

Tätigkeitsbericht der Heimaufsicht



der StädteRegion Aachen
für 2010 und Ausblick auf
die zukünftige Arbeit der
Heimaufsicht

Inhalt

Vorwort	3	Betreuungseinrichtungen pflegebedürftiger Menschen in der StädteRegion Aachen, Stand 31.12.2010	59
Gesetzliche Rahmenbedingungen	5	Aachen	59
Handlungsfelder der Heimaufsicht	9	Alsdorf	60
1. Beratungen	9	Baesweiler	60
1.1 Beratung von Bewohnern, Angehörigen und Bewohner- beiräten	10	Eschweiler	61
1.2 Beratung der Einrichtung auf- grund festgestellter Mängel	10	Herzogenrath	61
1.3 Beratung auf Antrag der Leitungs- und Betreiberebene der Einrichtung	11	Monschau	61
2. Anzeigeverfahren	12	Roetgen	61
3. Überwachung	13	Simmerath	62
Betreuungseinrichtungen und Plätze	16	Stolberg	62
Strukturelle Entwicklung	18	Würselen	62
Prüfungsergebnisse	18	Kurzzeitpflegeeinrichtungen in der StädteRegion Aachen, Stand 31.12.2010	62
Einleitung:	18	Aachen	62
Kategorie 4 – Essen und Trinken	19	Eschweiler	63
Kategorie 5 – Gemeinschaftsle- ben und Alltagsgestaltung	25	Stolberg	63
Kategorie 6 – Personelle Ausstat- tung der Betreuungseinrichtung	31	Betreuungseinrichtungen volljäh- riger Menschen mit Behinderung (Wohnheime) in der StädteRegion Aachen, Stand 31.12.2010	63
Kategorie 7 – Pflegerische und Soziale Betreuung	40	Aachen	63
Bekanntgabe der Prüfergebnisse	52	Alsdorf	64
Beschwerden	53	Eschweiler	64
Fazit und Ausblick	55	Herzogenrath	64
Fazit	55	Monschau	65
Ausblick	57	Simmerath	65
		Stolberg	65
		Würselen	65
		Ombudsmanverfahren	66
		Ansprechpartner	66
		Ansprechpartner Heimaufsicht	68



Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

im vorliegenden Tätigkeitsbericht der Heimaufsicht des Amtes für soziale Angelegenheiten für das Jahr 2010 erfahren Sie interessante Details zur Situation in den Pflegeeinrichtungen und den Einrichtungen für volljährige Menschen mit Behinderung. Darüber hinaus leistet der Tätigkeitsbericht einen Beitrag zu mehr Offenheit und Transparenz. Nicht zuletzt dient er als Diskussionsgrundlage für die weitere Auseinandersetzung mit den verschiedenen Themenfeldern der Senioren- und Behindertenhilfe.

Wie bereits im letzten Jahr berichtet wurde, ist die Tätigkeit der Heimaufsichtsbehörde seit Einführung des Wohn- und Teilhabegesetzes als Pflichtaufgabe zur Erfüllung nach Weisung konzipiert. Durch diese Änderung sollte die Einheitlichkeit der Gesetzesauslegung erreicht werden,

was auf Landesebene zur Entwicklung des „Rahmenprüfkatalogs“ führte.

Dieser Katalog mit acht Prüfkategorien und über 250 Fragen dient den kommunalen Heimaufsichten als Leitfaden bei der Überprüfung von Einrichtungen. Um dem gesetzlichen Auftrag der jährlichen Überprüfung aller Einrichtungen gerecht zu werden, wurden Schwerpunktthemen vereinbart und in der Pflegekonferenz kommuniziert. Mit besonderer Freude kann ich feststellen, dass auch im Jahr 2010 in allen Einrichtungen eine wiederkehrende Überprüfung stattgefunden hat. Nur durch eine kontinuierliche Begleitung und Beratung der Einrichtungen kann die Heimaufsicht dem Schutzgedanken des Gesetzes gerecht werden und einen Beitrag zur weiteren Verbesserung der Pflege- und Betreuungsqualität leisten.

Mein Dank gilt allen Beteiligten für ihre engagierte



*Helmut
Etschenberg
Städteregionsrat der
StädteRegion
Aachen*

Arbeit und für die Einsatzbereitschaft im Sinne der zu betreuenden Menschen. Den Leserinnen und Lesern wünsche ich eine informative und anregende Lektüre. Scheuen Sie nicht, die Heimaufsicht auch als beratende Institution in Anspruch zu nehmen. Die Kontaktdaten finden Sie auf der Rückseite dieser Broschüre.



(Helmut Etschenberg)
Städteregionsrat

Gesetzliche Rahmenbedingungen

Seit dem 10.12.2008 gilt das Gesetz über das Wohnen mit Assistenz und Pflege in Einrichtungen (Wohn- und Teilhabegesetz – WTG) und die zugehörige Durchführungsverordnung.

Philosophie des Wohn- und Teilhabegesetzes:*

- Das Gesetz gilt gleichermaßen für die Bewohner in Betreuungseinrichtungen der Behindertenhilfe und der Altenpflege.
- Neben dem Schutz vor gesundheitlichen und finanziellen Schädigungen soll es ein Leben in der Einrichtung wie Daheim ermöglichen.
- Für ältere und behinderte Menschen ist die Betreuungseinrichtung manchmal für viele Jahre ihr Lebensmittelpunkt.
- Das Gesetz schafft einen Rahmen dafür, dass Men-

schen dort so weit wie möglich nach ihren Vorstellungen leben können.

- Das Gesetz lässt viel Spielraum, um Bedürfnissen der Bewohner durch Entscheidungen der Behörden Rechnung tragen zu können.

Die zentralen Regelungsbereiche des neuen Wohn- und Teilhabegesetzes:*

Mehr Rechte für die Bewohner*

- Das Recht auf eine am persönlichen Bedarf ausgerichtete, gesundheitsfördernde und qualifizierte Betreuung.
- Das Recht, umfassend über Angebote der Beratung, der Hilfe, der Pflege und der Behandlung informiert zu werden.
- Das Recht, ihrer Kultur und Weltanschauung entsprechend leben und ihre Religion ausüben zu können.

**Infobroschüre des Landes. Der Mensch steht im Mittelpunkt! Das neue Wohn- und Teilhabegesetz für Nordrhein-Westfalen.*

- Ein wirksames Mitbestimmungsrecht. Dies umfasst Grundsätze der Speiseplanung sowie die Freizeitgestaltung und die Hausordnung.

Den Schutz der Bewohner sichern*

**Infobroschüre des Landes. Der Mensch steht im Mittelpunkt! Das neue Wohn- und Teilhabegesetz für Nordrhein-Westfalen.*

- Ein Mensch, der in einer Betreuungseinrichtung lebt oder dort einzieht, erhält eine umfassende Versorgung, die vertraglich bis ins Einzelne geregelt ist. Wer dort wohnt, muss darauf vertrauen können, dass er sich in „gute Hände“ begeben hat, weil er von diesen Leistungen abhängig ist. Der Staat achtet darauf, ob ein Mensch in einer Betreuungseinrichtung gut versorgt ist.

Mehr Verbraucherschutz*

- Betreuungseinrichtungen werden grundsätzlich unangemeldet einmal im Jahr geprüft. Die Kontrollen werden durch die Heimaufsichtsbehörden durchgeführt.

Anforderungen an das Fachpersonal werden auf eine breite Basis gestellt*

- In einer Betreuungseinrichtung wird nicht nur gepflegt. Die Bewohner brauchen einfühlsames Pflegepersonal, das sich mit ihnen beschäftigt, das ihnen zuhören kann, ihnen menschliche Wärme gibt, sie sprichwörtlich an die Hand nimmt. Nur wenn eine Einrichtung neben guter Pflege auch eine gute soziale Betreuung leistet, wird sie zu einem Zuhause.
- Das Wohn- und Teilhabegesetz stellt daher den bisherigen Begriff der „Fachkraft“ auf eine breitere Basis und baut einen Rahmen, der neuen Spielraum und abgesicherte Einsatzmöglichkeiten für die heute teilweise schon vorhandenen unterschiedlichen Berufsgruppen in Betreuungseinrichtungen schafft.

- Wie bisher sollen aber mindestens 50 % der Beschäftigten in einer Betreuungseinrichtung Fachkräfte sein. Die Mindestfachkraftquote bleibt in jedem Fall erhalten.

Selbstbestimmtes Leben und individuelles Wohnen*

- Das Wohn- und Teilhabegesetz schafft zahlreiche veraltete bauliche Mindestvorschriften ab.
- Die aktuellen und allgemein anerkannten Standards in DIN-Normen werden Maßstab für die Wohnqualität.
- Bis 2018 sollen 80 % der Zimmer in Einrichtungen Einzelzimmer sein. Ein Zusammenleben, etwa von Ehepaaren, bleibt selbstverständlich weiterhin möglich.

Anwendungsbereich des Wohn- und Teilhabegesetzes

Das Wohn- und Teilhabegesetz ist zwar bereits am 10.12.2008 in Kraft getreten, sah jedoch für Angebote, die bei Inkrafttreten des WTG nicht in den Anwendungsbereich des Bundesheimgesetzes fielen, eine Übergangsfrist bis zum 10.12.2010 vor. Der Geltungsbereich des WTG ist in den §§ 2-4 festgelegt und unterscheidet sich wesentlich von den alten Regelungen im Heimgesetz. Um die Abgrenzung klären zu können, wurden zahlreiche Anbieter angeschrieben und um die Vorlage entsprechender Unterlagen gebeten. Die Prüfungen, welche dieser Wohnangebote unter den Anwendungsbereich des WTG fallen, werden sich bis in das Jahr 2011 erstrecken.

Allgemeine Verwaltungsgebührenordnung

Durch die Änderung der Verwaltungsgebührenordnung wurde die Möglichkeit einge-

räumt, für die Amtshandlungen der Heimaufsichtsbehörden Gebühren zu erheben. Mit Schreiben vom 13.01.2010 wurden die Betreiber über die Ausgestaltung des Gebührenrahmens und die Höhe der Gebühren informiert. Für die wiederkehrenden Begehungen der Einrichtungen werden beispielsweise Gebühren je nach Größe der Einrichtung zwischen 200 € und 850 € erhoben.

Weisungen des Landesministeriums

Bei der Durchführung des Wohn- und Teilhabegesetzes handelt es sich um eine Pflichtaufgabe zur Erfüllung nach Weisung. Das Land NRW hat das Weisungsrecht intensiv genutzt und die Arbeit der Heimaufsicht durch zahlreiche Erlasse geprägt. Die neue Landesregierung wird nun die Erlasslage prüfen und es bleibt abzuwarten, ob Änderungen erfolgen. Ein wesentlicher Erlass war die Vorgabe eines Rahmenprüfkatalogs, der den Heimaufsichtsbehörden

einen Leitfaden mit 8 Prüfkategorien, 78 Fragen und 183 ergänzenden Fragen an die Hand gab. Bei der Anwendung des Rahmenprüfkatalogs hat sich schnell gezeigt, dass der Aufwand sowohl für die Heimaufsichtsbehörde als auch für die Einrichtungen sehr hoch war und in der Regel mindestens zwei Tage für eine Prüfung notwendig waren. Eine im Gesetz vorgeschriebene jährliche Überprüfung aller Einrichtungen wäre unter Anwendung des vollständigen Rahmenprüfkatalogs nicht möglich gewesen. Daher hat sich die Heimaufsichtsbehörde entschieden, die Kategorien

- Essen und Trinken
- Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung
- Personelle Ausstattung der Betreuungseinrichtung
- Pflegerische und Soziale Betreuung

als Schwerpunktthemen zu definieren und die übrigen

Punkte wie beispielsweise Wohnqualität der Bewohnerzimmer lediglich beim Rundgang durch die Einrichtung, bei Auffälligkeiten oder bei Problemen zu thematisieren. Diese Vorgehensweise wurde in der Pflegekonferenz abgestimmt und hat sich in der Praxis bewährt. Unter dem Punkt Handlungsfelder der Heimaufsicht gibt es weitere Ausführungen zur Anwendung des Rahmenprüfkataloges.

Handlungsfelder der Heimaufsicht

Die Handlungsfelder der Heimaufsicht stellen sich hauptsächlich wie folgt dar:

1. Beratungen
2. Anzeigeverfahren
3. Überwachung

1. Beratungen

Die Beratung ist nach § 14 WTG einer der wesentlichen Bestandteile der Arbeit der

Heimaufsichtsbehörde. Insgesamt wurden im Jahr 2010 im Rahmen von persönlichen Gesprächen 37 Beratungen durchgeführt. Telefonische Beratungen sind dabei nicht berücksichtigt.

Die Beratungen erstrecken sich auf Angelegenheiten wie z. B.

- Qualität der Pflege und Betreuung
- Hauswirtschaftliche Versorgung
- Tagesstrukturierung
- Kosten
- Beschwerderecht
- Einhaltung der Regelleistungen nach § 88 SGB XI (Leistungen, die durch die Zahlung des Heimentgelts abgegolten sind)
- Mitbestimmungsrechte nach dem Wohn- und Teilhabegesetz
- Bauliche Angelegenheiten

Handlungsfelder der Heimaufsicht

Es werden drei Klassifizierungen von Beratungen unterschieden.

1.1 Beratung von Bewohnern, Angehörigen und Bewohnerbeiräten

Die Beratungen der Bewohner und der Angehörigen werden, auch unter Berücksichtigung der oftmals starken emotionalen Betroffenheit, sehr intensiv geführt. Bei den durchgeführten Beratungen wurde deutlich, dass die Angehörigen eine hohe Erwartungshaltung an die Heimaufsichtsbehörde haben, die geschilderten Probleme schnell zu klären und Lösungen aufzuzeigen. Die Beratungen erstreckten sich inhaltlich auf alle heimaufsichtsrechtlichen Angelegenheiten und wurden im Dialog geführt. Auch über komplizierte Sachverhalte ist so zu beraten, dass der Beratene dadurch seine Rechte und Pflichten erkennen kann und in der Lage ist, diese Rechte einzufordern bzw. die Pflichten zu erfüllen.

