an Investoren, Entwickler/innen, Architekten/innen, Betreiber und Dienstleister.
Es gliedert sich in die Teile Einführung, Präambel, Qualitätsanforderungen und Empfehlungen und Anhang (Selbstverpflichtungserklärung, Konzept und weiterführende Literatur/Ratgeber).
Die Präambel gibt einen ersten Überblick über die zentralen Anforderungen des Qualitätssiegels in den vier Leistungsbereichen Bauwerk und Umfeld, Grundservice, Wahlservice und Vertragsgestaltung und beschreibt zentrale Grundlagen des Betreuten Wohnens für Senioren/innen, auf die sich die Mitglieder der Arbeitsgruppe verständigt haben.
Das Kapitel Qualitätsanforderungen und Empfehlungen gliedert sich in die vier Leistungsbereiche Bauwerk und Umfeld, Grundservice, Wahlservice und Vertragsgestaltung und beschreibt die jeweiligen Qualitätsanforderungen und Empfehlungen in allgemein verständlicher Form.
Der Anhang umfasst die Selbstverpflichtungserklärung von vorzuhaltenden Hausnotrufdiensten, Inhalt und Strukturen des dem Vertrag zugehörigen Konzepts des Betreuten Wohnens für ältere Menschen sowie weiterführende Literatur/Ratgeber.
Die Selbstverpflichtungserklärung von vorzuhaltenden Hausnotrufdiensten beschreibt die Leistungen und Rahmenbedingungen des als Wahlservice anzubietenden Hausnotrufdienstes.
Das dem Betreuungsvertrag zugehörige Konzept des Betreuten Wohnens für ältere Menschen soll verbindliche Aussagen machen zu Dauer, Verfügbarkeit und Qualität der Leistungen des jeweiligen Angebots. Darüber hinaus soll es grundsätzliche Aussagen machen z. B. zum Leitbild des Trägers oder zu den Maßnahmen, die vom Betreiber der Anlage zur Stärkung des Selbsthilfepotenzials der Mieter/innen eingesetzt werden.

4. Qualitätsanforderungen und Empfehlungen

Im folgenden werden die Qualitätsanforderungen und Empfehlungen des nordrhein-westfälischen Qualitätssiegels Betreutes Wohnen für ältere Menschen differenziert nach den u. a. Leistungsbereichen dargestellt.

4.1 Bauwerk und Umfeld

4.2 Grundservice

4.3 Wahlservice

4.4 Vertragsgestaltung

4.1 Leistungsbereich Bauwerk und Umfeld

Der Leistungsbereich Bauwerk und Umfeld setzt sich zusammen aus den Einzelbereichen:

1. Bauliche Ausführung insgesamt
2. Bauliche Voraussetzungen des Notrufs
3. Gebäudebezogene Infrastruktur
4. Wohnumfeld

Die Beurteilung der baulichen Gegebenheiten erfolgt auf der Grundlage folgender Vorschriften und Regelwerke in der jeweils gültigen Fassung:

1. Bekanntmachung der Neufassung der Bauordnung für das Land Nordrhein-Westfalen – Landesbauordnung – (BauO NRW) vom 1. März 2000
2. Verwaltungsvorschrift zur Landesbauordnung - VV BauO NRW - RdErl. d. Ministeriums für Städtebau und Wohnen, Kultur und Sport v. 12.10.2000 - II A 3 - 100/85 -
3. Wohnungsbauförderungsbestimmungen in der aktuellen Fassung
4. Gesetz zur Reform des Wohnungsbaurechts-, Wohnraumförderungsgesetz (WoFG) vom 13. September 2001
5. DIN 18024-1, 01-1998
   DIN 18025-1, 12-1992
   DIN 18025-2, 12-1992

