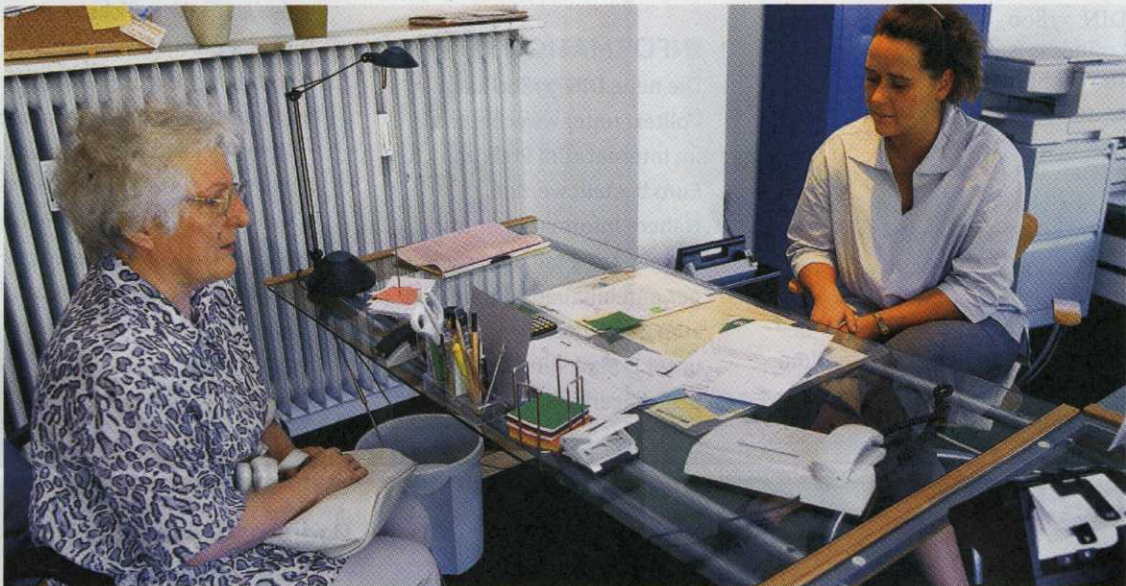


DIN 77800 soll zur Referenz werden

Das Deutsche Institut für Normung e. V. hat jetzt die erste Deutschen Norm präsentiert, die Qualitätsanforderungen an Anbieter des Betreuten Wohnens fest schreibt. Die DIN 77800 soll, so der Wille des Instituts, zum „maßgeblichen Referenzdokument“ für die Mindestanforderungen dieses Angebotssegments für ältere Menschen werden.

Berlin (stan). Seit Ende des Jahres 2002 beschäftigte sich ein eigener Arbeitsausschuss mit der neuen Norm für das Betreute Wohnen. Erklärtes Ziel der beteiligten Fachkreise, wie Beratungs- und Betreuungseinrichtungen, Verbände, Verbraucherschützer und Bauträgergesellschaften, war die Erarbeitung einer als Zertifizierungsgrundlage geeigneten Dienstleistungsnorm. Jetzt ist diese neue DIN 77800 fertig gestellt. „Die Zielrichtung Dienstleistungsnorm bedeutet, dass zum Beispiel nicht bauliche Anforderungen den Schwerpunkt der neuen Norm bilden, sondern die unter den Begriff betreutes Wohnen zu fassenden komplexen Dienstleistungen“, sagt Dr. Holger Mühlbauer vom DIN-Institut, der das Projekt betreute. „Bisher gab es keine allge-



Neben umfangreicher schriftlicher Information der Kunden schreibt die neue DIN für Betreutes Wohnen eine mündliche Beratung fest. Das Ziel der Norm: „Einheitliche Qualitätsmaßstäbe für Kunden, Bauträger und Dienstleister.“

Foto: Krüper/nh

mein gültigen Mindestanforderungen an Dienstleistungen des Betreuten Wohnens. Deshalb ist es absehbar, dass DIN 77800 das maßgebliche Referenzdokument werden wird.“

Mit der DIN-Norm soll ein einheitlicher Standard für Dienstleistungen im Betreuten Wohnen in Deutschland geschaffen werden. Ferner wollte der Arbeitsausschuss damit die „Leistungs-

transparenz für den Verbraucher verbessern“. „DIN 77800 stellt Kunden, Bauträgern ebenso wie Dienstleistungsanbietern einen einheitlichen Qualitätsmaßstab zur Verfügung“, sagt Mühlbauer. Denn eine DIN-Norm ist nicht rechtverbindlich und steht jedem zur Anwendung frei. „Sie dient damit als Alternative zu der Vielzahl von regionalen und lokalen Regelungen, die häufig nicht mit-

einander vergleichbar sind.“

Wer als Anbieter von Betreutem Wohnen zukünftig das Zeichen „DIN-geprüft“ führen will, muss sich von der DIN Certco Gesellschaft für Konformitätsbewertung mbH zertifizieren lassen. Die Kosten für das zweistufige Verfahren richten sich nach der Größe der jeweiligen Einrichtung. Als besondere Schwerpunkte dieser Zertifizierung gelten die Bereiche

Dienstleistungsangebot, Informationsgestaltung, Wohnangebot sowie die Vertragsgestaltung und die qualitätssichernden Maßnahmen.