1.2 Beratung der Einrichtung aufgrund festgestellter Mängel

Das Wohn- und Teilhabe-gesetz sieht vor, dass vor einem ordnungsbehördlichen Verfahren eine Beratung stattzufinden hat. Dies bedeutet, dass die Beratung für die Betreiber eine verwaltungsrechtliche Relevanz hat, da diese auch als Anhörung in einem ordnungsbehördlichen Verfahren gewertet werden kann.

Hier ist die Beratung als Chance zu werten, einen Mangel zu beheben bzw. gesetzliche Anforderungen an den Betrieb einer Einrichtung zu erfüllen, bevor die Heimaufsichtsbehörde Zwang ausüben muss. Auch bei den regelmäßigen Begehungen findet immer eine Beratung zu den entsprechenden Themenfeldern statt.

Im Berichtszeitraum wurden drei Anhörungen durchgeführt. In einem weiteren Fall erfolgte ein Anhörungsver-

fahren durch die Pflegekasse Rheinland/Hamburg, bei dem die Heimaufsichtsbehörde einbezogen war.

In vier weiteren Fällen wurden entsprechende Beratungen durchgeführt, ohne dass es zu einem Anhörungsverfahren kam.

1.3 Beratung auf Antrag der Leitungs- und Betreiberebene der Einrichtung

Beratung als Prävention gehört für die Heimaufsichtsbehörde der StädteRegion Aachen weiterhin zur obersten Priorität. Erfreulich ist, dass die Beratung zunehmend von Einrichtungsleitungen, Pflegedienstleitungen und Betreibern in Anspruch genommen wird.

In 2010 wurden 27 entsprechende Beratungen von Einrichtungen durchgeführt. Auch hier sind telefonische Beratungen nicht eingerechnet.

Die Beratung erstreckte sich im abgelaufenen Jahr 2010 vor allem auf

- die Darstellung des Abwägungsprozesses in Bezug auf freiheitsentziehende Maßnahmen,
- den Umgang mit demenziell veränderten Bewohnern,
- Konzepte für die Betreuung von demenziell veränderten Bewohnern,
- die Pflegeplanung,
- die Medikamentenverwaltung,
- Anforderungen nach dem Wohn- und Teilhabegesetz und nach dem Rahmenprüfkatalog (z.B.: Konzepte, Qualitätsmanagement),
- bauliche Angelegenheiten.



2. Anzeigeverfahren

Anzeigeverfahren

Wer den Betrieb einer Betreuungseinrichtung aufnehmen will, muss gegenüber der Heimaufsichtsbehörde darlegen, dass er die Anforderungen nach dem Wohn- und Teilhabegesetz erfüllt. Hierzu ist ein umfangreiches Anzeigeverfahren zu beachten. Besondere Bedeutung haben in diesem Zusammenhang die Leistungsbeschreibung und die Konzeption der Betreuungseinrichtung. Weiterhin sind die Nutzungsart sowie Zahl, Lage, Größe und Belegung der Räume anzugeben.

Bei neu eingesetzten Einrichtungsleitungen und Pflegedienstleitungen sind die berufliche Ausbildung und der Werdegang anzuzeigen.

Im Hinblick auf die Umsetzung einer angemessenen Pflege und Betreuung müssen der Heimaufsichtsbehörde Anzahl und Qualifikation aller Pflege- und

Betreuungskräfte mitgeteilt werden.

Kommt es bei bestehenden Einrichtungen zu wesentlichen Änderungen des Betriebes (z. B. Betreiberwechsel), ist ebenfalls eine Anzeige nach dem vorgenannten Verfahren erforderlich.

Nach dem Wohn- und Teilhabegesetz ist nicht jeder Personalwechsel anzeigepflichtig. Nur noch Änderungen in der Leitungsebene müssen der Heimaufsichtsbehörde angezeigt werden. Im Berichtszeitraum wurden 30 Anzeigeverfahren durchgeführt.

3. Überwachung

Alle Einrichtungen in der StädteRegion Aachen werden von der Heimaufsichtsbehörde durch wiederkehrende und anlassbezogene Begehungen überwacht. Die Prüfungen erfolgten im Berichtszeitraum alle unangemeldet.

Die Mitarbeiter der Heimaufsichtsbehörde sind befugt,

- die für die Betreuungseinrichtung genutzten Grundstücke und Räume zu betreten, wobei für Bewohnerzimmer jeweils die Zustimmung der Bewohner notwendig ist,
- Prüfungen und Besichtigungen durchzuführen,
- Einsicht in die Aufzeichnungen der jeweiligen Betreuungseinrichtung zu nehmen,
- sich mit den Bewohnern sowie mit dem Bewohnerbeirat, dem Vertre-

tungsgremium oder der Vertrauensperson in Verbindung zu setzen,

- bei pflegebedürftigen Bewohnern mit deren Zustimmung den Pflegezustand in Augenschein zu nehmen,
- die Beschäftigten der Betreuungseinrichtung zu befragen.

Das Wohn- und Teilhabe-gesetz verpflichtet die Heimaufsichtsbehörden, grundsätzlich jede Betreuungseinrichtung einmal jährlich zu prüfen. Der Rahmenprüfkatalog, der Grundlage für die Überprüfung ist, sieht folgende Kategorien vor:

1. Kategorie:
Auswahl der Betreuungseinrichtung
2. Kategorie:
Wohnqualität der Betreuungseinrichtung
3. Kategorie:
Wohnqualität der Zimmer

4. Kategorie:
Essen und Trinken
5. Kategorie:
Gemeinschaftsleben und
Alltagsgestaltung
6. Kategorie:
Personelle Ausstattung
der Betreuungseinrichtung
7. Kategorie: Pflegerische
und Soziale Betreuung
8. Kategorie:
Bewohnerrechte und
Kundeninformation

Wie bereits oben dargestellt, wurden bei den wiederkehrenden Begehungen schwerpunktmäßig die Kategorien 4 – 7 anhand des Rahmenprüfkatalogs geprüft. Die übrigen Kategorien wurden bei einem Rundgang und den Gesprächen mit den Bewohnern, Mitarbeitern und Leitungskräften thematisiert.

Bei anlassbezogenen Begehungen wurden die Beschwerdepunkte überprüft und besprochen.

Wird bei den Überprüfungen festgestellt, dass ein Betreiber, die Einrichtungsleitung oder die Beschäftigten die Anforderungen nach dem WTG nicht erfüllen, soll zunächst über die Möglichkeiten zur Abstellung dieser Mängel beraten werden (§ 19 WTG).

Im Berichtszeitraum wurden von der Heimaufsichtsbehörde 121 Begehungen (ohne Beschwerdeprüfungen und reine Beratungstermine) durchgeführt. 15 dieser Termine erstreckten sich über zwei Tage.

Es handelte sich um 102 Termine für wiederkehrende Begehungen, von denen alle unangemeldet erfolgten. Vereinzelt wurde dabei die Begehung von mehreren Einrichtungen eines Betreibers im Rahmen eines Termins verbunden (z.B. kleine Einrichtung der solitären Kurzzeitpflege in Verbindung mit der vollstationären Einrichtung, Wohnheim der Eingliederungshilfe in Verbindung mit zugehö-



rigen Außenwohngruppen usw.).

Bei 10 Begehungen handelte es sich um Nachschauen, die der Kontrolle der Mängelbeseitigung dienten.

Sechs Ortstermine wurden zur heimaufsichtsrechtlichen Abnahme von Neubauten bzw. baulichen Veränderungen durchgeführt.

An zwei Tagen (als ein Termin gerechnet) wurden im Sommer 13 Einrichtungen besucht, um zu überprüfen, wie mit den Auswirkungen und Folgen der erheblichen Hitze umgegangen wurde.

Zudem wurden eine Prüfung der Bezirksregierung Köln, Abt. Arbeitsschutz, sowie eine gemeinsame Begehung des Fachbereichs Bauaufsicht und der Feuerwehr der Stadt Aachen durch die Heimaufsichtsbehörde begleitet.

Betreuungseinrichtungen und Plätze

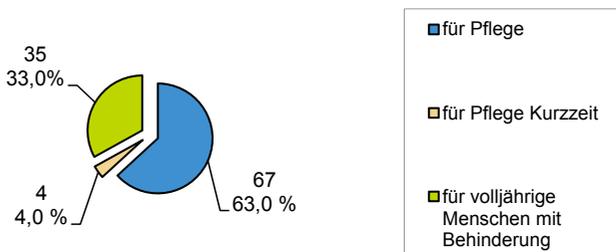
In der StädteRegion Aachen werden derzeit (Stichtag 31.12.2010) insgesamt 106 Betreuungseinrichtungen beraten und geprüft.

Insgesamt stehen 6.407 Plätze zur Verfügung. Mit 5.449 Plätzen wird in den 67 Einrichtungen der vollstationären Pflege der überwiegende Teil der Plätze für pflegebedürftige Menschen angeboten.

Im Bereich der Kurzzeitpflege stehen in vier Einrichtungen 38 Plätze zur Verfügung. In den 35 Betreuungseinrichtungen für volljährige Menschen mit Behinderung in der StädteRegion Aachen stehen inklusive der den Betreuungseinrichtungen angegliederten Außenwohngruppen insgesamt 920 Plätze zur Verfügung.

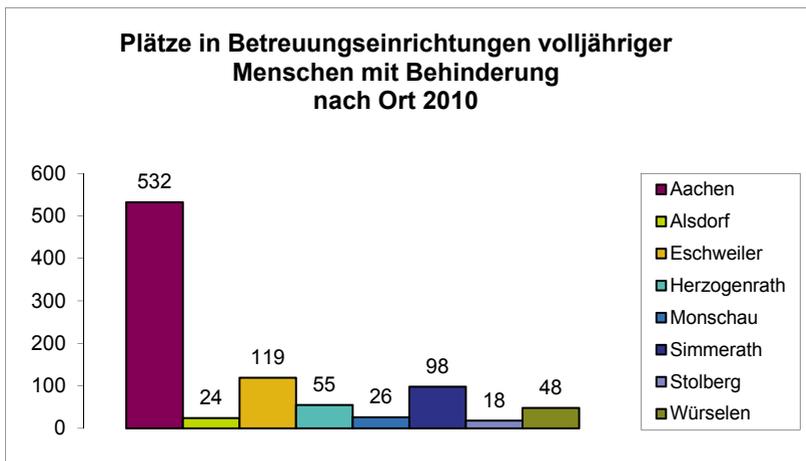
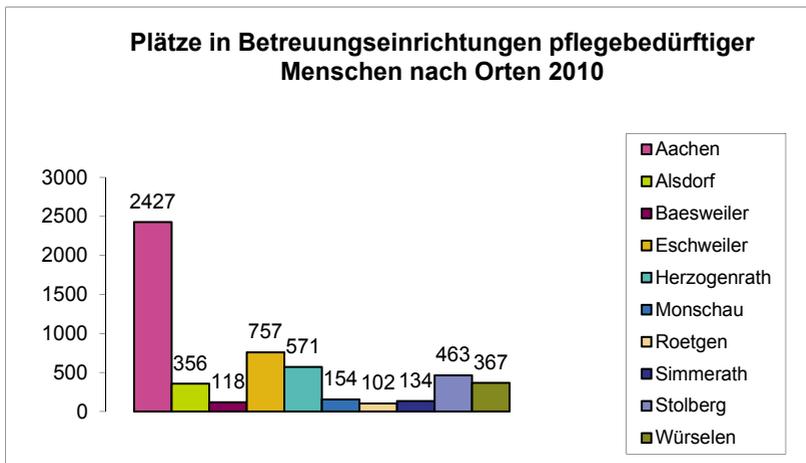
Die 5.449 Plätze in der Pflege und die 920 Plätze in Betreuungseinrichtungen für volljährige Menschen

Betreuungseinrichtungen in der StädteRegion



mit Behinderung in der StädteRegion Aachen ver-

teilen sich wie folgt auf die Städte und Gemeinden:



Strukturelle Entwicklung

In den Betreuungseinrichtungen volljähriger Menschen mit Behinderung ist die Nachfrage weiterhin sehr hoch.

Bei allen Bemühungen, dem Grundsatz „ambulant vor stationär“ Rechnung zu tragen, und bei allen Versuchen, neue Wohnformen zu implementieren, wird die Versorgung älterer Menschen und Menschen mit Behinderungen nicht ohne vollstationäre Angebote auskommen.

Der Landschaftsverband Rheinland hat im Bereich der Eingliederungshilfe klar festgelegt, dass die Anzahl der vollstationären Plätze nicht steigen darf bzw. vollstationäre Plätze möglichst abgebaut werden sollen. In Aachen wurde lediglich ein Ersatzneubau mit 24 Plätzen eröffnet.

Im Bereich der Pflegeeinrichtungen sind 90 neue Plätze entstanden.

Neue Plätze haben natürlich zur Folge, dass mehr Personal benötigt wird. Auch vor diesem Hintergrund wird in Zukunft für die Leitungsebenen der Einrichtungen Hauptaufgabe sein, neben einer guten Belegungsstruktur auch die Gewinnung und Bindung von qualifiziertem Personal sicherzustellen.

Zwei solitäre Kurzzeitpflegeeinrichtungen haben im Berichtszeitraum den Betrieb aufgegeben. Solitäre Kurzzeitpflege gibt es weiterhin an den Standorten Aachen, Eschweiler und Stolberg. Als Folge des Abbaus des Angebotes wurde die Anzahl von eingestreuten Kurzzeitpflegeplätzen in verschiedenen vollstationären Einrichtungen erhöht.

Prüfungsergebnisse

Einleitung:

Im Jahr 2010 wurden durch die Heimaufsichtsbehörde

der StädteRegion Aachen 71 Pflegeeinrichtungen (inkl. vier Einrichtungen der solitären Kurzzeitpflege, ein Hospiz sowie eine Einrichtung der Intensiven Langzeitpflege) und 35 Wohn-einrichtungen für volljährige Menschen mit Behinderung begangen. Darüber hinaus wurden die insgesamt 19 Außenwohngruppen zu den Wohneinrichtungen der Eingliederungshilfe geprüft.

Bei den ersten sieben Begehungen wurden durch die Heimaufsichtsbehörde alle acht Kategorien des Rahmenprüfkatalogs geprüft. Diese Prüfungen waren mit einem sehr hohen Zeitaufwand verbunden und erstreckten sich vor Ort in den Einrichtungen in der Regel über zwei volle Prüftage. Aufgrund dieser Erfahrungswerte wurde der Schwerpunkt der Überprüfung wie bereits oben erläutert auf vier der acht Kategorien festgelegt.

