

Kreisverwaltung Kleve • Postfach 15 52 • 47515 Kleve

Haus Am Heiligenweg
Herrn Frank Günzel
Heiligenweg 65
47574 Goch

Fachbereich: Jugend, Soziales und Jobcenter
Abteilung: Soziales und Pflege
Dienstgebäude: Nassauerallee 15 - 23, Kleve
E-Mail: soziales@kreis-kleve.de
Ansprechpartner/in: Frau Berger
Zimmer-Nr.: E.185
Durchwahl: 02821 85-136
(Bitte stets angeben) ⇒ **Zeichen:** 04-4.2-83-20/00074-002
Datum: 09.05.2025

Durchführung des Wohn- und Teilhabegesetzes (WTG)

Bericht über die Regelprüfung nach §§ 14 und 23 WTG am 01.04.2025

Sehr geehrter Herr Günzel,

zunächst möchte ich mich bei Ihnen und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Betreuungs- und Pflegezentrums Haus Am Heiligenweg für die freundliche Unterstützung bedanken.

Im Rahmen der Überwachung wurde Ihre Betreuungseinrichtung in den Kategorien „Qualitätsmanagement“, „Personelle Ausstattung“, „Wohnqualität“, „Hauswirtschaftliche Versorgung“, „Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung“, „Kundeninformation, Beratung, Mitwirkung und Mitbestimmung“ geprüft.

Die Kategorie „Pflege und Betreuung“ wurde nur in den Bereichen der „sozialen Betreuung“ und „Durchführung freiheitsentziehender/-beschränkender Maßnahmen“ geprüft, da mir ein Prüfbericht des Medizinischen Dienstes Nordrhein vorliegt, der nicht älter als ein Jahr ist. Außerdem haben sich daraus und aus der Beratungs- und Prüftätigkeit keine Anhaltspunkte für eine Gefährdung der Interessen und Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer ergeben (§ 14 Abs. 1 bis 3 WTG).

Ich weise darauf hin, dass die Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter verpflichtet sind, die aktuellen Prüfberichte über Regelprüfungen der Aufsichtsbehörde an gut sichtbarer Stelle auszuhängen oder auszulegen sowie die Prüfberichte über Regelprüfungen der letzten drei Jahre zur Einsichtnahme durch die gegenwärtigen oder künftigen Nutzerinnen und Nutzer oder von ihnen beauftragte Personen bereitzuhalten (vgl. § 6 Abs. 1 Nr. 3 WTG).

Damit datenschutzrechtliche Bestimmungen durch den Aushang des Prüfberichts nicht verletzt werden, wurden Namen von Bewohnern und Mitarbeitern anonymisiert. Der Anlage zum Prüfbericht können Sie die Namen zu den verschlüsselten Personenangaben entnehmen.

Den Prüfbericht werde ich der AOK Rheinland/Hamburg in Essen bekannt geben.

Lieferanschrift
Kreisverwaltung Kleve
Nassauerallee 15 – 23
47533 Kleve

Allgemeine Sprechzeiten
montags bis donnerstags
von 9.00 bis 16.00 Uhr
freitags von 9.00 bis 12.00 Uhr

Sparkasse Rhein-Maas
IBAN: DE04 3245 0000 0005 0016 98
BIC: WELADED1KLE

Sparkasse Krefeld
IBAN: DE51 3205 0000 0323 1121 44
BIC: SPKRDE33

Darüber hinaus habe ich den Prüfbericht gem. § 23 Abs. 3 WTG an das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS) sowie die Bezirksregierung Düsseldorf zu übersenden; dies erfolgt durch Hochladen des Prüfberichtes im Verfahren PfAD.wtg.

Die wesentlichen Ergebnisse der Prüfung sind dem Ihnen per E-Mail übersandten Entwurf des Ergebnisberichts zu entnehmen. Der endgültige Ergebnisbericht wird im Internet-Portal des Kreises Kleve veröffentlicht. Hierzu haben Sie die Gelegenheit, **innerhalb einer Frist von vier Wochen** Stellung zu dem Ergebnisbericht zu nehmen (§ 4 der Durchführungsverordnung zum WTG (WTG DVO)).

