



## **Tätigkeitsbericht der Aufsicht für Pflege- und Betreuungseinrichtungen nach § 14 Abs. 11 Wohn- und Teilhabegesetz (WTG)**

### **Berichtszeitraum 2017 und 2018**

#### **Vorbemerkungen:**

Die Aufsicht für Pflege- und Betreuungseinrichtungen wird im Folgenden als WTG-Behörde bezeichnet. Es handelt sich dabei um eine landesweit gängige Bezeichnung.

Bei den nachfolgenden Gliederungspunkten liegt als Stichtag der 31.12.2018 zugrunde, insofern nicht eine Ausweisung getrennt nach den Berichtsjahren erfolgt.

Die folgende Gliederung orientiert sich an einem landeseinheitlichen Strukturvorschlag und enthält Angaben und Beschreibungen zu folgenden aufsichtsbehördlichen Strukturen und Tätigkeitsfeldern:

- 1. Allgemeines/Einleitung**
- 2. Personelle Ausstattung der WTG-Behörde**
  - 2.1 Zahl und Qualifikation der Beschäftigten**
  - 2.2 Fortbildungen**
  - 2.3 Qualitätsmanagement**
- 3. Wohn- und Betreuungsangebote**
  - 3.1 Grunddaten zu allen Wohn- und Betreuungsangeboten**
  - 3.2 Veränderungen gegenüber dem Vorbericht**
- 4. Tätigkeiten der WTG-Behörde**
  - 4.1 Beratung und Information**
  - 4.2 Prüftätigkeit**
  - 4.3 Zusammenarbeit und Kooperation**
  - 4.4 Sonstiges**
- 5. Fazit, Entwicklungen und Ausblick**
- 6. Ansprechpartner/innen**
- 7. Anlagen, Links**

## 1. Allgemeines/Einleitung

Nach § 43 Abs. 1 WTG sind die Kreise und kreisfreien Städte für die Durchführung des WTG und die Verfolgung von Ordnungswidrigkeiten sachlich zuständig. Sie sind als Beratungs- und Prüfbehörde tätig und nehmen diese Aufgabe als Pflichtaufgabe zur Erfüllung nach Weisung wahr. Rechtlich ist die Durchführung des WTG dem Ordnungsrecht zuzuordnen. Leistungsrechtlich vereinbarte Verpflichtungen der Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter sind durch die Vorgabe aus § 4 Abs. 1 WTG zu erfüllen.

Die Aufsicht über die Kreise und kreisfreien Städte führen die Bezirksregierungen. Oberste Aufsichtsbehörde ist das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS).

Das Wohn- und Teilhabegesetz (WTG) vom 02.10.2014 enthält in § 14 Abs. 11 folgende Regelung:

„Die zuständigen Behörden müssen die Durchführung der behördlichen Qualitätssicherung durch Personen mit der hierzu erforderlichen Fachkunde und persönlichen Eignung sicherstellen und alle zwei Jahre einen Tätigkeitsbericht über ihre Arbeit erstellen. Dieser Bericht ist zu veröffentlichen und den kommunalen Vertretungsgremien sowie den Aufsichtsbehörden zur Verfügung zu stellen.“

Der vorherige Tätigkeitsbericht für die Jahre 2015 und 2016 ist unter dem Datum 04.05.2017 erstellt und in der Sitzung des Ausschusses für Soziales und Familie am 22.11.2017 sowie in der Sitzung der kommunalen Konferenz Alter und Pflege am 23.05.2018 vorgestellt worden.

Einem Runderlass der obersten Aufsichtsbehörde vom 11.03.2015 nach wurde empfohlen, die Berichtszeiträume landeseinheitlich folgendermaßen zu erstellen: Für die Jahre 2015/2016, 2017/2018 usw. Diesem Berichtsrythmus folgend wurden die Daten für das Jahr 2015 aus dem Tätigkeitsbericht für die Jahre 2014 und 2015 mit den Daten für das Jahr 2016 zusammen gefügt und ein neuer Tätigkeitsbericht erstellt und vom Aufbau und den Inhalten nach an den landeseinheitlichen Strukturvorschlag angepasst.

Der Tätigkeitsbericht für die Jahre 2017 und 2018 folgt ebenso dem landeseinheitlichen Strukturvorschlag.

## 2. Personelle Ausstattung der WTG-Behörde

### 2.1 Zahl und Qualifikation der Beschäftigten als Vollzeitkräfte (VK)

Verwaltungsmitarbeiterinnen und Verwaltungsmitarbeiter	2,75 VK ab Okt. 2017: 3,25 VK
behördeneigene Fachkräfte: (u. a. Amtsärzte, Amtsapotheker, Hygiene- und Lebensmittelkontrolleure, Juristen, Mitarbeiter beim Bauamt)	max. 0,1 VK
externe Fachkräfte/Sachverständige: Pflegefachkräfte / Pädagogische Fachkräfte auf Honorarbasis	0,4 VK

*Die Pflegefachkräfte und pädagogischen Fachkräfte werden regelhaft als Gutachter bei Regelprüfungen eingesetzt und je nach Bedarf auch bei anlassbezogenen Prüfungen.*

## 2.2 Fortbildungen

Die Verwaltungsmitarbeiterinnen und Verwaltungsmitarbeiter nahmen regelmäßig an Fortbildungen teil. Inhaltlich handelte es sich sowohl um einschlägige Rechtsgebiete als auch fachliche Fortbildungen in den Bereiche Pflege und Behindertenhilfe. Zudem haben die Schulungen und Informationsveranstaltungen der Aufsichtsbehörden Fortbildungscharakter.