Die Zusammenarbeit mit den Einrichtungen gestalte-

te sich bei den Begehungen insgesamt sehr konstruktiv.

Im Folgenden werden die Prüfergebnisse, orientiert an den jeweiligen Kategorien des Rahmenprüfkatalogs und getrennt nach Betreuungseinrichtungen für pflegebedürftige volljährige Menschen und nach Betreuungseinrichtungen für volljährige Menschen mit Behinderung, dargestellt.

Kategorie 4 – Essen und Trinken

Die Kategorie 4 will sicherstellen, dass die Betreuungseinrichtungen für die dort lebenden Menschen eine bedarfsgerechte Speise- und Getränkeversorgung anbieten.

Ein wesentlicher Punkt dieser Kategorie ist die Erfassung, in welchem Umfang das gesetzlich festgeschriebene Mitbestimmungsrecht der Bewohnerbeiräte Berücksichtigung findet. Dabei

*Kategorie 4
Essen
und Trinken*

ist jede Betreuungseinrichtung einzeln zu betrachten, da der zu betreuende Personenkreis höchst unterschiedlich ist.

Betreuungseinrichtung für pflegebedürftige volljährige Menschen

Alle Betreuungseinrichtungen verfügen über ein hauswirtschaftliches Konzept. Inhalt der hauswirtschaftlichen Konzepte sind zum Einen die Versorgung der Bewohner nach ernährungsphysiologischen Standards, die Reinigung der Zimmer und Allgemeinflächen nach Hygienestandards, zum Anderen die Berücksichtigung der Wünsche der Bewohner. Die Bedürfnisse und Wünsche der Bewohner stehen nicht immer mit den Hygienevorschriften oder ernährungsphysiologischen Erkenntnissen im Einklang. Der Großteil der Einrichtungen versucht jedoch, die Interessenskollision zwischen Hygienevorschriften und Bewohnerinteressen soweit

wie möglich durch Vereinbarungen mit den Bewohnern zu regeln. Grundsatz bei den hauswirtschaftlichen Konzepten ist nach wie vor, ein Höchstmaß an Selbstbestimmung für die Bewohner zu gewährleisten.

Der Grad der Mitbestimmung bei der Gestaltung des Speiseplans hängt oft mit der Bewohnerstruktur und mit den strukturellen Voraussetzungen der jeweiligen Einrichtung zusammen.

Im Rahmen der Begehungen wurden intensive Gespräche mit den Köchen oder Caterern geführt. Dabei wurden Wege und Möglichkeiten erörtert, wie Mitbestimmung möglichst optimal gestaltet werden kann. Es konnte festgestellt werden, dass sowohl die hauseigenen Küchen als auch die Caterer sehr bemüht sind, Mitbestimmung umzusetzen. So finden in vielen Einrichtungen regelmäßig Gespräche zwischen den Köchen und Bewohnerbeiräten statt, bei denen der Bewohnerbeirat

seine Essenswünsche und Anregungen einbringen kann. Zum Teil finden diese Gespräche im Rahmen von offenen Küchengesprächen statt, an denen alle interessierten Bewohner teilnehmen können. Die Intensität des Austausches zwischen Köchen und Bewohnerbeirat ist von Einrichtung zu Einrichtung zum Teil sehr verschieden. Seitens der Bewohnerbeiräte gab es häufiger die Rückmeldung, dass die Kommunikation mit der Küche sehr gut laufe, teilweise wurde jedoch auch geäußert, man wünsche sich mehr Kommunikation.

Bei Einrichtungen, die von Caterern beliefert werden, zeigten sich häufig mehr Schwierigkeiten, Mitbestimmung umzusetzen.

Eine Herausforderung für die Betreuungseinrichtungen ist auch, die Wünsche der Bewohner zu erfassen, die sich nur schwer oder gar nicht mehr äußern können. Hierfür ist eine

enge Zusammenarbeit mit den Kräften in der Pflege und des Sozialen Dienstes unabdinglich. Diese Herausforderung wurde überwiegend von den Betreuungseinrichtungen erkannt und aufgegriffen.

Hinsichtlich der Zeiträume, in denen Bewohner ihre Mahlzeiten zu sich nehmen können, war festzustellen, dass gewisse Rahmenzeiten grundsätzlich vorgegeben sind, man jedoch bei Abweichungen (durch Arztbesuche, Termine etc.) durchaus flexibel ist. Die meisten Einrichtungen halten Möglichkeiten vor, zum Beispiel das Mittagessen zurückzustellen und im Bedarfsfall zu erwärmen.

Die Bewohner in den Betreuungseinrichtungen können eigenständig entscheiden, wo sie ihre Mahlzeiten einnehmen möchten. In den Einrichtungen, denen eine Cafeteria oder ein Restaurant angegliedert ist, können die Bewohner oftmals auch dort ihre Mahlzeiten

*Kategorie 4
Essen
und Trinken*

*Kategorie 4
Essen
und Trinken*

zu sich nehmen. Ziel der meisten Betreuungseinrichtungen ist, dass die Bewohner nicht in ihren Zimmern essen, sondern soweit wie möglich in den Gemeinschaftsräumen. Begründet ist dies darin, dass so eine Vereinsamung von Bewohnern verhindert werden soll.

In den Einrichtungen sind oft speziell ausgebildete Kräfte beschäftigt, so dass bedarfsgerechtes Essen auch bei besonderen Krankheitsbildern angeboten werden kann. Zum Teil wird auch auf externe Berater zurückgegriffen, um dies zu gewährleisten.

Insgesamt wird darauf geachtet, dass die regionale Küche und saisonale Besonderheiten Berücksichtigung finden. So wird oft saisonales Gemüse angeboten und bei Festen, wie z. B. Weihnachten und Ostern, werden spezielle Speisen zubereitet.

Bei der Überprüfung des Getränkeangebotes konnte

festgestellt werden, dass in allen Einrichtungen unbegrenzt Wasser, Tee, Kaffee und Milch zur Verfügung stehen. Bezüglich des Angebotes an Säften musste in einigen Einrichtungen bei Beratungsgesprächen darauf hingewiesen werden, dass dies zu den Regelleistungen gehört. Hinsichtlich des Angebotes von alkoholischen Getränken wurde festgestellt, dass zu Festen und besonderen Anlässen alkoholische Getränke kostenfrei von den Betreuungseinrichtungen zur Verfügung gestellt werden. Einige Einrichtungen bieten darüber hinaus auch im Alltag kostenfrei alkoholische Getränke, wie Wein, Bier und Eierlikör an. Ansonsten können die Bewohner diese entgeltlich erhalten. Bei Bewohnern mit speziellen Krankheitsbildern erfolgt eine intensive Beratung und Aufklärung hinsichtlich des Risikos von Alkoholkonsum in Kombination mit verschiedenen Medikamenten. Auf alkoholfreie Alternativen wird seitens der Ein-

richtungen in diesen Fällen hingewiesen.

Die Tischkultur in den einzelnen Einrichtungen ist höchst unterschiedlich. Bei den Prüfungen wurden oft liebevoll eingedeckte Tische vorgefunden. Andere Einrichtungen haben noch einen erheblichen Verbesserungsbedarf.

Bei der Befragung der Bewohnerbeiräte zeigten sich diese zum größten Teil zufrieden mit den Leistungen der Küche. Hier konnte festgestellt werden, dass bei den Betreuungseinrichtungen, die über eine eigene Küche verfügen, der Grad der Zufriedenheit im Durchschnitt höher war, als bei denen, die von Externen beliefert werden. Nach Aussage der Bewohnerbeiräte mache es einen Unterschied, ob die Speisen frisch auf den Tisch kommen oder mit Wärmewagen geliefert werden. Insgesamt lobten die Bewohner die Küchen und fanden das abwechslungsreiche Spei-

seangebot sehr gut. Auch wurde die Wahlmöglichkeit zwischen mindestens zwei Hauptmenüs bzw. den Komponenten positiv erwähnt.

Betreuungseinrichtungen für volljährige Menschen mit Behinderung

In diesen Betreuungseinrichtungen gehört es häufig zum pädagogischen Konzept, dass im Bereich der Hauswirtschaft ein Großteil der anfallenden Arbeiten von den Bewohnern selbst oder unter Anleitung durchgeführt wird. In den Konzepten ist meist festgelegt, dass die Bewohner eigenständig die Tische decken, das Geschirr spülen und Küchenarbeiten mit erledigen. Dies soll die Selbständigkeit fördern und gegebenenfalls auf ein Leben außerhalb der Einrichtung vorbereiten.

In vielen Einrichtungen lag noch kein hauswirtschaftliches Konzept vor. Die hauswirtschaftliche Versor-

*Kategorie 4
Essen
und Trinken*

*Kategorie 4
Essen
und Trinken*

gung war teilweise Bestandteil des pädagogischen Konzeptes.

In den Einrichtungen, in denen Menschen mit Behinderung leben, deren Alltagskompetenzen gravierend eingeschränkt sind, werden Fachkräfte eingesetzt, die die hauswirtschaftliche Versorgung sicherstellen. Die Verpflegung wird an der Tagesstruktur der Bewohner ausgerichtet. So erhalten beispielsweise Bewohner, die in den Werkstätten arbeiten, Mittagessen nur an den Wochenenden in der Einrichtung, da sie ansonsten mittags in der Behindertenwerkstatt verpflegt werden.

Das Spektrum der Speisversorgung in den Betreuungseinrichtungen ist sehr weit gefächert. Es reicht von der Auszahlung des Budgets, mit dem sich die Bewohner selber versorgen, bis hin zur Komplettversorgung durch die Einrichtung. Die Versorgung der Bewohner mit Mahlzeiten war in allen Fällen gesichert.

Im pädagogischen Konzept ist oft hinterlegt, wo die Bewohner ihre Mahlzeiten einnehmen können. Das Essen soll gemeinsam eingenommen werden. Das gemeinsame Essen dient der Kommunikation und der Tagesstrukturierung. So kommt es nur in Ausnahmefällen vor, dass Bewohner ihre Mahlzeiten in ihren Zimmern zu sich nehmen.

Auf spezielle Kostformen wird eingegangen (Diätkost, laktosefreie Kost, usw.). Die zunehmende Anzahl von älter werdenden Bewohnern in den Einrichtungen stellt diese vor die Herausforderung, auch z. B. für gerontopsychiatrisch veränderte Bewohner spezielle Kost und Darreichungsformen anzubieten.

Die meisten Betreuungseinrichtungen verfügen über eine Küche vor Ort. Oftmals sind mehrere Küchen (Etagen- /Gruppenküchen) vorhanden.

Getränke stehen in ausreichendem Umfang zur Verfügung. In vielen Betreuungseinrichtungen wird versucht, das Angebot an zuckerhaltigen Getränken zu begrenzen. Ziel ist es, Übergewicht bei Bewohnern zu reduzieren oder zu vermeiden. Alkoholische Getränke werden für diesen Personenkreis nur selten zur Verfügung gestellt. Oftmals ist es auch laut Hausordnungen nicht gestattet, in den Einrichtungen Alkohol zu sich zu nehmen. Dies ist darin begründet, dass sich erforderliche Medikamente häufig nicht mit Alkohol vertragen oder bereits im Vorfeld eine Suchtproblematik bestanden hat.

Die meisten Betreuungseinrichtungen feiern besondere Festtage (Weihnachten, Ostern) gemeinsam mit den Bewohnern. Hier wird in der Regel gemeinsam entschieden, welche Speisen zu diesen Feiertagen zubereitet werden sollen. Zum Teil erfolgt die Zubereitung der Speisen gemeinsam mit den

Bewohnern. In manchen Fällen wird bewusst für die Bewohner etwas Besonderes zu diesen Festtagen von den Mitarbeitern gekocht.

Der Grad der Mitbestimmung bei der Verpflegung ist laut den Bewohnerbeiräten in der Eingliederungshilfe sehr ausgeprägt. Die Entscheidung, was gekocht werden soll bzw. was es zum Frühstück und Abendbrot gibt, wird meist wöchentlich im Rahmen von Gruppengesprächen festgelegt. Die Zufriedenheit der Bewohner mit der Essens- und Getränkeversorgung ist sehr hoch.

Kategorie 5 - Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung

In der Kategorie Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung wird der Frage nachgegangen, ob die jeweilige Betreuungseinrichtung gewährleisten kann, dass die Bewohner ein

*Kategorie 5
Gemeinschaftsleben
und Alltagsgestaltung*

möglichst selbstbestimmtes und selbständiges Leben führen, Wertschätzung erfahren sowie am gesellschaftlichen Leben teilhaben können. Daneben war zu klären, ob die Bewohner entsprechend ihrer Kultur, Weltanschauung und Religion in der jeweiligen Einrichtung leben können.

Betreuungseinrichtung für pflegebedürftige volljährige Menschen

*Kategorie 5
Gemeinschaftsleben
und Alltags-
gestaltung*

In der Regel verfügen die Betreuungseinrichtungen über ein Konzept, das die Ausgestaltung des Gemeinschaftslebens und des Alltags der Bewohner beschreibt. Daneben wurden zum Teil bereits Regelungen zum Umgang mit den Bewohnern sowie Regelungen, die die Privat- und Intimsphäre schützen, getroffen. Hier zeigte sich noch Ergänzungsbedarf.

Ein Kernziel der Betreuungseinrichtungen ist die Aktivierung, Erhaltung bzw. Förderung der Fertigkeiten

und Fähigkeiten der jeweiligen Bewohner. Grundlage für dieses Ziel ist unter anderem die Biografiearbeit mit den Bewohner und den jeweiligen Angehörigen bzw. Betreuern. Die Biografiearbeit wird in den Einrichtungen ausgewertet und kontinuierlich fortgesetzt; zum Teil zeigte sich hier noch Verbesserungspotential.

Regelmäßig werden in den Betreuungseinrichtungen für die Bewohner Freizeit- und Veranstaltungsangebote offeriert. Durch den Sozialen Dienst der Betreuungseinrichtungen werden die unterschiedlichen Aktivitäten, wie Bewegungs- und Beschäftigungstherapien (z. B. Gruppengymnastik, Gedächtnistraining, Tonarbeiten, Sing- und Spielnachmittage, Fit für 100, Gesprächsrunden) angeboten.

