

Geschäftsbereich Soziales, Jugend & Integration
Ressort Ressort 201 – Jugendamt und Soziale Dienste
Bearbeiter/in Wolfgang Dämmer und Heidrun Weuster

Tätigkeitsbericht der Wuppertaler Heimaufsicht für die Zeit vom 01.04.2003 bis 31.03.2004

1. Vorbemerkung:

Die Einarbeitung der neuen Mitarbeiter in der Heimaufsicht erfolgte über einen Zeitraum von 6 Monaten. In diesem Zeitraum wurden die anfallenden Beschwerden und erste Begehungen gemeinsam mit der Sozialplanung durchgeführt.

Die Vorbereitung für die ersten selbständigen Begehungen fanden im Oktober 2003 statt (Auswertung der schriftlichen Berichte der Einrichtungen). Seit November 2003 kann der gesetzliche Überwachungsauftrag wieder vollständig durch die neuen Mitarbeiter der Heimaufsicht erfüllt werden.

2. Bestand an Einrichtungen

Die Zahl der unter das Heimgesetz fallenden Einrichtungen hat sich seit dem letzten Bericht weiter von 58 auf 71 erhöht. Es handelt sich um 53 Einrichtungen der Altenpflege und 18 Einrichtungen der Behindertenhilfe. Die Gesamtzahl von 71 Einrichtungen beinhaltet sowohl bestehende, als auch in Planung befindliche Einrichtungen; ferner zwei nicht mehr bestehende Einrichtungen, bei denen noch nachgehende Arbeiten anfallen. Bei 4 Einrichtungen ist zurzeit nicht geklärt, ob sie unter das Heimgesetz fallen. Es handelt sich dabei um 3 Einrichtungen ohne Versorgungsvertrag sowie um eine Einrichtung, der der Versorgungsvertrag gekündigt und die bauordnungsrechtlich geschlossen wurde. Hiergegen läuft eine Klage beim Verwaltungsgericht Düsseldorf.

Eine Liste der Einrichtungen ist als Anhang beigefügt.

3. Regelmäßige Begehungen

Nach der Einarbeitung in die Aufgaben der Heimaufsicht wurden im Berichtszeitraum bereits 28 angemeldete turnusmäßige Begehungen durchgeführt.

3.1 Festgestellte Mängel und Mängelarten

- 3.1.1 Fachkraftanteil nicht erreicht (§ 4 Heimpersonalverordnung - HeimPersV)
- 3.1.2 Fehlende Qualifikation von Führungskräften (§ 2 HeimPersV)
- 3.1.3 Nichtbeachtung von Anzeigepflichten (HeimPersV)
- 3.1.4 Mängel bei der Umsetzung der Heimitwirkungsverordnung - HeimMitwirkV
- 3.1.5 Hygienische Mängel (Zuständigkeit bei der Hygieneaufsicht des Gesundheitsamtes)
- 3.1.6 Mängel beim Umgang mit Medikamenten (Zuständigkeit des Amtsapothekers)
- 3.1.7 Verstöße gegen die Heimindestbauverordnung - HeimMindestBauV
- 3.1.8 Verstöße gegen das HeimG bei Abfassung der Heimverträge

Detaillierte Mängelbeschreibung

Zu 3.1.1

Mängel in der personellen Ausstattung gab es in quantitativer und qualitativer Hinsicht.

Nicht in allen Einrichtungen wurde Pflegepersonal in dem mit den Pflegekassen vereinbarten und finanzierten Umfang beschäftigt.

Mit den wenigen Einrichtungen, die die Fachkraftquote nicht erfüllt haben, wurden Zielvereinbarungen getroffen.

Auch wurde bei dem Grunde nach ausreichender Personalausstattung eine ungleichmäßige Verteilung der Fachkräfte auf die einzelnen Schichten festgestellt. Im Einzelfall waren in der Frühschicht drei, in der Spätschicht des selben Tages aber keine einzige Fachkraft eingeteilt. Dies konnte im Wege der Beratung behoben werden.

