

Beratung und Prüfung nach dem Wohn- und Teilhabegesetz

Ergebnisbericht: Einrichtung mit umfassendem Leistungsangebot

Nach § 23 WTG werden Einrichtungen mit umfassenden Leistungsangebot regelmäßig überprüft. Werden Mängel in der Erfüllung gesetzlicher Anforderungen - als Mangel gilt jede Nichterfüllung der gesetzlichen Anforderungen - festgestellt, werden die Einrichtungen zur Abstellung dieser Mängel beraten. Ihnen kann insoweit auch eine Frist zur Mangelbeseitigung gesetzt werden. Sofern es die Art des Mangels erfordert, wird die Einrichtung aufgefordert, den Mangel sofort zu beseitigen.

Bei der Feststellung von Mängeln wird zwischen geringfügigen und wesentlichen Mängeln differenziert. Geringfügig sind Mängel, wenn im Rahmen der Ermessensausübung von einer Anordnung abgesehen wird. Wesentliche Mängel liegen vor, wenn zu ihrer Beseitigung eine Anordnung (z. B. Anordnung einer bestimmten Personalbesetzung, Aufnahmestopp, Betriebsuntersagung etc.) erlassen wird.

Manche Anforderungen werden auch nicht geprüft, z: B. weil sie zu einem früheren Zeitpunkt geprüft wurden und keine Anhaltspunkte für eine Veränderung bestehen.

Das wesentliche Ergebnis der Prüfung wird nach §§ 14 Abs. 10 WTG i.V.m. § 4 WTG DVO nachfolgend veröffentlicht:

Allgemeine Angaben

Einrichtung	Einrichtung mit umfassendem Leistungsangebot
Name	Seniorenzentrum „Haus Maria Hilf“
Anschrift	Goeterstraße 30-32, 41747 Viersen
Telefonnummer	02162 565 60
ggf. Email-Adresse und Homepage (der Leistungsanbieterin oder des Leistungsanbieters sowie der Einrichtung)	info@st-augustinus-seniorenhilfe.de / www.st-augustinus-seniorenhilfe.de / info@hausmariahilf-viersen.de / www.hausmariahilf-viersen.de
Leistungsangebot (Pflege, Eingliederungshilfe, ggf. fachliche Schwerpunkte)	Pflege
Kapazität	104 Plätze
Die Prüfung der zuständigen Behörde zur Bewertung der Qualität erfolgte am	26.09.2022

Wohnqualität

Anforderung	Nicht geprüft	Nicht angebotsrelevant	Keine Mängel	Geringfügige Mängel	Wesentliche Mängel	Mangel behooben am
1. Privatbereich (Zimmergrößen / Badezimmer)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
2. Ausreichendes Angebot von Einzelzimmern	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
3. Gemeinschaftsräume	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
4. Technische Installationen (Radio, Fernsehen, Telefon und Internet)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
5. Notrufanlagen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

Die Wohnqualität im Leistungsangebot war nicht Bestandteil der Prüfung.

Hauswirtschaftliche Versorgung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
6. Speisen- und Getränkeversorgung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
7. Wäsche- und Hausreinigung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

Die hauswirtschaftliche Versorgung im Leistungsangebot war nicht Bestandteil der Prüfung.

Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
8. Anbindung an das Leben in der Stadt/im Dorf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
9. Erhalt und Förderung der Selbstständigkeit und Mobilität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
10. Achtung und Gestaltung der Privatsphäre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

Das Betreuungsangebot der Einrichtung ist an den Nutzern ausgerichtet. Dies erfolgt auch grundsätzlich in ausreichenden Umfang, allerdings schließt die Einrichtung Nutzer eines Wohnbereiches (auf dem sich Mitbewohnern infiziert haben) unter Bezug auf Coronaschutzmaßnahmen aus, ohne diesen ein vergleichbares Angebot zu unterbreiten. Dies ist vor dem Hintergrund der aktuell gültigen Coronabestimmungen in dieser Form nicht zulässig (Punkt 9).