Daneben werden externe Aktivitäten, wie Spaziergänge, regelmäßige Ausflüge in die nähere Umgebung, Teilnahme am örtlichen Vereinsleben, etc. angebo-

ten. Hier bestehen häufig Kontakte zu Kindergärten, Karnevalsvereinen, Angeboten der Pfarre usw. Darüber hinaus bieten verschiedene Betreuungseinrichtungen Urlaubsfahrten für ihre Bewohner an.

Häufig wird der Soziale Dienst der Betreuungseinrichtungen durch ehrenamtlich tätige Mitarbeiter unterstützt. Einige wenige Betreuungseinrichtungen verzichten auf die Unterstützung durch ehrenamtlich tätige Personen.

In manchen Betreuungseinrichtungen werden speziell für demenziell veränderte Bewohner Freizeitangebote durchgeführt, die die Erhöhung der Lebensqualität, die Förderung der vorhandenen kognitiven Fähigkeiten und die Förderung der Muskulatur zum Ziel haben.

Zunehmend werden in den Betreuungseinrichtungen Betreuungskräfte nach § 87 b SGB XI als Unterstützung des vorhandenen Personals

eingestellt. Diese haben die Aufgabe, in enger Kooperation mit den Beschäftigten bei alltäglichen Aktivitäten wie Spaziergängen, Gesellschaftsspielen, Vorlesen, Basteln zu unterstützen und zu begleiten.

Auffallend ist, dass Angebote für immobile Bewohner häufig nicht ausreichend und kontinuierlich in den Einrichtungen vorhanden sind bzw. durchgeführt werden. Wünschenswert wäre hier, dass die Mobilisierung bzw. Angebote für die bettlägerigen Bewohner verstärkt würden.

In einzelnen Betreuungseinrichtungen wird die Mitbestimmung der Bewohner bei der Freizeitgestaltung bereits gelebt. In diesen Einrichtungen sind z.B. verschiedene Abfragesysteme hinterlegt, mit denen regelmäßig die Wünsche der Bewohner ermittelt werden. Gleichzeitig wird versucht, die Wünsche der Bewohner soweit wie möglich umzusetzen. Darüber hinaus

*Kategorie 5
Gemein-
schaftsleben
und Alltags-
gestaltung*

*Kategorie 5
Gemeinschaftsleben
und Alltags-
gestaltung*

wird regelmäßig mit dem Bewohnerbeirat die Ausgestaltung von Freizeit- und Veranstaltungsaktivitäten besprochen.

In dem überwiegenden Teil der Betreuungseinrichtungen werden die Angebote durch den Sozialen Dienst initiiert und zum Teil mit dem Bewohnerbeirat abgestimmt. Intention des Wohn- und Teilhabegesetzes ist jedoch, dass die Bewohner ein möglichst selbstbestimmtes und selbständiges Leben in der Einrichtung führen können. Dies erfordert eine verstärkte Mitbestimmung. Positiv ist, dass die Betreuungseinrichtungen erkennbar versuchen, die Bewohner mehr und mehr bei der Ausgestaltung des Bereiches Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung mit einzubeziehen.

Überwiegend war festzustellen, dass die Bewohner Wertschätzung und Respekt von den Beschäftigten der Betreuungseinrichtungen

erfahren. Größtenteils wird die Intimsphäre bei der Versorgung beachtet und den Bewohnern mit Wertschätzung und Respekt begegnet. Meist herrschen freundliche Umgangsformen und eine wertschätzende Sprache vor. Die Bewohner können selbst entscheiden, ob sie ihre Zimmertüre geöffnet oder geschlossen lassen möchten.

Vereinzelt sind die Zimmertüren mit Türklingel und Postbriefkasten ausgestattet. Üblicherweise wird jedoch die Post durch die Beschäftigten an die Bewohner verteilt bzw. zur Abholung an einem festgelegten Ort hinterlegt. Im Regelfall wird vor Betreten eines Bewohnerzimmers angeklopft. Nicht immer wurde von den Beschäftigten so lange gewartet, bis der Bewohner hereingebeten hat.

Üblicherweise sind die Betreuungseinrichtungen offen für Bewohner aller Kulturkreise und Weltanschauungen. Der überwie-

gende Teil der Bewohner ist jedoch katholischer oder evangelischer Konfession. Vereinzelt leben Bewohner islamischen Glaubens, neu apostolischen Glaubens usw. in den Einrichtungen.

Betreuungseinrichtungen für volljährige Menschen mit Behinderung

Der Personenkreis, der in diesen Betreuungseinrichtungen betreut wird, ist sehr unterschiedlich (z.B.: psychisch Kranke, körperlich und geistig behinderte Menschen, Personen mit Verhaltensauffälligkeiten usw.). Die konzeptionelle Ausrichtung der Einrichtungen ist dementsprechend sehr unterschiedlich. Im Folgenden kann nicht auf alle unterschiedlichen konzeptionellen Ausrichtungen eingegangen werden. Je nach betreutem Personenkreis kann es hier zu Abweichungen kommen.

Der überwiegende Teil der Einrichtungen verfügt über konzeptionelle Regeln

gen, die Aussagen über das Gemeinschaftsleben und die Alltagsgestaltung beinhalten.

Ein in der Regel in den Konzepten hinterlegtes Kernziel ist, dass sich die Bewohner in der Einrichtung angenommen und wohl fühlen sollen. Zumeist wohnen die Bewohner in kleinen überschaubaren familiären Gruppen. Die meisten Bewohner sind berufstätig und es soll die Möglichkeit bestehen, sich im privaten Bereich von den Anforderungen des Arbeitslebens zu erholen. Der überwiegende Teil der Bewohner arbeitet in einer Behindertenwerkstätte oder geht einer regulären Beschäftigung nach.

Ein überspannendes Ziel der Einrichtungen für den Bereich des Gemeinschaftslebens und der Alltagsgestaltung ist die Förderung der Selbständigkeit des Einzelnen und die Integration in die Gesellschaft. Die Angebote und Beschäftigungen der Bewohner in der Freizeit

*Kategorie 5
Gemeinschaftsleben
und Alltagsgestaltung*

sollen den Bedürfnissen, Interessen, Fähigkeiten und Fertigkeiten entsprechen, diesen entgegenkommen oder diese aufbauen. Es soll die Möglichkeit bestehen, sich einen eigenen Freundes- und Bekanntenkreis aufzubauen und eine Lebensform zu finden, die den eigenen Bedürfnissen und Wünschen soweit wie möglich entspricht.

*Kategorie 5
Gemeinschaftsleben
und Alltags-
gestaltung*

Von den Beschäftigten werden die Bewohner bei der Wahrnehmung ihrer Freizeit- und Veranstaltungsangebote unterstützt bzw. begleitet. Häufige Angebote sind z. B. sportlicher Art, wie Schwimmen, Kegeln, Gymnastik, Aquaschwimmen, Fußball; Musikangebote, wie Tanzen, Rhythmik, Singen, Musizieren; der Besuch von Volkshochschulkursen; die Unterstützung bei der Erlangung von Hauptschulabschlüssen. Daneben werden für die Bewohner verschiedenste weitere Freizeitmaßnahmen angeboten. Dies können z.B. Tagestouren,

aber auch Urlaubsfahrten sein. Tagestouren finden in die nähere und weitere Umgebung statt, z. B. Stadtbummel, Besuch des Suermondt-Ludwig-Museums, Phantasialand, Flohmarkt, Weihnachtsmarkt. Urlaubsfahrten werden z. B. nach Holland, Belgien, Türkei, Mallorca durchgeführt. Häufig werden hierbei die Urlaubsfahrten von den Einrichtungen selber bzw. trägerübergreifend durchgeführt.

Oftmals schlagen die Bewohner selber Freizeitaktivitäten, Urlaubsziele etc. vor, die dann individuell mit den Bewohnern abgestimmt und möglichst umgesetzt werden. Weitestgehend äußerten sich die Bewohner und Bewohnerbeiräte sehr zufrieden über die Angebotspalette an Freizeit- und Urlaubsmaßnahmen.

Die Bewohner können uneingeschränkt Besuch empfangen. Jedoch sind Besuche unter Berücksichtigung des Tagesab-

laufes der Bewohner ggf. abzusprechen. Gäste sind grundsätzlich jederzeit willkommen.

Durchgehend waren die Umgangsformen in den Betreuungseinrichtungen respektvoll. Grundsätzlich sehen die Einrichtungen das Siezen der Bewohner vor. Geduzt werden soll nur mit Einverständnis der Bewohner. Die überwiegende Umgangsform in den Einrichtungen ist die „Du-Form“, da die Bewohner dies wünschen.

Die Bewohner können selber entscheiden, ob ihre Zimmertüren geöffnet oder verschlossen sind. In der Regel wird seitens des Personals vor Betreten des Bewohnerzimmers angeklopft. Nicht immer wird so lange gewartet, bis der Bewohner hereintritt.

Normalerweise haben die Bewohner die Möglichkeit, im Zimmer persönliche Gegenstände zu verschließen. In einzelnen

Einrichtungen besteht die Möglichkeit, an einem zentralen Ort persönliche Dinge zu deponieren.

Kategorie 6 – Personelle Ausstattung der Betreuungseinrichtung

Nach dem Wohn- und Teilhabegesetz haben Betreiber und Einrichtungsleitung sicherzustellen, dass die Gesamtzahl der Beschäftigten und ihre Qualifikation für die von ihnen zu leistende Tätigkeit ausreichen.

Betreuende Tätigkeiten dürfen nur durch Fachkräfte oder unter deren angemessener Beteiligung durchgeführt werden. Unter anderem ist dabei sicherzustellen, dass mindestens die Hälfte der mit betreuenden Tätigkeiten beauftragten Beschäftigten Fachkräfte sind.

Zudem fordert das Wohn- und Teilhabegesetz verschiedene personalkonzept-

*Kategorie 6
Personelle
Ausstattung
der Betreuungseinrichtung*

*Kategorie 6
Personelle
Ausstattung
der Betreuungseinrichtung*

tionelle Regelungen, aus denen ersichtlich sein soll,

- welche betreuenden Tätigkeiten ausgeführt werden,
- welche fachlichen Standards es für die Ausübung der betreuenden Tätigkeiten gibt und dass die Ausübung den anerkannten fachlichen Standards genügt,
- wie der Beschäftigte für die Ausübung der betreuenden Tätigkeiten qualifiziert wurde,
- wie die Überwachung der Ausübung dieser betreuenden Tätigkeit organisiert ist und
- wie dieser Prozess insgesamt dokumentiert wird.

Betreuungseinrichtung für pflegebedürftige volljährige Menschen

In den Betreuungseinrichtungen für pflegebedürftige Menschen war bei den

Begehungen festzustellen, dass die Einrichtungen bereits über verschiedenste Regelungen im Sinne eines Personalkonzepts verfügen und im Rahmen des Qualitätsmanagements entsprechende Maßnahmen nachvollziehbar umsetzen.

Die Einrichtungen stellen ihre Leistungen in ihren Einrichtungs-, Pflege- und Betreuungskonzepten, den Konzepten für den Bereich des Sozialen Dienstes, dem Hauswirtschaftskonzept usw. dar.

Darüber hinaus verfügen sie über fachliche Standards, mit denen konkrete Vorgaben bzw. Handlungsleitlinien zur Durchführung von Aufgaben/Tätigkeiten, insbesondere im Bereich Pflege, aber auch für den Sozialen Dienst und die Hauswirtschaft getroffen werden.

Bei den Begehungen zeigte sich, dass diese Maßnahmen nicht immer durchgängig und umfassend entspre-

chend den konzeptionellen Vorgaben umgesetzt wurden. Gründe hierfür waren z.B. personelle Engpässe, Personal- und Leitungswechsel, unzureichende Fachlichkeit, vereinzelt zu hoch angesetzte Vorgaben.

Die Aufgabenbereiche der einzelnen Mitarbeiter sind in der Regel in Stellenbeschreibungen festgelegt. Zum Teil bestand hier noch Ergänzungsbedarf. Punktuell bestand bei den stichprobenartig eingesehenen Stellenbeschreibungen zudem inhaltlich noch Verbesserungspotenzial bei der Abgrenzung von Zuständigkeiten in Schnittstellenbereichen sowie der konkreten Aufgabendarstellung.

In den Einrichtungen werden u.a. Team- und Fallbesprechungen durchgeführt, wobei sich teilweise noch Lücken in der Dokumentation der Besprechungen zeigten.

Als eine Maßnahme der Qualitätssicherung und -prüfung sehen die Einrich-

tungen konzeptionell die regelmäßige Durchführung von Pflegevisiten sowie die Prüfung der Bewohnerdokumentationen vor.

Die Dokumentation der Pflegevisiten sowie der Prüfung von Bewohnerdokumentationen erfolgt in der Regel anhand von Checklisten. Nicht immer wurden diese vollständig und ausreichend aussagekräftig angewandt. Bei im Rahmen der Prüfungen festgestellten Beanstandungen war eine Nachkontrolle oftmals nicht nachvollziehbar geplant bzw. erfolgt.

Verschiedene Einrichtungen nutzen das Instrument der Pflegevisite nicht nur bewohnerbezogen, sondern gleichzeitig auch als Mittel zur Überprüfung der Fachlichkeit der Pflegekräfte. Andere Einrichtungen trennen zwischen Bewohner- und Mitarbeitervisiten.

Weiterhin werden Instrumente wie Mitarbeitergespräche und Mitarbeiterbeurteilungen genutzt.

*Kategorie 6
Personelle
Ausstattung
der Betreuungseinrichtung*

*Kategorie 6
Personelle
Ausstattung
der Betreuungseinrichtung*

Schwerpunktmäßig erfolgt die Umsetzung von Maßnahmen zur Mitarbeiterüberprüfung wie Beurteilungen und Fachlichkeitsprüfungen bisher für den Bereich der Pflegehilfskräfte. In den Bereichen Hauswirtschaft und Sozialer Dienst sowie bezogen auf Pflegefachkräfte zeigte sich meist noch Verbesserungsbedarf. Hier wurden Maßnahmen oftmals noch nicht durchgängig systematisch und strukturiert erfasst.