Eine Verwaltungsmitarbeiterin führt im Regelfall jährlich zusammen mit einer Pflegemanagerin zweitägige Schulungen als landesweites Angebot für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anderer WTG-Behörden durch.

## 2.3 Qualitätsmanagement

Der Aufbau, die Sicherung und die Entwicklung von Qualität erfolgte über die Erstellung, Fortschreibung und Ergänzung von zahlreichen Ausarbeitungen, Festlegungen, Verfahrensanweisungen, Checklisten und einer behördeneinheitlichen Umsetzung von Aufgaben. Es erfolgte im Team z. B. ein regelmäßiges Gegenlesen von Prüfberichten und auch anderen Schriftstücken. Zudem fanden regelmäßig geplante Teambesprechungen zusammen mit der Abteilungsleiterin statt. Eine Verwaltungsmitarbeiterin ist im Rahmen einer Nebentätigkeit als Dozentin bei einer Ausbildungsakademie für Pflegeberufe tätig.

## 3. **Wohn- und Betreuungsangebote**

### 3.1 **Grunddaten zu allen Wohn- und Betreuungsangeboten**

**Stichtag: 31.12.2017**

		<b>Anzahl der Einrichtungen</b>	<b>Zugelassene Plätze</b>
3.1.1	<u>Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot (EuLa)</u>	76	4256
davon	vollstationäre Pflegeeinrichtungen nach SGB XI	49	3541
	Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen nach SGB XII	27	715
3.1.2	<u>Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen</u>	24	206
davon	anbieterverantwortete Wohngemeinschaften Pflege	10	102
	selbstverantwortete Wohngemeinschaften Pflege	4	44
	anbieterverantwortete Wohngemeinschaften Eingliederungshilfe	10	60
3.1.3	<u>Angebote des Servicewohnens</u>	17	-
3.1.4	<u>Ambulante Dienste</u>	110	-
davon	Pflegedienste nach SGB XI	69	-

Tätigkeitsbericht der Aufsicht für Pflege- und Betreuungseinrichtungen vom 16.04.2019

	Ambulante Dienste der Eingliederungshilfe nach SGB XII	41	-
3.1.5	<u>Gasteinrichtungen</u>	15	204
davon	Hospize	1	10
	Tagespflegeeinrichtungen	14	194
	Nachtpflegeeinrichtungen	-	-
	Kurzzeitpflegeeinrichtungen	-	-
3.1.6	Einrichtungen / Plätze <b>Gesamt:</b>	242	4666

*In den vollstationären Pflegeeinrichtungen nach SGB XI wurden zum Stichtag 31.12.2017 insgesamt 301 eingestreuete Kurzzeitpflegeplätze angeboten. Solitäre Kurzzeitpflegeplätze wurden im Kreisgebiet nicht angeboten.*

**Stichtag: 31.12.2018**

		Anzahl der Einrichtungen	Ein- Zugelassene Plätze
3.1.1	<u>Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot (EuLa)</u>	*74/73	*4210/4108/4076
davon	vollstationäre Pflegeeinrichtungen nach SGB XI	46	*3495/3395/3363
	Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen nach SGB XII	27	*715/713
3.1.2	<u>Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen</u>	26	224
davon	anbieterverantwortete Wohngemeinschaften Pflege	11	114
	selbstverantwortete Wohngemeinschaften Pflege	5	50
	anbieterverantwortete Wohngemeinschaften Eingliederungshilfe	10	60
3.1.3	<u>Angebote des Servicewohnens</u>	17	-
3.1.4	<u>Ambulante Dienste</u>	108	-
davon	Pflegedienste nach SGB XI	67	-
	Ambulante Dienste der Eingliederungshilfe nach SGB XII	41	-

3.1.5	<u>Gasteinrichtungen</u>	15	204
davon	Hospize	1	10
	Tagespflegeeinrichtungen	14	194
	Nachtpflegeeinrichtungen	-	-
	Kurzzeitpflegeeinrichtungen	-	-
3.1.6	Einrichtungen / Plätze <b>Gesamt:</b>	*240/239	*4638/4536/4504

\*bis 31.07.2018/ab 01.08.2018/ab 01.10.2018

*In den vollstationären Pflegeeinrichtungen nach SGB XI wurden zum Stichtag 31.12.2018 insgesamt 297 eingestreuse Kurzzeitpflegeplätze angeboten. Solitäre Kurzzeitpflegeplätze wurden im Kreisgebiet weiterhin nicht angeboten.*