So legt die neue DIN 77800 z.B. fest, welche schriftlichen Informationen mit welchen Angaben den Kunden zur Verfügung gestellt werden müssen. Die Angaben beziehen sich auf die Wohnung selbst, die Grund- und Wahlleistungen sowie die weitergehenden Betreuungsleistungen mit entsprechenden Kosten und deren Finanzierung. „Zur Sicherstellung der Leistungstransparenz und zur Orientierung des Interessenten ist neben den schriftlich zur Verfügung gestellten Informationen eine mündliche Beratung (...) durchzuführen“, legt die Norm fest. „Die Beratung muss dem Abgleich von Wünschen und Vorstellungen der Interessenten mit dem Angebot der Betreuten Wohnanlage dienen.“

Als Grundleistung im Betreuten Wohnen verlangt die Norm einen haustechnischen Service, der auch die Reinigung der Allgemeinflächen übernimmt und einen Hausnotruf, der „bei Einzug des Bewohners eingerichtet sein muss“ und an eine rund um die Uhr be-

setzte Empfangsstelle angeschlossen ist. Der Bewohner soll darüber hinaus mindest einmal jährlich in die Bedienung des Notrufs eingewiesen werden.

Von den Betreuungspersonen in den Einrichtungen verlangt die Norm neben den Kenntnissen über die Wohnanlage und das Betreuungskonzept auch „sozialrechtliche und gerontologische Grundkenntnisse“ sowie „Kenntnisse in Erster-Hilfe und Hilfebedarfsermittlung und -planung“. Basisqualifikationen für eine Mitarbeiterin im Betreuten Wohnen sind Ausbildungen in Altenpflege, Krankenpflege, Hauswirtschaft oder Sozialarbeit. Auch zum Personalbedarf macht die DIN 77800 Angaben. So wird „mindestens eine Vollzeitstelle für 100 Wohneinheiten“, plus Krankheits- und Urlaubsvertretung festgeschrieben.

Die Wohnanlagen selbst müssen barrierefrei nach DIN 18025-1/2 gestaltet sein und sollen die selbstständige Lebensweise der Bewohner fördern. Einkaufs- und Versorgungsangebote sowie der öffentliche Nahverkehr sollten maximal 500 Meter von der Einrichtung entfernt liegen.

Als qualitätssichernde Maßnahmen im Betreuten Wohnen verlangt die DIN eine „regelmäßige Bewohnerbefragung“, mindestens im dreijährigen Turnus, und legt auch die inhaltlichen Anforderungen sowie die Formalien an diese Befragungen fest. Als weitere Maßnahme zur Qualitätssicherung ist ein „schriftliches Konzept zum Beschwerdemanagement einschließlich Zuständigkeitsregelungen“ in der neuen Norm festgeschrieben. „Mündliche und schriftliche Beschwerden einschließlich der eingeleiteten Maßnahmen müssen dokumentiert werden. Die Dokumentation muss einmal jährlich ausgewertet werden“, heißt es in der Norm. //

INFORMATION

Die neue DIN 77800 kann im Volltext unter www.beuth.de im Internet zum Preis von 56 Euro bestellt werden.

Nähere Informationen zur Norm per E-Mail unter holger.muehlbauer@din.de und zum Zertifizierungsverfahren unter E-Mail: hinrich.lampe@dincertco.de

Kommentar

Die neue DIN - das Ende der Vielfalt?

Vom Andreas Heiber,
Vorstandsmitglied Alt und Jung Süd-West e.V., Bielefeld

Momentan gibt es einen regelrechten Entwicklungsboom für ambulante Wohnformen. Dabei sind die Varianten und Entwicklungsstränge vielfältig wie das reale Leben und vor allem so vielfältig wie die Kunden. Die Namen variieren da ebenso wie die Inhalte. Zunehmend orientieren sich die Angebote an den Kundenbedürfnissen und weniger an den Vermietern oder Betreibern.

Doch nun gibt es eine neue DIN-Norm zum Betreuten Wohnen. Sie soll Markttransparenz schaffen und die bisherige Regionalisierung im Zertifizierungsgeschehen überwinden. Brauchen wir wirklich eine bundesweite DIN-Norm für Betreutes Wohnen? Eher nicht, vor allem, wenn man sich die Inhalte dieser Norm ansieht. Das Paradebeispiel für eine nicht kundenorientierte Sichtweise ist die Verpflichtung zum Betrieb eines Notrufsystems. Warum eigentlich? Die meisten Bewohner von Betreutem Wohnen benötigen zunächst kein Hausnotrufgerät, trotzdem müssen sie es nach Norm zwangsweise bezahlen. Dabei würde es völlig ausreichen, bei Bedarf ein System anzuschließen. Interessant ist auch, dass diese Norm selbst bei Pflegefachkräften den Nachweis von Wissensbereichen fordert, die Ausbildungsgegenstand sind, wie beispielsweise Erste-Hilfe-Kenntnisse. Ärgerlich wäre es, wenn diese neue DIN dazu führen würde, die aktuellen lebendigen und zunehmend nutzerorientierten Entwicklungen im betreuten Wohnungsmarkt zu ersticken.