4.1.1 Bauliche Ausführung

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
Eingang: Der Eingangsbereich ist überschaubar und sicher gestaltet, d. h. der Hauseingang ist von allen Seiten einsehbar und ohne Schattenbildung gut beleuchtet, die Haustür ist transparent. Der Hauseingang des Gebäudes, sämtliche Wohnungen und der Aufzug sind von der öffentlichen Verkehrsfläche aus stufenlos erreichbar.	Die Bauweise ist übersichtlich und kontaktfördernd. Die Anlage verfügt über „natürliche Treffpunkte“. Die Briefkastenanlage ist von innen zugänglich.
Horizontale und vertikale Erschließung: Sie erfolgt in Anlehnung an die Wohnungsbauförderungsbestimmungen des Landes NRW.	
Aufzüge: Aufzüge und ihre technischen Eigenschaften sind so beschaffen, dass in ihrer Mobilität und/oder Wahrnehmung eingeschränkte Menschen ihre Wohnungen erreichen können. (Grundlage: DIN 18025 Teil 2 und zusätzliche Forderungen der BauO NRW)	Ein Liegendtransport im Aufzug ist möglich.
Treppen: Das Treppenhaus ist ausreichend beleuchtet und es gibt keine unterschnittenen Stufen (damit ist gemeint, dass keine überstehenden Trittflächen bestehen). Falls gewendelte Treppen erforderlich sind, existiert ein zweiter Handlauf.	Es sind beidseitig Handläufe angebracht. Der innere Handlauf wird am Treppenauge nicht unterbrochen.
Rampen: Eine sichere Nutzung der Rampe ist ohne größere Kraftanstrengung nötig. (Grundlage: DIN 18025 Teil 2)	

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
Türen: Wohnungen und Wohnräume können auch von Menschen, die Gehhilfen nutzen, begangen werden. (Grundlage: DIN 18025 Teil 2) Falls große Glasflächen vorhanden sind, sind diese bruchsicher und kontrastreich.	Die Türen haben eine lichte Breite von mindestens 90 cm. (Grundlage: DIN 18025-1) Bei großen Türen (Eingangs- oder Flurtüren) ist eine Schließhilfe vorgesehen.
Wohnungsgrundriss: Zur Sicherstellung einer selbständigen Haushaltsführung ist eine vollständige Wohnung vorhanden (d.h. es ist möglich zu kochen, zu schlafen und zu waschen). Der Wohnungsabschluss ist zur Sicherung der Privatsphäre gewährleistet (eigener Haus- und Wohnungstürschlüssel, Klingel, Briefkasten).	Die Grundrissgestaltung ist zweckmäßig und entspricht den Bedürfnissen und Lebensgewohnheiten älterer Menschen (z. B. Küche und Essplatz, Bad und Schlafzimmer einander zugeordnet, separater Schlafraum, separate Küche, Eingangsbereich mit Garderobe und Abstellmöglichkeit). Die Wohnungsgrundrisse sind für Ein- und/oder Zwei-Personenhaushalte geeignet. Die Funktionen „Wohnen, Schlafen und Kochen“ werden nicht in einem Raum zusammengefasst.
Bad: In jeder Wohnung ist ein Sanitärraum mit einem bodengleichen Duschplatz ausgestattet (der Duschplatz gilt auch als bodengleich, wenn er Wasserschutzkanten aufweist, die nicht höher als 1 cm sind). Die Tür schlägt nicht in den Sanitärraum, ist abschließbar und im Notfall von außen zu entriegeln.	Der Waschtisch ist unterfahrbar und mit Unterputz- oder Flachaufputzsiphon gestaltet.
Küche: In bauseitig eingerichteten Küchen können Tätigkeiten im Sitzen verrichtet werden.	Ein Abstellraum steht zur persönlichen Verfügung und ist barrierefrei erreichbar.