Abschließend weise ich darauf hin, dass unter anderem für die wiederkehrenden Prüfungen eine Verwaltungsgebühr zu erheben ist (§ 14 Abs. 1 WTG). Der Gebührenbescheid geht Ihnen in einem gesonderten Schreiben zu.

Im Anschluss an die wiederkehrende Prüfung habe ich die an der Prüfung beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über meine Feststellungen informiert und beraten.

Die Ergebnisse fasse ich im folgenden Prüfbericht zusammen:

Prüfkategorie Qualitätsmanagement
--

„Ziel der Kategorie ist die Prüfung des Qualitätsmanagements nach § 4 Abs. 3 WTG. Der Gesetzgeber formuliert die Beschreibung von Qualitätszielen und Kernprozessen, die verbindliche und dokumentierte Festlegung von Aufgaben, Verantwortlichkeiten und von Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -entwicklung sowie die geeignete Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen als grundlegende Anforderungen für den Betrieb von Wohn- und Betreuungsangeboten. Zudem ist das Qualitätsmanagement bezogen auf die Betreuung der Nutzerinnen und Nutzer an den Rechten hilfe- und pflegebedürftiger Menschen zu orientieren, wie sie in § 1 Abs. 4 WTG dargestellt sind. Aus den formulierten Anforderungen resultiert die Notwendigkeit zur Überprüfung der konzeptionellen Darlegung des Qualitätsmanagements auf der Dokumentenebene. Die Überprüfung der situationsangemessenen Umsetzung und Dokumentation von Maßnahmen des Qualitätsmanagements in der Praxis ist nach § 4 Abs. 2 und 3 WTG angezeigt.“

Das Qualitätsmanagement der Einrichtung wurde auszugsweise geprüft.

Die Anforderungen des Wohn- und Teilhabegesetzes sind erfüllt.

Das privat geführte Betreuungs- und Pflegezentrum Haus Am Heiligenweg verfügt über ein umfassendes Qualitätsmanagement. Grundsätzlich sind Ziele, Kernprozesse und Verantwortlichkeiten sowie Maßnahmen zur Qualitätssicherung gemäß § 4 Abs. 3 Ziffern 1 - 6 WTG erkennbar.

Das Qualitätsmanagement unterliegt einem ständigen Verbesserungsprozess. Dem Einrichtungskonzept ist zu entnehmen, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Betreuungseinrichtung durch die Organisation von Qualitätszirkeln, eine regelmäßige fachbereichsinterne und fachbereichsübergreifende Kommunikation, Dokumentation, Visiten in den Dienstleistungsbereichen, Fall- und Dienstbesprechungen sowie das Führen von Mitarbeitergesprächen in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess und die betrieblichen Entscheidungsprozesse mit einbezogen werden sollen. Die fortlaufende Verbesserung der Prozess- und Ergebnisqualität sowie die Entwicklung von Mitarbeiterperspektiven stehen dabei im Vordergrund.

Zu den Qualitätszielen gehört es, dass der interne Qualitätszirkel in regelmäßigen Abständen bzw. anlassbezogen tagt, über die Arbeit reflektiert und Verbesserungsmaßnahmen erarbeitet. Der Einrichtungsleiter informierte, dass seit Corona keine „klassischen“ Qualitätszirkel mehr etabliert wurden. Aktuell nimmt die Betreuungseinrichtung an einem AOK/BGF-Workshop zum Thema „Auftakt in ein Betriebliches Gesundheitsmanagement“ teil. Die Themen sind u. a. Fortbildungsmanagement, Hilfen bei der Arbeit, Teamevents, Know-how-Vermittlung zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement, Formulierung von Zielen. Das Projekt läuft auf unbestimmte Zeit. Einmal monatlich findet ein gemeinsames Treffen im Haus statt.

Der Pflegedienstleiter teilte am Tag der wiederkehrenden Prüfung weiter mit, dass die Digitalisierung der Dokumentation in Medifox DAN Mitte März 2025 abgeschlossen wurde. Lediglich für das Dienstplanprogramm werde derzeit noch ein anderes Programm genutzt.

