

2009/2010

Tätigkeitsbericht der Heimaufsicht

Herausgeberin: Stadt Münster

Redaktion: Heike Pötter – Heimaufsicht

Juli 2011, 450

Vorwort



Sehr geehrte Damen und Herren,

die Heimaufsicht des Sozialamtes berichtet im zweijährigen Rhythmus über die Entwicklung der Pflege und Betreuung in den Einrichtungen für Pflegebedürftige und Menschen mit Behinderungen. Sie stellt dabei die rechtlichen Rahmenbedingungen ihrer Tätigkeit und die vorgefundene Situation in den Einrichtungen dar, die sie durch unangemeldete Prüfungen ermittelt. Während die jährliche Pflegeberichterstattung des Sozialamtes die allgemeinen Entwicklungen und Bedarfe der Pflege in Münster aufzeigt und der Geschäftsbericht den Umfang der erforderlichen Transferleistungen zusammenfasst, widmet sich der Bereich der Heimaufsicht der Qualität der Arbeit in den Einrichtungen und sichert damit die individuellen Rechte der Bewohnerinnen und Bewohner.

Die Qualität der Pflege wurde in den vergangenen Jahren insbesondere im Zusammenhang mit der Veröffentlichung der Prüfergebnisse des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen zum Beispiel unter www.pflegelotse.de diskutiert. In vereinfachter Form wird dort die komplexe Gesamtsituation in den Einrichtungen bewertet; die damit verbundene Hoffnung auf mehr Transparenz für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen konnte nur unzureichend erreicht werden. Häufig mussten sich die Sozialgerichte mit der Thematik befassen, da die Einrichtungsträger das Verfahren nicht akzeptierten. Auf Bundesebene werden zurzeit Optimierungen des Verfahrens diskutiert.

Das Wohn- und Teilhabegesetz NRW sieht zukünftig ebenfalls, neben diesem allgemeinen Tätigkeitsbericht, eine Veröffentlichung der Prüfergebnisse jeder Einrichtung vor. Die hierfür erforderliche Rechtsverordnung liegt aber noch nicht vor. Die Aussagen in diesem Bericht können daher auch nicht einzelnen Einrichtungen zugeordnet werden.

An verschiedenen Stellen finden Sie Hinweise auf einen deutlich spürbaren Mangel an Pflegefachkräften. Auch wenn die Fachkraftquote insgesamt noch übererfüllt wird, haben auch die münsteraner Einrichtungen erhebliche Probleme neues, geeignetes Personal zu rekrutieren. Alle Beteiligten betrachten diese Entwicklung mit großer Sorge. Umso mehr ist es

notwendig, dass die Pflegeberufe eine größere gesellschaftliche Wertschätzung erhalten. Ich nehme daher an dieser Stelle gerne die Gelegenheit wahr, allen in der Pflege und Betreuung tätigen Personen, aber auch den Betreibern der Einrichtungen, für ihre tägliche Arbeit mit den Pflegebedürftigen, den Menschen mit Behinderungen und den Angehörigen sowie die konstruktiv kritische Zusammenarbeit mit der Heimaufsicht zu danken.

Im Juli 2011

Michael Willamowski

Leiter des Sozialamtes

Tätigkeitsbericht der Heimaufsicht der Stadt Münster für die Jahre 2009/2010

Inhaltsübersicht

1. Rechtliche Grundlagen für die Tätigkeit der Heimaufsicht.....	7
2. Einrichtungen, die dem Wohn- und Teilhabegesetz unterliegen.....	9
3. Platzzahlen in den Einrichtungen.....	10
4. Bewohnerstruktur in den vollstationären Pflegeeinrichtungen.....	11
5. Personalausstattung in den Einrichtungen.....	13
6. Das Wohn- und Teilhabegesetz	16
7. Entwicklungen in den Einrichtungen.....	18
8. Prüfungen durch die Heimaufsicht.....	21
- Jahresprüfungen.....	21
- Bearbeitung von Beschwerden, anlassbezogene Prüfungen	29
9. Sonstige wesentliche Tätigkeitsfelder der Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht.....	31
- Beratungstätigkeit.....	31
- Beteiligung der Heimaufsicht anlässlich von Neu- und Umbauten.....	32
- Weiterentwicklung der Software.....	32
- Mitarbeit im Arbeitskreis „Entwicklung von Empfehlungen zur Gebührenerhebung“	33

- Begleitung der Arbeitsgemeinschaft der Beiräte.....	33
- Informationsveranstaltungen zum Wohn- und Teilhabe-	
gesetz.....	34
- Koordinierung der Prüftätigkeiten.....	34
10. Fazit.....	35
11. Ausblick.....	35

1. Rechtliche Grundlagen für die Tätigkeit der Heimaufsicht

Das Wohn- und Teilhabegesetz

Am 10.12.2008 trat das Wohn- und Teilhabegesetz einschließlich der Durchführungsverordnung in Kraft. Hierbei handelt es sich um ein Landesgesetz, das die bundesrechtlichen Regelungen des Heimgesetzes sowie seiner vier Rechtsverordnungen in weiten Teilen ablöste.

Zweck des Gesetzes ist der Schutz der Würde, der Interessen und der Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger, die in Betreuungseinrichtungen leben.

Das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW hat in einer Informationsbroschüre „Der Mensch steht im Mittelpunkt“ u. a. die zentralen Regelungsbereiche des neuen Wohn- und Teilhabegesetzes im Hinblick auf die Rechte für Bewohnerinnen und Bewohner folgendermaßen dargelegt:

- 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, entsprechend eigener Kultur und Weltanschauung leben zu können.
- Ein wirksames Mitbestimmungsrecht. Dies umfasst Grundsätze der Speiseplanung sowie die Freizeitgestaltung und die Hausordnung.

Es ist die Aufgabe der Heimaufsicht zu prüfen, ob die Einrichtungen die Anforderungen des Wohn- und Teilhabegesetzes erfüllen.

Da das Aufgabengebiet der Heimaufsicht durch die gesetzlichen Änderungen erweitert wurde, ist eine Personalaufstockung um eine halbe Stelle erfolgt. Somit sind seit Oktober 2010 drei Verwaltungskräfte mit insgesamt 2,0 Stellen und eine Fachwirtin für Alten- und Krankenpflege als Halbtagskraft in der Heimaufsicht tätig.

Das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz

Das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz trat am 01.10.2009 in Kraft. Es stärkt die Rechte älterer, pflegebedürftiger und behinderter Menschen, wenn sie Verträge über die Überlassung von Wohnraum mit Pflege- oder Betreuungsleistungen abschließen. Das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz stellt ein modernes Verbraucherschutzgesetz dar.

Es ist nicht originäre Aufgabe der Heimaufsicht zu prüfen, ob Einrichtungen im Hinblick auf Vertragsgestaltungen die Vorgaben des Wohn- und Betreuungsgesetzes einhalten. Dennoch steht dieses Gesetz in unmittelbarem Zusammenhang zur sonstigen Tätigkeit der Heimaufsicht, so dass Beratungen durch die Mitarbeiterinnen in vielen Fällen erfolgt sind.

Die Allgemeine Verwaltungsgebührenordnung

Die Allgemeine Verwaltungsgebührenordnung wurde am 01.12.2009 dahingehend geändert, dass Gebühren für Verwaltungshandeln auf der Grundlage des Wohn- und Teilhabegesetzes erhoben werden können. Aufgrund dieser Verordnung werden für bestimmte Tätigkeiten der Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht seit dem 01.12.2010 Gebühren festgesetzt.

2. Einrichtungen, die dem Wohn- und Teilhabegesetz unterliegen

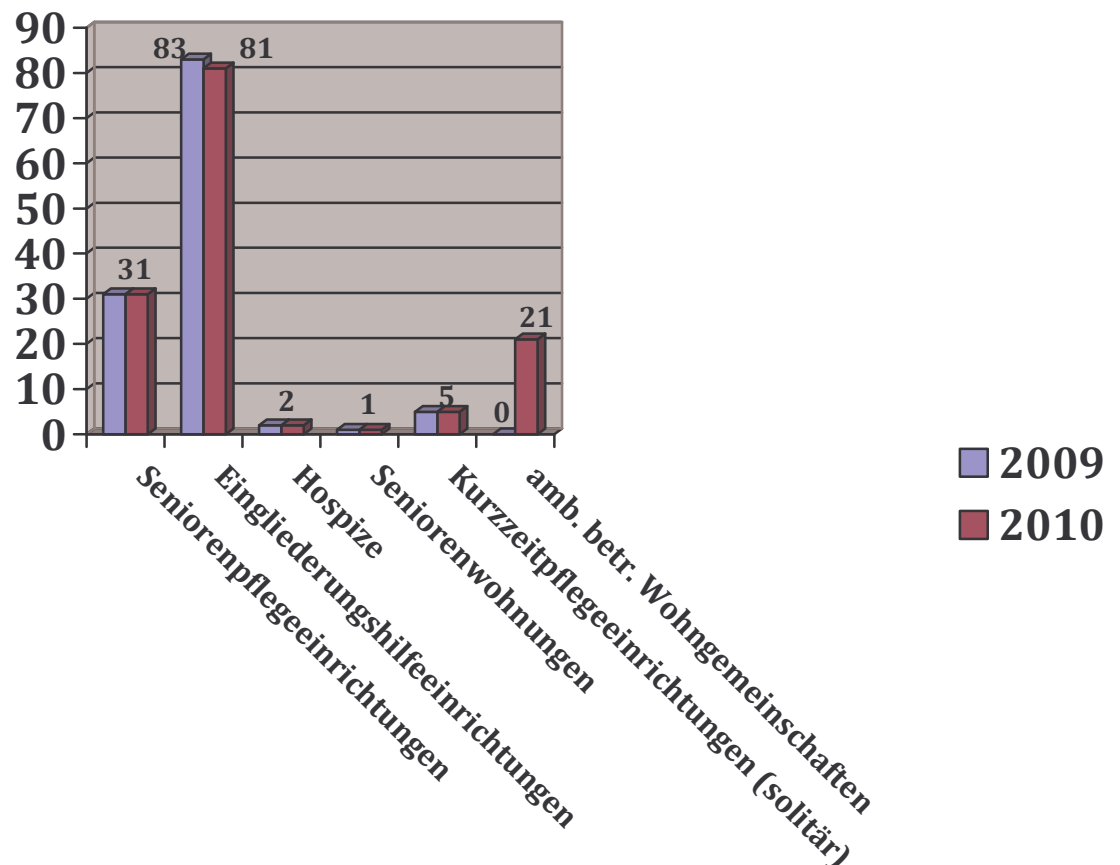


Abbildung 1

Das Wohn- und Teilhabegesetz, das Ende 2008 in Kraft trat, galt nach einer Übergangsfrist von zwei Jahren auch für einige ambulant betreute Einrichtungen, die damit erstmals zum 31.12.2010 in die Statistik aufgenommen worden sind.

