

Vergabebedingungen für das Qualitätssiegel Betreutes Seniorenwohnen (DIQP)



Betreutes Seniorenwohnen (DIQP) – Bedingungen zur Vergabe des Qualitätssiegels.



Inhaltsverzeichnis

Über das DIQP

Vorstellung Betreutes Seniorenwohnen (DIQP)

Anforderungen der Bewohnerinnen und Bewohner

Qualitätssicherung

Anforderungen zur Erstzertifizierung

Über das DIQP

das DIQP Deutsches Institut für Qualitätsstandards und -prüfung e. V. entwickelt verschiedene Qualitätssiegel bzw. Gütesiegel, um Verbrauchern eine bessere Orientierung zu ermöglichen, und definiert verlässliche Standards. Dabei stehen für uns als Non-Profit-Institut der Nutzen für die Verbraucher, die Förderung des Qualitätsgedankens, die Generierung neuer Standards und die Entwicklung hochwertiger Gütesiegel und Qualitätssiegel im Fokus unserer Arbeit.

Dabei handelt es sich um die Arbeitgebersiegel [Top Arbeitgeber](#) (DIQP), [Familienfreundlicher Arbeitgeber](#) (DIQP) und [Top Ausbildungsbetrieb](#) (DIQP) und die Servicesiegel [Top Service](#) (DIQP) und [Kundenempfehlung](#) (DIQP). Außerdem die Nachhaltigkeitssiegel [Nachhaltiges Unternehmen](#)(DIQP) und [Klimaneutrales Unternehmen](#) (DIQP).

Die Zertifizierung basiert auf dem vom DIQP entwickelten Modell und trennt zwischen dem DIQP, Ihnen als Siegelnehmer und der Zertifizierungsgesellschaft ([SQC-QualityCert](#)). Diese Trennung minimiert Interessenskonflikte sicher und führt zu einer glaubwürdigen Zertifizierung. Aufgrund dieser Trennung kann man ein Gütesiegel / Qualitätssiegel nicht beim DIQP e. V. kaufen.

Aufgrund der umfassenden Untersuchung liefern viele DIQP-Zertifizierungen nicht nur ein hochwertiges Qualitätssiegel/ Gütesiegel, sondern unterstützen Sie auch bei zukünftigen unternehmerischen Entscheidungen durch die Umfrageergebnisse welche Ihnen zur Verfügung gestellt werden. Unsere Nachhaltigkeitszertifizierungen leisten zudem einen positiven Beitrag durch eine Kompensation von Treibhausgasemissionen.

Betreutes Seniorenwohnen (DIQP)

Das betreute Wohnen ist für die Seniorinnen und Senioren unvermindert attraktiv, weil es ein weitgehend selbstständiges und selbstbestimmtes Leben im dritten und vierten Lebensabschnitt ermöglicht. Die Angebote müssen daher flexibel und bedarfsgerecht auf die differenzierten Bedürfnisse dieses Personenkreises zugeschnitten sein.

In den letzten Jahren hat sowohl das Angebot als auch die Nachfrage nach Betreutem Wohnen für ältere Menschen stark zugenommen. Immer mehr ältere Menschen entscheiden sich für das Betreute Wohnen als alternative Wohnform in der Erwartung, dass dadurch auch bei einem Nachlassen der Leistungsfähigkeit bis hin zu einer gewissen Hilfsbedürftigkeit eine selbständige Lebensführung in der eigenen Wohnung möglich bleibt.

Die Baukonzeptionen und die Betreuungskonzepte der unter der Bezeichnung "Betreutes Wohnen für Senioren" erstellten und angebotenen Projekte sind außerordentlich unterschiedlich und weisen große Bandbreiten auf; allgemein gültige Mindestanforderungen gab es nicht. Dies führte in manchen Fällen dazu, dass Erwartungen und Vorstellungen der Bewohner nicht erfüllt wurden und bereits bei einem eintretenden leichten Hilfebedarf ein erneuter Umzug notwendig wurde.

Das Qualitätssiegel Betreutes Seniorenwohnen (DIQP) bietet hier eine Hilfestellung. Auf Grundlage eines Kriterienkataloges können sich Betreiber einer Einrichtung für betreutes Seniorenwohnen nach dem Standard „Betreutes Seniorenwohnen (DIQP)“ zertifizieren lassen.