Neu eingeführt wurde zudem das Bestellwesen „Bring Liesel“. Hierzu erfolgt einmal im Quartal eine Bewohnerabfrage durch die Betreuungskräfte, z. B. gewünschte Kosmetikartikel, Süßigkeiten. Der Einrichtungsleiter äußerte, dass dieses Angebot von den Nutzerinnen und Nutzern sehr gut angenommen werde.

Das Qualitätsmanagement-Handbuch, welches sich nach wie vor noch in der Überarbeitung befindet, ist in Medifox DAN hinterlegt und kann von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern jederzeit eingesehen werden. Alle zwei Wochen findet eine Wohnbereichs-/Leitungsrunde statt, zudem erfolgen einmal im Monat Teamsitzungen mit Teilnahme des Einrichtungs- und Pflegedienstleiters sowie Besprechungen des Betreuungs-/Leitungsteam. Darüber hinaus wird einmal im Quartal eine große Bereichsbesprechung durchgeführt.

Änderungen im Qualitätsmanagement-Handbuch werden allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, beispielsweise im Rahmen von Teambesprechungen, durch den Einrichtungs- oder Pflegedienstleiter der Betreuungseinrichtung bekannt gegeben. Des Weiteren können die Beschäftigten sämtliche aktuelle Unterlagen zum Qualitätsmanagement in Medifox DAN einsehen (Le-sebestätigung für neue/aktualisierte Standards und Verfahrensanweisungen).

Die Rechte hilfs- und pflegebedürftiger Menschen gemäß § 1 Abs. 4 WTG sind weitestgehend im Qualitätsmanagement abgebildet und werden angemessen umgesetzt.

Prüfkategorie Personelle Ausstattung

„Die zweite Prüfkategorie dient der Überprüfung der personellen Ausstattung sowie der Qualifikation und Fort- und Weiterbildung der Beschäftigten. Konkret wird hier die Frage beantwortet, ob die Anzahl der Personen, die persönliche Eignung und die Qualifikation des beschäftigten Personals den Anforderungen des WTG und der WTG DVO entspricht, die als Voraussetzungen für eine qualifizierte, am persönlichen Bedarf orientierte Pflege und Betreuung als notwendig erachtet werden.“

Die Anforderungen des Wohn- und Teilhabegesetzes sind weitgehend erfüllt.

- Für das Kalenderjahr 2025 wurde eine Fortbildungsplanung mit Angeboten aus verschiedenen Themenbereichen erstellt, die den Beschäftigten die Möglichkeit des Fortbestands ihrer fachlichen Eignung bietet. Eine Übersicht der in 2024 bzw. 2025 in Anspruch genommenen Fortbildungen sowie die Nachweise hierzu sind vorlegt worden. Die hausinternen Schulungen erfolgen hauptsächlich in Präsenz. In den vergangenen 12 Monaten haben die Beschäftigten u. a. folgende Schulungsthemen absolviert: Pflegedokumentation, DP-Management, Risikoeinschätzungen in Medifox DAN, Hygiene/ Gefahrenstoffe und Infektionsschutz sowie die 16-stündige Refresher-Pflichtfortbildung für die Alltagsbegleiter.

Die Themen „Erste Hilfe“ und „Brandschutz“ werden jährlich unterwiesen, letztmalig am 27.11.2024. Darüber hinaus erfolgt alle zwei Jahre für die Beschäftigten ein Notfalltraining durch die Fa. Auweh aus Xanten. Zudem wird alle drei Jahre eine Brandschutzübung durch die Fa. van Heesch aus Kleve durchgeführt.

Über die letzte Beratung durch die Vertragsapotheker zum sachgerechten Umgang mit Arzneimitteln aller in der Pflege und Betreuung tätigen Beschäftigten (mindestens alle zwei Jahre, vgl. § 19 Abs. 1 Nr. 3 WTG), wurde ein Nachweis vom 28. und 29.10.2024 vorgelegt.

Leitungskräfte sind verpflichtet, sich entsprechend ihres Aufgabenspektrums auch in Fragen der Personalführung, Organisationsentwicklung, Qualitätssicherung einschließlich der Erlangung und Fortentwicklung interkultureller, kultur- und geschlechtersensibler Kompetenz sowie Möglichkeiten der Vermeidung freiheitsentziehender Maßnahmen regelmäßig fortzubilden (vgl. § 3 Abs. 1 WTG DVO).