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
Freisitz (Balkon oder Terasse): Ein Freisitz ist vorhanden und weist eine Bewegungsfläche von mindestens 1,50 m x 1,50 m auf.	In mindestens einem Raum ermöglicht eine niedrige Fensterbrüstung in Höhe von 60 cm den Ausblick im Sitzen.
Wohnung (Schwellen, Stufen und Zugang): Innerhalb der Wohnungen sind grundsätzlich keine Stufen, Schwellen oder untere Türanschläge vorhanden. Sofern diese technisch zwingend notwendig sind, sind diese nicht höher als 2 cm.	
Haustechnik: Die Bedienvorrichtungen (Schalter, Steckdosen) können auch von Menschen mit Einschränkungen in der Mobilität und/oder Wahrnehmung benutzt werden. Die Raumtemperatur und die Lichtverhältnisse können den Bedürfnissen der Mieter/innen angepasst werden. Die Kommunikation mit dem Umfeld ist möglich (Gegensprechanlage, Türöffner und Telefonanschluss sind vorhanden). Die Installation sicherheitstechnischer Einrichtungen wie z. B. Rauchmelder ist möglich. (Grundlage: DIN 18025 Teil 2, Punkt 9–12)	Sicherheitsvorkehrungen gegen Einbruch und Diebstahl sind vorhanden.
Bodenbeläge: Bauseitig verwendete Bodenbeläge sind reflexionsarm, rutschhemmend, fest verlegt und nicht elekrostatisch aufladbar. (Grundlage: DIN 18025, Teil 2)	
Gemeinschaftsräume: Sofern Gemeinschaftsräume in dem Gebäude vorhanden sind, sind diese barrierefrei zugänglich.	

4.1.2 Bauliche Voraussetzungen des Notrufs

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
Die technische Infrastruktur für die Notrufeinrichtung ist vorhanden und bei Bedarf innerhalb von 24 Stunden (werktags) aktivierbar. Als technische Mindestvoraussetzung ist ein ISDN- oder ein separater Telefon-Anschluss vorhanden.	

4.1.3 Gebäudebezogene Infrastruktur (Gemeinschaftsräume)

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
Ab einer Größe von 20 Wohnungen ist ein Gemeinschaftsraum (entweder im Gebäude selbst oder im fußnahen Umfeld) (inkl. Sanitärbereich) vorhanden, der folgende Funktionen erfüllt: • Besprechung, Information, Kommunikation • Gemeinschaftsaktivitäten, Treffen, Feiern, ... Darüber hinaus ist vorhanden: • Ein Multifunktionsraum (Größe entsprechend der Wohnungsanzahl) • Eine Waschküche mit Waschmaschine, soweit der Betrieb einer Waschmaschine in der Wohnung nicht möglich ist	Ab einer Größe von 10 Wohnungen ist ein Gemeinschaftsraum (entweder im Gebäude selbst oder im fußnahen Umfeld) (inkl. Sanitärbereich) vorhanden, der folgende Funktionen erfüllt: • Besprechung, Information, Kommunikation • Gemeinschaftsaktivitäten, Treffen, Feiern, ... Die Gemeinschaftsräume sind attraktiv gestaltet (hell, geräumig, zentral gelegen) und verfügen über multifunktionale Nutzungsmöglichkeiten.

4.1.4 Wohnumfeld

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
Eine **selbständige Versorgung** ist möglich (Einkauf für den täglichen Bedarf, Arzt/Ärztin, Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel, ggf. regelmäßiger Fahrdienst). Wenn Änderungen des Wohnumfelds stattfinden, auf die der Betreiber keinen Einfluss hat (z. B. ein Supermarkt geschlossen wird) muss er für eine ggf. kostenpflichtige Alternative im Rahmen des Wahlservice (z. B. Fahrdienst) sorgen.	Die Wohnung befindet sich in einer zentralen Ortslage und verfügt über ein seniorengerecht gestaltetes Umfeld (Sitzmöglichkeiten, Geländer, Beleuchtung u.a.). Die Umgebung verfügt über Freizeit- und Erholungsflächen, eine soziale Infrastruktur und Begegnungsstätten.
Die Gestaltung von **Gebäudezugängen** ist barrierefrei. (Grundlage: DIN 18024, Teil 1)	Die der Wohnanlage zugehörigen Außenanlagen und Freiflächen sind barrierefrei, sicher und mit Orientierungshilfen ausgestattet. Ihre Begehung ist auch bei ungünstiger Witterung gefahrlos möglich. (Grundlage: DIN 18024, Teil 1)
Es sind barrierefreie **Parkplätze** vorhanden. Es sind ausreichend rollstuhlgerechte Parkplätze unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Nutzer/innen vorhanden.[5]	Es sind leicht zugängliche Einstellplätze für Fahrräder vorhanden
Es sind barrierefrei erreichbare und bedienbare **Müllcontainer** vorhanden.	Die Müllcontainer befinden sich in Aufzugsnähe.