Seit dem Inkrafttreten des Wohn- und Teilhabegesetzes am 10.12.2008 ist die Heimaufsicht nicht mehr für Tagespflegeeinrichtungen zuständig. Die Nutzer solcher Einrichtungen geben ihre Wohnung nicht auf, so dass keine strukturelle Abhängigkeit gegeben ist, welche die Anwendbarkeit des Wohn- und Teilhabegesetzes rechtfertigen würde.

3. Platzzahlen in den Einrichtungen

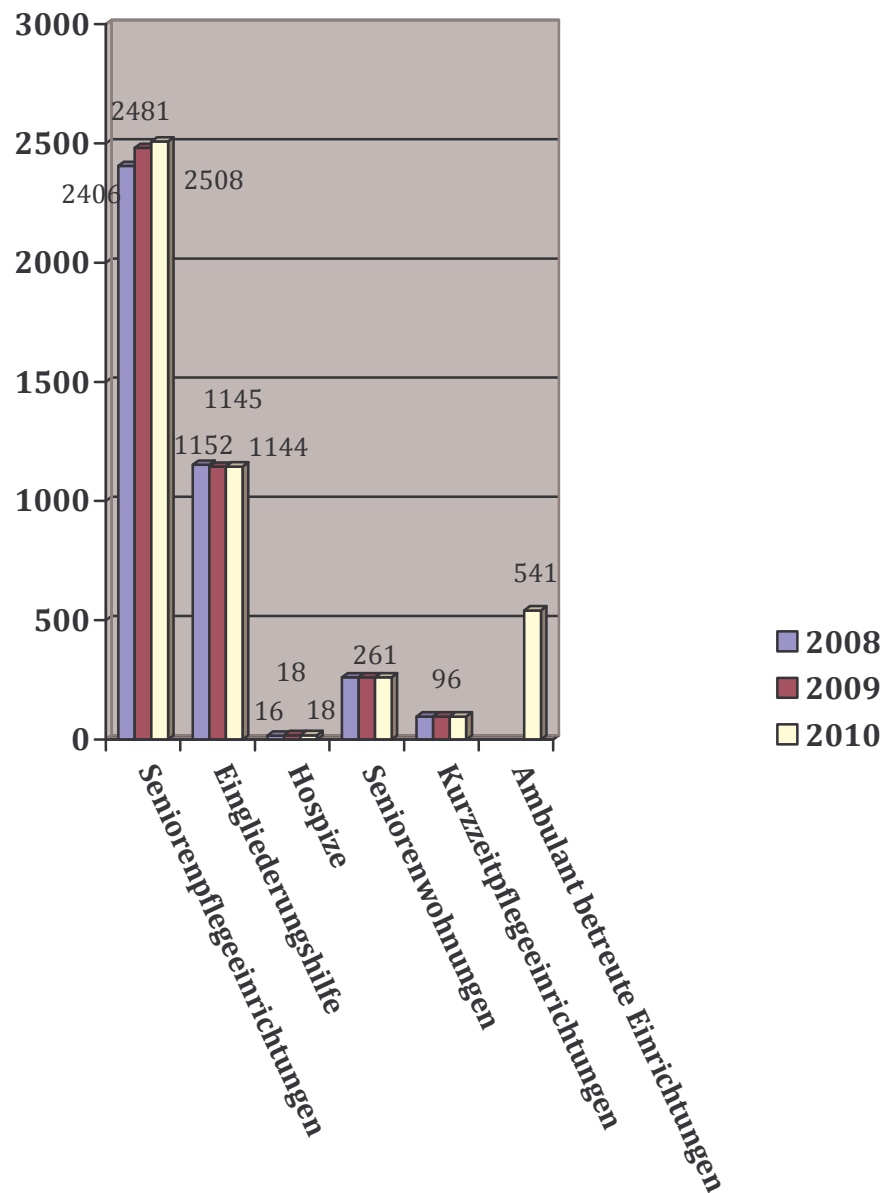


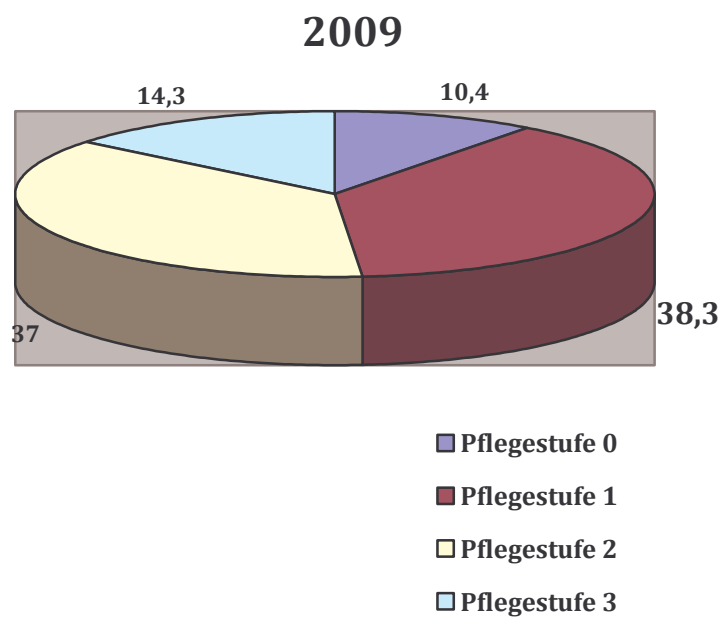
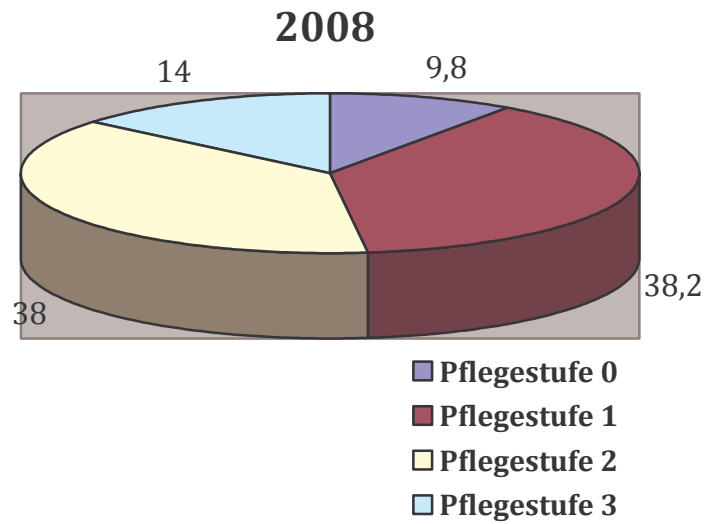
Abbildung 2:

Die Platzzahlen sind in allen Bereichen relativ stabil. Im Bereich der Seniorenpflegeeinrichtungen hat sich die Zahl etwas erhöht.

Die Angabe zu den ambulant betreuten Einrichtungen ist erstmals 2010 in die Statistik aufgenommen worden, weil sie erst ab diesem Zeitpunkt die Vorgaben des Wohn- und Teilhabegesetzes erfüllen mussten.

Die Zuständigkeit der Heimaufsicht auf der Rechtsgrundlage des Wohn- und Teilhabegesetzes begann erst ab diesem Zeitpunkt.

4. Bewohnerstruktur in den vollstationären Pflegeeinrichtungen



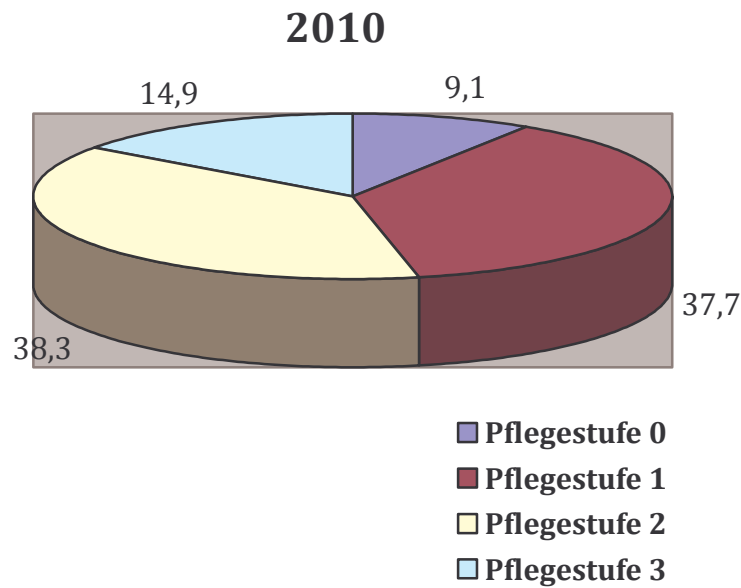


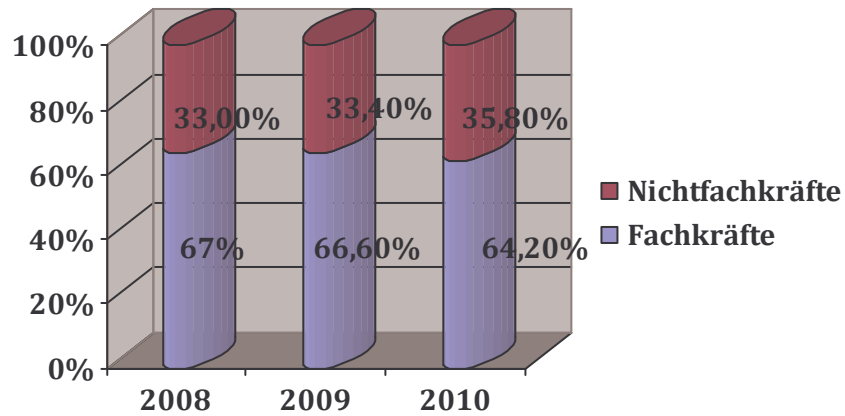
Abbildung 3:

In der Vergangenheit meldeten im gegenseitigen Einverständnis mit der Heimaufsicht die Einrichtungsträger Daten zur Personalausstattung und Bewohnerstruktur quartalsweise an die Heimaufsicht. Dieses Verfahren war mit Inkrafttreten des Wohn- und Teilhabegesetzes nicht mehr zulässig. Seitdem werden diese Angaben stets im Rahmen der Jahresprüfungen erhoben. Nur in Einzelfällen werden diese Überprüfungen anlassbezogen mehrmals im Jahr durchgeführt. Die Daten werden daher nicht mehr zu einheitlichen Terminen erhoben und sind in der Genauigkeit gegenüber der Vergangenheit nicht vergleichbar.