Diese Anforderung wird im Haus Am Heiligenweg berücksichtigt.

Der Einrichtungsleiter hat im vergangenen Jahr u. a. an mehreren VDAB-BSB-Fortbildungen, an den Informationsveranstaltungen des Kreises Kleve zur „Hitzeprävention in Alten-, Pflege- und Betreuungseinrichtungen des Kreises Kleve“, zum Thema „Arzneimittel“ und „Netzwerk gegen die zunehmende Verbreitung von MRE im Kreis Kleve“ sowie am Informations- und Austauschtreffen der Pflegeberatung des Kreises Kleve teilgenommen. Darüber hinaus nimmt er regelmäßig als Geschäftsführer und stellvertretender Sprecher der privaten Anbieter im Kreis Kleve an den Ausschusssitzungen im Kreishaus teil, u. a. „Kommunale Konferenz für Alter, Pflege und Gesundheit des Kreises Kleve“.

Der Pflegedienstleiter hat erst zum 01.01.2025 die Leitungsfunktion in der Betreuungseinrichtung übernommen und seitdem noch keine externen Leitungsfortbildungen besuchen können.

- Nach den Anforderungen des WTG müssen Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter **alle Beschäftigten** systematisch in den Bereichen „Vermeidung von Gewalt durch adäquates Verhalten und Handeln“ (vgl. §§ 8 Abs. 1 S. 4 i. V. m. 19 Abs. 1 Nr. 5 WTG) und „Alternativen zu freiheitsbeschränkenden und freiheitsentziehenden Maßnahmen“ (vgl. § 8 Abs. 2 Satz 3 WTG) schulen.

Beide Themenbereiche werden jährlich verpflichtend für alle Beschäftigten in Präsenz geschult, letztmalig nachweislich am 13.11.2024. Für das laufende Kalenderjahr waren bereits neue Schulungstermine in der Fortbildungsplanung hinterlegt.

*Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Betreuungs- und Pflegezentrums Haus Am Heiligenweg sind auch weiterhin regelmäßig (max. alle zwei Jahre) in den Bereichen „Vermeidung von Gewalt durch adäquates Verhalten und Handeln“ sowie „Alternativen zu freiheitsbeschränkenden und freiheitsentziehenden Maßnahmen“ fortzubilden. Dabei ist durch die Betreuungseinrichtung sicherzustellen, dass **alle** Beschäftigten (auch Alltagsbegleiter, Hauswirtschaftskräfte, Reinigungskräfte, vgl. § 3 Abs. 4, 5 WTG) zu beiden Themen geschult werden.*

Der Begriff „regelmäßig“ ist dabei so auszulegen, dass seitens der Betreuungseinrichtung sichergestellt sein muss, dass alle Beschäftigten die hausübergreifenden Verfahrensanweisungen kennen und diese auch entsprechend umsetzen und „leben“. Abhängig davon – beispielsweise bei häufigen Nachfragen oder auffälligen Unsicherheiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Umgang mit diesen Themen – ist der Schulungsturnus ggf. auch enger zu fassen, indem die beiden Pflichtfortbildungen z. B. zusätzlich anlassbezogen im kleinen Team durchgeführt werden.

- Laut Versorgungsvertrag nach § 72 SGB XI über vollstationäre Pflege/Kurzzeitpflege betreibt das Haus Am Heiligenweg 59 Plätze in der vollstationären Pflege, davon sechs Plätze als eingestreute Kurzzeitpflegeplätze.
Am Tag der wiederkehrenden Prüfung leben in der Betreuungseinrichtung 59 Nutzerinnen und Nutzer in der vollstationären Pflege.

Die Leistungsanbieterin verfügt zudem über eine Vereinbarung gemäß §§ 84, 85 und 87 SGB XI (Leistungs-, Qualitäts- und Vergütungsvereinbarung – LQV) vom 05.10.2023 nach dem neuen Personalbemessungsinstrument (PeBeM), gültig ab 01.09.2023.