### **3.2 Veränderungen gegenüber dem Vorbericht und weitere Entwicklungen**

Bei der Gesamtzahl der Wohn- und Betreuungsangebote gab es im Vergleich zum Stichtag 31.12.2016, der dem vorherigen Tätigkeitsbericht zugrunde lag, lediglich unwesentliche Veränderungen. Bis zum Stichtag 31.12.2017 wurde eine vollstationäre Pflegeeinrichtung weniger angeboten, wurden drei Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen mehr angeboten, drei Angebote des Servicewohnens weniger angeboten und acht ambulante Dienste mehr angeboten. Das Angebot der Gasteinrichtungen blieb konstant. Summarisch hatte sich demnach das Gesamtangebot um sieben Leistungsangebote gegenüber dem Ergebnis des Vorberichtes erhöht, was im Ergebnis mangels der Vergleichbarkeit der Angebote jedoch keine eigentliche Aussagekraft besitzt.

Von besonderer Bedeutung war die Entwicklung im Berichtszeitraum 2017/2018, bezogen auf den Stichtag 31.07.2018.

Bis zu diesem Stichtag hatten die Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot aufgrund der Verluste von baulichem Bestandsschutz die Anforderungen an die Wohnqualität nach dem Wohn- und Teilhabegesetz ab dem 01.08.2018 nachzuweisen.

Die Pflegeeinrichtungen hatten einen Anteil an Einzelzimmern von mindestens 80 vom Hundert und ein Angebot von Sanitärräumen in Form von Einzel- oder Tandembädern anzubieten. Die Einrichtungen der Eingliederungshilfe waren verpflichtet, lediglich den Anteil an Einzelzimmern von mindestens 80 vom Hundert anzubieten.

In den Ergebnissen zeigte sich, dass insgesamt drei Pflegeeinrichtungen, davon zwei Einrichtungen vor dem 01.08.2018 und eine Einrichtung nach dem 01.08.2018, den Einrichtungsbetrieb einstellten, sodass 68 stationäre Pflegeplätze nicht mehr im Angebot standen. Von diesen Plätzen konnten 18 Pflegeplätze durch eine leistungsrechtliche Änderung und andere ordnungsrechtliche Einstufung im ambulanten Pflegebereich erhalten bleiben.

Des Weiteren hatten die Bestandsverluste zur Folge, dass ab dem 01.08.2018 100 Pflegeplätze entweder über Wiederbelegungssperren oder im Zuge von bereits begonnenen Baumaßnahmen, verbunden auch durch Nutzungsuntersagungen der Unteren Bauaufsichtsbehörden, weggefallen sind. Im Bereich der Eingliederungshilfe zeigte sich lediglich eine Reduzierung von zwei stationären Betreuungsplätzen.

Die übrigen Veränderungen können der Darstellung unter Ziffer 3.1 entnommen werden.

#### 4. Tätigkeiten der WTG-Behörde

##### 4.1 Beratung und Information

*Im Folgenden sind keine Beratungstätigkeiten erfasst, die üblicherweise Bestandteil anderer bereits erfasster Tätigkeiten der WTG-Behörde sind, z. B. Beratungen in mündlicher oder schriftlicher Form im Zusammenhang mit Regelprüfungen von Einrichtungen nach § 14 WTG. Als eine Beratung wird eine Beratung erfasst, die sich auf einen Gegenstand/ein Ereignis (z. B. Bauberatung, Personelle Entscheidungen, Konzeptprüfungen) bezieht und/oder an einen Empfängerkreis (z. B. eine Nutzerin oder einen Nutzer und seinen rechtlichen Vertreter, einen Leistungsanbieter und seine Beschäftigten) richtet. Es sind nachfolgend jeweils nur die wichtigsten Schwerpunkte der Beratungen separat aufgelistet.*

<b>Anzahl der Beratungen 2017</b>	95
davon Bauberatung	6
Beratung in Personalfragen	26
Beratung zum Thema Mitwirkung/Mitbestimmung	4
Beratung Außenwohnplätze/Außenwohngruppen	-
Vermeidung im Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen	1
Gewaltprävention und Umgang mit Gewalt	-
Beratung zu Einzelthemen	58

<b>Anzahl der Beratungen 2018</b>	115
davon Bauberatung	13
Beratung in Personalfragen	38
Beratung zum Thema Mitwirkung/Mitbestimmung	4
Beratung Außenwohnplätze/Außenwohngruppen	1
Vermeidung im Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen	-
Gewaltprävention und Umgang mit Gewalt	2
Beratung zu Einzelthemen	57

## 4.2 Überwachung

Bei den wiederkehrenden Prüfungen (Regelprüfungen) werden nur Prüfungen der Einrichtungen vor Ort erfasst. Anschließende Beratungen ggf. auch vor Ort, Auswertungen von Unterlagen etc. mit zeitlichem und inhaltlichem Zusammenhang zur ersten Prüfung vor Ort sind nicht gesondert gezählt. Prüfungen vor Ort an mehreren Tagen mit zeitlichem und inhaltlichem Zusammenhang (z. B. bei kurzfristiger Nachschau) zählen nur als eine Prüfung.