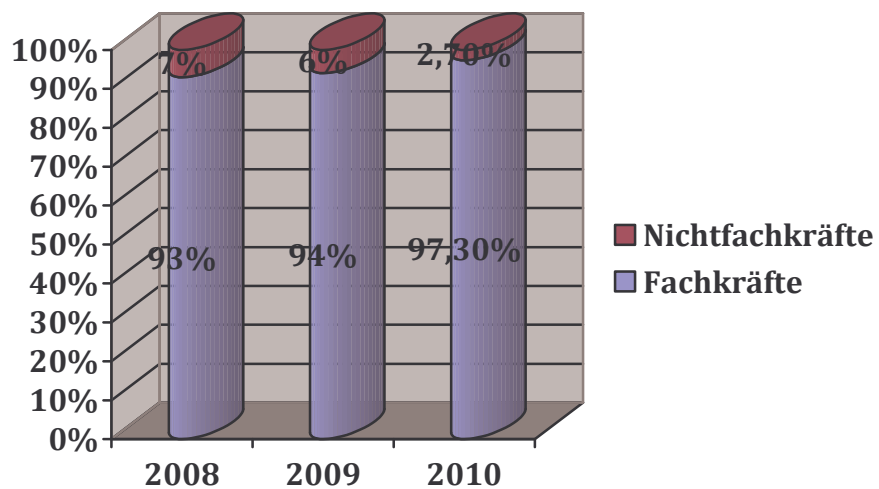
Die Zahlen verdeutlichen, dass weiterhin in den vollstationären Pflegeeinrichtungen überwiegend Bewohnerinnen und Bewohner leben, deren Hilfebedarf durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen entsprechend der Pflegestufen 1 oder 2 bewertet wurde.

5. Personalausstattung in den Einrichtungen

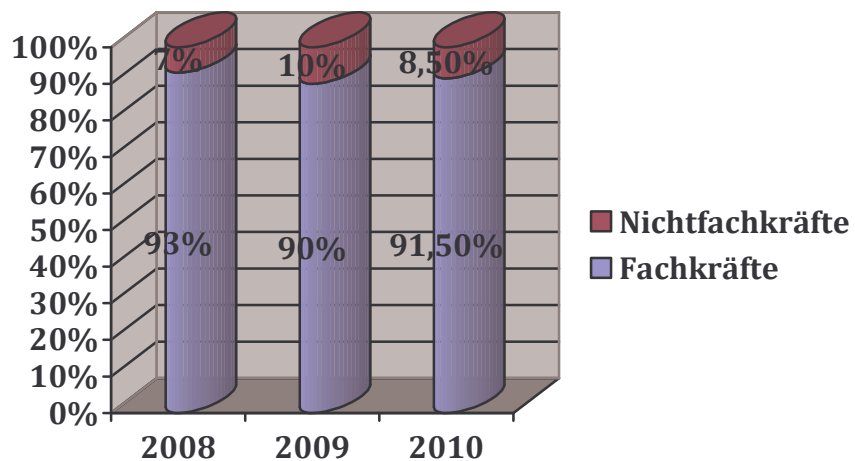
Stationäre Altenpflegeeinrichtungen:



Hospize:



Kurzzeitpflegeeinrichtungen:



Eingliederungshilfeeinrichtungen:

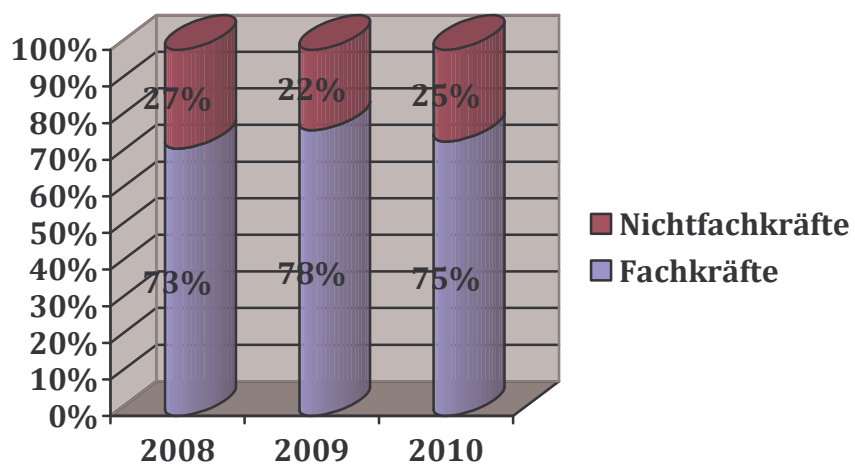


Abbildung 4

Da quartalsweise Erhebungen nicht mehr zulässig sind, wurden auch sämtliche Angaben zur Personalausstattung zu verschiedenen Stichtagen erhoben.

Gem. § 12 Abs. 3 Wohn- und Teilhabegesetz haben Betreiber und Einrichtungsleitung sicherzustellen, dass die Gesamtzahl der Beschäftigten und ihre Qualifikation ausreichen.

Hinsichtlich der Gesamtzahl wird die Vermutung aufgestellt, dass die Personalausstattung ausreicht, wenn sie dem entspricht, was gemäß der Verträge nach dem SGB XI vorzuhalten ist.

In jeder Einrichtung muss mindestens eine 50 % ige Fachkraftquote eingehalten werden.

Stationäre Altenpflegeeinrichtungen

In den Einrichtungen muss ausreichend qualifiziertes Personal beschäftigt sein, d. h. die Zahl der Fachkräfte muss den gesetzlichen Anforderungen entsprechen.

Wie die Berechnung der Fachkraftquoten durchgeführt wird, wurde durch einen Erlass des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales in NRW geregelt. Hiernach werden z. B. die Betreuungskräfte, deren Bezahlung entsprechend der Regelungen des § 87 b SGB XI erfolgt, als Nichtfachkräfte berücksichtigt. Hierunter sind die Helferinnen und Helfer zu verstehen, die unter pflegefachlicher Anleitung die Betreuung von Pflegebedürftigen mit erheblichem Bedarf an allgemeiner Beaufsichtigung und Betreuung in Gruppen oder im häuslichen Bereich übernehmen (siehe dazu auch weiter unten Kapitel 8 Ziff.5). Sie zählen zur Gesamtzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einrichtung und tragen zur Verbesserung der Betreuungssituation bei, dennoch verringert sich der prozentuale Anteil der Fachkraftquote entsprechend. Der Rückgang der Fachkraftquote ist allerdings nicht ausschließlich auf die Berücksichtigung der Betreuungskräfte zurückzuführen.

In einzelnen Einrichtungen haben die Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht im Berichtszeitraum festgestellt, dass weniger als das durch die Entgeltvereinbarungen verhandelte Personal beschäftigt wurde. In diesen Fällen wurde dies von der Heimaufsicht deutlich aufgezeigt und mit dem Hinweis auf mögliche Konsequenzen Personalaufstockungen eingefordert. Im Ergebnis konnte erreicht werden, dass der festgestellte Personalmangel in den betroffenen Einrichtungen kurzfristig behoben wurde.

Die Mindestfachkraftquote von 50 % wurde zum Zeitpunkt der Prüfung aber von allen Einrichtungen eingehalten.

Hospize

In den Hospizen erhalten unheilbar Kranke in ihrer letzten Lebensphase eine umfassende Betreuung. Die palliativ-pflegerische Versorgung der Gäste setzt eine entsprechend gute Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter voraus und spiegelt sich in der hohen Fachkraftquote wider.

Bei Hospizen ist zumindest von 2009 auf 2010 in den abgebildeten Tabellen eine leichte Steigerung der Fachkraftquoten ablesbar.

Kurzzeitpflegeeinrichtungen

Im Berichtszeitraum überstieg die Fachkraftquote in den solitären Kurzzeitpflegeeinrichtungen die gesetzlich geforderte Mindestfachkraftquote von 50 % deutlich und betrug jeweils über 90 %. Auch hier ist der Anteil der Fachkräfte leicht gestiegen.

Eingliederungshilfeeinrichtungen

Die erhobenen Zahlen ergeben sich anhand der anlässlich der Begehungen erhaltenen Daten. Da nicht alle Einrichtungen jedes Trägers in jedem Jahr geprüft werden, entsprechen die im Tätigkeitsbericht angegebenen Prozente nicht exakt der Realität. Es ist jedoch davon auszugehen, dass die Fachkraftquote stets zwischen 70 % und 80 % lag.

6. Das Wohn- und Teilhabegesetz

Nachfolgend werden die wesentlichen Änderungen des Wohn- und Teilhabegesetzes im Vergleich zum bisherigen Heimrecht dargestellt:

- Pflichtaufgabe zur Erfüllung nach Weisung

Die Durchführung des Wohn- und Teilhabegesetzes wird von den Kreisen und kreisfreien Städten als Pflichtaufgabe zur Erfüllung nach Weisung wahrgenommen und nicht wie zuvor als Selbstverwaltungsaufgabe. Das Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter des Landes NRW (zuvor Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales) trifft im Wege von Erlassen Regelungen mit dem Ziel, die Umsetzung des Gesetzes zu vereinheitlichen und Unklarheiten bei der Gesetzesanwendung zu beseitigen. An diese Weisungen sind die Kommunen bei der Durchführung des Wohn- und Teilhabegesetzes gebunden.

- Geltungsbereich

Galt das Bundesheimgesetz ausschließlich für stationäre Betreuungsangebote, so ist für den Geltungsbereich des Wohn- und Teilhabegesetzes die Unterscheidung in „ambulant“ und „stationär“ nicht mehr maßgeblich. § 2 Wohn- und Teilhabegesetz enthält die entsprechenden Regelungen hinsichtlich des Geltungsbereiches und stellt auf unterschiedlich ausgeprägte strukturelle Abhängigkeiten der Bewohnerinnen und Bewohner ab. Danach ist das Wohn- und Teilhabegesetz u. a. in all den Einrichtungen

anzuwenden, in denen Wohnraumüberlassung und das Angebot von Betreuungsleistungen aus einer Hand angeboten werden. Der Gesetzgeber sieht in diesem Fall ein erhöhtes Schutzbedürfnis und hat aufgrund dessen den Geltungsbereich des Gesetzes auf diese Wohnformen erweitert.