Drei Anträge von Einrichtungen auf Inanspruchnahme einer Ausnahmeregelung von den Vorgaben der HeimPersV (unzureichende Beteiligung examinierter Kräfte an der Pflege) wurden mit Interesse auf die Sicherung der Fachlichkeit in der Pflege abgelehnt.

Zu 3.1.2 und 3.1.3

Den bestehenden Anzeigepflichten bei Wechsel der Leitungskräfte (Heimleitung, leitende Pflegefachkraft) wurde nicht immer zeitnah nachgekommen. Im Berichtszeitraum wurden 11 HeimleiterInnen und 7 leitende Pflegefachkräfte neu benannt. Dabei wurde auch festgestellt und musste moniert werden, dass eingestellte Leitungskräfte die Anforderungen der HeimPersV nicht bzw. noch nicht erfüllten. Im Rahmen der Beratung konnten in diesen beiden Fällen Lösungen durch Umorganisation gefunden werden.

Im Interesse eines geordneten Betriebsablaufs wird großer Wert auf klare Vertretungsregelungen für die Leitungskräfte (Heim- und Pflegedienstleitung) gelegt.

Die Erstellung und Führung der Dienstpläne entsprach nicht immer den Anforderungen (fehlende Einträge, unvollständige Legenden, fehlende Aktualisierung etc.).

Zu 3.1.4

Hier hat sich das Bild im Vergleich zum letzten Bericht deutlich verbessert. In den besuchten Einrichtungen waren Heimbeiräte gewählt worden. Die Wahlperioden wurden eingehalten. Die Einrichtungen kamen ihren Meldepflichten zeitnah und vollständig nach. Während der Begehungen stellte sich die Heimaufsicht den jeweiligen Vorsitzenden vor. In allen Häusern gab es Gelegenheit zu vertraulichen Gesprächen. Ausnahmslos war die Zufriedenheit der Heimbeiräte über die Zusammenarbeit und das bestehende Verhältnis zur Einrichtung und zu den Leitungskräften hoch bis sehr hoch.

Ein neu gewählter Heimbeiratsvorsitzender meldete Beratungsbedarf zu seinen Aufgaben und Befugnissen an; er wurde zeitnah aufgesucht.

In einer Einrichtung der Behindertenhilfe wurde im Wege der Beratung der Weg frei gemacht für eine erstmalige Heimbeiratswahl.

In vier Pflegeeinrichtungen wurden Heimfürsprecher nach § 25 HeimPersV bestellt. Der jeweiligen Bestellung ging eine ausführliche Beratung voraus.

Von der gesetzlichen Ausnahmeregelung eines Ersatzgremiums wurde einmal Gebrauch gemacht. Dem ging eine ausführliche Beratung mit der Einrichtungsleitung voraus.

Zu 3.1.5

In einer anderen Einrichtung wurden im Rahmen einer angemeldeten Begehung erhebliche hygienische Mängel in der Küche festgestellt. Die hinzugezogene Fachdienststelle bestätigte die hygienischen Mängel und traf zahlreiche Anordnungen. Bei der Nachkontrolle am nächsten Tag waren die auf mangelnde Sauberkeit beruhenden Mängel beseitigt. Die Behebung der baulichen und übrigen Mängel in der Küche (abgestoßene Fliesen, ungeeignete Arbeitsmaterialien) wird von der Fachdienststelle in eigener Zuständigkeit nachverfolgt.

In einer Einrichtung für Behinderte wurden durch die Hygieneaufsicht Mängel in Bädern und der Küche festgestellt. In Zusammenarbeit mit der Fachdienststelle wurde auf die Einrichtungsleitung eingewirkt, die Mängel kurzfristig abzustellen.

Zu 3.1.6

Bei allen Begehungen wird auch der Umgang mit Medikamenten in Augenschein genommen. Hierbei festzustellende Verstöße (bewohnerbezogene Aufbewahrung, Stellen und Verabreichen der Medikamente, Beachtung der Vorschriften des Betäubungsmittelgesetz – BTMG, Umgang mit Medikamenten nach Erreichen des Verfalldatums) werden dem Amtsapotheker mitgeteilt. Dessen Zuständigkeit bleibt durch die Tätigkeit der Heimaufsicht unberührt.