Anforderungen der Bewohnerinnen und Bewohner

Der Wunsch der meisten Menschen ist es, auch im Alter ein selbständiges und unabhängiges Leben in vertrauter Umgebung zu führen. Mit zunehmendem Alter wächst aber häufig auch das Bedürfnis nach Sicherheit, nach bedarfsgerechter Unterstützung und Hilfe sowie nach einer möglichst praktischen und bequemen Gestaltung der Wohnung. Tatsächlich sind jedoch Lage und Grundriss vieler Wohnungen ungünstig, ein verlässliches familiäres oder nachbarschaftliches Hilfenetz ist häufig nicht vorhanden oder die Organisation und Koordination der notwendigen Hilfsangebote ist schwierig.

Das Betreute Wohnen für Senioren trägt dieser Situation Rechnung durch eine barrierefreie, wohnliche und komfortorientierte Bauweise, das Angebot persönlicher und kontaktfördernder Hilfen und die Sicherheit koordinierter Dienst- und Hilfeleistungen.

Ziel des Betreuten Seniorenwohnens ist es, das selbständige Wohnen mit eigener Haushaltsführung zu fördern und gleichzeitig die Sicherheit bedarfsgerechter Hilfen zu gewährleisten.

Charakteristisch für das Betreute Seniorenwohnen ist die vertragliche Zusicherung einer Grundversorgung — des so genannten Grundservice in Verbindung mit der freien Wählbarkeit sämtlicher benötigter Hilfe- und Pflegeleistungen. Neben der Versorgungssicherheit steht die Förderung von Gemeinschaft, nachbarschaftlichen Kontakten und gegenseitiger Unterstützung im Vordergrund.

Damit Betreutes Wohnen als Angebot zwischen Hilfe und Pflege in der Privatwohnung einerseits und Pflege im Pflegeheim andererseits die genannten Ziele erreichen kann, müssen mindestens Qualitätsanforderungen erfüllt sein. Die Anforderungen sind in vier gleichwertige Anforderungsbereiche unterteilt, die erst durch ihr Zusammenspiel und ihre Wechselwirkungen die erforderliche Qualität schaffen können.

Betriebsträger von Betreuten Wohnanlagen tragen die Verantwortung für die Einhaltung der den Bewohnern zugesicherten Qualitätsmerkmale. Qualität entwickelt und verändert sich in einem fortlaufenden Prozess und muss daher immer wieder neu erarbeitet und abgesichert werden. Maßnahmen der Qualitätsprüfung und eine kontinuierliche Qualitätssicherung sind notwendiger Bestandteil der Qualitätsentwicklung.

Wohnung und Wohnanlage sind barrierefrei (DIN 18040-2) und im Detail auf die Bedürfnisse und Wünsche älterer Menschen ausgerichtet. Gemeinschaftsräume dienen der Förderung von Kontakten. Sie sind multifunktional nutzbar und offen für die Nachbarschaft. Funktionsräume (z.B. Büro, Badezimmer) werden für Beratung und Pflege genutzt.

Die Wohnanlage integriert sich in das Gemeinwesen durch einen möglichst zentralen Standort und eine eher kleine Wohnungsanzahl, die sich am örtlichen Bedarf orientiert.

Die Betreuungsperson fördert Kontakte, bietet persönliche Beratung an und vermittelt bei Bedarf sämtliche Dienstleistungen. Die Aktivierung der Selbsthilfe, die Förderung der Hausgemeinschaft und die Öffnung des Hauses in das Gemeinwesen sind Schwerpunkte ihrer Arbeit. Der umfangreiche haustechnische Service und der Notrufanschluss geben den Bewohnerinnen und Bewohnern mehr Sicherheit im Alltag.

Hauswirtschaftliche und pflegerische Hilfen sowie sonstige Dienstleistungen sind auf Wunsch abrufbar. Für die Bewohner besteht Wahlfreiheit hinsichtlich des Inhaltes und Umfang der Hilfen sowie bzgl. des Dienstleistungserbringers. Gewährleistung, Koordinierung und Vermittlung von nachbarschaftlichen, wie professionellen Hilfeleistungen sind Aufgaben der Betreuungsperson.

Über das Angebotsspektrum und die dafür anfallenden Kosten wird bereits vor einem Einzug bzw. Vertragsabschluss umfassend informiert, um Interessenten eine realistische Einschätzung zu ermöglichen.