In einigen Einrichtungen wurde mit der Implementierung entsprechender Maßnahmen bereits erkennbar begonnen. Dies gilt auch für die nachvollziehbare Begleitung und Überwachung der Tätigkeiten sonstiger Mitarbeiter wie Alltagsbegleiter nach § 87 b SGB XI, Ehrenamtler, Aushilfen usw.

Einige Einrichtungen sehen die Durchführung behandlungspflegerischer Tätigkeiten ausschließlich durch Pflegefachkräfte vor. Die überwiegende Zahl der Ein-

richtungen delegiert jedoch einzelne konkret benannte behandlungspflegerische Maßnahmen wie Anziehen von Kompressionsstrümpfen, Vitalzeichenkontrollen, Gabe von Medikamenten usw. auf Pflegehilfskräfte. Die eingesehenen Nachweise zur Prüfung der Fähigkeiten und Fertigkeiten von Pflegehilfskräften zeigten zum Teil noch insoweit Verbesserungsbedarf, als dass die Fachlichkeitsüberprüfung bezüglich der delegierten behandlungspflegerischen Tätigkeiten nicht immer ausreichend nachvollziehbar war.

Die Einarbeitung neuer Pflegekräfte ist üblicherweise in den Einarbeitungskonzepten der Einrichtungen geregelt. Diese werden jedoch noch nicht immer adäquat und schlüssig umgesetzt. So wurden beispielsweise zum Teil alle Punkte von Einarbeitungsnachweisen an einem Tag als durchgeführt abgezeichnet, so dass ein kontinuierlicher Einarbeitungsablauf nicht nachvoll-

ziehbar war. Auch konnte im Rahmen der Stichprobenprüfungen in einzelnen Einrichtungen nicht für alle neuen Mitarbeiter ein Einarbeitungsnachweis vorgelegt werden.

Konzeptionelle Regelungen zur Einarbeitung von Mitarbeitern der Bereiche Hauswirtschaft und Sozialer Dienst sowie der sonstigen in der Betreuung der Bewohner tätigen Mitarbeiter lagen oftmals noch nicht bzw. noch nicht vollständig vor.

Zur Qualifizierung der Mitarbeiter bieten die Einrichtungen Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen an. Die Einbeziehung der nicht pflegerischen Bereiche wie Einrichtungsleitung, Verwaltung, Hauswirtschaft und Sozialer Dienst in der Fortbildungsplanung könnte vereinzelt noch verstärkt werden.

Verbesserungspotenzial zeigte sich häufig noch bei der nachvollziehbaren Er-

mittlung der Fortbildungsbedarfe, auch hier insbesondere für die o.g. nicht pflegerischen Bereiche.

In der Regel ist der Aspekt der Fort- und Weiterbildung von Mitarbeitern konzeptionell hinterlegt, wobei zum Teil noch Ergänzungsbedarf bestand.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass sich in den Einrichtungen bei den personalkonzeptionellen Regelungen sowie deren durchgängiger nachvollziehbarer Umsetzung noch Verbesserungsbedarf zeigte. Insgesamt verfügen die Einrichtungen zwar bereits über vielfältige Regelungen, jedoch wurden die Anforderungen durch das WTG konkretisiert. Unter anderem hieraus ergibt sich zum Teil noch ein Ergänzungsbedarf. Die Einrichtungen befinden sich insoweit erkennbar im Prozess.

Die Prüfung der personellen Besetzung in den Einrichtungen ergab, dass,

*Kategorie 6
Personelle
Ausstattung
der Betreuungseinrichtung*

*Kategorie 6
Personelle
Ausstattung
der Betreuungseinrichtung*

gemessen an den Orientierungswerten, in der Regel ausreichendes Personal für die Betreuung der Bewohner vorhanden war.

Die Einrichtungen sind bestrebt, möglichst eine personelle Kontinuität sicherzustellen. Nicht immer konnte dies gewährleistet werden.

Auch die gesetzliche Anforderung einer 50 %igen Fachkraftquote wurde in einzelnen Einrichtungen in den Bereichen Pflege und Sozialer Dienst zeitweise unterschritten. Gründe hierfür waren z.B. krankheitsbedingte Ausfälle, Personalwechsel, Arbeitsüberlastung, hohe Anzahl von Überstunden, Überforderung und Überlastung beispielsweise durch strukturelle Veränderungen.

Nahezu durchgängig wurden von den Einrichtungen erhebliche Probleme bei der Gewinnung neuer Pflegekräfte, insbesondere Pflegefachkräfte, ge-

schildert. Vor allem der Fachkräftemangel auf dem Arbeitsmarkt mache sich zunehmend bemerkbar. Selbst über Zeitarbeitskräfte war es Einrichtungen nicht immer möglich, einen Fehlbedarf an Pflegefachkräften abzudecken.

Auch vor diesem Hintergrund sind die Einrichtungen verstärkt bemüht, Personal zu halten, Mitarbeiter zu fördern und die Weiterqualifizierung eigener Kräfte zu ermöglichen.

In der Regel wurden Personalausfälle durch Überstunden, den Einsatz von Aushilfen und Zeitarbeitskräften usw. aufgefangen. Zwei Einrichtungen unterwarfen sich unter anderem aufgrund personeller Probleme freiwillig einem vorübergehenden Aufnahme-stopp. In einem dieser Fälle war in einzelnen Schichten in der gesamten Einrichtung keine Fachkraft im Bereich Pflege eingeteilt. Hier wurde ein Ordnungswidrigkeitsverfahren eingeleitet. Eine

dritte Einrichtung verlängerte u.a. aus personellen Gründen selbst in Absprache mit der Aufsichtsbehörde einen zunächst durch die Heimaufsichtsbehörde befristet verhängten Aufnahmestopp.

Positiv bewertet wurde vielfach die Möglichkeit des Einsatzes von Alltagsbegleitern für Pflegebedürftige mit erheblichem allgemeinem Betreuungsbedarf nach § 87 b SGB XI.

Die Dienstpläne wurden in der Regel, bis auf einige formale Mängel, ordnungsgemäß geführt. Lediglich in einer Einrichtung ergaben sich kurzzeitig weitergehende Beanstandungen. Hier wurden Änderungen der personellen Besetzung nicht bzw. nicht zeitnah in die Dienstpläne eingetragen, so dass die tatsächliche Besetzung nicht jederzeit nachvollziehbar war. Die Gründe hierfür lagen in personellen und strukturellen Problemen der Einrichtung.

Formal zeigten die eingesehenen Dienstpläne wiederholt Mängel wie Überschreibungen, Streichungen, fehlende Angaben von Qualifikationen usw. Insgesamt konnte jedoch insoweit eine Verbesserung zum Vorjahr festgestellt werden.

Betreuungseinrichtungen für volljährige Menschen mit Behinderung

Während bei Betreuungseinrichtungen für pflegebedürftige volljährige Menschen im Rahmen von Pflegesatzverhandlungen zur Ermittlung des Personalbedarfs Orientierungswerte zugrunde gelegt werden, die an der Pflegebedürftigkeit der Bewohner ausgerichtet sind, gibt es entsprechende Orientierungswerte für Einrichtungen der Eingliederungshilfe nicht.

Die Einrichtungen treffen konzeptionell in der Regel grundsätzliche Aussagen zu ihrer Ausrichtung sowie

*Kategorie 6
Personelle
Ausstattung
der Betreuungseinrichtung*

*Kategorie 6
Personelle
Ausstattung
der Betreuungseinrichtung*

zum Leistungsangebot. Für verschiedene Einrichtungen bestehen einrichtungsübergreifend übergeordnete Qualitätsmanagementvorgaben des Betreibers, die jedoch noch nicht immer auf die einzelnen Einrichtungen herunter gebrochen wurden.

Oftmals werden in den Konzepten die Leistungen der Einrichtungen noch nicht umfassend dargestellt. Konkrete Aufgabenbeschreibungen sowie ausreichende Regelungen zur Ausübung der Tätigkeiten im Sinne von Standards entsprechend den Anforderungen des WTG liegen bisher meist nur begrenzt vor. Hier zeigte sich durchgängig noch Ergänzungsbedarf.

Die Durchführung von personalkonzeptionellen Maßnahmen wie die Einarbeitung neuer Mitarbeiter, Mitarbeitergespräche, Überprüfung der Fachlichkeit von Mitarbeitern, Durchführungskontrollen

im hauswirtschaftlichen Bereich usw. erfolgt oftmals noch nicht bzw. nicht ausreichend nachvollziehbar.

Zusammenfassend war festzustellen, dass die konzeptionell hinterlegten Qualitätsmanagementunterlagen der Einrichtungen häufig noch nicht den Anforderungen des Wohn- und Teilhabegesetzes entsprachen. Mit der Weiterentwicklung der strukturellen Grundlagen sowie deren Implementierung und Umsetzung wurde in den Einrichtungen jedoch durchgängig erkennbar begonnen.

In der Regel war in den Einrichtungen eine hohe personelle Kontinuität feststellbar. Das Betreuungspersonal besteht in vielen Einrichtungen überwiegend aus Fachkräften.

Dienstpläne werden in allen Einrichtungen geführt. Hier ergaben sich zum Teil formale Beanstandungen wie

fehlende bzw. unkonkrete Qualifikationsangaben, Streichungen, Überschreibungen.

Die befragten Bewohner und Bewohnerbeiräte äußerten sich nahezu durchgängig zufrieden mit der personellen Besetzung.

Die Einrichtungen der Eingliederungshilfe müssen, u.a. aufgrund der oftmals steigenden Altersstruktur der Bewohner, zunehmend auch pflegerische Betreuungsleistungen erbringen. Dies erfordert eine an der Bewohnerstruktur ausgerichtete Anpassung der personellen Besetzung unter Beteiligung von Pflegefachkräften. Nicht in allen geprüften Einrichtungen, in denen diese Problematik gegeben war, war eine entsprechende Umsetzung erfolgt. In diesen Fällen wird in der Regel mit einrichtungsübergreifend eingesetzten Pflegefachkräften, externen Leistungsanbietern usw. gearbeitet.

Insbesondere in den Einrichtungen, in denen Bewohner leben, die auch pflegebedürftig sind, ist eine enge Zusammenarbeit von Betreuungskräften unterschiedlicher Professionen erforderlich (Pflegekräfte und pädagogische Kräfte). Zielsetzung der Einrichtungen ist die Zusammenarbeit der Mitarbeiter in einem multiprofessionellen Team zur optimalen Betreuung der Bewohner. Hier zeigte sich in den Schnittstellenbereichen konzeptionell (Schnittstellenregelungen) sowie bei der Umsetzung zum Teil noch Verbesserungsbedarf.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass sich die Einrichtungen im Bereich des Qualitätsmanagements, dessen Bestandteil die personal-konzeptionellen Regelungen sind, durchgängig im Prozess befinden. Bereits im Verlauf des Berichtsjahres waren – zum Teil deutliche – Entwicklungen erkennbar. Dies gilt ins-

*Kategorie 6
Personelle
Ausstattung
der Betreuungseinrichtung*



besondere z.B. für Durchführungskontrollen im Bereich Hauswirtschaft, die regelmäßige engmaschigere Überprüfung und Fortschreibung von Hilfeplänen, usw.

*Kategorie 7
Pflegerische
und Soziale
Betreuung*

Der Entwicklungsprozess wird durch die Heimaufsichtsbehörde weiter begleitet. Das bestehende Beratungsangebot der Heimaufsichtsbehörde wird dabei von Seiten der Betreiber und Einrichtungen verstärkt in Anspruch genommen.

**Kategorie 7 – Pflege-
rische und Soziale
Betreuung**

Ziel der Kategorie 7 ist die Überprüfung der pflegerischen und sozialen Betreuung. Die Bewohner in den Betreuungseinrichtungen sollen

- ein möglichst selbstbestimmtes und selbstständiges Leben führen können;

- vor Gefahr für Leib und Seele und in ihrer Privat- und Intimsphäre geschützt werden;
- eine am persönlichen Bedarf ausgerichtete, gesundheitsfördernde und qualifizierte Betreuung erhalten;
- umfassend über Möglichkeiten und Angebote der Beratung, der Hilfe, der Pflege und der Behandlung informiert werden;
- Wertschätzung erfahren; sich mit anderen Menschen austauschen und am gesellschaftlichen Leben teilhaben;
- ihrer Kultur- und Weltanschauung entsprechend leben und ihre Religion ausüben und in Würde sterben können.

Die diesbezüglich erforderlichen Rahmenbedingungen haben die Betreiber zu gewährleisten. Hierzu gehören auch das Vorhalten eines

Qualitätsmanagements und die Vorgabe der Ausrichtung der Betreuung an dem allgemein anerkannten Stand medizinischer und pflegerischer Erkenntnisse.

Betreuungseinrichtung für pflegebedürftige volljährige Menschen

In den Einrichtungen für pflegebedürftige volljährige Menschen konnte festgestellt werden, dass in allen Einrichtungen ein Qualitätsmanagementhandbuch vorlag. In den Pflegekonzepten wurden Aussagen zum Pflegeleitbild, zum Pflegemodell, zur Aufbau- und zur Ablauforganisation, zur Durchführung der Pflege, zum Pflegeprozess, zum Pflegesystem, zur Mitarbeiterführung und innerbetrieblichen Kommunikation, zur Qualitätssicherung, -entwicklung und -verbesserung sowie zur Kooperation mit anderen Diensten etc. getätigt.

Überwiegend orientieren sich die Betreuungseinrichtungen in der StädteRegion

Aachen an dem Pflegemodell von Monika Krohwinkel. Die Pflegetheorie richtet sich nach den Aktivitäten und existenziellen Erfahrungen des Lebens. In dem Modell steht der fördernde Pflegeprozess bzw. die Prozesspflege im Vordergrund. Als Pflegesystem wurde überwiegend die Bezugspflege gewählt, je nach Größe und personeller Besetzung ist auch eine Kombination aus Bereichs- und Bezugspflege deklariert. Grundsätzlich war jedoch zur Steuerung des Pflegeprozesses in der Regel für jeden Bewohner eine Pflegefachkraft verantwortlich.

Einzelne Einrichtungen entwickelten ein individuelles Pflegekonzept, welches auf verschiedenen Pflegetheorien basiert (z. B.: Anlehnung an das „Drei-Welten-Model“ nach Dr. Held, mit segregativer Betreuungsform, dem personenzentrierten Ansatz von Tom Kitwood oder Marte Meo).

