

# BIVA

BUNDESINTERESSENVERTRETUNG DER NUTZERINNEN UND NUTZER  
VON WOHN- UND BETREUUNGSANGEBOTEN IM ALTER UND BEI BEHINDERUNG (BIVA) E.V.  
VORBERGIRGSSTRASSE 1, 53913 SWISTTAL-HEIMERZHEIM  
PROJEKT HEIMVERZEICHNIS KONTAKT:  
Tel.: 02254 - 6000540 ▪ Email: heimverzeichnis@biva.de

## Anforderungen an die Vorbereitung und Durchführung einer Begutachtung stationärer Einrichtungen im Rahmen des Projekts [www.heimverzeichnis.de](http://www.heimverzeichnis.de)

Stand 27.07.2010

Sie möchten Ihr Haus im Rahmen unseres Projekts [www.heimverzeichnis.de](http://www.heimverzeichnis.de) auf seine Verbraucherfreundlichkeit hin begutachten lassen? Sie möchten wissen, welche Voraussetzungen hierfür gegeben sein müssen und was dazu von Ihrer Seite eingebracht werden müsste?

Gerne geben wir Ihnen zum Gang des Verfahrens nachstehend einige Hinweise:

### 1. **Interessenbekundung**

Falls Sie Interesse an der Teilnahme an dem Projekt haben und Ihr Haus begutachten lassen möchten, gehen Sie bitte auf [www.heimverzeichnis.de](http://www.heimverzeichnis.de) und melden sich zunächst an. Links zum Anmeldeformular finden sich auf der Startseite sowie im Träger-Bereich. Sie erhalten dann per E-Mail die erforderlichen Zugangsdaten, um sich im Träger-Bereich der Website einloggen zu können. Dort können Sie die Kontaktdaten und das Leistungsangebot Ihres Hauses eintragen sowie eine Begutachtung beantragen.

Die Begutachtung während der Projektlaufzeit ist für Sie kostenlos.

### 2. **Veröffentlichung der Strukturdaten Ihres Hauses und Beantragung der Begutachtung**

Nach dem Einloggen im Träger-Bereich der Website können Sie dem Heimverzeichnis ein neues Heim hinzufügen und die Kontaktdaten sowie das Leistungsangebot Ihres Hauses (Strukturdaten) eintragen. Hier sind neben Kästchen, die angekreuzt werden können, auch offene Felder enthalten, um Ihnen die Möglichkeit zu bieten, Besonderheiten Ihres Hauses anzugeben. Außerdem kann auf Zertifizierungen und Auszeichnungen Ihres Hauses hingewiesen werden und es können Links zu einem Photo Ihres Hauses, zu Ihrer eigenen Homepage sowie zu den Ergebnissen der Qualitätsprüfungen von Heimaufsicht und MDK eingefügt werden.

Falls Ihr Haus bereits im Heimverzeichnis eingetragen ist, dann stammen die vorhandenen Kontaktdaten aus öffentlich zugänglichen Listen, Verzeichnissen und Datenbanken. In diesem Fall sollten Sie unbedingt die Kontaktdaten überprüfen und gegebenenfalls korrigieren, bevor Sie die Strukturdaten eintragen.

Mit der Zustimmung zur Veröffentlichung der Strukturdaten auf [www.heimverzeichnis.de](http://www.heimverzeichnis.de) erklären Sie sich zugleich bereit, mindestens einmal jährlich deren Aktualität zu überprüfen. Wir werden Sie rechtzeitig daran erinnern. Sollten Sie nach dreimaliger Aufforderung Ihre Daten jedoch nicht aktualisiert haben, sehen wir uns gezwungen, die Strukturdaten Ihres Hauses im Interesse der Verbraucherinnen und Verbraucher an aktuellen Informationen aus der Datenbank zu löschen.

Am Ende der Seite, auf der Sie die Kontakt- und Strukturdaten eingeben bzw. modifizieren können, ist auch die Möglichkeit gegeben, eine Begutachtung Ihres Hauses zu beantragen.

### **3. Vorbereitungen zur Begutachtung Ihres Hauses**

Rechtzeitig vor Beginn der Begutachtung Ihres Hauses teilen wir Ihnen per E-Mail den Namen und die Kontaktdaten der Person mit, die Ihr Haus besuchen wird. Sie wird telefonischen Kontakt zu Ihnen aufnehmen, um den Besuchstermin zu vereinbaren.

Zur Vorbereitung auf diesen Besuch werden Sie gebeten, die Prospektmaterialien, die Sie üblicherweise für Interessenten bereithalten, sowie den Musterheimvertrag und einen Ausdruck der Strukturdaten auf dem Postweg an die Gutachterin bzw. den Gutachter zu senden.

Das Mitwirkungsorgan (Heimbeirat, Fürsprecher/in bzw. Ersatzgremium) wird von uns brieflich über das Projekt und die bevorstehende Begutachtung informiert. Da auch Mitglieder des Mitwirkungsorgans befragt werden sollen, werden Sie gebeten, mit diesem Ort und Zeitpunkt der Befragung abzuklären und dies der Gutachterin bzw. dem Gutachter vor Beginn der Begutachtung mitzuteilen.

Es sollte sichergestellt sein, dass die im Strukturbogen angegebenen Gemeinschaftsräume besichtigt werden können. Außerdem sollte es möglich sein, einige typische Bewohnerzimmer zu besichtigen.

### **4. Ablauf der Begutachtung ihres Hauses**

#### **4.1. Befragung einer Person aus der Leitungsebene**

Zu Beginn der Befragung ist ein fiktives Erstgespräch vorgesehen. Hierfür sollte eine Person befragt werden können, die üblicherweise die Erstgespräche mit Interessenten führt.