Zu 3.1.7

Die neue Heimaufsicht prüft bei jeder ersten Begehung eingehend nach HeimMindBauV. Hierbei wurden zahlreiche mehr oder minder schwerwiegende Mängel festgestellt.

- In zwei Einrichtungen mit mehr als zwei Ebenen fehlt ein Fahrstuhl. Hier wird zurzeit im Gespräch mit den Einrichtungen geprüft, ob eine Nachrüstung möglich ist.
- Alle Wohnerräume müssen unmittelbar vom Flur aus zugänglich sein. Wo dies nicht der Fall ist, wird im Gespräch mit der Leitung nach Lösungen gesucht. Hierbei steht der Schutzzweck der Vorschrift im Vordergrund.
- Insoweit vorhandene Fußböden den Vorschriften nicht entsprechen wird nach Lage des Einzelfalles ein sofortiger oder späterer Austausch vereinbart.
- Fehlende Handläufe sind in der Regel kurzfristig nachzurüsten.
- Mängel bei den sanitären Anlagen oder fehlende Gemeinschaftsräume waren auch Gegenstand heimaufsichtlicher Tätigkeit. In diesen Fällen ist eine einvernehmliche Lösung nicht immer erreichbar; im Interesse des Bewohnerschutzes werden hier Fristen zur Angleichung gesetzt.

4. Heimverträge

Zu dem Zeitpunkt, als die neuen Mitarbeiter der Heimaufsicht ihren Dienst aufnahmen, waren 18 Heimverträge bereits zur Prüfung vorgelegt worden und befanden sich bei den Rückständen. Diese Verträge mussten anhand eines umfangreichen Leitfadens, der von der Landesarbeitsgemeinschaft der Heimaufsichten NW entwickelt worden ist abgeglichen werden, was einen sehr hohen Zeitaufwand je Vertrag erforderte.

Bei deren Prüfung gab es zahlreiche Anmerkungen. Hierbei ging es überwiegend um Vorschläge zur Ergänzung der Verträge, die den Bewohner/innen und Bewohnern sowohl die Lesbarkeit erleichtern, als auch verdeutlichen sollen, welche Leistungen, Rechte und Pflichten dieser Vertrag beinhaltet. Im Wesentlichen wurden folgende Anmerkungen gemacht: ausführlichere Hinweise zu Datenschutzbestimmungen, nähere Angaben zur Getränkeausgabe, Hausordnung, nähere Angaben zur Einbringung eigener Möbel, Konkretisierung der Leistungen, genaue Benennung der Betriebskosten, Anpassung der Kündigungsfrist, allgemeine Leistungsbeschreibung etc.

Im Rahmen der Regelbegehungen wurde auch die Anpassung der verwendeten Heimverträge an die Bestimmungen des neuen Heimgesetzes geprüft. In einigen Fällen mussten die Einrichtungen angehalten werden, die Verträge zu überarbeiten.

5. Beschwerden

Daneben gab es 33 anlassbezogene unangemeldete Besuche in 19 Einrichtungen auf Grund von Angehörigen- bzw. Bewohner- und Betreuerbeschwerden. Davon lag in 7 Einrichtungen mehr als eine Beschwerde vor.

Zahlreiche Beschwerden bezogen sich direkt oder indirekt auf die Barbetragsverwaltung bzw. auf die Erhebung von Sonderentgelten für Zusatzleistungen (Gebühren für Barbetragsverwaltung, Bezahlung von Körperpflegemitteln und Getränken aus dem Barbetrag, Kosten der Fußpflege etc.). Insoweit die geübte Praxis der Einrichtungen im Einzelfall gegen geltendes Recht verstieß wurde dies abgestellt.

