

Ressort Soziales (201.SP)  
 Bearbeiter/in Uwe Döhring  
 Heidi Weuster

Datum 14.01.2008

**Bericht der Heimaufsicht nach § 22 Abs. 3 HeimG (01.01.2007 – 31.12.2007)<sup>1</sup>**

**I. Grunddaten der Heime**

<b>Anzahl der Heime</b> gesamt (ohne Planungen) <sup>2</sup>	67 + 1
<b>davon</b> Altenheime (einschl. Altenwohnheime)	0
<u>davon</u> Kurzzeitheime	0
vollstationäre Pflegeheime (ohne Hospize)	42
<u>davon</u> Kurzzeitpflegeheime	2
Tagespflegeeinrichtungen	6
Nachtpflegeeinrichtungen	0
Hospize	1
Heime für Menschen mit Behinderungen	18
Anzahl der im Berichtszeitraum geschlossenen Heime <sup>3</sup>	0
davon Kurzzeitheime(einschl. Kurzzeitpflegeheime)	0
<b>Heimplätze</b> gesamt <sup>4</sup>	4886
<b>davon</b> in Altenheimen (einschl. Altenwohnheimen)	0
davon in Kurzzeitheimen	0
in vollstationären (Langzeit)Pflegeheimen (ohne Hospize)	3968
davon in Kurzzeitpflegeheimen	19
in Tagespflegeeinrichtungen	81
in Nachtpflegeeinrichtungen	0
in Hospizen	12
in Heimen für Menschen mit Behinderungen	806

Im Vergleich zum Vorjahr ist die Anzahl der Heime gestiegen; es hat einen leichten Anstieg der Heimplätze gegeben. Eine Pflegeeinrichtung aus Ennepetal ist für den Zeitraum des Umbaus mit den BewohnerInnen vorübergehend nach Wuppertal gezogen; sowohl ein Hospiz, als auch eine neue Tagespflegeeinrichtung sind in 2007 ans Netz gegangen. Einige Einrichtungen haben allerdings auch ihre Platzzahl geringfügig verringert.

<sup>1</sup> Die vorliegende Gliederung stellt eine zwischen den Bundesländern und dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend abgestimmte Strukturvorgabe für die o.g. Berichte dar, die eine vergleichbare Berichterstattung ermöglichen soll.

<sup>2</sup> S. Liste im Anhang. Für 67 Heime besteht eine jährliche Begehungspflicht gem. § 15 (4) HeimG; bei 1 weiteren ehemaligen Pflegeeinrichtung ist in 2007 ein Gerichtsurteil ergangen, die abschließende Klärung, ob es sich hier um ein Heim handelt steht noch aus.

<sup>3</sup> Angabe der Platzzahlen gemäß bestehender Versorgungsverträge

**Personal für betreuende Tätigkeiten (alle Heime mit Begehungspflicht)**

Anzahl der Heime, bei denen die Heimaufsicht eine Unterschreitung der mit den Kostenträgern vereinbarten Personalausstattung um mehr als 10 % festgestellt hat:

0
---

Einhaltung der Fachkraftquote in vollstationären Pflegeeinrichtungen:

Anzahl der Heime, die mindestens 50 % Fachkräfteanteil für betreuende Tätigkeiten haben

67
----

Anzahl der Heime mit Befreiung nach § 5 Abs. 2 Heimpersonalverordnung<sup>5</sup>

0
---

Anzahl der Heime, die mindestens 40 bis unter 50 % Fachkräfteanteil für betreuende Tätigkeiten haben<sup>6</sup>

0
---

Anzahl der Heime, die unter 40 % Fachkräfteanteil für betreuende Tätigkeiten haben

0
---

**Heimmitwirkung**

Anzahl der Heime, für die die Wahl eines Heimbeirates rechtlich Vorgesehen ist

67
----

**davon**

Anzahl der Heime, in denen ein Heimbeirat/-räte gewählt wurde/wurden

47
----

Anzahl der Heime mit Ersatzgremien an Stelle des Heimbeirates

0
---

Anzahl der Heime mit Heimfürsprecher

20
----

Ergänzende Bemerkungen zur Gesamtsituation in der Heimmitwirkung:

Bei allen Begehungen in 2007 wurden Gespräche mit den Vorsitzenden oder den Stellvertretern geführt; an einigen Sitzungen des Heimbeirates wurde teilgenommen. Für viele Heimbeiratsmitglieder stellt das Mitwirken und die Interessenvertretung der Bewohner sehr hohe Anforderungen; zum Teil fühlen sich die Heimbeiratsmitglieder nach eigenen Aussagen mit dieser Aufgabe überfordert. Damit sich die Heimbeiräte und Heimfürsprecher besser untereinander austauschen und unterstützen können, wurde im November 2007 eine 2. Informationsveranstaltung für Heimbeiräte und Heimfürsprecher durchgeführt, auf die an späterer Stelle noch näher eingegangen wird.

**II. Tätigkeit der Heimaufsicht**

Personalausstattung der Heimaufsicht in Vollzeitäquivalenten

1,85
------

Die Heimaufsicht zieht zu ihren Prüfungen bei Bedarf weitere fach- und sachkundige Personen hinzu. Es besteht Zusammenarbeit mit der Bauaufsicht, Feuerwehr, Hygieneaufsicht, Lebensmittelüberwachung, der Amtsärztin, dem Amtsapotheker, Pflegeberatung, MDK (Medizinischer Dienst der Krankenkassen), Landschaftsverband, Bundesknappschaft und Rechtsamt. Die Zusammenarbeit wird als „gut“ bezeichnet.

<sup>5</sup> Bzgl. Anzahl und Qualifikation der Fachkräfte in Pflege und Betreuung

**Prüfungen nach § 15 HeimG (durch die Heimaufsicht)**

Anzahl gesamt (ohne MDK-Prüfungen) <sup>7</sup>	61 + 1
<b>davon</b> unangemeldete Prüfungen <sup>8</sup>	61
anlassbezogene Prüfungen <sup>9</sup>	1
Prüfungen zur Nachtzeit	0

Mängel wurden im Rahmen der unangemeldeten Begehungen bis auf wenige Ausnahmen nicht festgestellt (fehlende Handzeichen in der Pflegedokumentation). Die Mängel wurden über Beratung und entsprechende Maßnahmen des Trägers danach abgestellt bzw. werden über Zielvereinbarungen abgebaut.

**Verzicht auf Prüfungen nach § 15 Abs. 4 Satz 2 HeimG**

Anzahl gesamt	6
<b>davon</b> nach Prüfung des MDK	6
gemeinsame Prüfungen mit MDK	4
nach Prüfung unabh. akkreditierter Sachverständiger	0

<b>Anzahl der bei der Heimaufsicht eingegangenen Beschwerden (gesamt)</b>	83
<b>davon</b> Anzahl der von der AG § 20 HeimG an die Heimaufsicht übergebenen Beschwerden <sup>10</sup>	0

Die Anzahl der Beschwerden ist im Berichtszeitraum leicht angestiegen (2006: 72).

Anzahl der Beschwerden zu (Mehrfachnennung möglich):

Pflege-/Betreuungsqualität	42
bauliche Mängel	0
Verstöße gegen HeimmitwirkungsV	0
Entgelterhöhungen	1
sonstiges	40

Prüfergebnisse/vorgefundene Mängel (bezogen auf die 83 Beschwerden)**1. Mängel in Pflegequalität (31)**

- Mängel in der Pflege (9 mal, wobei z. T. keine genauen Angaben gemacht wurden, sondern nur generell kritisiert wurde),
- ungenaue Trinkprotokolle;
- Medikamente nicht verabreicht (keine Kontrolle);
- dementer Bewohner bekam kein Abendessen;
- Bewohner wurden in der Pflege vernachlässigt (7);
- Bewohner hat während Kurzzeitpflege stark abgenommen;
- Bewohner wurde über 4 Wochen nicht gebadet;
- Bewohner bekam nach 1 Woche Aufenthalt im Heim Druckgeschwür;
- vernachlässigte Körperpflege;
- zu wenig Zeit für Pflege (Pflegepersonal);
- Katheder verstopft;
- Austrocknung von Bewohner (4);
- keine ordnungsgemäße Lagerung von Bewohner;
- keine ausreichenden Toilettengänge für Bewohner im Rollstuhl.