Im Bereich des Umgangs mit Nutzerentgelten (Barbetragsverwaltung) wurden einige Handlungsempfehlungen ausgesprochen. In einem Fall wurde nicht korrekt in die Nutzung eines Kontos zur Barbetragsverwaltung eingewilligt (Punkt 9).

Information und Beratung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
11. Information über das Leistungsangebot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
12. Beschwerde- management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

Die Einrichtung hat ein Konzept zum Umgang mit Beschwerden. Für das Jahr 2021 kann die Einrichtung eine Auswertung der Beschwerden vorlegen. Bei der Bearbeitung von Beschwerden konnte grundsätzlich ein schnelles und lösungsorientiertes Handeln der Einrichtung festgestellt werden. Grundsätzlich informiert die Einrichtung umfassend über ihr Angebot und nimmt ihre Beratungspflichten wahr. Jedoch musste festgestellt werden, dass der letzte aktuelle Prüfbericht der WTG-Aufsicht nicht zeitnah vorgelegt werden konnte bzw. nicht offen einsehbar gewesen ist (Punkt 11).

Mitwirkung und Mitbestimmung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
13. Beachtung der Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

Die Interessen der Nutzer werden durch einen Beirat vertreten. Die Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte des Beirates wurden beachtet. Allerdings musste festgestellt werden, dass die Einrichtung ihrer Verpflichtung zur rechtzeitigen Neuwahl des Beirates nicht nachgekommen ist. Die Beiratswahl wurde mindestens 24 Tage zu spät durchgeführt (Punkt 13).

Personelle Ausstattung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
14. Persönliche und fachliche Eignung der Beschäftigten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	31.01.2023
15. Ausreichende Personalausstattung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
16. Fachkraftquote	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
17. Fort- und Weiterbildung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17.01.2023

Im Bereich der persönlichen und fachlichen Eignung der Beschäftigten musste festgestellt werden, dass die Umsetzung des einrichtungsinternen Einarbeitungskonzeptes nicht durchgängig erkennbar ist. Bei der Dokumentation der Einarbeitung besteht noch Verbesserungspotenzial. Nicht alle Tätigkeiten sind nachweislich vermittelt worden bzw. konnten teilweise gar keine Einarbeitungsnachweise vorgelegt werden (Punkt 14).

Die personelle Ausstattung der Einrichtung im pflegerischen Bereich entspricht nicht dem Bedarf (Punkt 15). Im Bereich der Pflegefachkräfte werden nicht ausreichend Vollzeitäquivalente vorgehalten (durchschnittlich fehlen 1,65 VK). Auch die personelle Ausstattung des Sozialen Dienstes offenbart einen durchschnittlichen Mehrbedarf von rund 0,3 VK-Stellen bei Betrachtung von 13 Monaten. Hieraus resultiert, dass die Fachkraftbesetzung sowohl im Tag- als auch im Nachtdienst nicht immer als auskömmlich bezeichnet werden kann (entspricht nicht immer dem Betreuungsbedarf und den baulich / strukturellen Rahmenbedingungen). Es musste zudem festgestellt werden, dass die Dienstplangestaltung im Leistungsangebot mangelbehaftet ist. In einzelnen Fällen konnte der tatsächliche Einsatzort des Personals nicht aus dem Dienstplan entnommen werden. Zusätzlich sind die Reaktionszeiten auf Klingelzeichen der Nutzer im Leistungsangebot teilweise deutlich zu lange.

Die gesetzliche Fachkraftquote wird aktuell im Leistungsangebot eingehalten. Bei Betrachtung der internen Fort- und Weiterbildungen muss konstatiert werden, dass dieser Bereich neu strukturiert werden muss. Es wird nicht gewährleistet, dass alle Mitarbeiter vom Fortbildungsangebot profitieren. Teilweise werden Schulungen mit einer minimalen Anzahl an Teilnehmern durchgeführt, obwohl deutlich mehr Mitarbeiter erneut an einer entsprechenden Schulung teilnehmen sollten. Dies führt dazu, dass die Einrichtung einen deutlichen Fortbildungsstau abbauen muss. In verschiedensten Themenbereichen (insbesondere zu den Themen Gewaltprävention / Vermeidung freiheitsentziehender Maßnahmen und Expertenstandards) ist dringend eine Schulung einer Vielzahl von Mitarbeitern angezeigt (Punkt 17). Die gesonderten Anforderungen an die Weiterbildung von Führungskräften wird im Leistungsangebot erfüllt.