Eine Beschwerde über eine vorgenommene Endabrechnung gegenüber dem Erben einer verstorbenen Bewohnerin mündete nach einiger Ermittlungsarbeit in ein Bußgeldverfahren gegen den Träger. Das Verfahren endete mit einer Verurteilung durch das Amtsgericht zu einer deutlichen Geldbuße. Der persönlich anwesende Träger erkannte das Urteil noch im Gericht an.

Fehlverhalten von Pflege- und Betreuungspersonal war auch Beschwerdegegenstand (Umgangsformen, Umgangston, mangelnde Information an Angehörige etc.) Die Sachverhalte ließen sich oftmals nicht vollständig aufklären. Allein das Beschwerdeverfahren und die Tätigkeit der Heimaufsicht dürfte aber ausgereicht haben, die betroffenen Personen für angemessene Umgangsformen zu sensibilisieren. Bei einer Beschwerde über mangelnde Beaufsichtigung in einer Tageseinrichtung konnte der Beschwerdeführerin im Einvernehmen mit dem Träger eine befriedigende Antwort gegeben werden.

Auch mangelnde Sauberkeit in den Einrichtungen war Gegenstand von Beschwerden. Die vorgenommenen Überprüfungen gaben allerdings nur selten Anlass zur Kritik.

Von Angehörigen wurde zu wenig anwesendes Pflegepersonal als Beschwerde vorgetragen. Diesen sehr schwerwiegenden Vorwürfen wurde sofort nachgegangen. In keinem einzigen Fall hat sich die Beschwerde als begründet heraus gestellt. Hierzu muss angemerkt werden, dass die Beschwerdeführer z.B. in architektonisch unübersichtlichen Wohnbereichen durchaus subjektiv diesen Eindruck gewinnen konnten.

Es gab im Berichtszeitraum auch 6 Anzeigen über Pflegefehler. Sofort durchgeführte Nachschauen gemeinsam mit dem Amtsarzt konnten dies aber in keinem Fall bestätigen.

Daneben gab es eine Beschwerde über rauchendes Personal in einem Heim. Dies konnte durch ein Telefonat mit der Einrichtungsleitung im Sinne der Beschwerde erledigt werden.

In einer Einrichtung hatten Pflegekräfte entgegen der klaren Anweisung der Heimleitung die vorhandenen Toiletten unmittelbar neben dem Gemeinschaftsraum verschlossen und damit für die Bewohner/innen unzugänglich gemacht. Die Heimaufsicht wurde noch am Tag des Eingangs der Beschwerde tätig. Die Pflegekraft wurde durch die Heimleitung schriftlich abgemahnt.

Eine Beschwerde über eine vom Heim gehaltene Katze wurde im Einvernehmen mit der Leitung und dem Heimbeirat zur einvernehmlichen Lösung in das Heim zurück gegeben.

Fehlleistungen bei der Wäscheversorgung wurden auch gelegentlich vorgetragen. Dabei bildeten sich zwei Schwerpunkte heraus. Einerseits sei die Wäsche zu lange unterwegs bis sie gereinigt zurück komme. Dies führte im Einzelfall dazu, dass die Einrichtungsleitung eine andere Organisation in der Wäscheversorgung erwog bzw. einen Wechsel der Vertragswäscherei in Betracht zog. Andererseits komme es immer wieder vor, dass Wäschestücke völlig verschwänden. Das Verschwinden von Wäschestücken konnte nicht aufgeklärt werden.

In einem Fall wurde die Höherstufung einer Angehörigen und die damit entstehenden höheren Kosten moniert. Da diese Höherstufung durch Gutachter des medizinischen Dienstes der Krankenkassen erfolgt, konnte von hier nicht abgeholfen werden.

In einem weiteren Fall ging es um mangelnde bzw. zu späte Information an Angehörige bei Krankenhauseinweisung des Bewohners. In einem Gespräch mit der Heimleitung und der Wohnbereichsleitung konnte für die Zukunft eine bessere Handhabung vereinbart werden.