<sup>7</sup> 61 Prüfungen von Heimen mit Begehungspflicht, zusätzlich 1 Begehung zur Klärung des Heimstatus (Ergebnis: kein Heim). Bei einer weiteren Einrichtung mit unklarem Status ist in 2007 eine gerichtliche Entscheidung ergangen, eine abschließendes Ergebnis der Überprüfung hinsichtlich des Heimstatus steht noch aus.

<sup>8</sup> In 2007 fanden alle 61 Begehungen der Heimaufsicht unangemeldet statt.

<sup>9</sup> Anlassbezogene Prüfung zur Klärung des Heimstatus (s.o.)

<sup>10</sup> Es besteht noch keine Arbeitsgemeinschaft gem. § 20 HeimG (fehlende Richtlinien des Landes NRW).

**Mängel in der Betreuungsqualität (11)**

- Anwohner beschwert sich über schreiende Bewohner;
- schlechte Versorgung mit Lebensmitteln (4);
- schlechtes Verhalten von Mitarbeitern gegenüber Angehörigen;
- schlechte Versorgung in der Betreuung (3);
- keine Betreuung durch Sozialen Dienst;
- mangelnde Beaufsichtigung (Bewohner verlassen unbemerkt die Einrichtung).

**2. Mängel in der Pflege-/Betreuungsplanung**

keine Beschwerden

**3. Mängel in der Pflege-/Betreuungsdokumentation**

keine Beschwerden.

**4. Mängel in der Personalausstattung (5)**

- Zu wenig Personal in der Woche und am Wochenende (4 mal),
- Heimleitung selten vor Ort.

**5. Mängel in der Arbeitsorganisation**

Keine Beschwerden.

**6. bauliche Mängel**

keine Beschwerden.

**7. Hygienemängel (3)**

- Schlechte Hygiene (2 mal);
- fehlende Handtücher und Toilettenpapier im Bewohnerbad

**8. Mängel bei Medikamentenaufbewahrung**

Keine Beschwerde.

**9. unzulässige freiheitsentziehende Maßnahmen**

keine Beschwerden.

**10. Mängel bei Heimverträgen (3)**

- Neuer Heimvertrag nach 4 Monaten noch nicht ausgehändigt;
- Heimkostenabrechnung unstimmig mit Heimvertrag;
- Renovierungskosten werden bei Auszug in Rechnung gestellt.

**11. Mängel in der Umsetzung der Heimmitwirkungsverordnung**

Keine Beschwerden.

**12. Mängel in der Essensversorgung (1)**

Minderwertige Mahlzeiten.

**13. Sonstige Mängel (29)**

- Wäsche abhanden gekommen (8 mal)
- Angehörige wollen Medikament selbst beschaffen
- Schlechte Behandlung der Mitarbeiter durch Heimleitung (4 mal)
- Keine Auskunft über Krankenhausaufenthalt des Bewohner
- Angehörige wollen keinen Zimmerwechsel während Umbauphase
- Notdienstgebühr wurde vom Heim nicht entrichtet (3 mal)
- Angehörige lehnen Einweisung des Bewohner ins Krankenhaus bei Unfall ab
- Pflegekraft wird von Bew. nicht akzeptiert
- Bewohner soll von Pflegekraft geschlagen worden sein

- Kosten für teures Pflegebett sollen Angehörige tragen
- Bewohnerzimmer als Rauchabzug genutzt (4 mal)
- Bewohner hat zu wenig Kleidung
- Klärung Kostenübernahme für Krankentransporte
- Aidskranker Bewohner darf nicht im Speisesaal essen

Die Beschwerden wurden zeitnah und unangemeldet geprüft, teilweise auch an den Wochenenden. Durch Beratungen wurden in den meisten Fällen Lösungen gefunden. In Einzelfällen konnten Beschwerden auch nicht aufgeklärt werden. Jeder Beschwerdeführer erhielt eine Antwort, die in der Regel schriftlich, aber auch telefonisch, je nach Absprache erfolgte. Bei 36 Einrichtungen lagen keine Beschwerden vor.