Anlassbezogene Prüfungen sind Prüfungen, die nur einen Teil der Anforderungen nach dem WTG zum Gegenstand hatten und erfolgen, wenn Anhaltspunkte oder Beschwerden vorliegen, die darauf schließen lassen, dass die Anforderungen nach dem WTG oder der WTG-DVO nicht erfüllt sind. Vollständige Prüfungen, deren Termine durch einen Anlass vorgezogen wurden, zählen dagegen zu den Regelprüfungen.

### 4.2.1 Prüftätigkeit

#### 4.2.1.1 Wiederkehrende Prüfungen (Regelprüfungen)

##### Berichtsjahr 2017

	gesamt	angemeldet	unangemeldet
Anzahl der Regelprüfungen	58	0	58
davon am Wochenende	0	0	0
in den Nachtstunden	0	0	0

##### Berichtsjahr 2018

	gesamt	angemeldet	unangemeldet
Anzahl der Regelprüfungen	54	0	54
davon am Wochenende	0	0	0
in den Nachtstunden	0	0	0

#### 4.2.1.2 Anlassprüfungen (Beschwerdeprüfungen mit Ortsterminen) / sonstige Prüfungen (ohne Beratungen unter Ziffer 4.1)

**Berichtsjahr 2017** 12

davon mit förmlicher Beteiligung/Information von Kostenträgern 0

**Berichtsjahr 2018** 5

davon mit förmlicher Beteiligung/Information von Kostenträgern 0

#### **4.2.1.3 Prüfungsergebnisse**

##### **Berichtsjahr 2017**

Festgestellte Mängel	41
im Wege der Beratung ausgeräumt	38
Anordnungen <u>ohne</u> Untersagungen/Belegungsstopps	3
Untersagungen/Belegungsstopps	0
Ordnungswidrigkeiten nach § 42 WTG	0

##### **Berichtsjahr 2018**

Festgestellte Mängel	60
im Wege der Beratung ausgeräumt	50
Anordnungen <u>ohne</u> Untersagungen/Belegungsstopps	0
Untersagungen/Belegungsstopps <sup>1)</sup>	9
Ordnungswidrigkeiten nach § 42 WTG	1

<sup>1)</sup> erfasst sind hier auch die Wiederbelegungssperren aufgrund der Verluste von baulichem Bestandsschutz ab dem 01.08.2018

#### **Erläuterung:**

Die nachfolgende Auswertung und Erläuterung zu den festgestellten Mängeln bezieht sich auf sämtliche Regelprüfungen und anlassbezogene Prüfungen in den verschiedenen Angebotstypen, die unter der Ziffer 3.1 aufgelistet sind. Die Ausführungen hierzu sind den insgesamt sieben Prüfkategorien der einschlägigen landesweit einheitlichen Rahmenprüfkataloge zugeordnet. Anwendung finden drei verschiedene Rahmenprüfkataloge; Teil 1: Rahmenprüfkatalog für Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot, Hospize und Einrichtungen der Kurzzeitpflege; Teil 2: Rahmenprüfkatalog für Tages- und Nachtpflege; Teil 3: Rahmenprüfkatalog für anbieterverantwortete Wohngemeinschaften.

#### **Kategorie 1 Qualitätsmanagement**

Bei den Regelprüfungen wurden immer wieder Mängel im Bereich der Pflichten zur Konzepterstellung festgestellt. Entweder wurden Konzepte und Verfahrensanweisungen gar nicht erstellt, waren unvollständig oder wurden in der Mitarbeiterschaft nicht entsprechend geschult.

Dies betraf die verschiedensten zu erstellenden Konzepte und Verfahrensanweisungen zu den nachfolgenden Themen, wie z. B. Gewaltprävention und Umgang mit Gewalt, Vermeidung und Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen, palliative Betreuung der Nutzerinnen und Nutzer, Nachtdienste, sachgerechter Umgang mit Medikamenten, Mitwirkung und Mitbestimmung durch Nutzerinnen und Nutzer, Feststellung der persönlichen Eignung von und Evaluation der Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Fort- und Weiterbildungen.

Zum Qualitätsmanagement zählt auch eine Registrierung in der landesweiten Datenbank PfAD.wtg. Dies ist in annähernd allen Fällen erfolgt. Mängel zeigten sich jedoch bei der Pflicht, entsprechende Meldungen vorzunehmen; gemeint ist hier, Konzeptinformationen



und Vereinbarungen/Verträge in dieser Datenbank hochzuladen und entsprechende Angaben zu den Beschäftigten zu machen.