*Kategorie 7
Pflegerische
und Soziale
Betreuung*

*Kategorie 7
Pflegerische
und Soziale
Betreuung*

In allen Betreuungseinrichtungen für pflegebedürftige Menschen wird eine Sterbebegleitung durchgeführt. Diesbezügliche Konzeptionen lagen weitestgehend vor. Positiv fiel auf, dass sich immer mehr Einrichtungen intensiv mit palliativer Pflege und dementsprechenden Fort- und Weiterbildungen auseinandersetzen. In der Regel stellen die Betreuungseinrichtungen sicher, dass die Bewohner und ihre Familien im Todesfall mit Fürsorge, Sensibilität und Respekt behandelt werden.

Nach dem Wohn- und Teilhabegesetz haben der Betreiber und die Einrichtungsleitung die gesetzliche Verpflichtung, für pflegebedürftige Bewohner die Umsetzung der Pflegeplanung zu dokumentieren. Deshalb ist für jeden Bewohner eine individuelle Pflegeplanung unter Einbeziehung der persönlichen Wünsche, Bedürfnisse und Lebensgewohnheiten zu erstellen.

Bei den unangemeldeten wiederkehrenden Begehungen in den Pflegeeinrichtungen konnte festgestellt werden, dass in 61 Einrichtungen für jeden Bewohner eine Pflegeplanung vorlag. In 10 Einrichtungen lag nicht für alle Bewohner eine Pflegeplanung vor. Häufig fehlten Pflegeplanungen für Kurzzeitpflegegäste, insbesondere des nicht solitären Bereiches. Zudem wurde festgestellt, dass die Pflegeplanungen nicht immer zeitnah erstellt wurden und es zeigten sich noch — zum Teil erhebliche — Defizite in der Darstellung des Pflegeprozesses. Ein Großteil dieser Pflegeplanungen war nicht bewohnerbezogen individuell ausgerichtet. Auch wenn vermehrt in der Heimvorfeld- und Biografiearbeit auf die Erfassung von Lebensgewohnheiten, Wünschen, Bedürfnissen, Abneigungen und Vorlieben geachtet wurde, konnte eine Einbindung in die Pflegeplanungen nur selten erkannt werden. In der Regel waren dem Pflegepersonal

die Wünsche und Bedürfnisse sowie die Vorlieben und Abneigungen der Bewohner bekannt, wurden jedoch nicht immer ausreichend dokumentiert.

Häufig waren die Pflegeziele nicht konkret formuliert, so dass eine Zielüberprüfung nicht immer möglich war. Dies galt insbesondere für den Bereich der Ernährung. Ebenso waren zum Teil die Pflegemaßnahmen nicht handlungsleitend beschrieben, so dass nicht ersichtlich war, wer was, wann, wie oft und womit durchführen sollte.

Überwiegend wurden die Pflegeergebnisse regelmäßig evaluiert, jedoch erfolgte dies bei verändertem Pflegezustand nicht immer zeitnah.

Für alle Bewohner wurde ein Pflegebericht geführt. Dieser spiegelte meist das Befinden der Bewohner wieder. Bei festgestellten Problemen waren jedoch häufig die Reaktion und das

Handeln der Pflegekräfte nicht nachvollziehbar.

Eine Risikoeinschätzung wurde in fast allen Einrichtungen durchgeführt. Zum Teil wurden die erkannten Risiken jedoch nicht adäquat in der Pflegeplanung berücksichtigt.

In fast allen Einrichtungen wurden prophylaktische Maßnahmen in der Pflegeplanung aufgeführt. Hierzu gehören: Dekubitus-, Sturz-, Dehydrations-, Kontraktur-, Soor-, Pneumonie-, Thrombose-, Intertrigo-, Obstipation- und Harnwegsinfektprophylaxe. Eine individuelle bewohnerbezogene Maßnahmenplanung fehlte jedoch häufig; meist wurde nur auf den Standard verwiesen.

Positiv war festzustellen, dass in den Pflegeeinrichtungen die Expertenstandards „Dekubitusprophylaxe“, „Wundmanagement“, „Schmerzmanagement“, „Entlassungsmanagement“ (Überleitungsbogen) und

*Kategorie 7
Pflegerische
und Soziale
Betreuung*

„Sturzprophylaxe“ überwiegend implementiert worden sind. Mit der Einführung und Schulung der Expertenstandards „Förderung der Kontinenz“ und „Ernährung“ wurde weitestgehend begonnen.

Lag ein Prüfbericht des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen (MDK) vor, der nicht älter als ein Jahr war, beschränkte sich die Prüfung durch die Heimaufsichtsbehörde auf die Einhaltung der strukturellen Voraussetzungen des Betriebes der Betreuungseinrichtung. Im Zeitraum 2010 lag nur bei 30 % der Einrichtungen ein Prüfbericht des MDK vor. In allen anderen Einrichtungen wurde die Prüfung auf die Ergebnisqualität ausgeweitet.

*Kategorie 7
Pflegerische
und Soziale
Betreuung*

Es war festzustellen, dass mehr als die Hälfte der Betreuungseinrichtungen für pflegebedürftige Menschen den Expertenstandard „Sturzprophylaxe“ eingeführt haben und umsetzen. Die Erfassung der Sturzereignisse und eine diesbezügliche Auswertung finden statt. Aufgrund dieser Auswertungen wurden Ziele und Maßnahmen entwickelt, durch die eine Minimierung der Stürze erzielt werden konnte. Auch von Seiten der Einrichtungen wurden insoweit positive Erfahrungen geschildert.

In vier Betreuungseinrichtungen wurden Mängel in der Ergebnisqualität vorgefunden. Hierbei handelte es sich um Einrichtungen, in denen sich — zum Teil vorübergehend — auch maßgebliche strukturelle und personelle Defizite zeigten. Bei allen anderen Einrichtungen wurden am Tag der Begehung keine Mängel in der Ergebnisqualität festgestellt.

Zusammenfassend war festzustellen, dass bei der Darstellung des Pflegeprozesses noch Verbesserungspotential besteht.

Die befragten Bewohner und Angehörigen waren mit

den pflegerischen Leistungen überwiegend zufrieden.

Im Rahmen der Begehungen wurde auch die Versorgung der Bewohner mit Medikamenten, deren Aufbewahrung und die diesbezügliche Dokumentation geprüft. Die ärztlich verordneten Medikamente und Behandlungsmaßnahmen wurden in der Regel von den Mitarbeitern der Einrichtungen dokumentiert und von den behandelnden Ärzten gegengezeichnet.

Bei der Kontrolle der Medikamentenaufbewahrung und -bevorratung wurde festgestellt, dass die Medikamente überwiegend bewohnerbezogen beschriftet waren. Kühlschränke für zu kühlende Medikamente waren vorhanden. Eine Temperaturkontrolle erfolgte meist regelmäßig.

Fehlstellungen von Medikamenten wurden nur vereinzelt konstatiert. Überwiegend stimmten die gestellten Medikamente

mit den ärztlichen Verordnungen überein. Bei Medikamenten in flüssiger Form ergaben sich jedoch mehrfach Beanstandungen in der Hinsicht, dass diese nicht immer mit Anbruchsdatum und Bewohnernamen auf den Flaschen beschriftet waren. Häufiger konnte bei flüssig zu verabreichenden Medikamenten der Bestand nicht nachvollzogen werden.

Auch wenn in einzelnen Einrichtungen noch Mängel vorgefunden wurden, konnte ein sach- und fachgerechter Umgang mit Medikamenten bei den Prüfungen vor Ort überwiegend nachvollzogen werden. Bei den Einrichtungen, in denen Mängel festgestellt wurden, erfolgten zum Teil mehrfache Nachkontrollen.

Positiv fiel auf, dass mittlerweile mehr als die Hälfte der Einrichtungen interne Qualitätssicherungsmaßnahmen im Bereich der Medikamentenverwaltung eingeführt haben. In den Einrichtungen, in denen ein internes Kon-

*Kategorie 7
Pflegerische
und Soziale
Betreuung*



trollsystem implementiert wurde, kam es bei den Prüfungen vor Ort zu deutlich weniger Beanstandungen.

Aus den Gesprächen mit den Einrichtungsleitungen und Mitarbeitern wurde ersichtlich, dass die Anwendung von körpernahen Fixierungsmaßnahmen in den Einrichtungen, in denen der Expertenstandard „Sturzprophylaxe“ implementiert wurde und eine Beratung der Bewohner und Angehörigen stattgefunden hat, häufig nicht notwendig war.

*Kategorie 7
Pflegerische
und Soziale
Betreuung*

Durch eine intensive Thematisierung und Sensibilisierung durch die Heimaufsichtsbehörde bei den Begehungen vor Ort konnte zu einer weiteren Reduzierung freiheitsentziehender Maßnahmen in den Betreuungseinrichtungen für pflegebedürftige Menschen beigetragen und der Umgang mit diesen Maßnahmen verbessert werden. Besonders deutlich war eine Reduzierung der körpernahen Fixierungen (z. B. Bauchgurt, Beckengurt, Therapiestühle mit Vorstecktisch, Fixierhosen etc.) festzustellen. In der StädteRegion Aachen lehnen mittlerweile 25 Einrichtungen körpernahe Fixierungen gänzlich ab.

Auch in den Betreuungseinrichtungen, in denen körpernahe Fixierungen angewendet wurden, konnte eine deutliche Reduzierung der Anzahl festgestellt werden. Auch hier war ersichtlich, dass nach alternativen Möglichkeiten gesucht wird.

Richterliche Genehmigungen für freiheitsentziehende Maßnahmen lagen in der Regel vor. In Einzelfällen ergaben sich insoweit noch Beanstandungen.

Positiv fiel zudem auf, dass verstärkt nach alternativen Maßnahmen gesucht wird, um körpernahe Fixierungen zu vermeiden.

In allen Einrichtungen wurden Fixierungsprotokolle geführt, jedoch wurden Einträge in die Fixierungspro-

tokolle nicht immer zeitnah und in ausreichendem Umfang vorgenommen.

Aus den eingesehenen Fixierungsprotokollen war zu erkennen, dass bei der Anwendung von körpernahen Fixierungen weiterhin ein Sensibilisierungsbedarf besteht. Zum Teil waren die Fixierungszeiträume zu lang, und es wurde häufig in einem regelmäßig wiederkehrenden Zeitfenster fixiert. Dabei war nicht immer erkennbar, dass sich der Zeitraum der Maßnahme individuell an der jeweiligen akuten Situation des Bewohners orientierte. Auch fehlten häufig Aussagen darüber, wie der Bewohner auf die Maßnahmen reagierte.

Einige Einrichtungen nahmen freiheitsentziehende Maßnahmen — hier: Bauchgurt, Vorstecktisch, Sicherheitsgurt im Rollstuhl — als Sturzprophylaxe in der Pflegeplanung auf. Hier wurden entsprechende Maßnahmen auch zeitlich geplant und es

war nicht nachvollziehbar, dass Alternativen geprüft wurden und der Einsatz der konkreten freiheitsentziehenden Maßnahmen tatsächlich das letzte Mittel der Wahl war.

In allen Betreuungseinrichtungen lagen konzeptionelle Regelungen über den Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen (rechtliche Grundlage) vor. Häufig fehlten jedoch Regelungen zum Abwägungsprozess und zur Zuständigkeit. Auch wurden oftmals keine Aussagen zur grundsätzlichen Einstellung der Einrichtung hinsichtlich freiheitsentziehender Maßnahmen getroffen.

Die Betreuungseinrichtungen achten im Rahmen der sozialen und pflegerischen Betreuung der Bewohner in der Regel auf die Einhaltung hygienischer Standards. Hygienekonzepte lagen in allen Einrichtungen vor. Auch war in allen Einrichtungen ein Hygienebeauftragter benannt. Die Hygiene-

*Kategorie 7
Pflegerische
und Soziale
Betreuung*

beauftragten der Betreuungseinrichtungen führen regelmäßig Unterweisungen und Audits durch. Nur vereinzelt wurden bei der Prüfung vor Ort hygienische Mängel festgestellt. Eine Beseitigung der festgestellten Mängel erfolgte umgehend. Der Gesamteindruck der Einrichtungen in Bezug auf optische Sauberkeit, Ordnung und Geruch war überwiegend einwandfrei.

Betreuungseinrichtung für volljährige Menschen mit Behinderung

Zusammenfassend ist festzustellen, dass oftmals auf Betreiberebene ein übergeordnetes Qualitätsmanagement besteht, welches jedoch in der Regel noch nicht den Anforderungen des WTG entspricht. Hier wird auch auf die Ausführungen unter Kategorie 6 verwiesen.

Gemäß den Vorgaben des WTG ist u.a. durch die Umsetzung von Förder- und Hilfeplänen eine angemessene

Qualität der Betreuung der Bewohner zu sichern. Die Erstellung von individuellen Hilfeplänen (IHP) wird zudem auch seitens des Landschaftsverbands Rheinland (LVR) gefordert.

Im Rahmen der Begehungen wurde festgestellt, dass noch nicht in jeder Einrichtung für alle Bewohner IHP´s vorlagen. Zudem lag der Erstellungszeitpunkt der vorliegenden IHP´s häufig schon lange zurück, so dass eine Aktualität nicht mehr gegeben war. Regelmäßige Fortschreibungen der IHP´s sowie Anpassungen und Fortschreibungen bei Besonderheiten waren nicht immer gegeben.

Auch aus vorliegenden IHP´s abgeleitete Förderplanungen als Basis für die laufende Betreuung der Bewohner lagen wiederholt noch nicht vor. Hier war nicht bzw. nicht ausreichend geplant, wer was wann wie oft und womit tun sollte und welche konkreten überprüfbaren Ziele erreicht

werden sollten. Häufig spiegelten die Dokumentationen die tatsächliche Situation des Bewohners nicht aussagekräftig wider.

In einigen Einrichtungen wurden Durchführungsnachweise geführt. Dies erfolgte jedoch noch nicht kontinuierlich, so dass die Umsetzung des Förderprozesses nicht nachvollziehbar war.

Unter Berücksichtigung der mit den Einrichtungsleitungen, den Mitarbeitern und Bewohnern geführten Gespräche wurde vielfach eine Diskrepanz zwischen Dokumentation und tatsächlich erbrachter Leistung deutlich.