**Anzahl der im Berichtszeitraum erlassenen Anordnungen nach § 17 HeimG.**   
Anordnungen aufgrund baulicher Mängel wurden in 2007 nicht erlassen.

**Anzahl der im Berichtszeitraum erlassenen Anordnungen nach § 18 HeimG.**   
Beschäftigungsverbote wurden nicht angeordnet.

**Anzahl der im Berichtszeitraum erlassenen Anordnungen nach § 19 HeimG**   
Untersagungen des Heimbetriebs wurden nicht angeordnet.

**Anzahl der im Berichtszeitraum erlassenen Bescheide nach § 21 HeimG**   
Ordnungswidrigkeiten sind nicht vorgekommen

**Anzahl der Anzeigenprüfungen neuer Heime**   
Tagespflege Meronow, Hospiz am Dönberg, Zentrum für Pflege und Betreuung am Arrenberg.

**Anzahl der Befreiungen nach § 25 a HeimG (Erprobungsregelung)**

**Anzahl der Befreiungen nach § 31 HeimMindBauV**   
Anträge auf Befreiungen aufgrund baulicher Gegebenheiten wurden in 2007 nicht gestellt.

**Anzahl der Befreiungen nach § 11/ Zustimmungen nach § 5 Abs. 2 HeimPersV**   
Fachkräfte in Pflege u. Betreuung: Befreiungen wurden nicht ausgesprochen.

**Anzahl der Beratungen nach § 4 Pkt. 1 HeimG**   
Beratung insbesondere von Angehörigen, Betreuern, aber auch BewohnerInnen. Bei jeder Begehung wurde ein Gespräch mit dem Heimbeirat (Vorsitzender oder Stellvertreter) bzw. Heimförsprecher geföhrt; an einigen Sitzungen wurde teilgenommen; gelegentlich bestand bei Heimbeiratsmitgliedern bzw. Heimförsprecher ein Beratungsbedarf

**Anzahl der Beratungen nach § 4 Pkt. 2 HeimG**   
Beratung von Personen mit berechtigtem Interesse (Privatpersonen): Beratung zu Fragen bzgl. Heimeinzug, mehrere Personen an Pflegeberatung verwiesen.

**Anzahl der Beratungen nach § 4 Pkt. 3 HeimG**   
Personen, die die Schaffung von Heimen beantragen, schaffen oder betreiben: zahlreiche Beratungen während des Anzeigeverfahrens, Umbau, Modernisierung, Beratungsbedarfe Heimleitung, Pflegedienstleitung oder sonstiger Mitarbeiter.

## **Sonstige Schwerpunkte der Tätigkeit der Heimaufsicht**

Themenschwerpunkt bei den Begehungen in 2007 waren Einarbeitungskonzept für neue MitarbeiterInnen, Beschwerdemanagement und Fortbildungen für MitarbeiterInnen.

Die Verfahrensweisen bei Beschwerden wurden von den Einrichtungen dargestellt.

Aufgrund von Beschwerden forderte die Heimaufsicht das Einarbeitungskonzept für neue Mitarbeiter zur Einsicht.

Aber auch weiterhin war der Umgang mit bestimmten Bewohnergruppen Thema, wie z.B. dauernd Bettlägerigen, dementen BewohnerInnen. In diesem Zusammenhang stand insbesondere die Tätigkeit der MitarbeiterInnen des Sozialen Dienstes im Vordergrund.

Bei jeder Begehung wurde ein Gespräch mit dem Heimbeirat und dem Sozialen Dienst gewünscht und auch durchgeführt; da vermehrt Heimfürsprecher in den Einrichtungen ernannt werden, diese aber meist nicht vor Ort waren, wurde nach jeder Begehung ein Gespräch mit dem jeweiligen Heimfürsprecher geführt.

Ferner: Überprüfung der Medikamentenaufbewahrung, der Pflegedokumentation, Freiheitsentziehende Maßnahmen (stichprobenartig).