5 siehe Prüfbogen

4.2 Leistungsbereich Grundservice

Der Grundservice umfasst die Leistungsbereiche:
1. Haustechnischer Service
2. Betreuung/Persönlicher Service

Die Berechnung der Kosten für den Grundservice sollte für den Mieter/innen transparent und nachvollziehbar sein. Nach den bisher vorliegenden Erfahrungen empfiehlt sich deshalb eine Berechnung im Rahmen der Betriebskostenabrechnung.

4.2.1 Haustechnischer Service

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
Die **Haustechnik** ist sichergestellt und wird regelmäßig gewartet.	
Ein/e verbindliche/r **Ansprechpartner/in** steht zur Verfügung.	
Die **Behebung von Störungen** (Energie, Heizung, Wasser, Aufzug) findet im angemessenen Zeitraum statt (i.d.R. innerhalb von 24 Stunden).	
Für die unten genannten Aufgaben ist ein/e **Hausmeister/in** und/oder ein externer Dienstleister zuständig. Der/die Hausmeister/in ist telefonisch erreichbar. Eine Vertretungsregelung ist sichergestellt.	Für den haustechnischen Service ist ein/e für die Wohnanlage zuständige/r Hausmeister/in (u. U. mit Teilzeitauftrag) einem eher anonymen externen Dienstleistungsunternehmen vorzuziehen.
Leistungen: Gebäudereinigung (innerhalb/außerhalb), Mülltonnenservice, Pflege des Gartens/der Außenanlage und Winterdienst sind sicher gestellt.	

4.2.2 Betreuung/Persönlicher Service

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
Kompetente Betreuungs-/Kontaktperson Eine kompetente Betreuungs-/Kontaktperson ist vorhanden. [6]	
Die Betreuungs-/Kontaktperson verfügt über sozialpflegerische Kenntnisse und Erfahrungen sowie Kenntnis des örtlichen Hilfeverbundes. [6]	Die Betreuungs-/Kontaktperson verfügt über die Qualifizierung einer sozialpädagogischen oder pflegerischen Fachkraft. Sie verfügt über die Bereitschaft zur Fortbildung.
Der Tätigkeitsumfang der Betreuungs-/Kontaktperson gewährleistet unabhängig von der Anzahl der Wohnungen eine regelmäßige Erreichbarkeit im Haus.	Sie verfügt über ein flexibles Zeitkontingent, welches dem Aufgabenumfang angepasst ist (z. B. erweiterter Anstellungsumfang in der Anfangsphase).
Die Betreuungs-/Kontaktperson ist werktags leicht erreichbar (persönlich und/oder telefonisch).	
Eine Vertretungsregelung ist sichergestellt.	
Beratungsleistungen: Es findet eine Beratung über Möglichkeiten und Grenzen des jeweiligen Angebots des Betreuten Wohnens vor Vertragsabschluss statt.	
Das Beratungsangebot ist auch nach Einzug sicher zustellen.	
Der zeitliche Umfang findet nach Bedarf zu festen Sprechstunden und/oder nach Vereinbarung vor Ort statt.[7]	