Auch gab es die Beschwerde eines Bewohners einer Behinderteneinrichtung über dessen Erzieher, der ihn angeblich misshandelt haben sollte. Eine sofortige Rücksprache mit der Betreuerin des Beschwerdeführers und dem Heimleiter hat ergeben, dass auch diese Beschwerde zu Unrecht erfolgt ist.

Der Betreuer eines Bewohners einer weiteren Behinderteneinrichtung beanstandete die Pflege des zu Betreuenden. Nach einem Gespräch mit der Geschäftsführung, dem Wohnbereichsleiter und dem Betroffenen selbst hat sich herausgestellt, dass auch hier kein Grund für eine Beschwerde vorgelegen hat.

In einem weiteren Fall wurde die Medikamentenvergabe in einem Altenpflegeheim beanstandet. Bei einem sofortigen Besuch in der Einrichtung wurden Gespräche mit der Heimleitung, dem Pflegedienstleiter und der Wohnbereichsleitung geführt. Erst ein Gespräch mit der Bewohnerin selbst konnte den Sachverhalt aufklären und die Angehörigen wurden entsprechend unterrichtet.

Auch hat sich ein Angehöriger darüber beschwert, dass auf das Einzelzimmer seines Vaters ein weiterer Bewohner untergebracht worden ist. Eine sofortige Überprüfung hat ergeben, dass diese Verlegung aus einer Notsituation entstanden ist, aber korrekt abgerechnet wurde. Sowohl die Heimleitung als auch der Geschäftsführer sagten eine umgehende Rückverlegung zu. Der Angehörige wurde entsprechend informiert.

6. Beratungsbedarf

Bereits in der Einarbeitungsphase wurde die neue Heimaufsicht erfreulich oft zur Beratung von Einrichtungen, Bewohnern/innen, Angehörigen und Betreuern in Anspruch genommen. Hierbei ging es um Fragen des Umgangs mit Beschwerden, Barbetragverwaltung, Zusatzleistungen, Wäschekennzeichnung sowie Auslegung und Auswirkung der Heimmitwirkungsverordnung. etc.

Bei geplanten Neubau-, Umbau- und Modernisierungsvorhaben wurde die Heimaufsicht frühzeitig zur Überprüfung der Einhaltung der Heimmindestbauverordnung eingebunden. Bei einigen Neubauvorhaben wurden bereits die vorgeschriebenen Anzeigeverfahren eingeleitet.

7. Mitarbeit in überregionalen Arbeitsgruppen

Von Beginn an brachte sich die neue Heimaufsicht aktiv in den Arbeitskreis für Heimaufsichten in Düsseldorf ein. Der Erfahrungsaustausch mit Heimaufsichten vergleichbarer Großstädte in NW hat die Einarbeitung und die sichere Anwendung der gesetzlichen Vorgaben unterstützt.

8. Kooperationen

MDK

Die Teilnahme der Heimaufsicht an Qualitätsprüfungen des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen (MDK) ist geübte Praxis. Mit Mängeln behaftete Pflegedokumentationen werden dabei immer wieder festgestellt. Die Prüfer und Prüferinnen des MDK geben den Verantwortlichen in den Heimen konkrete Hinweise zur Verbesserung der Dokumentationen.

Soweit sich im Zuge der Begleitung Handlungsbedarf für die Heimaufsicht ergibt, werden die notwendigen Maßnahmen mit dem MDK abgestimmt. Der MDK fertigt über die Qualitätsprüfung einen Bericht, der der Heimaufsicht zur Kenntnis gegeben wird.

Im Berichtszeitraum führte der MDK 10 Prüfungen in Pflegeeinrichtungen durch.

LV

Der Landschaftsverband ist zuständig für die Qualitätssicherung in Behinderteneinrichtungen. Hier wird eine ähnlich enge Zusammenarbeit angestrebt.

Bei der Anerkennung von Außenwohngruppen wird die Heimaufsicht regelmäßig vom LV um fachliche Stellungnahme zur Geeignetheit der anzumietenden Wohnungen gebeten.