Im vergangenen Jahr fand erneut eine Veranstaltung der Heimbeiräte und Heimfürsprecher statt. Hierzu wurden im Vorfeld alle Beteiligten angeschrieben und gebeten, ihre Teilnahme anzumelden und ggf. Themenwünsche zu nennen. Insgesamt wurden 4 Themenvorschläge genannt, zu denen ein reger Austausch bei der Veranstaltung stattgefunden hat (Zusammenarbeit des Heimbeirats und anderen Heimbereichen; Angebote und Anschaffungen für die Bewohner; Gewalt und Übergriffe von Bewohnern gegen Bewohner; Motivation der Bewohner zu Aktivitäten und Angeboten des Sozialen Dienstes). Alle Teilnehmenden hatten die Möglichkeit ihre Anschrift und Telefonnummer in die Anwesenheitslisten einzutragen, so dass bei Bedarf ein Kontakt und Gedankenaustausch stattfinden kann. Da die Räumlichkeit im Verwaltungshaus „Am Neumarkt“ aufgrund Umbaumaßnahmen nicht genutzt werden konnte, wurde die Veranstaltung ins Pflegeheim Wuppertaler Hof in der Winklerstraße verlegt. Für die Zukunft ist angedacht die Veranstaltung grundsätzlich in die Heime zu verlegen.

## **Abschließende Feststellung**

Berechtigte Mängel und Beschwerdegründe konnten im Wege der Beratung abgestellt werden. Aber auch bei unberechtigten Beschwerden haben die betroffenen Beschwerdeführer mündlich oder schriftlich Rückmeldung erhalten und wurden über die Sachlage aufgeklärt.

Die Anzahl der Beratungen ist gestiegen, da sich auch vermehrt Einrichtungsleitungen im Vorfeld an die Heimaufsicht gewendet haben, sobald sich Probleme mit Angehörigen oder BewohnerInnen angedeutet haben. Ein weiterer Grund ist die Veröffentlichung des Berichtes „Qualität in der ambulanten und stationären Pflege“ des Medizinischer Dienst der Spitzenverbände der Krankenkassen (MDS), in dem Missstände in Pflegeheimen aufgeführt wurden. Hierdurch wurden Angehörige und Betreuer zu vermehrter Aufmerksamkeit veranlasst und nahmen die Möglichkeit zur Beschwerde eher an.

In der Regel ist das Verhältnis der Einrichtungen zur Heimaufsicht sachlich und konstruktiv. Einige Einrichtungen sind offensiv an die Heimaufsicht herangetreten, um über bestehende Probleme zu informieren und sich beraten zu lassen. Andere Träger wiederum haben sich - um möglichen Beschwerden vorzubeugen - frühzeitig an die Heimaufsicht gewandt, um gemeinsame Lösungsvorschläge zu erarbeiten.