- Mitwirkung und Mitbestimmung

Der Grundsatz „nichts über uns ohne uns“ fand seine Berücksichtigung bei der Entwicklung des Wohn- und Teilhabegesetzes. Das Heimgesetz sah ausschließlich Mitwirkungsrechte vor, wogegen das Wohn- und Teilhabegesetz in drei Bereichen Mitbestimmungsrechte manifestiert. Diese bestehen im Hinblick auf die Grundsätze der Verpflegungsplanung, der Freizeitgestaltung und der Hausordnung.

- Beiräte, Vertretungsgremien und Vertrauenspersonen in den unterschiedlichen Einrichtungen

Das Bundesheimgesetz enthielt u. a. Vorgaben zur Zusammensetzung von Beiräten. Danach mussten mehr als die Hälfte der Beiratsmitglieder Bewohnerinnen oder Bewohner der Einrichtung sein. Das Wohn- und Teilhabegesetz sieht vor, dass mindestens ein Mitglied des Beirates in der Einrichtung leben muss. Dies bedeutet eine deutliche Erleichterung bei den Bemühungen, einen Beirat zur Interessensvertretung zu bilden.

Auf Wunsch nehmen die Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht auch beratend an einzelnen Beiratssitzungen teil.

Stationäre Altenpflegeeinrichtungen

Da somit die Anforderungen an die Bildung eines Beirates geringer geworden sind, konnte deren Bildung in fast allen Altenpflegeeinrichtungen verwirklicht werden. In einer stationären Einrichtung für demenziell Erkrankte fungiert hinsichtlich der Interessenwahrnehmung ein Vertretungsgremium.

In zwei Einrichtungen werden Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte auf Wunsch der Bewohnerinnen und Bewohner in Bewohnerversammlungen wahrgenommen.

Kurzzeitpflegeeinrichtungen

In den solitären Kurzzeitpflegeeinrichtungen werden die Gäste durch Vertrauenspersonen vertreten. Die Bildung von Beiräten bietet sich aufgrund des ständigen Bewohnerwechsels in den Einrichtungen nicht an.

Hospize

In den beiden Hospizen in der Stadt Münster werden die Interessen der Gäste, deren Verweildauer in der Regel nur wenige Tage oder Wochen beträgt, ebenfalls durch Vertrauenspersonen wahrgenommen.

Eingliederungshilfeeinrichtungen

In den Eingliederungshilfeeinrichtungen wurden Beiräte gebildet. Zum Teil werden diese durch beratende Gremien unterstützt, die sich i. d. R. aus Angehörigen zusammensetzen.

„Neue Wohnformen“

In den neuen Wohnformen ist es teilweise mit Blick auf die Konzeption nicht sinnvoll bzw. entspricht es nicht dem Willen der Bewohnerinnen und Bewohner, die Vertretung durch Beiräte erfolgen zu lassen. Daher wird in Einzelfällen nach einer Form der Mitbestimmung und Mitwirkung gesucht, die der Individualität jeder einzelnen Einrichtung Rechnung trägt. Ein Beispiel hierfür kann die Interessenvertretung durch Mieterversammlungen sein. Voraussetzung ist ein positiv beschiedener Antrag auf Ausnahmege-
nehmigung.

7. Entwicklungen in den Einrichtungen

- Stationäre Altenpflegeeinrichtungen

Im Berichtszeitraum existierten in Münster 31 stationäre Altenpflegeeinrichtungen.

Zum 01.05.2010 wurde eine Altenpflegeeinrichtung aufgrund nicht mehr zeitgemäßer baulicher Ausstattung aufgegeben. In etwa zeitgleich wurde eine neue Altenpflegeeinrichtung mit 80 Plätzen eröffnet. Hier konnten auch Bewohnerinnen und Bewohner der nicht mehr bestehenden Einrichtung aufgenommen werden.

Zwei weitere Altenpflegeeinrichtungen bezogen Ersatzneubauten. Ein entscheidendes Kriterium für die Baumaßnahme war der Abbau von Doppelzimmern zu Gunsten von Einzelzimmern mit eigenen Nasszellen.

Seit April 2010 wird eine weitere Altenpflegeeinrichtung umgebaut bzw. erhält einen Anbau. Mit der Fertigstellung ist 2012 zu rechnen.

Ebenso wurde 2010 der Umbau einer weiteren Einrichtung vollendet. Auch hier war der Abbau von Doppelzimmern der Hauptgrund für die Investition. Es ist geplant, zukünftig durch einen weiteren Anbau an die Einrichtung die Wohn- und Pflegesituation noch zu verbessern. Das Resultat wird sein, dass den Bewohnerinnen und Bewohnern ausschließlich Einzelzimmer zur Verfügung stehen werden.

Vermutlich Ende 2011 wird eine neue Altenpflegeeinrichtung in Roxel eröffnet. Diese wird 40 Plätze vorhalten.

- Kurzzeitpflegeeinrichtungen

Im Rahmen der Kurzzeitpflege wird eine vorübergehende Pflege und Betreuung einer pflegebedürftigen Person in einer vollstationären Einrichtung gewährleistet. Diese Aufnahme erfolgt für einen Zeitraum von bis zu vier Wochen je Kalenderjahr und stellt eine Leistung der Pflegeversicherung oder des Sozialhilfeträgers (§ 42 SGB XI, § 61 Abs. 2 Satz 1 SGB XII) dar.

Die Inanspruchnahme kommt dann in Frage, wenn Krisensituationen überbrückt werden müssen, z. B. bei Krankheit des pflegenden Angehörigen oder bei einer zeitlich absehbaren Verschlechterung des Gesundheitszustandes des Pflegebedürftigen.

Kurzzeitpflegeplätze bestehen eingestreut in zahlreichen Altenpflegeeinrichtungen in Münster. Daneben standen im Berichtszeitraum fünf solitäre Kurzzeitpflegeeinrichtungen zur Verfügung.

Aufgrund mangelnder Auslastung ist im Januar 2011 eine dieser solitären Kurzzeitpflegeeinrichtungen geschlossen worden. Sie verfügte über 20 Plätze und war konzeptionell besonders auf die Pflege und Betreuung gerontopsychiatrisch Erkrankter ausgerichtet.

- Hospize

In den beiden Hospizen in Münster werden Sterbende im Sinne der Palliativpflege umfassend versorgt.

Im Jahr 2009 wurde eine dieser stationären Einrichtungen umgebaut und erweitert, wodurch sich die Platzzahl von 8 auf 10 erhöhte. An jedes Zimmer schließt sich jetzt ein Bad an.

Die Vergrößerung der Gemeinschaftsflächen diene insbesondere der psychosozialen und seelsorgerischen Begleitung der Gäste und ihrer Angehörigen.

Das andere Hospiz wird 2011 einen Anbau erhalten, so dass sich auch hier die Platzzahl erhöhen wird. Künftig wird das Hospiz Räumlichkeiten für 12 Bewohnerinnen und Bewohner sowie für 4 Angehörige bieten. Der Zeitraum, in dem die Räumlichkeiten wegen Bautätigkeiten nicht bewohnbar sind, wird durch einen Umzug in einen separaten Bereich einer vollstationären Altenpflegeeinrichtung überbrückt.

- Eingliederungshilfeeinrichtungen, die bereits in den Geltungsbereich des ehemaligen Heimgesetzes fielen

Auch hinsichtlich der Eingliederungshilfeeinrichtungen sind Baumaßnahmen zu verzeichnen, die den Abbau von Doppelzimmern zugunsten von Einzelzimmern zum Ziel haben.

Außerdem setzt sich die Tendenz fort, dass einzelne größere Einrichtungen im Zuge der Dezentralisierung aufgegeben werden zugunsten kleinerer Einrichtungen mit eher familiären Strukturen.

- „Neue Wohnformen“ (Einrichtungen, die nicht in den Geltungsbereich des Heimgesetzes fielen)

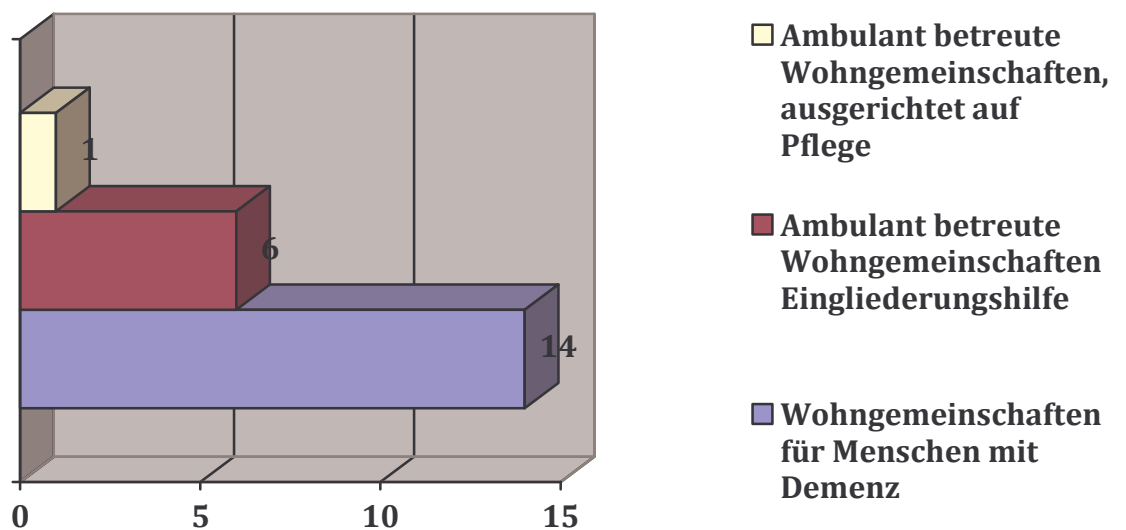


Abbildung 5

In den Geltungsbereich des Wohn- und Teilhabegesetzes fallen einige Einrichtungen, die nicht von den Regelungen des Heimgesetzes betroffen waren. Entscheidend ist, dass entgeltliche Betreuung geleistet wird, die in unmittelbarem Zusammenhang mit einer Wohnraumüberlassung erfolgt.

In Münster fallen unter diesen erweiterten Geltungsbereich nach Ablauf der Übergangsfrist von zwei Jahren - also seit dem 10.12.2010 – z. B. die ambulant betreuten Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz. Zum Stichtag 31.12.2009 standen elf dieser Einrichtungen in Münster zur Verfügung, ein Jahr später bereits vierzehn.

Alle diese „neuen“ Einrichtungen haben die Anforderungen des Wohn- und Teilhabegesetzes nach Ablauf der Übergangsfrist zu erfüllen. Begehungen erfolgen somit seit Ende 2010 unter Zugrundelegung des Rahmenprüfkataloges.