## **Kategorie 2 Personelle Ausstattung**

Die in dieser Kategorie festgestellten Mängel zeigen sich relativ vielfältig. Zum einen ist eine generelle Tendenz feststellbar, dass es vermehrt Probleme gibt, ausreichendes und entsprechend qualifiziertes Pflege- und Betreuungspersonal zu beschäftigen. Hier zeigten sich im Bereich der Pflegeeinrichtungen bisher noch die größeren Probleme, als im Bereich der Eingliederungshilfe. Folge dieser Mängel sind eine lückenhafte Dienstplanung und Mehrarbeitsstunden. Feststellbar ist auch eine Tendenz zur vermehrten Einbindung von Personal aus Leih- und Zeitarbeitsfirmen. Die Erfüllung der gesetzlich vorgeschriebenen Fachkraftquote gelang bisher jedoch noch in den meisten Pflege- und Betreuungseinrichtungen.

Zum anderen zeigte sich, dass geplante Fortbildungsmaßnahmen nicht regelmäßig durchgeführt wurden und über längere Zeiträume auch keine Leitungsfortbildungen nachgewiesen werden konnten. Zudem wurden vereinzelt Maßnahmen zur Abfrage der Mitarbeiterzufriedenheit bzw. Mitarbeiterzielgespräche nicht durchgeführt.

Ebenso vereinzelt waren Stellenbeschreibungen und Zuständigkeiten von Pflege- und Betreuungskräften nicht erstellt oder eindeutig definiert. Regelungen zu Vorbehaltsaufgaben für Pflegefachkräfte und andere Fachkräfte wurden jedoch überwiegend eingehalten.

## **Kategorie 3 Wohnqualität**

Hinsichtlich der Anforderungen an die Wohnqualität konnten Fehlbelegungen von Krisenzimmern, Überbelegungen und Probleme bei einer angemessenen Gewährleistung der Privat- und Intimsphäre festgestellt werden. Es zeigten sich auch Mängel bei der Gebäudesicherheit, da keine Rauchmelder in Nutzerzimmern installiert waren, Stolperfallen sichtbar waren und keine Pflichtschulungen zum Thema Brandschutz stattgefunden hatten. Allgemein zeigte sich in einzelnen Einrichtungen ein Renovierungsstau oder in einem Einzelfall auch eine zerbrochene Fensterscheibe.

Nach § 47 Abs. 3 i. V. m. § 20 Abs. 3 WTG mussten alle Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot bis zum 31.07.2018 eine Einzelzimmerquote von 80% realisiert haben. Pflegeeinrichtungen hatten darüber hinaus bis zu diesem Zeitpunkt eine ausreichende Zahl an Individualbädern in Form von Einzel- oder Tandembädern zu schaffen.

Hinsichtlich des Verlustes von diesem Bestandsschutz wurden für den Zeitraum ab dem 01.08.2018 entsprechende Wiederbelegungssperren angeordnet, für die Fälle, in denen die Zimmerquoten nicht erfüllt waren und das Bäderangebot nicht den gesetzlichen Vorgaben entsprach. Im Zusammenhang mit dem Bestandsschutzverlust stellten zwei Pflegeeinrichtungen ihren Betrieb ein, eine Pflegeeinrichtung wandelte das Leistungsangebot in eine anbieterverantwortete Wohngemeinschaft um.

Weitere rechtliche Möglichkeiten, den jeweiligen Einrichtungsbetrieb auch ohne eine Wiederbelegungssperre fortzusetzen, waren, bis zum 31. Juli 2023 auf die Inanspruchnahme von Pflegegeld zu verzichten (von dieser Möglichkeit machten drei Pflegeeinrichtungen Gebrauch) oder bis zum 31. Juli 2021 überschüssige Doppelzimmer ausschließlich für ein Kurzzeitpflegeangebot zu nutzen (von dieser Möglichkeit machte eine Pflegeeinrichtung Gebrauch).

## **Kategorie 4 Hauswirtschaftliche Versorgung**

Die Mängelfeststellung für den Versorgungsbereich der Hauswirtschaft war insgesamt begrenzt. In einem Fall konnte keine Beschäftigung bzw. Beteiligung einer hauswirtschaftlichen Fachkraft festgestellt werden. Vereinzelt traten Mängel bei der Wäscheversorgung auf oder die Wäschekennzeichnung, die eine Regelleistung ist, wurde separat berechnet. In einem Fall zeigte sich augenscheinlich eine mangelhafte Hygiene in Sani-