Die insgesamt vorzuhaltenden Personalmengen werden dabei auf der Basis des Pflege- und Betreuungsbedarfs der im Durchschnitt der letzten drei Monate in der Betreuungseinrichtung lebenden (und mit Pflegegrad eingestuft) Nutzerinnen und Nutzer ermittelt (hier: Januar bis März 2025; Personalbemessung nach § 113 c Abs. 1 SGB XI).

Gemäß § 21 Abs. 3 S. 1 WTG müssen die Leistungsanbieterin oder der Leistungsanbieter und die Einrichtungsleitung sicherstellen, dass die Gesamtzahl der Beschäftigten in der Einrichtung und ihre Qualifikation ausreichend ist, um den Pflege- beziehungsweise Betreuungsbedarf der Nutzerinnen und Nutzer sicherzustellen. Dies ist der Fall, wenn Zahl und Qualifikation der Beschäftigten dem in einem allgemein anerkannten und wissenschaftlichen Anforderungen entsprechenden Personalbemessungssystem ermittelten Bedarf entsprechen.

Die Gesamtzahl der Beschäftigten gemäß der LQV vom 05.10.2023 beträgt im Haus Am Heiligenweg 26,40 Vollkräfte im Jahresdurchschnitt in der Pflege einschließlich des Sozialen Dienstes (davon: 11,03 Fachkräfte, 2,65 Hilfskräfte mit einer Ausbildungsdauer von mindestens einem Jahr und 12,72 Hilfskräfte ohne Ausbildung) und für die zusätzliche Betreuung und Aktivierung 2,95 Vollkräfte.

Zur Regelprüfung waren 23,30 Vollkräfte in der Pflege einschließlich des Sozialen Dienstes (davon: 9,01 Fachkräfte, 1,65 Hilfskräfte mit einer Ausbildungsdauer von mindestens einem Jahr und 12,64 Hilfskräfte ohne Ausbildung) und 2,39 Vollkräfte für die zusätzliche Betreuung und Aktivierung beschäftigt.

Nach Betrachtung des aktuellen Pflege- und Betreuungsbedarfs der im Durchschnitt der letzten drei Monate (Januar bis März 2025) im Haus Am Heiligenweg lebenden 58,81 Nutzerinnen und Nutzer wurde festgestellt, dass die **Mindest-Personalmenge** im Bereich Pflege vorgehalten wurde, um den pflegerischen Bedarf zu decken. Im Bereich der zusätzlichen Betreuung und Aktivierung wurde die vertraglich vereinbarte Personalmenge um 0,56 Vollkräfte unterschritten.

Da ein Personalbemessungssystem i. S. von § 21 Abs. 3 S. 2 WTG vorliegt, entfällt die gesetzlich geforderte Mindestfachkraftquote gem. § 21 Abs. 4 WTG.

Im Sinne des § 21 Abs. 5 S. 2 WTG ist – mit Ausnahme eines geplanten Frühdienstes am 06.04.2025 und vier geplanter Spätdienste am 11., 18., 25. und 27.04.2025 – jederzeit, auch nachts und an den Wochenenden, mindestens eine zur Leistung des konkreten Betreuungsbedarfs geeignete Fachkraft anwesend (Überprüfung der Dienstpläne Februar bis April 2025).

Der Pflegedienstleiter wurde auf die in der Planung fehlende Fachkraftbesetzung hingewiesen und sicherte zu, dass die Dienste zeitnah mit einer Pflegefachkraft abgedeckt werden.

- Die Feststellung der persönlichen Eignung der Beschäftigten liegt in der Verantwortung der Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter (vgl. § 4 Abs. 8 WTG i. V. m. § 2 Abs. 3 WTG DVO). Um ihr gerecht zu werden, müssen sie sich nach den Vorgaben des WTG bei der Einstellung ein amtliches Führungszeugnis vorlegen lassen und in regelmäßigen Abständen (ca. alle fünf Jahre), z. B. durch ein amtliches Führungszeugnis oder andere begründete Verfahrensweisen, von der persönlichen Eignung der Beschäftigten überzeugen. Für die Leitungsmitarbeiter ist in regelmäßigen Abständen (ca. alle fünf Jahre) verpflichtend ein amtliches Führungszeugnis zu fordern.