Bis dahin begleitete die Heimaufsicht diese Einrichtungen aufgrund der Leistungs-, Vergütungs- und Qualitätsvereinbarungen, also einer freiwilligen Verpflichtung.

Ebenfalls unter diese „neuen Wohnformen“ fallen einige ambulant betreute Wohngemeinschaften im Bereich der Eingliederungshilfe sowie der pflegerischen Betreuung.

In sämtlichen „neuen“ Einrichtungen stellte es kein Problem dar, die Anforderungen des Wohn- und Teilhabegesetzes zu erfüllen. In Einzelfällen wurden Ausnahmegenehmigungen und damit Befreiungen zu einzelnen Gesetzesvorgaben erteilt.

Voraussichtlich im Jahr 2011 wird mit dem Umbau einer ehemaligen Kirche begonnen. Hier werden zwei Einrichtungen entstehen, in denen mindestens 16 Bewohnerinnen und Bewohner ein Zuhause finden werden.

8. Prüfungen durch die Heimaufsicht

- Jahresprüfungen

Prüfbesuche gehören zu den wesentlichen Tätigkeitsfeldern der Heimaufsicht. In dem Zeitraum von 2008 – 2010 wurden durch die Mitarbeiterinnen folgende Begehungen durchgeführt:

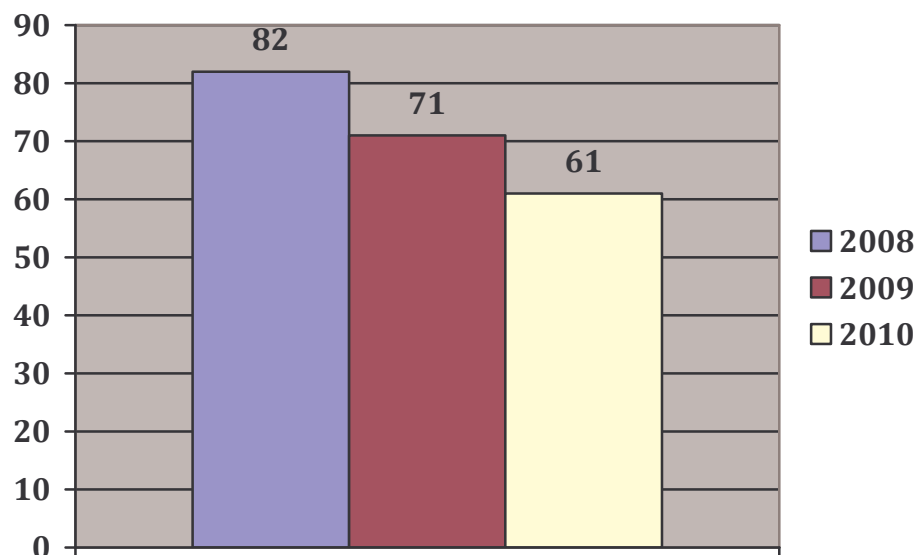


Abbildung 6

Gem. § 18 Abs. 1 S. 2 Wohn- und Teilhabegesetz erfolgen wiederkehrende Prüfungen unangemeldet, sind zu jeder Zeit möglich und werden grundsätzlich mindestens einmal im Jahr durchgeführt.

Im Berichtszeitraum wurden alle Begehungen am Tag vorgenommen.

Seit 2010 wird sämtlichen Prüfungen der Rahmenprüfkatalog zugrunde gelegt. Das Ministerium hat die Nutzung verbindlich vorgeschrieben. Die Anwendung dieses Instrumentariums soll der besseren Vergleichbarkeit der in den Einrichtungen geleisteten Betreuungsqualität dienen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Heimaufsichten in Nordrhein-Westfalen sind um Stellungnahme zum Rahmenprüfkatalog gebeten worden. Es bleibt abzuwarten, zu welchen Änderungen diese Äußerungen führen werden.

In allen Betreuungseinrichtungen, d. h. sowohl in den Einrichtungen der Altenpflege, als auch in den Eingliederungshilfeeinrichtungen, den Hospizen und den „neuen Wohnformen“ findet der Rahmenprüfkatalog seine Anwendung. Ziel ist die Feststellung, ob ein Mensch gut betreut wird. Dies ist vordringlich daran zu messen, wie die konkret genannten Rechte von Bewohnerinnen und Bewohnern in Betreuungseinrichtungen erfüllt werden. Dabei spielt die Zufriedenheit von Bewohnerinnen und Bewohnern eine entscheidende Rolle. Selbstverständlich müssen die Anforderungen an den Betrieb aus ordnungsrechtlicher Sicht erfüllt werden.

Da der Rahmenprüfkatalog sehr umfangreich und damit seine Bearbeitung sehr zeitintensiv ist, war die Zahl der Prüfungen rückläufig. Es ist jedoch davon auszugehen, dass im Jahr 2011 – auch aufgrund des Einsatzes von Notebooks – die Zahl der Begehungen deutlich gesteigert werden kann.

Im Berichtszeitraum 2009 und 2010 sind sämtliche Alten- und Pflegeeinrichtungen mindestens einmal jährlich überprüft worden.

Die zu erhebenden Daten bzw. die Ergebnisse der Begehung werden 8 Prüfkategorien zugeordnet, nämlich:

1. Auswahl der Betreuungseinrichtung
2. Wohnqualität der Betreuungseinrichtung
3. Wohnqualität der Zimmer
4. Essen und Trinken
5. Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung
6. Personelle Ausstattung der Betreuungseinrichtung
7. Pflegerische und soziale Betreuung
8. Bewohnerrechte und Kundeninformation

Die Fazite der 8 Kategorien werden den Einrichtungen mitgeteilt und enthalten sowohl die Stärken als auch die Schwächen und Handlungsempfehlungen. Gem § 17 Abs. 1 WTG sind die Heimaufsichten verpflichtet, mit den Landesverbänden der Pflegekassen, dem Medizinischen Dienst der Krankenversicherungen sowie den Trägern der Sozialhilfe eng zusammenzuarbeiten und sich gegenseitig zu informieren. Daher erhalten oben genannte Stellen ebenfalls die Ergebnisse der Prüfungen.

Gem. § 20 Wohn- und Teilhabegesetz sollen die wesentlichen Ergebnisse der Prüfungen veröffentlicht werden. Derzeit hat das Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter die Kriterien für eine allgemein verständliche Veröffentlichung und für die Form ihrer Darstellung noch nicht bestimmt. Zum Zeitpunkt der Berichtserstellung ist noch nicht ersichtlich, wann und in welcher Form diese Veröffentlichungen erfolgen werden.

Der Rahmenprüfkatalog wird seit 2010 bei den Begehungen durch die Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht in Münster angewendet. Dennoch sind diesen Kategorien der Übersichtlichkeit halber die wesentlichen Ergebnisse für den kompletten Zeitraum, also auch für das Jahr 2009, zugeordnet.

Für den Fall, dass Handlungsempfehlungen durch die Heimaufsicht aufgrund vorgefundener Defizite ausgesprochen worden sind, sind diese von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Einrichtungen umgehend umgesetzt worden.

1. Kategorie: Auswahl der Betreuungseinrichtung

Gem. § 1 Abs. 2 Nr. 5 WTG sollen die Bewohnerinnen und Bewohner umfassend über Möglichkeiten und Angebote der Beratung, der Hilfe, der Pflege und der Behandlung vor einer Aufnahme informiert werden. Da der Wechsel von der gewohnten häuslichen Umgebung in eine Betreuungseinrichtung für ältere Menschen, pflegebedürftige Menschen und Menschen mit Behinderung eine große Veränderung darstellt, ist es besonders wichtig, dass sie bereits im Vorfeld wesentliche Informationen erhalten.

Fast alle Betreuungseinrichtungen verfügen über schriftliche Informationen in Form von Flyern. Außerdem sind zahlreiche Details auch über das Internet abrufbar. Zukünftige Bewohnerinnen und Bewohner nutzen die Möglichkeit, sich die Einrichtung vor dem Einzug anzusehen. Zum Teil besteht auch das Angebot des sogenannten „Probewohnens“.

Vor Abschluss des Heimvertrages erhält die zukünftige Bewohnerin bzw. der zukünftige Bewohner Informationen über das Leistungsangebot sowie die zu zahlenden Entgelte.

Beanstandungen durch die Heimaufsicht betrafen in der Regel die konzeptionellen Grundlagen, so fehlten gelegentlich z. B. Einzugskonzepte.

2. Kategorie: Wohnqualität der Betreuungseinrichtung

§ 11 Abs. 1 WTG enthält Regelungen, die die Wohnqualität von Betreuungseinrichtungen betreffen. Die Räumlichkeiten sind an den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner auszurichten. Insbesondere müssen dabei die Kriterien von Wohnlichkeit, Raumangebot, Sicherheit, Barrierefreiheit und Wahrung der Privatsphäre erfüllt sein.

Anlässlich der Jahresprüfungen stellten die Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht fest, dass fast ausnahmslos die Sauberkeit der Einrichtungen nicht zu beanstanden war. Gravierende Mängel wurden nicht festgestellt.

Hinsichtlich der Baulichkeit hat es in den letzten Jahren deutliche Verbesserungen gegeben. Auch unter dem Aspekt, weiter wettbewerbsfähig zu sein, sind weitere Baumaßnahmen geplant.

Konzepte zum Umgang mit erhöhten Raumtemperaturen in den Sommermonaten fehlten in mehreren Einrichtungen und mussten entsprechend nachgereicht werden.

3. Kategorie: Wohnqualität der Zimmer

Diese Kategorie steht in unmittelbarem Zusammenhang mit dem vorhergehenden Bereich „Wohnqualität der Betreuungseinrichtung“. Auch hier geht es um die Feststellung, ob die Räumlichkeiten den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner entsprechen.

In sämtlichen Einrichtungen in Münster ist es möglich, Zimmer mit eigenem Mobiliar auszustatten bzw. zusätzliche Möbelstücke mitzubringen.

Die Mindestgrößen der Zimmer sind im Wohn- und Teilhabegesetz mit 14 qm für Einzel- und 24 qm für Doppelzimmer normiert worden, sofern die Einrichtung keinen Bestandsschutz genießt. Probleme hinsichtlich der Zimmergröße haben sich im Berichtszeitraum nicht ergeben.

Immer stärker nutzen Bewohnerinnen und Bewohner die Möglichkeit, technische Kommunikationsmittel wie z. B. PCs anzuschließen.

Sowohl die Reinigung der Zimmer als auch die Häufigkeit des Bettwäschewechsels unterliegen den Wünschen der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Einrichtungen haben daher die Bewohnerbedürfnisse zu berücksichtigen. Gelegentlich war dies konzeptionell nicht hinterlegt.