6 Anforderungsprofil siehe Prüfbogen, 7 Schlüssel siehe Prüfbogen

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
Inhaltliche Schwerpunkte der Beratung umfassen Fragen zur alltäglichen Lebensführung, zu allgemeinen Hilfemöglichkeiten, zur Wohnsituation sowie Hilfen zur Antragstellung für Leistungen, Betreuung und zur ärztlichen Versorgung.	
Informationen: Allgemeine Information umfassen staatliche Sozial- und Leistungsgesetze und ggf. die Vermittlung von kompetenten Ansprechpartnern/innen. Es werden neutrale Informationen über Anbieter von Hausnotrufdiensten bereit gestellt, die über eine Selbstverpflichtungserklärung verfügen (siehe Anhang A). Es werden regelmäßig aktuelle Übersichten über die in Frage kommenden Dienstleistungs- und Freizeitangebote der Einrichtung und des näheren Umfeldes erstellt und kommuniziert. Die Bekanntmachung der Informationen erfolgt durch regelmäßige Aushänge oder andere Formen der Bekanntmachung.[8]	
Vermittlungs- und Organisationstätigkeit: Der zeitliche Umfang der Betreuungsleistungen ist geregelt und steht in einem angemessenen Verhältnis zur Anzahl der zu betreuenden Mieter/innen. [9]	

8 siehe Prüfbogen, 9 Schlüssel siehe Prüfbogen

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
Die Vermittlung umfasst: • Hilfen im Pflege-, Not- und Krankheitsfall • Hausnotrufdienste • Kleinere Reparaturen • Soziale Kontakte • Qualifizierte Fachberatung (z. B. Pflege- oder Wohnberatung) • bei Bedarf Unterstützung bei der Suche eines Pflegeplatzes • Hauswirtschaftliche Leistungen • Handwerkliche Leistungen • Essensdienste • Hilfe beim Umgang mit Behörden.	
Gemeinschaftsaktivitäten: Bei Vorhandensein von Gemeinschaftsräumen bestehen Angebote zur sozialen Kontaktaufnahme (siehe Konzept Anhang B).	Die Organisation von Angeboten findet auch an Wochenenden statt.

4.3 Leistungsbereich Wahlservice

Der Wahlservice umfasst die Leistungsbereiche:

1. Pflegerische Dienste und Krankenpflege
2. Hauswirtschaftliche Dienste
3. Hausnotruf
4. Weitere mögliche Wahlleistungen (als Empfehlung)

4.3.1 Pflegerische Dienste und Krankenpflege

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
Mindestangebot: Der Dienstleistungserbringer der Wohnanlage gewährleistet vor dem Hintergrund des örtlich verfügbaren Angebots ein Mindestangebot an wählbaren Diensten. Dazu zählen auch pflegerische Dienste und Krankenpflege.	
Wahlfreiheit: Die Mieter/innen haben die Möglichkeit, hinsichtlich des Leistungsumfanges und der Dienstleistungserbringer zu wählen.	
Leistungskatalog: Der Katalog der weiteren wählbar vorzuhaltenden Leistungen ist nicht fest geschrieben.	
„Hilfen im Krankheitsfall“ zählen zum Wahlservice. Hierzu bedarf es einer Konkretisierung im Vertrag (z. B. die Vereinbarung eines gewissen Umfangs an Leistungen für einen bestimmten Zeitraum).	

4.3.2 Hausnotruf

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
Der Anlagenbetreiber ist in der Lage, dem/der Mieter/in Hausnotrufanbieter zu nennen, die über eine Selbstverpflichtungserklärung im Sinne der Checkliste (siehe Anhang A) verfügen.	Das Hilfsmittelverzeichnis findet Beachtung.

4.3.3 Hauswirtschaftliche Dienste

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
Mindestangebot: Der Dienstleistungserbringer der Wohnanlage gewährleistet vor dem Hintergrund des örtlich verfügbaren Angebots ein Mindestangebot an wählbaren Diensten. Dazu zählen auch die folgenden Dienste: • Wohnungsreinigung • Essensangebot • Wäschedienst.	
Die **Wahlfreiheit** der Leistungsempfänger/innen hinsichtlich des Leistungsumfangs und der Dienstleistungserbringer wird vor dem Hintergrund des örtlich verfügbaren Angebots gewahrt.	

4.3.4 Weitere mögliche Wahlleistungen

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
	Als mögliche weitere Wahlleistungen sind zu nennen: • Fahr- und Begleitdienste • Fuß- und Nagelpflege • Kleine technische Dienstleistungen. Eine Sicherstellung erfolgt entsprechend dem Bedarf.