Die Leistungsanbieterin überzeugt sich grundsätzlich bei der Einstellung und danach alle fünf Jahre durch Vorlage eines erweiterten Führungszeugnisses von der persönlichen Eignung der Beschäftigten, einschließlich der Leitungsmitarbeiter.

Dieses Verfahren wurde stichprobenartig für den Einrichtungsleiter, den Pflegedienstleiter sowie neun Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter aus verschiedenen Bereichen positiv getestet. Lediglich bei dem Hausmeister war, aufgrund von Unkenntnis, kein Führungszeugnis in der Personalakte vorhanden. Der Einrichtungsleiter sicherte zu, dies umgehend nachzuholen.

Prüfkategorie Wohnqualität

„Ziel der Kategorie ist die Prüfung der baulichen Anforderungen sowie der Anforderungen zur Gestaltung der Wohn- und Gemeinschaftsräume nach §§ 20, 38 WTG. Orientiert an den Maßstäben des Normalitätsprinzips des Alltags eines häuslichen Lebens, müssen die Wohn- und Gemeinschaftsräume insbesondere im Hinblick auf Wohnlichkeit, Raumangebot, Sicherheit, Orientierung und Recht auf Privatsphäre an den Möglichkeiten und Bedürfnissen von älteren Menschen, Menschen mit Behinderung und Pflegebedürftigen auf gleichberechtigte Teilhabe ausgerichtet sein.“

Die Anforderungen des Wohn- und Teilhabegesetzes sind fast vollständig erfüllt.

Das Haus Am Heiligenweg, welches bereits im Jahr 1994 eröffnet wurde, befindet sich im Gocher Stadtzentrum. In den Jahren 2020 bis 2022 wurde die Betreuungseinrichtung komplett saniert und hat einen neuen Anbau erhalten. Das Haus verfügt aktuell über 45 Einzel- und sieben Doppelzimmer verteilt auf drei Wohnbereiche und drei Etagen. Zudem wird im Wohnbereich Grün ein Krisenzimmer vorgehalten. Die in § 20 Abs. 3 S. 2 WTG vorgeschriebene Einzelzimmerquote von 80,00 % bezogen auf ein Wohngebäude ist in der Betreuungseinrichtung mit 86,54 % erfüllt.

Die Bewohnerinnen und Bewohner können ihre Zimmer mit eigenen Möbeln ausstatten und nach ihren Wünschen individuell gestalten. Die in Augenschein genommenen Individualbereiche waren bei der Regelprüfung situationsangemessen gestaltet und machten einen gepflegten Eindruck.

Konzeptionell ist beschrieben, dass die Nutzerinnen und Nutzer auch an der Gestaltung der Gemeinschaftsräume mitwirken können. Die Betreuungseinrichtung arbeitet mit individuellen Orientierungshilfen, wie beispielsweise Namensschilder, Farbkennzeichnungen, Bilder, Wegweiser, Piktogramme oder auf Wunsch Fotos an den Zimmertüren. Jeder der drei Wohnbereiche verfügt über eine große Wohnküche, in denen die Bewohnerinnen und Bewohner gemeinsam die Mahlzeiten einnehmen können, alternativ steht die Cafeteria im Erdgeschoss zur Verfügung. Im Außenbereich befindet sich zudem die Gartenanlage mit vielen Sitzgelegenheiten und einem großen Wasserfallbrunnen.

Die in Augenschein genommenen Gemeinschaftsbereiche (z. B. Wohnbereichsküchen) waren bei der Regelprüfung funktionsfähig und konnten ihrem Zweck entsprechend genutzt werden.

Die Kühlschränke waren sauber, jedoch fehlten teilweise auf offenen Lebensmitteln und Getränken die Anbruchsdaten. Des Weiteren wurden keine täglichen Temperaturkontrollen der Kühlschränke durchgeführt. Im Erdgeschoss befindet sich das Pflegebad. Dieses war ordentlich und nutzbar, Hilfsmittel wie Duschstühle und Lifter standen zur Verfügung.