Schwerwiegende Verstöße gegen Bewohnerbelange wurden im Hinblick auf die Wohnqualität der Zimmer nicht festgestellt.

4. Kategorie: Essen und Trinken

Die Überprüfung der Verpflegungssituation in der Betreuungseinrichtung beantwortet die Frage, ob z. B. eine selbstbestimmte, am persönlichen Bedarf orientierte und gesundheitsfördernde Speisenversorgung gewährleistet ist.

Bei jeder Begehung erfolgt eine Befragung von Bewohnerinnen und Bewohnern hinsichtlich ihrer Zufriedenheit mit dargereichten Speisen. Gelegenheitlich machten sich die Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht selbst ein Bild von der Qualität der Mahlzeiten, indem sie Kostproben nahmen.

Bewohnerinnen und Bewohner signalisierten, dass sie in der Regel mit der Speisenversorgung zufrieden waren.

Stichprobenartig nahmen die Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht Einsichtnahme in die Pflegedokumentationen und kontrollierten z. B. die Aufzeichnungen bezüglich der Vitalwerte. In der Regel ergab sich dabei, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einrichtungen auf gravierende Gewichtsschwankungen der Bewohnerinnen und Bewohner, angemessen reagiert haben. Nur in Einzelfällen fehlten entsprechende Aufzeichnungen in den Pflegedokumentationen.

Das Wohn- und Teilhabegesetz fordert, dass Bewohnerinnen und Bewohner bei den Grundsätzen der Verpflegungsplanung mitbestimmen können (§ 6 Abs. 2 WTG). Die Überprüfung des Mitbestimmungsrechts stellte einen Schwerpunkt bei den Begehungen dar.

In Einzelfällen stellten sich in den Einrichtungen verbesserungsbedürftige Umsetzungen der Mitbestimmungsrechte sowie z. T. auch Defizite in der Konzeption dar.

5. Kategorie: Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung

Der Betreiber ist verpflichtet, Rahmenbedingungen dafür zu schaffen, dass Bewohnerinnen und Bewohner der Einrichtungen trotz ihrer Beeinträchtigung am gesellschaftlichen Leben teilhaben können.

Bei den Prüfungen stellten die Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht fest, dass Angebote der sozialen Betreuung i. d. R. sehr vielfältig sind und den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner entsprechen.

Im Rahmen der Beurteilung des Gemeinschaftslebens und der Alltagsgestaltung geht es auch darum, dass die Heimaufsicht sich ein Bild vom Angebot an Aktivitäten außerhalb der Einrichtung macht.

Es wurde beobachtet, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Einrichtungen z. B. Kontakte zu Kindergärten, Schulen, den Pfarrgemeinden oder Jugendfreizeiteinrichtungen pflegen.

Vollstationäre Pflegeeinrichtungen haben gem. § 87 b SGB XI einen Anspruch darauf, dass von den Pflegekassen Zuschläge gezahlt werden für die Betreuung und Aktivierung von Bewohnerinnen und Bewohnern mit erheblichem Betreuungsbedarf.

Durch die Zahlung dieser Zuschläge können zusätzliche Betreuungskräfte beschäftigt werden, die in den Einrichtungen ergänzende Angebote durchführen oder im Rahmen von Einzelbetreuungen tätig sind. Dies kommt insbesondere gerontopsychiatrisch veränderten Bewohnerinnen und Bewohnern zugute. Die Beschäftigung der sogenannten Alltagsbegleiter führte zu einer deutlichen Verbesserung der Betreuungssituation vieler Menschen in den Einrichtungen.

Das Wohn- und Teilhabegesetz sieht vor, dass durch die Einrichtungen erteilte Besuchsverbote der Heimaufsicht mitgeteilt werden. Im gesamten Berichtszeitraum ist ein solches Verbot nur einmal ausgesprochen worden. Einrichtungen bemühen sich in der Regel darum, dass auch Besuchern das Gefühl vermittelt wird, dass sie willkommen sind. In zahlreichen Gesprächen mit Angehörigen bestätigten diese, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch ihnen gegenüber einen freundlichen Umgangston pflegen würden.

6. Kategorie: Personelle Ausstattung der Betreuungseinrichtung

Im Rahmen der Überprüfung der personellen Ausstattung lassen sich die Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht bei den Regelprüfungen z. B. Dienstpläne, Unterlagen zur Bewohnerstruktur sowie Angaben zur Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vorlegen.

Das Wohn- und Teilhabegesetz sieht u. a. vor, dass mindestens 50 % Fachkräfte in der Einrichtung beschäftigt sein müssen. Die Erfüllung dieser Anforderung stellte kein Problem in den Einrichtungen dar (s. S. 13 ff).

Zusätzlich zu der Erfüllung der Mindestfachkraftquote verlangt das Gesetz, dass eine Fachkraft im Bereich der hauswirtschaftlichen Betreuung vorhanden sein muss (§ 12 Abs. 3 WTG).

In Einzelfällen hat die Heimaufsicht durch ihre Begehungen Kenntnis davon erhalten, dass keine hauswirtschaftliche Fachkraft beschäftigt ist. Die Anträge auf Ausnahmegenehmigung konnten jedoch stets positiv entschieden werden.

In jedem Einzelfall wurde detailliert dargestellt, welche besonderen Umstände die Erteilung der Ausnahmegenehmigung rechtfertigen würden. Ein Grund hierfür war z. B. die Anbindung an ein Krankenhaus und die Möglichkeit, auf die Unterstützung der dort beschäftigten Ökotrophologen zurückgreifen zu können.

Hinsichtlich des Personalsolls enthalten die Vergütungsvereinbarungen Regelungen. Unter Berücksichtigung der Bewohnerstruktur am Prüfungs-

tag können Sollwerte abgeleitet werden hinsichtlich der Anzahl bzw. Stellenanteile des Personals. In einzelnen Einrichtungen war es nötig, z. T. mit Hinweis auf Konsequenzen, dass die Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht nachdrücklich die Aufstockung des Personals gefordert haben. Eine solche Konsequenz könnte z. B. die Verhängung eines Belegungsstopps sein.

Die erforderlichen Reaktionen durch die Einrichtung bzw. Träger erfolgten, machten allerdings in Einzelfällen eine sehr engmaschige Begleitung der Betreuungseinrichtung hinsichtlich der Personalausstattung notwendig. In diesem Zusammenhang wiesen Einrichtungsträger darauf hin, dass es schwierig ist, qualifiziertes Personal zu erhalten und längerfristig zu binden.

In Einrichtungen, die überwiegend auf die Erbringung von pflegerischer Betreuung ausgerichtet sind, fordert das Wohn- und Teilhabegesetz, dass auch nachts stets eine Fachkraft im Dienst ist (§ 12 Abs. 3 WTG). Diesbezüglich wurde im Berichtszeitraum kein Defizit festgestellt.

Im Rahmen von Befragungen der Bewohnerinnen und Bewohner, der Angehörigen und Betreuer, die einen wesentlichen Bestandteil der Prüfung darstellen, wurde häufig geäußert, dass in den Einrichtungen zu wenig Personal beschäftigt sei. Dies wurde auch hinsichtlich der Betreuungseinrichtungen moniert, die alle Vorgaben des Wohn- und Teilhabegesetzes im Hinblick auf die personelle Ausstattung erfüllt haben. Nahezu durchgängig wurde aber betont, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter freundlich seien.

Eine besondere Wertschätzung gilt den zahlreichen Ehrenamtlichen, die sich in den Einrichtungen engagieren. Sie sind z. B. in der Einzelbetreuung tätig, stellen Kontakte her oder begleiten zu Spaziergängen. In verschiedenen Einrichtungen führen sie Gruppenangebote durch oder unterstützen die Servicekräfte in den Cafés. Häufig fühlen sich Ehrenamtliche mit der Einrichtung verbunden, weil sie dankbar für die gute Betreuung bereits verstorbener Angehöriger sind.

Durch die von den Ehrenamtlichen geleistete Tätigkeit kann die Betreuungsqualität deutlich verbessert werden.

7. Kategorie: Pflegerische und soziale Betreuung

Die Überprüfung der pflegerischen und sozialen Betreuung beantwortet u. a. die Frage, ob diese selbstbestimmt, orientiert am individuellen Bedarf und gesundheitsfördernd gewährleistet wird.

Die Überprüfung der Pflegequalität ist die Hauptaufgabe der Fachwirtin für Alten- und Krankenpflege, die zum Team der Heimaufsicht der Stadt Münster gehört.

Ein Schwerpunkt der Überprüfung dieser Kategorie beinhaltet die Kontrolle der Versorgung der Bewohnerinnen und Bewohner mit Medikamenten.

Dabei geht es nicht nur darum, ob Arzneimittel bewohnerbezogen aufbewahrt werden, sondern auch um die Kennzeichnung der Verpackungen hinsichtlich des Anbruchdatums. Stichprobenartig wurden auch gestellte Medikamente verglichen mit den ärztlichen Verordnungen. Dies führte in mehreren Fällen zu Beanstandungen. Bei gravierenden Differenzen zwischen ärztlicher Anweisung und gestellten Medikamenten haben die Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht dies deutlich moniert und bei eventuell notwendigen kurzfristigen Kontrollen entsprechende Verbesserungen festgestellt.

Die pflegerische und soziale Betreuung soll sich an der Lebensgeschichte der Bewohnerin bzw. des Bewohners ausrichten. Stichprobenartige Überprüfungen bestätigten in der Regel, dass Angaben zur Biographie Berücksichtigung bei der sozialen Betreuung fanden.

Freiheitsentziehende Maßnahmen wurden nur dann angewendet, wenn dies unvermeidbar war. Richterliche Genehmigungen lagen vor.

Da in zahlreichen Einrichtungen ältere, häufig auch multimorbide Bewohnerinnen und Bewohner leben, spielt die Sterbebegleitung eine große Rolle. Hierzu erfragen die Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht das Vorliegen einer Konzeption. Insgesamt entstand der Eindruck, dass dem Thema „Umgang mit dem Tod“ zunehmend Beachtung geschenkt wird.

Expertenstandards waren fast ausnahmslos umgesetzt. Notwendige Prophylaxen wurden ebenso durchgeführt. Dekubiti wurden stets ordnungsgemäß versorgt.

Die Überprüfung der Ergebnisqualität ergab nur in Ausnahmefällen Beanstandungen.

Mehrfach wurde eine unzureichende Fingernagel- und Fußnagelpflege vorgefunden. Zehenzwischenräume waren hin und wieder nicht sauber. Gelegentlich beanstandete die Pflegefachkraft der Heimaufsicht falsche Lagerungen. In Einzelfällen war die von Bewohnerinnen und Bewohnern getragene Kleidung nicht ganz rein bzw. entsprach nicht der Jahreszeit.