Pflege und Betreuung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
18. Pflege- und Betreuungsqualität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
19. Pflegeplanung/ Förderplanung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17.01.2023
20. Umgang mit Arzneimitteln	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	In Bearbeitung
21. Dokumentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17.01.2023
22. Hygieneanforderungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
23. Organisation der ärztlichen Betreuung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

Bei der Überprüfung der Ergebnisqualität konnte grundsätzlich ein guter Versorgungszustand der Nutzer festgestellt werden. Jedoch wurden die Expertenstandards „Dekubitusprophylaxe in der Pflege“ und „Schmerzmanagement in der Pflege“ nicht durchgehend erkennbar angewendet. Zum einen lag eine fehlerhafte Risikoermittlung vor und die Hilfsmittel zur Druckentlastung wurden in der Dokumentation nicht thematisiert und zum anderen erfolgte keine systematische Erfassung der Schmerzsituation (Punkt 18 und 19). In zwei Fällen wurden ärztliche Anordnungen nicht in ausreichendem Umfang umgesetzt (Messung des Blutdrucks und Messung Blutzucker). Die in der Betreuung tätigen Mitarbeiter werden zum Teil nicht entsprechend ihrer fachlichen Qualifikation eingesetzt (Anreicherung von Mahlzeiten und Änderung des Easy Plan).

Im Bereich des Umgangs mit Arzneimitteln wird der zu erwartende Standard nicht eingehalten (Punkt 20). Zum einen wurden die Dokumentationsanforderungen an verblisterte Medikamente nicht vollständig eingehalten und zum anderen erfolgte in einem Falle keine bewohnerbezogene Aufbewahrung. Hinzukommend erfolgt der Umgang mit Bedarfsmedikation in der Einrichtung nicht fachgerecht. In zwei Fällen wurde die Bedarfssituation zur Gabe der Bedarfsmedikamente nicht ausreichend präzise (handlungsleitend & individuell) formuliert. In einem anderen Fall befinden sich das ärztlich verordnete Bedarfsmedikament nicht im Bestand der Einrichtung. In zwei Fällen wurde ein zur Dokumentation abweichender Bestand festgestellt. Gesondert muss der Bereich der sedierenden Bedarfsmedikation hervorgehoben werden. In diesem Bereich wurde bei 4 Nutzern ein Fehlbestand in Höhe von insgesamt 67 Tabletten festgestellt. Abschließend erfolgt der Umgang mit Betäubungsmittel nicht sach- und fachgerecht. Zum einen ist in 11 Fällen der Bestand nicht in einer gesetzlich vorgesehenen Mengenangabe erfasst und zum anderen ist in einem Fall der Bestand nicht korrekt dokumentiert.

Im Rahmen der Durchsicht der Pflegedokumentation musste festgestellt werden, dass vielfach z.B. in den Maßnahmenplänen mit umfangreichen Textbausteinen gearbeitet wurde. Eine klar strukturierte und individuelle Darstellung der pflegerischen Prozesse zur Anleitung, wie sich die Pflege gestalten soll, findet sich nicht durchgängig. Es waren nicht alle vorgefundenen Handzeichen in der übergebenen Handzeichenliste hinterlegt. Nicht in allen Fällen konnte eine abschließende Bearbeitung mit strukturierter Ergebniskontrolle nachgewiesen werden. In einem Fall wurde trotz verändertem Zustand keine Pflegevisite durchgeführt (Punkt 21).

Freiheitsentziehende Maßnahmen (Fixierungen/Sedierungen)

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
24. Rechtmäßigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
25. Konzept zur Vermeidung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
26. Dokumentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

Ein Konzept zur Vermeidung von freiheitsentziehenden Maßnahmen liegt vor. Freiheitsentziehende Maßnahmen werden am Prüftag seitens der Einrichtung nicht genutzt.