Für die anschließende Befragung zum Heim sollte eine Person aus der Leitungsebene zur Verfügung stehen, die über Einzelheiten des Heimgeschehens informiert ist und die Fragen kompetent beantworten kann. Dies muss nicht unbedingt die Heimleitung sein.

Für das Gespräch mit der Leitungskraft sollte (inklusive fiktives Erstgespräch) ein Zeitrahmen von circa drei Stunden eingeplant werden.

#### **4.2. Teilnahme am Mittagessen und Rundgang durch das Haus**

Zur Begutachtung gehört, dass die Gutachterin bzw. der Gutachter das Mittagessen zusammen mit den Bewohnerinnen und Bewohnern einnimmt, also nicht an einem gesonderten Tisch und auch nicht zusammen mit der Heimleitung, damit sie bzw. er sich auf Beobachtungen konzentrieren kann. Selbstverständlich kann das Mittagessen bezahlt werden.

Der Rundgang durch das Haus sollte von einer Leitungskraft begleitet sein. Um einen umfassenden Einblick gewinnen zu können, sollten alle relevanten Bewohnerzimmer besucht werden, auch Mehrbettzimmer und Zimmer, die von bettlägerigen Personen und Rollstuhlfahrern bewohnt werden. Je nach Größe des Heims sollten 5 bis 8 Bewohnerzimmer betreten werden, die sich möglichst in verschiedenen Gebäudeteilen befinden.

#### **4.3. Befragung des Mitwirkungsorgans**

Grundsätzlich kann das Mitwirkungsorgan natürlich selbst darüber bestimmen, ob es an der Befragung teilnimmt und wer erforderlichenfalls zu seiner Unterstützung hinzugezogen wird. Unter den Auskunft gebenden Personen sollte jedoch möglichst mindestens eine Person sein, die selbst im Heim lebt.

Bei der Befragung des Mitwirkungsorgans sollte keine im Heim beschäftigte Person anwesend sein. Ausnahmen können akzeptiert werden, wenn das Mitwirkungsorgan dies ausdrücklich wünscht und es sich hierbei um Personen handelt, die seine Arbeit regelmäßig unterstützen – wie zum Beispiel der Sozialdienst.

Für die Befragung des Mitwirkungsorgans ist circa eine Stunde vorgesehen.

#### **4.4. Abschlussbesprechung**

Nach der Begutachtung ist ein Abschlussgespräch mit der bereits befragten Person aus der Leitungsebene vorgesehen, bei dem gegebenenfalls Widersprüche, die im Zusammenhang mit der Befragung der Leitungskraft und dem Mitwirkungsorgan auftraten, geklärt werden können. Für diese Besprechung sollten circa 30 Minuten eingeplant werden.

#### **5. Auswertung**

Die Fragen in den Erhebungsbögen basieren auf einer Kriterienliste, die Sie auf [www.heimverzeichnis.de](http://www.heimverzeichnis.de) unter „Qualitätskriterien“ einsehen und herunterladen können.

Auf der Ebene der einzelnen Kriterien sind im Regelfall nur zwei Ergebnisse möglich: „erfüllt“ oder „nicht erfüllt“. In einigen Fällen ist auch das Ergebnis „Kriterium nicht anwendbar“ möglich.

Nach der Begutachtung trägt die Gutachterin bzw. der Gutachter die Ergebnisse in eine Liste ein und übermitteln diese online an unseren Kooperationspartner, das Institut für Soziale Infrastruktur (ISIS).

In jeder der drei Lebensqualitätsdimensionen „Autonomie“, „Teilhabe“ und „Menschenwürde“ müssen mindestens 80% der Kriterien erfüllt sein, um Verbraucherfreundlichkeit attestiert bekommen zu können.

#### **6. Veröffentlichung der Feststellungen zur Verbraucherfreundlichkeit**

Das Ergebnis der Auswertung der Begutachtung Ihres Hauses wird Ihnen von uns mitgeteilt.

Hat Ihr Haus die Bedingungen zur Bescheinigung von Verbraucherfreundlichkeit erfüllt, erhält es auf der Seite mit den Kontaktdaten einen grünen Haken, so dass die Verbraucherinnen und Verbraucher sofort erkennen können, dass das Haus verbraucherfreundlich ist. Darüber hinaus wird der grüne Haken mit den Ergebnissen der Begutachtung Ihrer Einrichtung verlinkt, sobald Sie deren Veröffentlichung zugestimmt haben.

Sollte Ihr Haus die oben genannte Schwelle von jeweils 80% nicht erreicht haben, werden wir die Gründe hierfür im Einzelnen mit Ihnen besprechen und Möglichkeiten der Nachbesserung aufzeigen. Sie haben dann die Möglichkeit, sich innerhalb der Projektzeit (bis zum 31.08.2011) kostenlos nach begutachten zu lassen.

#### **7. Aktualität des Heimverzeichnisses**

Nur aktuelle Daten können eine Orientierungshilfe sein. Deshalb ist vorgesehen, die Feststellungen zur Verbraucherfreundlichkeit jährlich zu aktualisieren. Heime, die sich an der kostenlosen Erstbegutachtung im Rahmen des Projekts beteiligt haben, werden daher gebeten, jährlich an Folgebegutachtung teilzunehmen. Daran werden Sie von uns rechtzeitig erinnert. Für die Begutachtungen nach der Projektphase entstehen Ihnen Kosten, die unseren Selbstkosten entsprechen. Genaue Angaben hierzu finden Sie in den Teilnahmebedingungen für Heime (AGBs).

Im Interesse der Aktualität der Datenbank werden bei Heimen, die sich nach dreimaliger Aufforderung nicht für eine Nachbegutachtung angemeldet haben, die Daten zur Verbraucherfreundlichkeit gelöscht.