Den Mitarbeitern waren häufig deutlich mehr Informationen bekannt, als den Dokumentationen zu entnehmen waren. Zudem wurden lt. Angaben der Mitarbeiter und Bewohner oftmals mehr Maßnahmen durchgeführt, als dokumentiert waren.

Zwischen den besuchten Einrichtungen zeigten sich im Bereich der Dokumentationsführung noch — zum Teil deutliche — Unterschiede.

Insgesamt war zu erkennen, dass sich die Einrichtungen hier im Prozess befinden. Bereits im Berichtsjahr war bei den meisten Einrichtungen eine — zum Teil deutliche — Weiterentwicklung zu erkennen.

Die befragten Bewohner waren größtenteils zufrieden mit den Leistungen der Einrichtungen. In vielen Einrichtungen wurde seitens der Bewohner betont, dass sie die Betreuungseinrichtungen als ihr Zuhause empfinden.

In den Einrichtungen, in denen Bewohner leben, die auch pflegebedürftig sind, sind über die Instrumentarien der Hilfe- und Förderpläne hinaus weitere Instrumentarien erforderlich. Ähnlich wie in den Pflegeeinrichtungen sind, immer

*Kategorie 7
Pflegerische
und Soziale
Betreuung*

*Kategorie 7
Pflegerische
und Soziale
Betreuung*

ausgerichtet am betreuten Personenkreis, gegebenenfalls z.B. die Anwendungen von Expertenstandards, eine Risikoerfassung und prophylaktische Maßnahmen erforderlich. Insoweit fand im Rahmen der Begehungen eine Thematisierung und Sensibilisierung durch die Heimaufsichtsbehörde statt. Die Problematik wurde von den Einrichtungen erkennbar aufgegriffen.

In der Regel steht den Betreuungskräften zur Beratung eine einrichtungsübergreifend eingesetzte beratende Pflegefachkraft zur Verfügung. Einige Einrichtungen greifen auf externe Leistungsanbieter zurück.

Insgesamt zeigte sich, dass beim Umgang mit der Pflegebedürftigkeit von Bewohnern noch ein Verbesserungspotential besteht. Der Entwicklungsprozess wird durch die Heimaufsichtsbehörde begleitet. Viele Einrichtungen nutzen insoweit auch

ihrerseits das Beratungsangebot der Heimaufsichtsbehörde.

Im Rahmen der Begehungen wurde auch der Umgang der Einrichtungen mit Medikamenten geprüft.

Hier bestand zwischen den Einrichtungen teilweise noch ein deutliches Leistungsgefälle. In vielen Einrichtungen ist die Versorgung der Bewohner mit Medikamenten fachlich fundiert und gesichert. Die Medikamentenverwaltung war ordnungsgemäß, Fehlstellungen wurden nicht vorgefunden.

Bei einigen Einrichtungen kam es jedoch noch zu (zum Teil maßgeblichen) Beanstandungen. Hier wurden Mängel wie unzureichende Beschriftung, unschlüssige Angaben zu Verordnungen und auch Fehlstellungen von Medikamenten festgestellt. In diesen Fällen wurde seitens der Heimaufsichtsbehörde von den Einrichtungen die

umgehende Umsetzung geeigneter Maßnahmen zur Mängelbeseitigung gefordert. Die Umsetzung wurde zeitnah von den Einrichtungen bestätigt.

Auch die Thematik der freiheitsentziehenden Maßnahmen wurde im Berichtszeitraum mit den Einrichtungen aufgegriffen.

Ein fach- und sachgerechter Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen konnte nicht immer festgestellt werden. So lagen nicht in allen Einrichtungen für alle betreffenden Bewohner die zur Durchführung freiheitsentziehender Maßnahmen notwendigen Genehmigungen vor. Fixierungsprotokolle wurden nicht immer geführt. Vorhandene Fixierungsprotokolle wurden nicht immer durchgängig und schlüssig geführt.

Auch in der pädagogischen Arbeit hat pädagogische Intervention immer Vorrang vor freiheitsentziehenden

Maßnahmen. Der Abwägungsprozess bei körperlichen Fixierungen war jedoch überwiegend in der Bewohnerdokumentation nicht dargestellt.

In den Einrichtungen leben u.a. zunehmend ältere Menschen bzw. Menschen mit schwereren Krankheitsbildern. Das Thema Sterbebegleitung gewinnt daher auch in diesem Bereich zunehmend an Bedeutung.

In verschiedenen Einrichtungen liegen bereits konzeptionelle Regelungen zur Sterbebegleitung und zum Umgang mit dem Tod von Bewohnern vor. Andere haben diese Thematik erkennbar aufgegriffen und befinden sich in der Entwicklung entsprechender Konzepte.

Regelungen im Sinne eines Hygienekonzepts, diesbezügliche Durchführungsnachweise usw. lagen oftmals noch nicht bzw. nur begrenzt vor. Hier zeigte

*Kategorie 7
Pflegerische
und Soziale
Betreuung*

sich noch Verbesserungspotenzial. Mit der Erstellung bzw. Überarbeitung der Hygienekonzepte wurde in der überwiegenden Zahl der Einrichtungen begonnen.

Einige Betreiber haben Hygienebeauftragte benannt, die einrichtungsübergreifend zuständig sind. Diese führen punktuell Kontrollen sowie Schulungen durch und stehen den Einrichtungen als Berater zur Verfügung. Verschiedene Betreiber bzw. Einrichtungen befinden sich insoweit in einer Umstrukturierung. Hier steht die explizite Benennung von Hygienebeauftragten noch aus.

Der Gesamteindruck der Einrichtungen in Bezug auf Sauberkeit, Ordnung und Geruch war, immer abgestellt auf den betreuten Personenkreis, überwiegend einwandfrei. Nur vereinzelt wurden bei den Prüfungen vor Ort hygienische Mängel festgestellt. Eine Beseitigung dieser Mängel erfolgte umgehend.

Bekanntgabe der Prüfergebnisse

Im Rahmen der Prüfung vor Ort wird am Ende der Begehung mit der Einrichtungsleitung und der verantwortlichen Pflegefachkraft ein Abschlussgespräch geführt. Auf Wunsch des Betreibers fand das Gespräch unter seiner Beteiligung, ggf. an einem anderen Termin, statt. Hierbei werden sowohl die festgestellten positiven Aspekte wie auch festgestellten Mängel und zu erkennende Entwicklungstendenzen der Einrichtung dargelegt.

Darüber hinaus erhalten die Einrichtungen einen Begehungsbericht, der die sich aus den getroffenen Feststellungen ergebenden Empfehlungen der Aufsichtsbehörde enthält. Im Rahmen des Berichts wird von den Einrichtungen unter Fristsetzung eine Rückmeldung zur Umsetzung der Empfehlungen gefordert.

Beschwerden

In 2010 gingen bei der Heimaufsichtsbehörde 43 Beschwerden ein. 36 dieser Beschwerden bezogen sich auf Einrichtungen für volljährige pflegebedürftige Menschen, sieben auf Einrichtungen für volljährige Menschen mit Behinderung.

Neben den vorgenannten Beschwerden, auf die im Folgenden näher eingegangen wird, wandten sich oftmals Angehörige und Betreuer sowie Bewohner an die Heimaufsichtsbehörde mit der Bitte um Beratung, wie sie bei einem bestehenden Problem vorgehen könnten bzw. sollten.

In diesen Fällen suchten die Betroffenen nach dem Gespräch mit der Heimaufsichtsbehörde zunächst selbst die Klärung mit der Einrichtung. Sofern auf diesem Weg keine Lösung erzielt werden konnte, baten einige Angehörige, Betreuer und Bewohner später um das Tätigwerden der Heimaufsichtsbehörde.

Im Verlaufe der Beschwerdeprüfungen wurden wiederholt Probleme in der Kommunikation zwischen Einrichtungen und Beschwerdeführern deutlich. So wurde von Beschwerdeführern mehrfach angegeben, — zum Teil wiederholt — versucht zu haben, ihr Problem direkt mit der Einrichtung zu klären. Auf ihre Beschwerde sei jedoch keine (ausreichende) Reaktion erfolgt, man fühle sich nicht ernst genommen bzw. mit seinem Anliegen nicht aufgehoben.

Im Rahmen der Beschwerdeprüfungen durch die Heimaufsichtsbehörde wurden zum Teil vermeidbare Missverständnisse zwischen Einrichtungen und Beschwerdeführern deutlich. Diese entstanden z.B. durch unzureichende oder sehr späte Information seitens der Einrichtungen über eingeleitete Maßnahmen, Gründe für Verzögerungen bei der Mängelbeseitigung usw. Zudem war erkennbar, dass sich Probleme oftmals dann verstärkten, wenn in Ein-

richtungen kein konkreter verantwortlicher Ansprechpartner für Beschwerden benannt war. Die führte zum Teil dazu, dass Beschwerden nicht an fachlich zuständige Personen weitergeleitet wurden und sich Beschwerdeführer mit ihren Problemen nicht ernst genommen und aufgehoben fühlten.

Überwiegend war festzustellen, dass die Einrichtungen mit der Heimaufsichtsbehörde bei Beschwerden eine offene Kommunikation führten und um eine zeitnahe Mängelbeseitigung bemüht waren. Einige Einrichtungen informierten ihrerseits die Heimaufsichtsbehörde zwecks Beratung und Problemlösung bereits vor Eingang einer (möglichen) Beschwerde über bestehende Probleme.

Betreuungseinrichtung für pflegebedürftige volljährige Menschen

Die Beschwerden im Bereich der Einrichtungen für pflegebedürftige volljährige

Menschen bezogen sich auf insgesamt 13 Einrichtungen. Dabei war bei drei Einrichtungen ein verstärktes Beschwerdeaufkommen festzustellen (zwei Einrichtungen je sechs, eine Einrichtung neun Beschwerden).

Die Beschwerden bezogen sich insbesondere auf Probleme und Mängel in der Pflege, die personelle Besetzung der Einrichtungen, aber auch auf Aspekte wie z.B. die Speiseversorgung.

Zur Prüfung der Beschwerden wurden 25 Ortstermine in den Einrichtungen durchgeführt. Hierbei wurden sehr zeitnah zueinander eingegangene Beschwerden gleichzeitig überprüft. Einige der Beschwerdeprüfungen erfolgten in Verbindung mit der Durchführung einer umfassenden Regelbegehung der jeweiligen Einrichtung.

In einem Fall wurde zudem auf entsprechende Bitte eine Beratung des Bewohnerbeirats zum Umgang mit

einer Beschwerde und zur weiteren Vorgehensweise durchgeführt.

Betreuungseinrichtungen für volljährige Menschen mit Behinderung

Die sieben eingegangenen Beschwerden bezogen sich auf sechs Einrichtungen. Bei sechs der eingegangenen Beschwerden erfolgte eine Beschwerdeprüfung vor Ort in der jeweiligen Einrichtung.

Angeführt wurden insbesondere Mängel in der Betreuung von und dem Umgang mit Bewohnern sowie in einem Fall Mängel beim Umgang mit Medikamenten.

Von verschiedenen Beschwerdeführern wurde zudem angegeben, man habe den Eindruck, die Einrichtung sei auf die Betreuung des Bewohners, auf dessen besondere Problematik, nicht ausgerichtet und nun damit überfordert. Einzelne Beschwerdeführer

führten weiter an, ihnen sei im Zusammenhang mit der Beschwerde der Auszug des Bewohners nahe gelegt worden. Im Rahmen der Begehungen sowie bei Beschwerdeprüfungen zeigte sich mehrfach, dass ein Einzugsmanagement im Sinne einer vorherigen umfassenden Erhebung von Diagnosen und Besonderheiten eines zukünftigen Bewohners sowie ein Abgleich mit der eigenen konzeptionellen Ausrichtung und der räumlichen sowie personellen Ausstattung nicht nachvollziehbar erfolgte.

Fazit und Ausblick

Fazit

Im Jahr 2010 wurden alle Einrichtungen mindestens einmal unangemeldet be-
gangen.

Bei den Einrichtungen für pflegebedürftige volljährige Menschen zeigte sich zusammenfassend insbeson-

dere in folgenden Punkten noch Verbesserungsbedarf:

- Darstellung des Pflegeprozesses;
- Individuelle Pflegeplanung;
- Umsetzung der Mitbestimmung bei den Grundsätzen der Verpflegungsplanung und der Freizeitgestaltung;
- Durchgängig fach- und sachgerechter Umgang mit Medikamenten.

Darüber hinaus gewinnt die Personalakquise und -bindung im Bereich Pflege zunehmend an Bedeutung.

Positiv ist zu bemerken, dass zum Zeitpunkt der Begehungen überwiegend keine Mängel in der Ergebnisqualität festgestellt wurden.

Bei drei Einrichtungen für pflegebedürftige volljährige Menschen war in 2010 jedoch eine überdurch-

schnittlich hohe Intensität der Überwachung und Begleitung durch die Heimaufsichtsbehörde erforderlich. Von insgesamt 42 im Zusammenhang mit Beschwerden sowie festgestellten Mängeln durchgeführten Außenterminen entfielen 22 auf diese drei Einrichtungen (1 x 12, 1 x 6 sowie 1 x 4 Termine).

In zwei Fällen wurde die Aufsichtsbehörde ordnungsbehördlich tätig. In einem dieser Fälle wurden zwei Ordnungsverfügungen erlassen und unter anderem ein befristeter Aufnahmestopp verhängt.

Bei den Betreuungseinrichtungen für volljährige Menschen mit Behinderung zeigte sich im Rahmen der Begehungen vor allem Verbesserungsbedarf in den Punkten

- Aufbau konzeptioneller Grundlagen entsprechend den Anforderungen des WTG an ein Qualitätsma-

nagement sowie deren nachvollziehbare Umsetzung;

- Darstellung des Förderprozesses;
- Durchgängige und umfassende Planung der erforderlichen Förder- und ggf. Pflegemaßnahmen sowie deren nachvollziehbare Umsetzung;
- Durchgängig fach- und sachgerechter Umgang mit Medikamenten;
- Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen.

Der erkennbar begonnene Entwicklungsprozess im konzeptionellen Bereich sowie bei der Dokumentationsführung wird von der Heimaufsichtsbehörde intensiv beratend begleitet.

Positiv war bei den Begehungen festzustellen, dass sich die befragten Bewohner überwiegend zufrieden über die Betreuung in den Einrichtungen äußerten.