Gesundheitsamt

Eine gute Zusammenarbeit hat sich mit den Kolleginnen und Kollegen der Hygieneaufsicht des Stadtbetriebes Gesundheitsamt, dem Amtsapotheker und dem Amtsarzt entwickelt. In Fragen der Hygiene, Arzneimittelversorgung und bei Beschwerden über evt. Pflegemängel wird den Einrichtungen ein gemeinsamer Besuch abgestattet.

Bauordnung

Mit der Bauaufsicht wurde über die Planung, Modernisierung oder den Umbau von Einrichtungen hinaus zusammen gearbeitet. In zwei Fällen führte es auf Grund dieser Zusammenarbeit zur Nutzungsuntersagung der Einrichtungen durch die Bauordnungsbehörde. In diesen beiden Einrichtungen waren nicht nur bauaufsichtliche Mängel zu beanstanden. Auch lagen hier zahlreiche Verstöße gegen heimgesetzliche Anforderungen vor, die bereits zu Anordnungen der Heimaufsicht geführt hatten.

Feuerwehr

Der Stadtbetrieb Feuerwehr wurde in Fragen des Brandschutzes beratend durch die Heimaufsicht in Anspruch genommen.

Rechtsamt

In schwierigen Rechtsfragen konnte die Heimaufsicht auf die Erfahrungen der Kollegen/innen des Rechtsamtes zurück greifen.

Lebensmittelüberwachung

Bei gravierenden Mängeln in der Küchenhygiene einer Einrichtung wurde das Lebensmittelüberwachungsamt eingeschaltet.

Sozialplanung

Im Rahmen der baufachlichen Prüfung der Modernisierungs- und Neubauvorhaben nach dem Landespflegegesetz NW war die Heimaufsicht an den Gesprächen beteiligt, um frühzeitig die Erfordernisse der Heimmindestbauverordnung einzubringen.

Auf Grund von Nachfragen anderer Stellen (LV, Pflegekassen etc.) und dadurch begründeter Besuche in den betroffenen Einrichtungen wurde die Heimaufsicht in verschiedenen Fällen auf Mängel aufmerksam, die in eigener Zuständigkeit verfolgt wurden.

9. Abschließende Feststellung

Im Jahreszeitraum 01.04.2003 bis 31.03.2004 hat die Heimaufsicht insgesamt 34 Einrichtungen aufgesucht. Dabei handelte es sich einerseits um routinemäßige Begehungen der Gesamteinrichtung unter allen Gesichtspunkten des Heimgesetzes; andererseits um Ortstermine, in denen es um die Klärung von Beschwerden und Beratungsanliegen ging (themenbezogene Begehungen).

Der MDK hat darüber hinaus in 10 Einrichtungen Qualitätsprüfungen durchgeführt; lt. § 15 Heimgesetz kann deshalb in diesen Fällen die jährlich vorgeschriebene Routinebegehung der Heimaufsicht entfallen.

Insgesamt bedeutet dies, dass 44 von allen 71 Einrichtungen der Alten- und Behindertenhilfe im Berichtszeitraum überprüft wurden.

Die meisten Mängel und Beschwerdegründe – soweit sie berechtigt waren - konnten im Wege der Beratung der Träger abgestellt werden. Lediglich bzgl. 7 Einrichtungen muss festgestellt werden, dass hier wiederholte Begehungen und schriftliche Aufforderungen zur Mängelbeseitigung notwendig wurden und eine weitere intensive Begleitung und Überwachung durch die Heimaufsicht dringend geboten ist.

In der Regel ist das Verhältnis der Einrichtungen zur Heimaufsicht sachlich und konstruktiv. Verschiedene Einrichtungen sind offensiv an die Heimaufsicht herangetreten, um über bestehende Probleme zu informieren. Ein Träger teilte beispielsweise einen festgestellten Legionellenbefall mit und informierte die Heimaufsicht über die von ihm getroffenen Maßnahmen.

Einige andere Träger haben sich um Beschwerden vorzubeugen, frühzeitig an die Heimaufsicht gewandt, um gemeinsam nach Lösungen zu suchen.

Anhang