Der Abschluss eines verbindlichen Betreuungsvertrages ist ein wesentlicher Bestandteil des Betreuten Wohnens. Der Betreuungsvertrag enthält eine transparente und detaillierte Darstellung des Betreuungs- und Dienstleistungsangebotes sowie eine überprüfbare Kostenzuordnung zu den einzelnen Leistungsbereichen.

Qualitätssicherung

Die dauerhafte Einhaltung von Qualitätsanforderungen kann nur durch ein stetiges qualitätsbezogenes Engagement und eine regelmäßige Überprüfung gesichert werden. In Wohnanlagen, die das Qualitätssiegel tragen, ist es Aufgabe der Verantwortlichen, für die Beibehaltung des erreichten Qualitätsniveaus zu sorgen.

Regelungen für Maßnahmen zur Qualitätssicherung sowie zum Beschwerdemanagement sollen eingeführt sein und in schriftlicher Form vorliegen. Im Dienstleistungsbereich ist die Kundenbefragung ein geeignetes Instrument der Qualitätssicherung und -verbesserung.

Aufgrund der zeitlich begrenzten Gültigkeit des Qualitätssiegels ist in regelmäßigen Abständen eine erneute Qualitätsprüfung erforderlich. Im Rahmen der alle drei Jahre fälligen Nachprüfung des Qualitätssiegels erfolgt daher eine Bewohnerbefragung durch die zuständige Prüfstelle mithilfe eines standardisierten Fragebogens in anonymer Form sowie ein Gespräch mit Bewohnervertretern. Die Teilnahme an der Befragung ist allen Bewohnern zu ermöglichen. Die Befragung ist durch geeignete Informationen (in schriftlicher Form oder durch Aushang oder durch eine Veranstaltung) vorzubereiten. Die Beteiligungsquote bei der Befragung sollte bei mindestens 30 % der Bewohner liegen.

Ein weiteres notwendiges Element der Qualitätssicherung ist die Veröffentlichung der Prüfergebnisse. Prüfberichte von Erstprüfungen und Folgeprüfungen müssen den Bewohnern auf Wunsch zur Einsicht zur Verfügung gestellt werden.

Anforderungen zur Erstzertifizierung

Zur Erstzertifizierung wird eine Bewertung anhand des folgenden Kriterienkataloges vorgenommen. Wird eine Frage mit ja beantwortet und der geforderte Nachweis erbracht, wird die entsprechend genannte Punktzahl vergeben.

Folgende Nachweise sind zur Erstzertifizierung geeignet: Bestätigung eines Architekten (AB), Bestätigung des Betreibers (BB), Schriftliche Darstellung (SD), geeignete Dokumente (GD). Die Zertifizierungsgesellschaft ist frei in der Festlegung ob ein Nachweis und in welcher Form ein Nachweis verlangt wird.

1. Allgemeines

1.1. Bauausführung

- a) *Ist das Objekt gem. DIN 180040-2 ist barrierefrei? (50 Punkte)*
- b) *Sind mehr als 90 Prozent der Wohnungen rollstuhlgerecht? (25 Punkte)*
- c) *Ist die Gebäudestruktur übersichtlich und kontaktfördernd ("gibt es natürliche Treffpunkte")? (25 Punkte)*

1.2. Notruf

- a) *Entspricht die Notruftechnik dem aktuellen Stand der Technik? (5 Punkte)*
- b) *Kann auf Wunsch eine Wohnung in max. 24 Stunden an die Notrufempfangsstelle angeschlossen werden? (5 Punkte)*
- c) *Gibt es ein Notrufsystem mit Vitalmeldung? (15 Punkte)*

1.3. Infrastruktur gemeinschaftlich genutzter Räume

- a) *Gibt es ein Büro mit Besprechungsmöglichkeit und Telefon? (5 Punkte)*
- b) *Hat die Einrichtung mindestens einen Gemeinschaftsraum mit multifunktionaler Nutzbarkeit? (5 Punkte)*
- c) *Passt der Gemeinschaftsraum von seiner Größe zur Einrichtung? (Min. 80 m² pro Wohnheit) (5 Punkte)*
- d) *Gibt es zusätzliche Räume z.B. Gymnastikraum / Therapieraum, Gästezimmer, Wäschetrockenraum, Rollstuhlabbstellplatz? (5 Punkte)*
- e) *Sind die genannte Räume innerhalb der Wohnanlage oder in angrenzendem Gebäude barrierefrei erreichbar? (5 Punkte)*
- f) *Gibt es eine Waschküche mit Waschmaschine soweit eine Waschmaschine in der Wohnung nicht aufgestellt werden kann? (5 Punkte)*
- g) *Gibt es eine eigene Cafeteria? (50 Punkte)*