4.4 Leistungsbereich Vertragsgestaltung

Zum Leistungsbereich Vertragsgestaltung zählen die folgenden Bereiche:

1. Mietverträge (Mietverhältnis)
2. Betreuungsvertrag (Leistungen des Grund- und Wahlservice)

4.4.1 Mietvertrag

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
Der Mietvertrag kann unabhängig vom Betreuungsvertrag abgeschlossen werden.	
Die Leistungen werden konkret beschrieben (z. B. dass die im Qualitätssiegel enthaltenen Angaben zur Barrierefreiheit eingehalten werden).	
Das Objekt wird mit Blick auf Größe, Lage und Ausstattung exakt beschrieben.	
(Evtl. auftretende) Pflegebedürftigkeit ist in dem Mietvertrag nicht als Kündigungsgrund aufgeführt. [10]	
Kaltmiete und umlagefähige Nebenkosten werden im Mietvertrag ausgewiesen.	

10 Erläuterung: Das Mietrecht sieht für jede Vertragspartei die Möglichkeit vor, das Mietverhältnis aus einem wichtigen Grund außerordentlich und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt dann vor, wenn dem Kündigenden im Rahmen einer Einzelfallabwägung und unter Würdigung aller Umstände die Fortsetzung des Mietverhältnisses nicht zugemutet werden kann. Insbesondere liegt ein wichtiger Grund vor, wenn eine Vertragspartei den Hausfrieden nachhaltig stört, so dass von der Zumutbarkeit einer Fortsetzung des Mietverhältnisses nicht ausgegangen werden kann. Dies erfordert jedoch einen schweren Verstoß gegen den Hausfrieden oder laufende Störungen mit Wiederholungsgefahr. Harmlose Störungen durch altersbedingt geistig verwirrte Mieter begründen diese Unzumutbarkeit demnach nicht.

4.4.2 Dienstleistungs-/Betreuungsvertrag

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
Der Betreuungsvertrag kann unabhängig vom Mietvertrag abgeschlossen werden.	
Die Leistungen in den Bereichen Grundservice und Wahlservice werden vollständig beschrieben und den Bereichen eindeutig zugeordnet.	
Der Dienstleistungsanbieter wird für den Bereich Grundservice benannt, wenn der Vertragspartner nicht der Leistungserbringer ist.	
Mögliche Dienstleistungsanbieter für den Bereich Wahlservice werden benannt.	
Es erfolgt keine Einschränkung bezüglich der Wahlfreiheit.	
Die Dauer, Verfügbarkeit und Qualität der Leistungen sind in einem dem Vertrag zugehörigen Konzept verbindlich festgelegt (siehe Anlage B).	
Der Dienstleistungsanbieter kann innerhalb eines laufenden Vertrages nur eine Änderung seines Konzeptes vornehmen, wenn der/die Leistungsempfänger/in damit einverstanden ist.	
Wenn Einrichtungen ein „zusätzliches Serviceangebot“ anbieten (z. B. dass bei Vorhandensein von Gemeinschaftsräumen Angebote zur Kontaktaufnahme bestehen), sind die Einzelheiten (inkl. der Entgeltfrage)	

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
in einem dem Vertrag zugehörigen Konzept (siehe Anlage B) verbindlich geregelt.	
Regelungen zur Kostenerhöhung: Die Anpassung der Betreuungspauschale an die Kostenentwicklung ist vertraglich zwischen Mieter/in und Anbieter zu regeln. Der Betreiber der Anlage des Betreuten Wohnens hat eine Kostenerhöhung spätestens vier Wochen vor dem Zeitpunkt, an dem sie wirksam werden soll, gegenüber dem/der Leistungsempfänger/in schriftlich geltend zu machen und zu begründen.	
Vertragslaufzeit: Der Betreuungsvertrag wird zwischen allen Vertragspartnern (Wohnungsunternehmen, Investor und Betreuungsunternehmen) zunächst mit einer Laufzeit von zwei Jahren abgeschlossen. Der Betreuungsvertrag kann frühestens nach zwei Jahren mit einer Frist von drei Monaten zum Vertragsende von den genannten Vertragspartnern gekündigt werden. Sollte von diesem Kündigungsrecht kein Gebrauch gemacht werden, verlängert sich der Betreuungsvertrag jeweils um ein Jahre unter Beibehaltung der ursprünglich vereinbarten Kündigungsfrist. Im Falle einer Kündigung ist mit einem neuen Betreuungsvertrag über einen anderen Dienstleistungserbringer die Konzeption des Betreuten Wohnens zu sichern. Bei einem Wechsel des Anbieters ist der Mieter entsprechend zu informieren.	