In keinem Fall wurden Pflegemängel vorgefunden, die als „gefährliche Pflege“ bezeichnet werden mussten.

8. Kategorie: Bewohnerrechte und Kundeninformation

Das Wohn- und Teilhabegesetz fungiert u. a. als Verbraucherschutzgesetz und fordert beispielsweise Transparenz hinsichtlich der Gewinn- oder Verlustsituation.

Zahlreiche Träger von Einrichtungen haben im Jahr 2009 die Gewinn- oder Verlustsituation den Bewohnerinnen und Bewohnern nicht bekanntgegeben. Dieses Defizit ist vielfach aber zum Zeitpunkt als der Tätigkeitsbericht erstellt wurde, bereits eliminiert worden.

Der Betreiber hat außerdem ein wirksames Beschwerdeverfahren sicherzustellen. Die anlässlich der Jahresprüfungen vorgenommenen Einsichtnahmen in Dokumentationen, die die Beschwerdebearbeitung betrafen, ergab in fast allen Fällen, dass auf Kritik von Bewohnerinnen, Bewohnern, Angehörigen, Betreuerinnen und Betreuern in der Regel umgehend reagiert worden ist. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gaben entsprechende Rückmeldungen an die Beschwerdeführer.

Das Wohn- und Teilhabegesetz fordert die regelmäßige Auswertung der Beschwerden. Die Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht stellten gelegentlich fest, dass diese Analyse fehlte.

Ebenfalls hat der Betreiber Anforderungen hinsichtlich des Spendenannahmeverfahrens zu erfüllen. Die Vorgaben zu diesem Verfahren machten zahlreiche Beratungsgespräche notwendig.

Die gesetzlichen Vorgaben zum Spendenannahmeverfahren haben das Ziel, dass keine Bewohnerin und kein Bewohner wegen der Zahlung zusätzlicher Beträge begünstigt wird. Auch soll unterbunden werden, dass es von der von der Erbringung zusätzlicher Zahlungen abhängt, ob Anforderungen nach dem Gesetze erfüllt werden oder nicht.

Die in Beratungsgesprächen gegebenen Hinweise bzw. die Informationen durch die Spitzenverbände hatten zur Folge, dass Beanstandungen hinsichtlich des Spendenannahmeverfahrens die Ausnahme bei den Jahresprüfungen darstellen.

- Bearbeitung von Beschwerden, anlassbezogene Prüfungen

Hinsichtlich der Bearbeitung von Beschwerden, die der Heimaufsicht mitgeteilt wurden, ist im Berichtszeitraum für den Bereich Heimaufsicht ein entsprechendes Konzept erstellt worden. Es wurde detailliert festgelegt, wie mit Beschwerden, die direkt bei der Heimaufsicht eingehen, umzugehen ist. Dieses Beschwerdekonzzept orientiert sich an § 8 des Wohn- und Teilhabegesetzes, in dem Regelungen für ein Beschwerdeverfahren manifestiert sind. Festgelegt ist z. B. die Bestimmung der angemessenen Bearbeitungsfrist, die geeignete Dokumentation, Auswertung der Beschwerden und die Art der Erledigung.

Die Bearbeitung erfolgt anhand der Aktenlage, vor Ort in der Einrichtung, ggf. ergänzend mit Pflegeüberprüfung. Sie findet als Teil- oder Vollprüfung statt.

Beschreibt die Beschwerde Sachverhalte, die die Sicherheit von Bewohnerinnen oder Bewohnern in der Einrichtung gefährden, so erfolgt eine Bearbeitung noch am gleichen Tag.

In jedem Fall erhält der Beschwerdeführer eine zeitnahe Rückmeldung.

Prüfbesuche anlässlich von Beschwerden

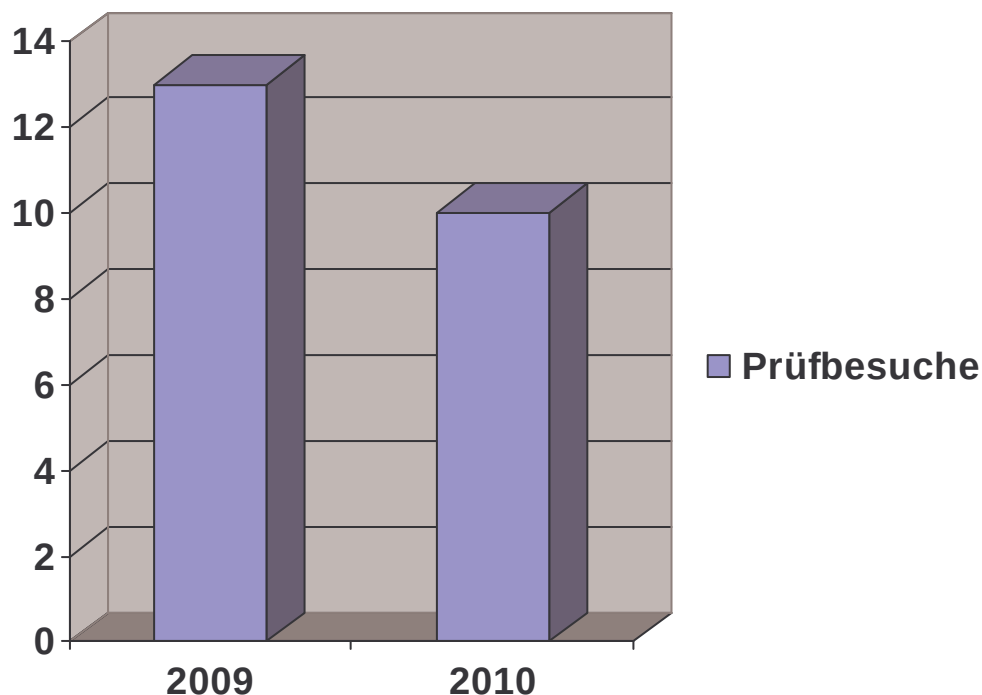


Abbildung 7

In der Regel wandten sich Angehörige sowie Bewohnerinnen und Bewohner an die Heimaufsicht, um auf Defizite in der Betreuungsqualität hinzuweisen. Vielfach wünschten die Beschwerdeführer zunächst eine Beratung und vereinbarten, dass sie selbst noch einmal versuchen würden, eine Klärung in der Einrichtung zu erreichen. Sollte dies nicht gelingen, würden sie erneut Kontakt zur Heimaufsicht aufnehmen.

Teilweise ergeben sich Schwierigkeiten, Beschwerdepunkte zu verifizieren. Dies liegt manchmal daran, dass zwischen dem Anlass und dem Vortragen der Kritik ein längerer Zeitraum liegt. Teilweise betrafen Beanstandungen auch Gesprächsinhalte, die in Unterredungen zwischen zwei Beteiligten, z. B. Angehörigen und Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern thematisiert wurden. Auch dies macht eine Objektivierung der Beschwerdeinhalte durch die Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht schwierig.

Einige Beschwerdepunkte konnten zum Teil durch Vorlage entsprechender Unterlagen bearbeitet werden, anderenfalls machten sie aber auch Besuche in den Einrichtungen notwendig.

Wie auch in der Vergangenheit betrafen Mängelrügen z. B. die Bereiche Reinigung sowie Hygiene. Gravierende Defizite wurden anlässlich von Kontrollen nicht festgestellt.

Beschwerdeführer beklagten ebenfalls häufig die personelle Situation in den Einrichtungen. Selbst wenn die Fachkraftquote erfüllt und das vorhandene Personal dem entspricht, was in den Vergütungsvereinbarungen verhandelt worden ist, wird dies subjektiv als zu wenig empfunden.

Eine Beschwerde hinsichtlich der Versorgung mit Medikamenten führte dazu, dass Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht in einer Einrichtung sämtliche gestellten sowie bevorrateten Arzneimittel überprüften. Das nicht optimale Ergebnis hatte zur Folge, dass die Heimaufsicht entsprechende Nachbesserungen mit Hinweis auf Abhilfe am gleichen Tag forderte und bei einem Kontrollbesuch Verbesserungen feststellte.

Einige Beschwerden betrafen die in den Augen der Angehörigen nicht ausreichende soziale Betreuung. Anhand der Dokumentationen in den Einrichtungen konnte dies z. T. bestätigt werden. Die Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht forderten diesbezüglich eine umgehende Verbesserung der Betreuungsqualität. Nach Ablauf eines angemessenen Zeitraumes erfolgte eine Kontrollbegehung. Hierbei wurde festgestellt, dass die Anzahl der durchgeführten Angebote der sozialen Betreuung deutlich zugenommen hat.

Die Wäscheversorgung wurde von einzelnen Beschwerdeführern moniert. Beklagt wurde z. B., dass Kleidungsstücke gelegentlich abhanden kommen sind bzw. die Rücklaufzeit der sauberen Wäsche als relativ lang angesehen wurde. Generell lässt sich aber feststellen, dass Mängelrügen hinsichtlich der Wäscheversorgung im Berichtszeitraum relativ selten geworden sind.

Beschwerden, die zur Kontaktaufnahme und Intervention der Heimaufsicht führten, haben in allen Fällen zu einer Verbesserung der Betreuungsqualität beigetragen.

9. Sonstige wesentliche Tätigkeitsfelder der Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht

- Beratungstätigkeit

Die Beratungstätigkeit der Heimaufsicht stellt ein wichtiges Betätigungsfeld der Heimaufsicht dar. Beraten werden in erster Linie Bewohnerinnen, Bewohner, Angehörige, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einrichtungen sowie Träger.

Inhaltlich betrafen die geführten Gespräche u. a. die Neuerungen, die sich durch das Inkrafttreten des Wohn- und Teilhabegesetzes ergeben haben.

Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte der Bewohnerinnen und Bewohner sowie Belange im Zusammenhang mit der Beiratstätigkeit spielten in zahlreichen Gesprächen eine Rolle.

Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht wurden häufig im Zusammenhang mit den Vorschriften des im Berichtszeitraum in Kraft getretenen Wohn- und Betreuungsvertragsgesetzes um Rat gefragt.

Thematisiert wurden weiterhin der Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen sowie Aspekte der gesetzlichen Betreuung.

- Beteiligung der Heimaufsicht anlässlich von Neu- und Umbauten

Die zuvor beschriebenen Neu- bzw. Umbauten der Einrichtungen erforderten eine Begleitung durch die Heimaufsicht. Diese bestand aus Beratungs- sowie Kontrolltätigkeit.