#### 4.2.1.7 Beschwerdebearbeitung

<b>Anzahl der Beschwerden in 2017 nach Art/Inhalt</b> <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	47
<u>Pflege- und Betreuungsqualität</u>	12
davon Durchführung der Pflege	10
Durchführung der sozialen Betreuung	2
<u>Ärztliche und gesundheitliche Betreuung</u> (z. B. Sicherung ärztlicher Versorgung, Versorgung mit Medikamenten)	4
<u>Hauswirtschaft und Hygiene</u> (z. B. Ernährung, Wäscheversorgung, Zimmerreinigung)	3
<u>Selbstbestimmung und Teilhabemöglichkeiten</u> (z. B. Persönlichkeitsrechte, Gestaltungsfreiheit, Kontaktmöglichkeiten)	1
<u>Mitwirkung und Mitbestimmung</u>	-
<u>Finanzielle und vertragliche Belange</u> (z. B. Abrechnungen, Verwaltung Barbeträge, Vertragskündigungen)	5
<u>Wohnqualität</u>	6
<u>Personal</u>	8
<u>Andere Nutzer/Nutzerinnen</u>	1
<u>Sonstiges</u>	7
<b>Anzahl der Beschwerden in 2018 nach Art/Inhalt</b> <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	32
<u>Pflege- und Betreuungsqualität</u>	10
davon Durchführung der Pflege	7
Durchführung der sozialen Betreuung	3
<u>Ärztliche und gesundheitliche Betreuung</u> (z. B. Sicherung ärztlicher Versorgung, Versorgung mit Medikamenten)	3
<u>Hauswirtschaft und Hygiene</u> (z. B. Ernährung, Wäscheversorgung, Zimmerreinigung)	4
<u>Selbstbestimmung und Teilhabemöglichkeiten</u> (z. B. Persönlichkeitsrechte, Gestaltungsfreiheit, Kontaktmöglichkeiten)	-

<u>Mitwirkung und Mitbestimmung</u>	-
<u>Finanzielle und vertragliche Belange</u> (z. B. Abrechnungen, Verwaltung Barbeträge, Vertragskündigungen)	1
<u>Wohnqualität</u>	3
<u>Personal</u>	4
<u>Andere Nutzer/Nutzerinnen</u>	1
<u>Sonstiges</u>	6

### **Erläuterung:**

Bei den unter Punkt 4.2.1.7 aufgelisteten Beschwerden wurden die Sachverhalte erfasst, bei denen die jeweiligen Beschwerdeführer ausdrücklich von einer Beschwerde und nicht von einem bloßen Beratungsbedarf ausgegangen sind und bei schwer abgrenzbaren Fällen die WTG-Behörde eine Zuordnung als Beschwerde vorgenommen hat. Die Beschwerden in den Jahren 2017 und 2018 erreichten die WTG-Behörde überwiegend aus dem Kreise der Angehörigen und/oder rechtlichen Vertretern der Nutzerinnen und Nutzer.

Die Auswertung ergab, dass sich von den 47 Einzelbeschwerden im Jahr 2017 lediglich 6 Beschwerden als begründet erwiesen hatten und von den 24 Einzelbeschwerden im Jahr 2018 lediglich 3 Beschwerden als begründet erwiesen hatten.

Bei den übrigen Beschwerden zeigte sich, dass diese entweder unbegründet oder nicht beweisbar waren oder in Form einer Beratung weiter bearbeitet werden konnten.

Die Abnahme der Beschwerden auf lediglich 24 im Jahr 2018 gegenüber den Vorjahren [ 2017: 47; 2016: 49 und 2015: 51 ] zeigte in quantitativer Hinsicht zumindest eine positive Entwicklung. Die Komplexität der einzelnen Beschwerden nahm im Jahr 2018 jedoch zu.

Insgesamt konnte den Rückmeldungen aus den Einrichtungen zudem entnommen werden, dass zuletzt eine größere Anzahl an Beschwerden im direkten Austausch zwischen Nutzerinnen und Nutzern und/oder deren rechtlichen Vertretern und den Einrichtungen geklärt werden konnten. Ein Beschwerdemanagement war in sämtlichen Einrichtungen implementiert. Die Beschwerdeverfahren hatten sich in den letzten Jahren verbessert.

Inhaltlich dominierten die Beschwerden über die Pflege- und Betreuungsqualität weiterhin, wie auch bereits in den Vorjahren.

#### **4.2.1.8 Abweichungen 2017**

##### **Anzahl der Abweichungen nach § 13 Abs. 1 Nr. 1 WTG** -

*Hier sind Abweichungen gemeint, wenn ohne die Abweichung ein besonderes Betreuungskonzept nicht umgesetzt werden kann.*

##### **Anzahl der Abweichungen nach § 13 Abs. 1 Nr. 2 WTG** -

*Hier sind Abweichungen im Sinne der Erprobung neuer Betreuungs- und Wohnformen gemeint.*

##### **Anzahl der Abweichungen nach § 13 Abs. 1 Nr. 3 WTG** -

*Hier sind Abweichungen gemeint, wenn auf Grund einer geringen Größe des Wohn- und Betreuungsangebotes und einer geringen Zahl von Nutzerinnen und Nutzern die Abweichung geboten ist.*

**Anzahl der Abweichungen nach § 13 Abs. 2 WTG** \*9

*Hier sind Abweichungen von den Anforderungen an die Wohnqualität gemeint, wenn technische oder denkmalschutzrechtliche Gründe nicht möglich oder wirtschaftliche Gründe nicht zumutbar sind.*