Qualitätsanforderungen	Empfehlungen
Der Grundservice wird im dreijährigen Abstand darauf überprüft, inwieweit er die Bedürfnisse der Nutzer/innen angemessen berücksichtigt.	
Der Umgang mit Beschwerden ist im Betreuungskonzept geregelt.	
Die Weitergabe von persönlichen Daten bedarf jeweils einer gesonderten Zustimmung des/der Leistungsempfängers/in. Für den Notfall treffen die Betreiber und Leistungsempfänger/innen hinsichtlich der Weitergabe von persönlichen Daten eine gesonderte Vereinbarung.	

Anhang

A. Selbstverpflichtungserklärung von vorzuhaltenden Hausnotruf-Betreibern

- Die Auslösung des Notrufs ist an allen Stellen innerhalb der Wohnung drahtlos möglich.
- Die HNR-Zentrale ist durch kompetente Mitarbeiter/innen besetzt (sie verfügen mindestens über eine Ausbildung zum/r Rettungssanitäter/in).
- Die HNR-Zentrale ist rund um die Uhr jederzeit erreichbar und einsatzbereit. Personalschlüssel: Um die Vorgaben erfüllen zu können, ist von einem Richtwert von sechs Personalstellen für eine volle 24-Stunden Schicht auszugehen. Dabei sind nicht mehr als 2000 Kunden/innen zu betreuen.
- Die Kommunikations- und Sprachkompetenz der Mitarbeiter/innen ist (abhängig vom Kundenspektrum) gewährleistet (z. B. Fremdsprachenkenntnisse).
- Die Veranlassung bzw. Einleitung der Hilfemaßnahmen erfolgt sogleich, spätestens innerhalb von 15 Min. nach der Notrufauslösung. Es ist eine bedarfsgerecht abgestufte, qualifizierte Hilfeleistung sicher gestellt.
- In Notfällen oder lebensbedrohlichen Situationen erfolgt eine sofortige Benachrichtigung des Rettungsdienstes.
- Bei Sozialalarm erfolgt eine Aktivierung des sozialen Umfeldes.
- Zwischen HNR-Anbieter und jedem/r Kunden/in besteht mindestens einmal jährlich ein persönlicher Kontakt.
- Die Schlüsselverwahrung ist als Angebot des HNR vorgesehen.
- Die Adressen von Bezugspersonen werden auf Wunsch vorgehalten.
- Zwischen Kunden/innen und Anbietern wird ein schriftlicher Vertrag geschlossen, nachträglich vereinbarte Zusatzleistungen werden ebenfalls schriftlich fixiert.
- Eine gründliche persönliche Einweisung in den Gebrauch (Testlauf) erfolgt durch den Anbieter des HNR.
- Der HNR-Betreiber verfügt über die Anerkennung der Pflegekassen.
- Der Informationsaustausch zwischen Notrufempfangsstelle und Betreuungskraft ist unter Berücksichtigung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen und unter ausdrücklicher Zustimmung des/der Mieters/in gewährleistet und verbindlich geregelt.

B. Konzept

Inhalte eines Konzepts für die Serviceleistungen im Betreuten Wohnen für ältere Menschen

Die Vorstellungen der Menschen zum Leben im Betreuten Wohnen für ältere Menschen sind sehr unterschiedlich und dementsprechend gibt es eine Vielfalt von Angeboten unterschiedlicher Qualität. Mit dem Gütesiegel soll für potenzielle Nutzer/innen von Anlagen des Betreuten Wohnens eine bessere Transparenz geschaffen werden.
Allerdings müssen die zukünftigen Mieter/innen die Gelegenheit haben, sich vor dem Einzug ausführlich über die Angebote zu informieren und diese mit ihren Wünschen zu vergleichen.
Zentraler Bestandteil der Anbieterinformation ist deshalb das Konzept, in dem die Ausrichtung und Serviceleistungen der Anlage ausführlich beschrieben werden.