Gewaltschutz

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
27. Konzept zum Gewaltschutz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
28. Dokumentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

Die Einrichtung hält ein Konzept zur Gewaltprävention vor. Beanstandungen in diesem Bereich wurden nicht festgestellt.

Einwendungen und Stellungnahmen

Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter haben das Recht, Einwände gegen das Ergebnis der Prüfungen zu erheben. Wenn die Behörde den Einwand für berechtigt hält, ändert sie die obige Bewertung. Hält sie den Einwand nicht für berechtigt, bleibt sie bei ihrer Bewertung und gibt dazu eine Stellungnahme ab.

Ziffer	Einwand	Begründung
----	Einwand der Leistungsanbieterin/des Leistungsanbieters	----
----	Die Beratungs- und Prüfbehörde hält an der Bewertung fest, weil	----
----	Einwendung der Leistungsanbieterin/des Leistungsanbieters	----
----	Die Beratungs- und Prüfbehörde hält an der Bewertung fest, weil	----
----	Einwendung der Leistungsanbieterin/des Leistungsanbieters	----
----	Die Beratungs- und Prüfbehörde hält an der Bewertung fest, weil	----

Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse in einfacher Sprache

Bei der Überprüfung der Ergebnisqualität konnte grundsätzlich ein guter Versorgungszustand der Nutzer festgestellt werden. Die Bereiche Wohnqualität und Hauswirtschaftliche Versorgung wurden im Rahmen dieser Regelprüfung nicht in den Blick genommen. In den Bereichen freiheitsentziehende Maßnahmen und Gewaltschutz gab es keine Beanstandungen. Die Nutzer äußerten sich (soweit möglich) zufrieden.

In den Bereichen der Pflege und Betreuung, personellen Ausstattung, Information und Beratung, Gemeinschaftsleben & Alltagsgestaltung und Mitwirkung und Mitbestimmung konnten Mängel in folgenden Themenbereichen festgestellt werden:

- Einarbeitung neuer Mitarbeiter (fachliche Eignung)
- Fort- und Weiterbildung (insbesondere Gewaltprävention, Umgang und Vermeidung von freiheitsentziehenden Maßnahmen, Expertenstandards)
- personelle Ausstattung (pflegerische Bereich / Sozialer Dienst)
- Fachkräfteeinsatz (Tag- und Nachtdienst)
- Dienstplangestaltung (in einzelnen Fällen unklare Darstellung des tatsächlichen Einsatzortes der Mitarbeiter)
- Überschreitung der Reaktionszeiten (Rufanlagenauswertung)
- Angebote für Zielgruppe (zu restriktive Anwendung der Coronabeschränkungen)
- Umgang mit Nutzerentgelten (Barbetragsverwaltung)
- Umsetzung von Expertenstandards - „Dekubitusprophylaxe in der Pflege“ und „Schmerzmanagement in der Pflege“
- Umgang mit Arzneimitteln (inkl. Bedarfsmedikationen / Umgang mit Betäubungsmitteln und sedierenden Medikamenten)
- Umsetzung ärztlicher Anordnungen
- Einsatz nach beruflicher Qualifikation (Sozialer Dienst übernimmt pflegerische Aufgaben)
- Planung und Darstellung Pflegeprozesses
- Handzeichenliste
- Pflegevisiten
- Aushang Prüf- und Ergebnisbericht
- Nutzermitwirkung (Beiratswahl)

Im Nachgang zur Prüfung wurden die Bemühungen der Einrichtung zur Mängelabstellung ausführlich dargestellt. Der Hinweis „In Bearbeitung“ bedeutet, dass bereits ein Weg zur Mängelabstellung abgestimmt wurde und erste Maßnahmen bereits erfolgt sind, die endgültige Erledigung jedoch zum Zeitpunkt der Veröffentlichung noch nicht abgeschlossen gewesen ist.