Bei Neubauten müssen alle Anforderungen des Gesetzes erfüllt werden. Bereits bestehende Einrichtungen unterliegen dem Bestandsschutz, müssen aber mindestens die Vorgaben des ehemaligen Heimgesetzes erfüllen.

Das Wohn- und Teilhabegesetz enthält Angaben hinsichtlich der Anforderungen an die Wohnqualität. Diese muss sich insbesondere im Hinblick auf Wohnlichkeit, Raumangebot, Sicherheit, Barrierefreiheit, Möglichkeit der Orientierung und Privatsphäre an den Bedürfnissen von älteren Menschen, Menschen mit Behinderung und pflegebedürftigen Menschen ausrichten (§11 Wohn- und Teilhabegesetz).

Die Durchführungsverordnung zum Wohn- und Teilhabegesetz beinhaltet u. a. Angaben zur Wohnfläche. Diese soll bei Einzelzimmern 14 qm und bei Doppelzimmern 24 qm nicht unterschreiten. Außerdem sind Angaben zur Mindestgrößen von Nettogrundflächen enthalten.

Die Baupläne, die Neu- und Umbauten der Einrichtungen betreffen, wurden im Vorfeld von den Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht auf die Einhaltung der Vorschriften des Wohn- und Teilhabegesetzes bzw. gegebenenfalls auch des Landespflegegesetzes überprüft. Nach Durchführung der Bautätigkeit erfolgte die entsprechende Kontrolle durch die Heimaufsicht.

- Weiterentwicklung der Software

Die Kommunale Datenzentrale Paderborn hat eine Software entwickelt, die die Tätigkeit der Heimaufsicht unterstützt. Diese Anbieter-Datenbank (AnDA) vereinfacht die Darstellung der Ergebnisse sowie das Erstellen der Statistiken. Im Jahr 2010 haben die Mitarbeiterinnen Notebooks erhalten, so dass Resultate der Begehungen direkt vor Ort in den Einrichtungen in die Notebooks eingegeben werden können.

- *Mitarbeit im Arbeitskreis „Entwicklung von Empfehlungen zur Gebührenerhebung“*

Die Allgemeine Verwaltungsgebührenordnung wurde durch Verordnung vom 01.12.2009 dahingehend geändert, dass Gebühren für Verwaltungshandeln auf der Grundlage des Wohn- und Teilhabegesetzes erhoben werden können.

Diese Gebühren werden ausschließlich von Einrichtungsträgern erhoben. Betreiber müssen z. B. Beträge entrichten für die Bearbeitung von Anträgen auf Befreiungen von Anforderungen des Wohn- und Teilhabegesetzes, für Begehungen sowie für Anzeigeprüfungen hinsichtlich beabsichtigter Inbetriebnahme einer Betreuungseinrichtung.

Die Gebührenordnung beziffert zum Teil feste Beträge, beinhaltet häufig jedoch einen Gebührenrahmen.

Bei der Festsetzung der Gebühren wird der mit der Amtshandlung verbundene Verwaltungsaufwand und die Bedeutung, der wirtschaftliche Wert oder sonstige Nutzen für den Einrichtungsträger berücksichtigt.

Hierzu sind von einem Arbeitskreis detaillierte Regelungen hinsichtlich der Höhe der Gebühren als Empfehlung entwickelt worden. Diesem Arbeitskreis gehörte auch eine Mitarbeiterin der Heimaufsicht der Stadt Münster an.

Die erarbeitete Empfehlung stellt die Grundlage der von der Stadt Münster erhobenen Gebühren dar.

Seit dem 01.12.2010 erhebt die Heimaufsicht Gebühren u. a. für regelmäßige Begehungen und die Erteilung von Ausnahmegenehmigungen.

- *Begleitung der Arbeitsgemeinschaft der Beiräte*

Mitglieder der AG sind die Bewohnerinnen- und Bewohnerbeiräte, Vertretungsgremien, Vertrauenspersonen von Altenpflegeeinrichtungen und Hospizen im Stadtgebiet Münster. Beratende Mitglieder sind je ein Vertreter oder eine Vertreterin der Seniorenvertretung und der Heimaufsicht. Ziele der Arbeitsgemeinschaft sind die Verbesserung der Mitwirkung und Mitbestimmung in den Einrichtungen, der Erfahrungsaustausch sowie die Öffentlichkeitsarbeit. Die Arbeitsgemeinschaft tagt nach Bedarf, i. d. R. ein- bis zweimal jährlich. Anlässlich der Sitzungen werden wesentliche Interessen von Bewohnerinnen und Bewohnern thematisiert. Insbesondere werden Fragen zu Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechten von der Mitarbeiterin der Heimaufsicht beantwortet.

- *Informationsveranstaltungen zum Wohn- und Teilhabegesetz*

Das Inkrafttreten des Wohn- und Teilhabegesetzes und die damit verbundenen Änderungen begründeten einen hohen Informationsbedarf der Beiräte, der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Einrichtungen sowie der Träger.

Aus diesem Grunde führten die Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht für die verschiedenen Personengruppen im Berichtszeitraum zahlreiche Informationsveranstaltungen durch.

Im Juni 2010 fand z. B. ein Treffen mit den Trägern und Führungskräften von Einrichtungen, Anbietern ambulant betreuter Wohngemeinschaften sowie Anbietern von Betreuungsleistungen statt

Thematisiert wurden u. a. der erweiterte Geltungsbereich des Wohn- und Teilhabegesetzes sowie der Rahmenprüfkatalog, der bei den Begehungen durch die Heimaufsicht Anwendung findet.

- *Koordinierung der Prüftätigkeiten*

Der Prüfauftrag der Heimaufsicht basiert auf den Vorgaben des § 18 Abs. 1 Wohn- und Teilhabegesetz. Danach werden Betreuungseinrichtungen von den zuständigen Behörden durch wiederkehrende oder anlassbezogene Prüfungen überwacht. Die wiederkehrenden Prüfungen erfolgen unangemeldet, sind zu jeder Zeit möglich und werden grundsätzlich mindestens einmal im Jahr durchgeführt.

Die Heimaufsicht übernimmt gem. § 15 Abs. 2 WTG die koordinierende Funktion beim Vollzug aller Rechtsvorschriften, die in Betreuungseinrichtungen angewandt werden. Diese Koordinierung liegt im Interesse aller Beteiligten und wird von den Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht Münster unter nicht ganz einfachen Rahmenbedingungen wahrgenommen. Der Gesetzgeber beabsichtigt, dass künftig durch eine Arbeitsgemeinschaft gem. § 17 WTG Verfahrensregeln zur Koordination der Prüftätigkeit im Sinne des Wohn- und Teilhabegesetzes erarbeitet werden. Diese Verfahrensregeln sind noch nicht erstellt worden.

Ende 2010 wurde in Münster ein Modellversuch geplant, bei dem Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflegekassen Einrichtungen zeitgleich mit Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht prüfen. Hintergrund des Pilotprojektes ist, dass Synergieeffekte genutzt werden sollen und Arbeitsabläufe in den Einrichtungen möglichst selten durch Prüftätigkeit beeinflusst werden sollen. Anfang 2011 wurden solche zeitgleichen Begehungen erstmals durchgeführt.

Zum Zeitpunkt der Berichterstellung war noch nicht ersichtlich, ob und in welchem Umfang zeitgleiche Begehungen in Zukunft durchgeführt werden. Bei der Entscheidung werden sowohl Vor- und Nachteile berücksichtigt als auch die Stellungnahme der Einrichtungsleiter zum Prüfungsablauf.

9. Fazit

Wesentliche Änderungen des Wohn- und Teilhabegesetzes betreffen den Geltungsbereich mit der Folge, dass die Heimaufsicht für weitere Einrichtungen zuständig geworden ist. Nach Ablauf der Übergangsfrist, also mit Ablauf des 10.12.2010, haben auch diese „neuen“ Einrichtungen alle Anforderungen des Gesetzes zu erfüllen. Auch deren Begehungen erfolgen unter Zugrundelegung des Rahmenprüfkataloges.

Zum Zeitpunkt der Berichterstellung liegen keine Erkenntnisse vor, dass Anforderungen des Gesetzes von den „neuen“ Einrichtungen nicht erfüllt werden können, dies aber mit Blick auf die Belange von Bewohnerinnen und Bewohner dringend gefordert werden müsste.

In jedem Einzelfall wurde von den Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht geprüft, welche Anforderung im Interesse von Bewohnerinnen und Bewohnern erfüllt werden müssen. Gelegentlich würde die Forderung, einzelne Kriterien des Gesetzes zu erfüllen, mit der Konzeption der Einrichtung nicht konform gehen bzw. würden die Wünsche und Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner nicht hinreichend Berücksichtigung finden. Unter diesen Aspekten sind z. B. für einige Einrichtungen Ausnahme genehmigungen zur Mitbestimmung und Mitwirkung von der Heimaufsicht erteilt worden.

Es ist absehbar, dass die Kontrolle der Personalausstattung in den Einrichtungen auch künftig eine zentrale Aufgabe der Heimaufsicht sein wird. Trotz aller nicht zu leugnenden Schwierigkeiten und Probleme besteht weiterhin bei den Mitarbeiterinnen der Heimaufsicht der Eindruck, dass in den Einrichtungen in Münster und an den ihnen anvertrauten Menschen generell eine gute Betreuungsqualität gewährleistet wird. Vielfach spiegelten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Worten und Taten wider, dass sie mit viel Engagement ihre Tätigkeit in den Einrichtungen verrichten.

10. Ausblick

Der Rahmenprüfkatalog, der die Grundlage für die Begehungsprotokolle der Heimaufsicht darstellt, wird derzeit überarbeitet. Heimaufsichten sind vom Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter des Landes Nordrhein-Westfalen aufgefordert worden, zum Rahmenprüfkatalog in seiner heute vorliegenden Form Stellung zu nehmen. Es bleibt abzuwarten, welche Änderungen vorgenommen werden.

Gem. § 20 Abs. 1 S. 1 WTG werden die wesentlichen Ergebnisse der Prüfungen veröffentlicht. Hierzu wird das für Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter entsprechende Rechtsverordnungen erlassen. Momentan ist nicht abzusehen, wann mit einer Veröffentlichung zu rechnen ist.

Die Heimaufsicht wird weiterhin Anstrengungen tätigen mit dem Ziel, die Koordinierung von Prüftätigkeiten zu optimieren.

Der Fachkräftemangel wird voraussichtlich in den kommenden Jahren stärker an Signifikanz gewinnen. Daher wird die Kontrolle der Personalausstattung in den Einrichtungen eine wesentliche Aufgabe der Heimaufsicht bleiben.