Formelle Anforderungen

- Das Konzept liegt schriftlich vor.
- Das Konzept ist Bestandteil des Betreuungsvertrages.
- Das Konzept wird Interessenten/innen vor der Vertragsunterzeichnung ausgehändigt.
- Das Konzept ist für Laien verständlich und lesbar (übersichtliches Layout, klare Gliederung, Schriftgröße mindestens 12 Punkt, angemessener Umfang, kurze, leicht verständliche Sätze).
- Das Konzept wird im Rahmen der Auswertung der Ergebnisse des Beschwerdemanagements im dreijährigen Abstand regelmäßig überprüft und ggf. an die veränderte Bedarfslagen der Mieter/innen angepasst.
- Eine Änderung des Konzepts erfolgt erst nach vorheriger Absprache mit den Mietern/innen.

Grundsätzliche Aussagen

- Aussagen zum Leitbild bzw. Zielen der Einrichtung/des Trägers
- Aussagen, wie Hilfebedarfe präventiv gering gehalten und das Selbsthilfepotenzial von Mieter/innen und Umfeld (informelles Netzwerk) gestärkt werden soll
- Aussagen, wie die Hausgemeinschaft und die Beteiligung der Mieter/innen gefördert werden sollen
- Aussagen zur Wahlfreiheit beim Wahlservice in Bezug auf Leistungsumfang und Dienstleistungserbringer
- Aussagen zum Umgang mit Beschwerden und deren Dokumentation
- Aussagen, wieweit eine Versorgung der Mieter/innen bei längerfristiger Pflegebedürftigkeit möglich ist, bzw. ab wann ein Umzug in eine (evtl. angegliederte) stationäre Einrichtung empfohlen wird

Darlegung der Serviceleistungen

- Genaue Beschreibung des Leistungsangebots im Grundservice nach Art und Umfang
- Genaue Beschreibung des Leistungsangebots im Wahlservice nach Art und Umfang
- Darlegung wer die Leistungen erbringt (inkl. Qualifikation)
- Ausführliche Beschreibung der Leistungen der Ansprechperson/Betreuung/persönlicher Service
  - Ansprechbarkeit der Betreuungsperson/zeitlicher Umfang
  - Umfang von Beratungs-, Informations-, Vermittlungs- und Organisationsleistungen

- persönliche Information zu Sozial- und Leistungsgesetzen
- persönliche und neutrale Information zum Hausnotruf
- Leistungen, die vermittelt werden
- Angebote zur Kontaktaufnahme (Pflicht, wenn Gemeinschaftsräume vorgehalten werden, sonst empfehlenswert)

C. Weiterführende Literatur/ Ratgeber

Kuratorium Deutsche Altershilfe & Deutscher Mieterbund (Hrsg.): Ratgeber Betreutes Wohnen. Service, Preise, Verträge – worauf müssen Sie achten? Köln, 2000

Verbraucher-Zentrale NRW et.al. (Hrsg.): Betreutes Wohnen. Was Sie über Leistungen, Kosten und Verträge wissen sollten.
3. Auflage, Düsseldorf 2002,
Bestell-Nr.: HH 53, 4,80 EUR

Notizen

Impressum

Hrsg:
Geschäftsstelle Seniorenwirtschaft
am Institut Arbeit und Technik
Dr. Vera Gerling/Michael Cirkel
Tel.: (0209) 1707-343
Seniorenwirt@iatge.de
www.seniorenwirt.de

Druck:
Montania Druck- und Verlagsgesellschaft,
Dortmund

Gestaltung:
Fortmann.Rohleder Grafik.Design, Dortmund

1. Auflage: 1.000 Stück, Mai 2004