## Anhang

**Bestand Einrichtungen, die der Heimaufsicht unterliegen (2007)**

<b>Vollstationäre Pflegeeinrichtungen</b>	<b>Straße</b>
Altenheim der DRK-Schwesternschaft	Rudolfstraße 86
Altenheim Ges. für Diakonie	Zeughausstraße 24 – 32
Altenheim Spormann	Carnaper Straße 8
Betreuungszentrum Hofaue	Hofaue 40
Caritas- Altenzentrum St. Suitbertus	Kölner Straße 4
Caritas-Altenzentrum Augustinusstift	Im Ostersiepen 25-27
Caritas-Altenzentrum P.-Hanisch-Haus	Stockmannsmühle 23
Carmen-Sylva-Haus	Schloßstr. 16
CBT- Wohnhaus Edith Stein	Meckelstr. 106
Christl. Altenheim Friedenshort	Friedenshort 80 – 82
Dr. Heinrich-Feuchter-Stiftung	Westfalenweg 210
Ev. Altenheim Wichlinghausen	Stollenstraße 2 – 6
Ev. Altenhilfe Ronsdorf	Schenkstraße 133
Ev. Altenhilfe Wichlinghausen	Hugostraße 50
Ev. Altenhilfe Wichlinghausen	Wikingerstraße 23
Ev. Seniorenheim Vohwinkel	Vohwinkeler Feld 39
Ev. Vereinshaus	Kasinostraße 21
Haus am Toelleturm	Ob. Lichtenplatzer Str. 224
Haus Hardt	Hardtstraße 55
Haus Vivo	Brändströmstr. 13
Johanneshaus am Brill	Briller Str. 117
Johanneshaus Hans-Sachs-Str.	Hans-Sachs-Straße 1
Johanniterstift	Lettow-Vorbeck-Str.
Lutherstift	Schusterstraße 9-19
MUNDUS Senioren-Residenzen	Auer Schulstraße 12-16
Ref. Gemeindestift Elberfeld	Blankstraße 5
Residenz Revita	Schleichstraße 161
Residenz Revita	Rott 37 A
Seniorenresidenz an der Oper (Curanum)	Unterdörnen 108
Seniorenzentrum Bethesda	Hainstraße 59
St.- Lazarus-Haus	Auf der Bleiche 53
St. Remigiushaus	Garterlaie 29
städt. Altenheim Herichhauser Straße	Herichhauser Straße 21
städt. Altenheim Hölkesöhde	Hölkesöhde 22 a
städt. Altenheim Vogelsangstraße	Vogelsangstraße 50-62
städt. Altenpflegeheim Am Diek	Am Diek 65
städt. Altenpflegeheim Neviandtstraße	Neviandtstraße 85-87
städt. Altenpflegeheim Ob. Lichtenplatzer Str.	Obere Lichtenplatzer 73
städt. Altenzentrum Wuppertaler Hof	Winklerstraße 1 – 3
Haus Elisabeth	Hugostr. 50a

<b>Teilstationäre Pflegeeinrichtungen</b>	<b>Straße</b>
Kurzzeitpflege Honigstal	Heckinghauser Str.
Kurzzeitpflege St. Josef Krankenhaus	Bergstr.
Tagespflege Augustinusstift	Im Ostersiepen
Tagespflege ev. Altenhilfe Wichlinghausen	Westkotter Str.
Tagespflege ev. Vereinshaus	Luisenstr.
Tagespflege Johannes Seniorenwerk	Briller Str.
Tagespflege Klump	Annenstr.
Tagespflege Meronow	Zeughausstr. 39
<b>Besondere Einrichtung</b>	<b>Straße</b>
Hospiz Dr. Werner Jackstädt-Haus	Höhenstr. 64
<b>Behinderteneinrichtungen</b>	<b>Straße</b>
Alpha	Margaretenstr.
Bergische Diakonie Aprath	Unterstr. 2/ Straßburger Str. 43/ Georgstr. 11/ Lucasstr. 1
Bergische Diakonie Aprath	Viktorstr.
Blaukreuzhaus Wuppertal e.V.	Heckinghauser Str. 206
Blaukreuzhaus Wuppertal e.V.	Am Kriegermal 48
Blaukreuzhaus Wuppertal e.V.	Freiligrathstr. 106
Elisabeth-Heimstatt	Föhrenstr. 30
Hephata	Heinrich-Böll-Str.
Hof Sondern	Obersondern 6/ Windfoche
Iona Wohngemeinschaft	Goebenstr. 20/ Bismarckstr. 69/ Platzhoffstr. 25
Lebenshilfe	Heidestr. 72
Lebenshilfe	Pflegeheimstr. 12
Lebenshilfe	Mastweg 35, 35 a – d
Lebensraum e.V.	Im Bilten
Pflege + Lebensgemeinschaft	Werderstr. 73/ Am Dieck 62/ von-der-Goltz-Str. 3
Porta	Am Kriegermal 3a
Troxler-Haus	Zum Lohbusch 70
Villa Hammerstein	Hammersteiner Allee
<b>Planungen</b>	<b>Straße</b>
St. Remigius Residenz	Garterlaie
Blaues Kreuz	
BDA	Ernststr. 34
Seniorenzentrum Heckinghausen	Roseggerstr. 40
<b>darüber hinaus: 1 Einrichtung mit unklarem Status (Klageverfahren)</b>	