1.4. Wohnumfeld

- a) *Sind die Gebäudezugänge und Wegen auf dem Grundstück der Wohnanlage barrierefrei gemäß DIN 18040-2? (25 Punkte)*
- b) *Sind oder werden die Hauseingangs- und Brandschutztüren leichtgängig eingestellt? (5 Punkte)*
- c) *Gibt es einen barrierefreien Zugang von den Parkplätzen und einen barrierefreien Zugang zum Müll-Container? (5 Punkte)*
- d) *Ist die selbständige Versorgung gewährleistet? (25 Punkte)*

2. Gebäude

2.1. Haustechnischer Service

- a) *Ist ein Notdienst in Bezug auf die Haustechnik vorhanden? (5 Punkte)*
- b) *Gibt es einen Hausmeister oder externen Dienstleister? (5 Punkte)*
- c) *Ist die leichte Erreichbarkeit (persönlich oder telefonisch) gewährleistet? (5 Punkte)*
- d) *Gibt es eine Vertretungsregelung für Urlaub, Krankheit? (5 Punkte)*

2.2. Notruf

- a) Ist der Anschluss an die Notrufempfangsstelle auf Wunsch innerhalb von max. 24 Stunden (werktags) möglich? (10 Punkte)
- b) Findet eine Einweisung in die Bedienung des Notrufgerätes und eine regelmäßige Erprobung mindestens 1 mal pro Jahr statt? (5 Punkte)
- c) Ist die Notrufempfangsstelle rund um die Uhr besetzt und erreichbar? (5 Punkte)
- d) Ist die Notrufempfangsstelle kompetent besetzt? (5 Punkte)
- e) Findet eine unverzügliche Veranlassung der Hilfemaßnahme nach der Notrufauslösung statt? (5 Punkte)
- f) Gibt es einen Ablaufplan der die Sicherstellung von bedarfsgerecht abgestufter, qualifizierter Hilfeleistung gewährleistet? (5 Punkte)

2.3. Personal

- a) Verfügt die Einrichtung über mindestens 1,5 VK Prozent ausgebildete Fachkräfte? (5 Punkte)
- b) Gibt es eine Bekanntgabe der regelmäßigen Dienstzeiten durch Aushang? (5 Punkte)
- c) Erhalten die Beschäftigten mindestens an 2 Tagen pro Jahr die Möglichkeit zu einer Fortbildung? (5 Punkte)
- d) Beträgt der Personalschlüssel mindestens 0,05 VK Vollzeitstellen pro Wohneinheit? (5 Punkte)
- e) Ist eine leichte Erreichbarkeit während der Dienstzeit gewährleistet? (5 Punkte)
Wenn ja, wie wird dies sichergestellt: (bitte kurz erläutern)
- f) Werden pro Woche mindestens 8 Stunden Sprechzeit in der Wohnanlage angeboten? (5 Punkte)
- g) Umfasst der Betreuungsservice auch eine persönliche Beratung sowie Informations-, Vermittlungs- und Organisationstätigkeiten? (5 Punkte)
- h) Bieten Sie eine Vermittlung bzw. Unterstützung bei der Vermittlung von Hilfsdiensten? (5 Punkte)
- i) Bieten Sie die Organisation und Koordination bedarfsgerechter Hilfen im Einzelfall? (5 Punkte)
- j) Findet eine Förderung der Hausgemeinschaft statt, wenn ja durch welche konkreten Maßnahmen? (5 Punkte)
Wenn ja, dann bitte kurz erläutern:
- k) Findet eine Förderung von Bewohnerbeteiligung und –mitarbeit statt? Wenn ja, mit welchen konkreten Maßnahmen? (5 Punkte)
- l) Werden regelmäßige Angebote mindestens 4 pro Jahr mit Gemeinschaftsveranstaltungen gemacht? (5 Punkte)
- m) Gibt es Informationen zur Gesundheitsförderung? (5 Punkte)
- n) Gibt es kontinuierliche Information bezüglich der Angebote (Grund- und Wahlservice)? (5 Punkte)
- o) Gibt es einen festen Ansprechpartner (Hausleitung) im Objekt mit regelmäßigen Sprechzeiten? (30 Punkte)