Ausblick

Im ersten Jahr nach der Gründung der StädteRegion Aachen stand für die Heimaufsichtsbehörde im Mittelpunkt, alle Einrichtungen zu begehnen und damit kennen zu lernen. Durch die Einführung des Rahmenprüfkatalogs wurden diese Überprüfungen sehr zeitaufwendig, ausführlich und konzeptlos. Die Begehungen werden im Jahr 2011 auf den Prüfergebnissen aus 2010 aufbauen und sich weiterhin auf die Kategorien 4 - 7 des Rahmenprüfkatalogs konzentrieren.

Neben der Überprüfung dieser Kriterien werden das Beschwerdemanagement und das Einzugsmanagement Schwerpunktthemen für das Jahr 2011 sein.

Die sehr zeitaufwendige Prüfung der Dienstpläne wird durch die Einsicht der Dokumentation der Einrichtungen nach § 28 der Verordnung zum WTG ersetzt. Danach sind die

Einrichtungen verpflichtet, die anhand der Dienstpläne quartalsweise ermittelbare Arbeitszeit aller Beschäftigten und die quartalsweise ermittelbare Betreuungs- und Pflegebedarfe aller Bewohner zu dokumentieren. Es bleibt abzuwarten, inwieweit die Einrichtungen dieser Verpflichtung nachkommen.

Bei den Rundgängen durch die Einrichtungen soll weiterhin der Kontakt mit den Bewohnern, den Mitarbeitern und den Bewohnerbeiräten gesucht werden, um unter anderem einen Eindruck über die Wohnlichkeit, die Bewohnerzufriedenheit und den Umgang untereinander zu gewinnen.

Da die Transparenzkriterien im Bereich des WTG nicht vorliegen, werden die Berichte über die regelmäßigen Begehungen weiterhin ohne personenbezogene Daten erstellt und den Betreibern wird freigestellt, diese Berichte zu veröffentlichen. So können sich auch

die Bewohner oder Interessenten einen Überblick über das Ergebnis der Heimbegehungen machen.

Insbesondere für die Betreuungseinrichtungen für pflegebedürftige volljährige Menschen wird es aufgrund des beginnenden Fachkräftemangels eine wichtige Aufgabe sein, qualifiziertes Personal zu gewinnen, zu fördern und langfristig an das Unternehmen zu binden. Nur wenn genügend qualifiziertes Personal vorhanden ist, kann der Auftrag angenommen werden, pflege- und hilfsbedürftige Menschen zu versorgen.

Neben den Begehungen wird auch die Abgrenzung der Geltung des WTG ein wesentlicher Schwerpunkt bleiben. Die Auswertung der Ende 2010 durchgeführten Umfrage bei den Anbietern soll Anfang 2011 abgeschlossen werden. Gespannt bleibt abzuwarten, wie sich die „neue“ Landesregierung zu diesem Thema positioniert.

**Betreuungseinrichtungen
pflegebedürftiger
Menschen in der
StädteRegion Aachen,
Stand 31.12.2010**

Aachen

Altenzentrum

Papst-Johannes-Stift
Trautnerstr. 4

Altenheim Haus Margarete
Altstr. 16 – 32

Altenheim St. Elisabeth
Welkenrather Str. 69/71

AWO-Seniorenwohnsitz
Kennedypark
Elsaßstr. 78/80

AWO-Seniorenwohnsitz
Morillenhang
Morillenhang 23/25

CMS Pfliegewohnstift
Laurensberg
Schurzelter Str. 28

Haus Anna Senioren- und
Seniorenpflegeheim
Franzstr. 36–38

Haus Aurelius SZB
Aureliusstraße 35

Haus Cadenbach —
ein Zuhause im Alter
Weberstr. 10

Haus Fehrmann
Taubengasse 7

Haus Hörn wohnen und
leben im Alter
Johannes-von-den-
Driesch-Weg 4

Haus Hörn (Intensive
Langzeitpflege)
Altstr. 16–32 (Marienhaus)

Haus Hörn (Hospiz)
Altstr. 16–32 (Marienhaus)

Haus Marien-Linde
Eifelstr. 27

Haus St. Raphael
Strüverweg 3a

Itertalklinik Seniorenzentrum
Kornelimünster
Münsterstr. 30

Itertalklinik Seniorenzentrum
Aachen Walheim
Auf der Kier 9a

Klosterstift Radermecher
Hasselholzer Weg 51

Margarethe-Eichholz-Heim
Wichernstr. 2/3

Marienheim
Rollefstr. 4

Seniorenhaus St. Laurentius
Laurentiusstr. 38/40

Senioren-Park carpe diem
Robensstr. 19

SENIOREN-RESIDENZ
„bona fide“ GmbH
Steinkaulstr. 54

Seniorenzentrum
Am Haarbach
Haarbachtalstr. 14

Seniorenzentrum
Franziskuskloster
Lindenplatz
Paulusstr. 10

Seniorenzentrum
Lourdesheim
I. Rote-Haag-Weg 34

Seniorenzentrum St. Severin
Kirchfeldstr. 34

SKM-Seniorenzentrum
Heilig Geist
Heinrichsallee 56

SKM-Seniorenzentrum
Rothe Erde
Barbarastr. 17

Alsdorf

JC Goskowitz Alten- und
Pflegeheim GmbH Haus
Christina
Luisenstraße 91-93

Seniorenzentrum St. Anna
Bettendorfer Str. 30

St. Josef Haus Altenheim
Alte Aachener Str. 18

Wohnstätte betagter Bürger
Haus Stephanie
Eschweilerstr. 167-171

Stella Vitalis
Eschweilerstr. 2

Baesweiler

Wohn- und Pflegeheim
Maria-Hilf Burg Setterich
An der Burg 1

Eschweiler

AGO Eschweiler
Bismarckstr. 29–35

JC Goskowitz Alten-
und Pflegeheim GmbH
Haus Maria
Oberstr. 62–66

JC Goskowitz Alten-
und Pflegeheim GmbH
Haus Regina
An der Fahrt 8–10

Pro Seniore Residenz
Odilienstr. 46–70

Senioren- und
Betreuungszentrum der
StädteRegion Aachen
Johanna-Neumann-Str. 4

Senotel
Englerthstr. 30–34

Herzogenrath

Alten- und Pflegeheim
Haus Kohlscheid
Markt 88–90

AWO-Seniorenzentrum
Haus Merkstein
Marie-Juchacz-Str. 4

AWO-Seniorenzentrum
Haus Ritterfeld
Römerstr. 211

Betreuungszentrum
Arche Noah
Hoheneichstr. 20

Haus Rode
Schütz-von-Rode-Str. 49

Wohnpark Arche Noah
Hoheneichstr. 20

Seniorenwohnheim
Am Bockreiter
Schütz-von-Rode-Str. 51

Monschau

Maria-Hilf-Stift
Auf dem Schloß 5

Pflegen & Wohnen
„Zum grünen Tal“
Grüntalstr. 4–6

Seniorenwohnsitz Lambertz
Malmedyer Str. 42

Roetgen

Eifelresidenz Roetgen
Jennepeterstr. 39

Seniorenzentrum
Itertalklinik Roetgen
Bundesstr. 83

Simmerath

Ensemble Stadt Residenz
Rathausplatz 3–13

Malterserstift
Seliger Gerhard
Kammerbruchstr. 8

Stolberg

Haus Maria im Venn
Rainweg 36

Heim des Guten Samaritan
Samaritanerstr. 14

Marienheim
Bischofstr. 7

Pflegezentrum
Die Helfende Hand
Hamicher Weg 16–18

Senibus Curandis
Seniorenwohnheim
Nidegener Str. 86–88

Seniorenwohn-
und Sozialzentrum
Amselweg 23

Seniorenzentrum
Am Kupferhof „Rosental“
Rathausstr. 79

Würselen

Seniorenhaus Serafine
Helleter Feldchen 51

Senioren- und
Pflegezentrum St. Antonius
Klosterstr. 30

St. Franziskus
Seniorenzentrum
Mauerfeldchen 19

Pro 8 Würselen
Bardenberger Straße 28

**Kurzzeitpflegeeinrich-
tungen in der Städte-
Region Aachen Stand
31.12.2010**

Aachen

Altenheim Haus Margarete
Altstr. 16 – 32

Haus St. Raphael
Strüverweg 3a

Eschweiler

Sentas
Peter-Paul-Str. 1

Stolberg

Haus Lucia
Am Halsbrech 3

Betreuungseinrichtungen volljähriger Menschen mit Behinderung (Wohnheime) in der StädteRegion Aachen Stand 31.12.2010

Aachen

Aachener Verein
Wohnhaus
Albert-Maas-Straße
Albert-Maas-Str. 2-4

Aachener Verein
Wohnhaus Eupener Hof
Kugelnofen 63

Alexianer Krankenhaus
Aachen GmbH
Alexianergraben 33

Alexianer Krankenhaus
Aachen GmbH —
Haus Martin
Wichernstr. 6

Alexianer Krankenhaus
Aachen GmbH —
Haus Augustinus
Prämienstr. 80

Alexianer Krankenhaus
Aachen GmbH —
Maria Haus
Gemmenicher Weg

Alexianer Krankenhaus
Aachen GmbH —
Haus Katharina
Jülicher Straße 374 a

Alexianer Krankenhaus
Aachen GmbH —
Haus Michael
Jülicher Straße 374 b

Josefs-Gesellschaft
Vinzenz-Heim Aachen
Aegidius-Fog-Haus
Kalverbenden 91

Josefs-Gesellschaft
Vinzenz-Heim Aachen
Louise-von-Marillac-Haus
Coudenhovestr. 1

Josefs-Gesellschaft
Vinzenz-Heim Aachen
Heinrich-Sommer-Haus
Rombachstr. 60

Lebenshilfe —
Haus Römerhof
Am Römerhof 47

Lebenshilfe —
Haus Panneschopp
Lützowstraße 9

Lebenshilfe —
Haus Wiesental
Burggraffenstr. 61

Lebenshilfe — Haus Siegel
Monschauer Str. 2

Lebenshilfe —
Haus Wildbach
Reutershaagweg 11

Lebenshilfe —
Haus Drimborn
Thiensweg 4

Lebenshilfe — Werner-
Groß-Haus
Welkenrather Str. 11/15

Verein zur Förderung Kör-
per- und Mehrfachbehin-
deter e.V.

Karl-Heinz-Heemann-Haus
Gut-Knapp-Str. 1

Alsdorf

Josefs-Gesellschaft
Vinzenz-Heim Aachen
Anna-Roles-Haus
Willy-Brandt-Ring 123

Eschweiler

Caritas Behinderten-
wohnheim
Odilienstr. 42-44

Caritas Behinderten-
wohnheim
Liebfrauenstraße 32

Wohnheim für
psych.Behinderte
Kolpinghaus
Kolpingstr. 24-26

Heilpädagogisches
Heim Düren
Appartementhaus Dürwiß
Friedrich Ebert Str. 21

Herzogenrath

ABK-Wohnheim
Haus Forensberg
Roermonder Str. 354

Josefs-Gesellschaft
Vinzenz-Heim Aachen
Wilhelm-Rombach-Haus
Maria-Montessori-Str. 3

Monschau

St. Josefs-Haus
Wohnheim für Behinderte
Heimstr. 3

Simmerath

ABK-Wohnheim
Aachener Hof
Monschauer Straße 2

ABK-Wohnheim
Haus Rollesbroich
Breufeldstr. 2

ABK-Wohnheim
Schöne Aussicht
Schöne Aussicht 4

Villa Hammerstein
Hauptstr. 110

Josefs-Gesellschaft
Vinzenz-Heim Aachen
Helena-Stollenwerk-Haus
Quadfliegstraße 14

Stolberg

Haus Christophorus
Soziotherapeutisches Heim
für chronisch kranke Frauen
und Männer
von-Werner-Str. 35

Würselen

Haus Mariengaard
Mauerfeldchen 27

Haus Mariengaard
Krefelder Straße 12

Ombudsmanverfahren Ansprechpartner

Hauptaufgabe ist es Ansprechpartner zu sein, sollten Meinungsverschiedenheiten oder Streitigkeiten in der Betreuungseinrichtung für pflegebedürftige Menschen entstehen. Anliegen hierbei ist es, vermittelnd tätig zu werden und eine für beide Seiten zufriedenstellende Lösung zu finden.

für
Aachen–Innenstadt, Aachen–Laurensberg, Aachen–Richterich, Alsdorf, Baesweiler, Herzogenrath, und Würselen

Herr Simon Robert

für
Aachen–Kornelimünster, Aachen–Walheim, Aachen–Brand, Aachen–Eilendorf, Aachen–Haaren, Eschweiler, Monschau, Roetgen, Simmerath, Stolberg und Würselen

Herr Werner Wolf

Anschrift:

Amt für Altenarbeit
Mauerfeldchen 29
52146 Würselen
Tel. 0241 / 5198–5424
(Sprechstunde jeden Mittwoch von 10.00 Uhr – 12.00 Uhr)

Herausgeber
StädteRegion Aachen
Der Städteregionsrat

Zollernstraße 10
52070 Aachen
www.staedteregion-aachen.de

Ansprechpartner Heimaufsicht

Die Mitarbeiter/innen der Heimaufsichtsbehörde der StädteRegion Aachen erreichen Sie postalisch unter der Anschrift:

StädteRegion Aachen
Amt für soziale Angelegenheiten – Heimaufsicht
Zollernstraße 10
52070 Aachen

Darüber hinaus sind die Mitarbeiter/innen wie folgt persönlich erreichbar:

Frau Dagmar Alzer

Telefon: 0241/5198-2250
Fax: 0241/5198-2635
E-Mail: dagmar.alzer@staedteregion-aachen.de

Frau Gabriele Geulen-Naujoks

Telefon: 0241/5198-5073
Fax: 0241/5198-2635
E-Mail: gabriele.geulen-naujoks@staedteregion-aachen.de

Frau Claudia Küpper

Telefon: 0241/5198-5039
Fax: 0241/5198-2635
E-Mail: claudia.kuepper@staedteregion-aachen.de

Herr Stefan Könnicke

Telefon: 0241/5198-2445
Fax: 0241/5198-2635
E-Mail: stefan.koennicke@staedteregion-aachen.de