\*bei dieser Anzahl handelt es sich ausschließlich um beschiedene Abweichungen, die sich auf einen Erlass des MGEPA vom 03.02.2017 stützen; es wurden hier die tageweisen Überschreitungen der maximal zulässigen Platzzahlen in Tagespflegeeinrichtungen genehmigt

**Abweichungen 2018**

**Anzahl der Abweichungen nach § 13 Abs. 1 Nr. 1 WTG** -

*Hier sind Abweichungen gemeint, wenn ohne die Abweichung ein besonderes Betreuungskonzept nicht umgesetzt werden kann.*

**Anzahl der Abweichungen nach § 13 Abs. 1 Nr. 2 WTG** -

*Hier sind Abweichungen im Sinne der Erprobung neuer Betreuungs- und Wohnformen gemeint.*

**Anzahl der Abweichungen nach § 13 Abs. 1 Nr. 3 WTG** -

*Hier sind Abweichungen gemeint, wenn auf Grund einer geringen Größe des Wohn- und Betreuungsangebotes und einer geringen Zahl von Nutzerinnen und Nutzern die Abweichung geboten ist.*

**Anzahl der Abweichungen nach § 13 Abs. 2 WTG** -

*Hier sind Abweichungen von den Anforderungen an die Wohnqualität gemeint, wenn technische oder denkmalschutzrechtliche Gründe nicht möglich oder wirtschaftliche Gründe nicht zumutbar sind.*

**4.2.2 Gebührenerhebung**

- - keine Angaben -

**4.2.3 Einnahmen aus ordnungsbehördlichen Maßnahmen**

- keine Angaben -

**4.3 Zusammenarbeit und Kooperation**

Nach den Vorschriften des § 44 WTG sind die WTG-Behörden, die Landesverbände der Pflegekassen, die Medizinischen Dienste der Krankenversicherung und der Prüfdienst des Verbandes der privaten Krankenversicherung e. V. sowie die zuständigen Träger der Sozialhilfe verpflichtet, zusammenzuarbeiten und sich gegenseitig zu informieren. Die Vorschriften zum Datenschutz werden hierbei berücksichtigt.

Die notwendige Vereinbarung nach § 44 Abs. 3 WTG wurde am 24.02.2017 geschlossen. Diese Vereinbarung enthält Regelungen zum Informationsaustausch, zur Vermeidung inhaltlicher Doppelprüfungen, zur zeitlichen Abstimmung der Prüftätigkeiten sowie zur wechselseitigen Beteiligung vor dem Erlass von Anordnungen und sonstigen Maßnahmen.

#### **4.4 Sonstige Tätigkeiten der Aufsicht für Pflege- und Betreuungseinrichtungen**

Zusammenarbeit mit der Betreuungsstelle des Kreises. Zusammenarbeit mit der Akademie Gesundheitswirtschaft und Senioren: Unterrichtung von Altenpflegeschülern und Pflegedienstleitungen zum besseren Verständnis des Schutzgedankens des WTG und Stärkung einer konstruktiven Zusammenarbeit von Einrichtungen mit der Aufsichtsbehörde.

Mitwirkung und Mitgestaltung auf Kreisebene [kommunale Konferenz Alter und Pflege, 'Runder Tisch' mit Einrichtungsleitungen (Pflege), Arbeitsgemeinschaft 'Werdenfelser Weg' (Vermeidung von und Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen)] und in überregionalen Arbeitskreisen [Bergheimer Arbeitskreis der WTG-Behörden]. Regelmäßige Zusammenarbeit mit den Aufsichtsbehörden und Teilnahme an landesweiten Tagungen und Schulungen.

#### **5. Fazit, Entwicklungen, Ausblick**

Die tendenziellen Veränderungen bei den Nutzerstrukturen aus den Vorberichten haben sich auch in diesem Berichtszeitraum weiter fortgesetzt. In den Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot, die auf eine pflegerische Betreuung ausgerichtet sind, leben vermehrt Nutzerinnen und Nutzer, deren kognitive und körperliche Beeinträchtigungen stark eingeschränkt sind. Dies erfordert allgemein gut qualifizierte Beschäftigte, die entsprechende pflegefachliche sowie speziell psychiatrische und gerontopsychiatrische Kenntnisse vorweisen sollten. Zudem erhöhen sich die Bedarfe und Anforderungen an eine palliative Versorgung der Nutzerinnen und Nutzer.

Hinzu kommt, dass sich durch kürzere (Dauer-)Aufenthalte in diesen Pflegeeinrichtungen und zahlreiche Wechsel bei den Kurzzeitpflegeaufenthalten das Arbeitsaufkommen für das Pflege- und Betreuungspersonal erhöht hat. Insgesamt ist feststellbar, dass die Nachfragen bei Kurzzeitpflegeplätzen größer sind, als das Angebot an verfügbaren Plätzen. Viele eingestreute Kurzzeitpflegplätze sind dauerhaft von pflegebedürftigen Nutzerinnen und Nutzern belegt.