3. Services

3.1. Hauswirtschaftliche Dienstleistungen

- a) *Werden diese Leistungen angeboten? Einkaufshilfen, Wohnungsreinigung und Wäschedienst (5 Punkte)*
- b) *Gibt es eine Notfallregelung bzgl. Essensversorgung und Einkauf? (5 Punkte)*

3.2. Pflegerische Dienstleistungen

- a) *Gibt es verbindliche Absprache zwischen Betriebsträger und mindestens einem Dienstleistungsanbieter mit Versorgungsvertrag zur Sicherstellung der pflegerischen Versorgung nach SGB XI? (5 Punkte)*
- b) *Sind die Dienstleistungen abgestimmt auf den individuellen Hilfebedarf der Bewohner? (5 Punkte)*
- c) *Beginnen die Dienstleistungen zum gewünschten Zeitpunkt, bei akutem Bedarf kurzfristig nach Eingang der Anfrage? (5 Punkte)*

3.3. Krankenpflege

- a) *Die Dienstleistungen werden abgestimmt auf den individuellen Hilfebedarf der Bewohner. Führen Sie mindestens alle 24 Monate eine Kundenbefragung durch, um die Zufriedenheit der Bewohner zu messen? (20 Punkte)*
- b) *Beginnt die Dienstleistung zum gewünschten Zeitpunkt, bei akutem Bedarf kurzfristig*
- c) *nach Eingang der Anfrage binnen 2 Tagen? (5 Punkte)*

3.3. Essensangebot

- a) *Gibt es verbindliche Absprachen zwischen Betriebsträger und mindestens einem*

Anbieter zur Sicherstellung des Mindestangebotes? (5 Punkte)

- b) Beginnt die Dienstleistung zum gewünschten Zeitpunkt, bei entsprechendem Bedarf spätestens am darauffolgenden Tag? (5 Punkte)*
- c) Bieten Sie vom Frühstück bis zum Abendbrot eine umfassende Versorgung? (5 Punkte)*

3.4. Fahr- und Begleitservice

- a) Bieten Sie einen Fahrservice auf Anfrage? (5 Punkte)*
- b) Bieten Sie einen Begleitservice auf Anfrage? (5 Punkte)*

3.5. Fuß- und Nagelpflege

- a) Bieten Sie Fuß- und Nagelpflege selbst oder durch einen Partner an? (5 Punkte)*

4. Vertrag

4.1. Informationen vor Vertragsabschluss

- a) Gibt es schriftliche Informationen über die Wohnanlage: Baujahr, Wohnungszahl, Gemeinschaftseinrichtungen, PKW-Stellplätze, sonstige Angebote innerhalb der Wohnanlage, (5 Punkte) Betriebsträger, Kooperationspartner und die Eigentumsverhältnisse?*
- b) Gibt es schriftliche Informationen über folgende Strukturdaten der Wohnungen? Wohnungsgrößen, (5 Punkte)*
- c) Wohnungsgrundrisse, Ausstattung, Lage innerhalb der Wohnanlage, monatliche Kosten*

- d) *Gibt es schriftliche Information über den Wahlservices? Anbieter, Leistungskatalog mit Preisliste, Wahlfreiheit (5 Punkte)*
- e) *Gibt es schriftliche Informationen über Einzugsvoraussetzungen und die Grenzen des Leistungsangebotes? (5 Punkte)*
- f) *Findet auf Wunsch eine mündliche Erläuterung der schriftlichen Informationen statt? (5 Punkte)*
- g) *Bieten Sie eine unverbindliche Erstberatung zur Abklärung von Erwartungen und zum Umfang und den (5 Punkte) Grenzen des Leistungsangebotes an?*

4.2. **Betreuungsvertrag**

- a) **Gibt es eine eindeutige Zuordnung der Bereiche des Grundservice zu den entsprechenden Kostenanteilen der Grundpauschale? (5 Punkte)**
- b) **Sind die Voraussetzungen für Entgeltänderungen beschrieben? (5 Punkte)**
- c) **Gibt es einen Hinweis auf die Wahlfreiheit bzgl. des Wahlservices? (5 Punkte)**

Bewertungsmaßstab

Betreiber können insgesamt 565 Punkte im Rahmen der Zertifizierung erreichen.

Ab 530 Punkten = sehr gut

500 - 529 Punkte = gut

475 – 528 Punkte = befriedigend