Weiter anzumerken ist, dass sowohl aus dem Bereich der Pflege als auch aus dem Bereich der Eingliederungshilfe vermehrt von den Leitungskräften an die WTG-Behörde heran getragen wird, dass sich die Neueinstellungen bzw. ersatzweisen Einstellungen von Beschäftigten, insbesondere von Fachkräften, als immer schwieriger erweisen.

Zu dem Bereich der Eingliederungshilfe ist erwähnenswert, dass die stationär abgerechneten Betreuungsplätze stets zu annähernd 100% belegt sind und es zahlreiche Wartelisten für diese Plätze gibt.

Bei der Anzahl der Nutzerinnen und Nutzer, die sich zu einer Wahl in und Tätigkeit für einen Beirat bereit erklärten, nahm die zuletzt in den Vorberichten festgestellte Entwicklung einer tendenziellen Abnahme der Bereitschaft erfreulicherweise ab. In die Beiräte wurden überwiegend Nutzerinnen und Nutzer, neben z. B. Angehörigen, gewählt. In den Pflegeeinrichtungen zeigte sich, dass weit mehr als 90% einen Beirat als gewähltes Mitbestimmungs- und Mitwirkungs-gremium installiert hatten. In den Einrichtungen der Eingliederungshilfe waren annähernd 100% Beiräte gewählt. Weiter feststellbar war, dass sich die Fähigkeiten im Sinne einer aktiven Beiratstätigkeit, wie es die Durchführungsverordnung zum WTG vorsieht, im Regelfall auf eher wenige Beiratsmitglieder beschränkte, was sich jedoch bei einer insgesamt guten Beiratstätigkeit nicht nachteilig auswirkte. Es zeigte sich auch in positiver Weise, dass die Beiratsmitglieder in vielen Einrichtungen bei Bedarf und regelhaft Unterstützung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erhielten.

Hinsichtlich der Verpflichtungen zur Erstellung von verschiedenen Konzepten zeigte sich innerhalb des Berichtszeitraumes eine positive Entwicklung.

Bei der aktiven und regelmäßigen Nutzung der landesweiten Datenbank PfAD.wtg durch die Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter konnte in vielen Fällen noch ein Verbesserungsbedarf festgestellt werden. Wie bereits unter der Ziffer 4.2.1.3, Erläuterung zu Kategorie 1/Qualitätsmanagement, angeführt, wurden im Berichtszeitraum überwiegend noch keine Meldungen gemacht.

## **6. Ansprechpartner/innen**

### **Aufsicht für Pflege- und Betreuungseinrichtungen Ansprechpartner:**

Oberbergischer Kreis  
-Amt für Soziale Angelegenheiten-  
Moltkestraße 42  
51643 Gummersbach

Christine Reuber  
Tel.: 02261 88-5004  
Fax: 02261 88972-5004  
E-Mail: [christine.reuber@obk.de](mailto:christine.reuber@obk.de)

Silke Grimm  
Tel.: 02261 88-5063  
Fax: 02261 88972-5063  
E-Mail: [silke.grimm@obk.de](mailto:silke.grimm@obk.de)

Birgit Honscheid  
Tel.: 02261 88-5061  
Fax: 02261 88972-5061  
E-Mail: [birgit.honscheid@obk.de](mailto:birgit.honscheid@obk.de)

Anne Kammer  
Tel.: 02261 88-5062  
Fax: 02261 88972-5062  
E-Mail: [anne.kammer@obk.de](mailto:anne.kammer@obk.de)

Ulrich Tomasseti  
Tel.: 02261 885060  
Fax: 02261 88972-5060  
E-Mail: [ulrich.tomasseti@obk.de](mailto:ulrich.tomasseti@obk.de)

## **7. Anlagen, Links, Hinweise**

Anlagen: - keine -

### Links:

Zu den Prüfungsergebnissen aus Regelprüfungen sind nach § 4 WTG DVO Ergebnisberichte zu veröffentlichen. Diese finden sich im Internetportal des Oberbergischen Kreises (OBK) entweder durch Eingabe des Begriffs 'Ergebnisberichte' im Suchfeld der Startseite unter folgendem Link: [www.obk.de](http://www.obk.de)

oder im Internetportal des OBK unter folgendem Link:

[Oberbergischer Kreis - Serviceportal - Aufsicht für Pflege- und Betreuungseinrichtungen](#)

Hier findet man auch die letzten Tätigkeitsberichte der WTG-Behörde.

Hinweis:

Bei den Prüfberichten ist nach § 6 Abs. 1 Nr. 3 und Nr. 4 WTG zu verfahren.

Die Prüfberichte über Regelprüfungen der letzten drei Jahre können bei den jeweiligen Leistungsangeboten bzw. Einrichtungen eingesehen werden. Der jeweils aktuelle Prüfbericht ist von den Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbietern an gut sichtbarer Stelle auszuhängen oder auszulegen und auf Wunsch auch gegenwärtigen oder künftigen Nutzerinnen und Nutzern in Kopie auszuhändigen.