Mit Ausnahme von sechs Einzelzimmern, ist jedem der vorgehaltenen Bewohnerzimmer ein eigenes Duschbad mit WC zugeordnet. Von den verbleibenden sechs Einzelzimmern sind jeweils zwei Zimmer mit einem Tandembad konzipiert. Sämtliche Zimmer und Badezimmer sind rollstuhlgerecht. In den Zimmern der Nutzerinnen und Nutzer gibt es eine geeignete Rufanlage in Reichweite, die über die Diensttelefone gekoppelt ist bzw. über eine Lichtrufanlage im Aufbau.

Den Nutzerinnen und Nutzern des Betreuungs- und Pflegezentrums Haus Am Heiligenweg ist es nicht gestattet, im Individualbereich zu rauchen (vgl. § 8 Abs. 8 WTG DVO). Im Wohnbereich Grün steht ein Raucherraum zur Verfügung. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, die überdachte und barrierefrei zugängliche Raucherterrasse im Garten zu nutzen, die ebenfalls über Sitzgelegenheiten verfügt.

Die Wohn- und Gemeinschaftsräume sind insbesondere im Hinblick auf Wohnlichkeit, Raumangebot, Sicherheit, Orientierung und Recht auf Privatsphäre an den Möglichkeiten und Bedürfnissen von älteren Menschen, Menschen mit Behinderung und Pflegebedürftigen auf gleichberechtigte Teilhabe ausgerichtet. Dabei orientieren sie sich an den Maßstäben des Normalitätsprinzips des Alltags eines häuslichen Lebens.

Gemäß § 5 Abs. 3 WTG müssen alle Individual- und Gemeinschaftsbereiche von Betreuungseinrichtungen über die technischen Voraussetzungen für die Nutzung eines Internetzugangs verfügen. Gemeint ist, dass von den genannten Bereichen der Zugang zu einem WLAN- bzw. LAN-Netzwerk möglich sein muss. Die Internetnutzung muss in den Gemeinschaftsbereichen mindestens durch PCs mit Internetzugang gewährleistet werden. Im Privatbereich müssen technische Voraussetzungen geschaffen werden, damit die Nutzer selbst einen WLAN-Anschluss, Router etc. auf eigene Kosten installieren lassen können.

Im Haus Am Heiligenweg steht für die Nutzerinnen und Nutzer ein kostenfreier WLAN-Zugang zur Verfügung. In zwei Bewohnerzimmern wurde ein Internetverstärker nachgerüstet, da dort der Empfang sehr schlecht war.

Die räumlich-technischen Anforderungen an die Sicherheit in der Betreuungseinrichtung werden regelmäßig durch die beiden Hausmeister überprüft. Reparaturaufträge erfolgen in der Regel auf dem direkten Dienstweg, alternativ besteht die Möglichkeit, einen Reparaturschein („Info an die Haustechnik“) auszufüllen. Festgestellte Mängel werden, ggf. durch Beauftragung eines externen Dienstleisters, zeitnah behoben. Die regelmäßige Überprüfung der Sicherheits- und Brandschutztechnik im Haus erfolgt grundsätzlich durch externe Dienstleister.

Prüfkategorie Hauswirtschaftliche Versorgung

„Die Überprüfung der Versorgungssituation der Nutzerinnen und Nutzer im Zusammenhang mit der Wäscheversorgung und Hausreinigung beantwortet die Frage, ob in diesem Bereich eine bedarfsorientierte, gesundheitsfördernde, qualifizierte Versorgung unter Einhaltung der Hygieneanforderungen zum Schutz vor Infektionen im Sinne des Gesetzes gewährleistet wird. Als Maßstab dient bei der Überprüfung gemäß § 12 WTG das Alltagsleben in einer privaten Häuslichkeit.“

Die Anforderungen des Wohn- und Teilhabegesetzes sind erfüllt.

Im Qualitätsmanagement des Betreuungs- und Pflegezentrums Haus Am Heiligenweg ist ein Konzept vorhanden, in dem die hauswirtschaftliche Versorgung der Bewohnerinnen und Bewohner beschrieben wird.

Die Versorgung mit Speisen und Getränken richtet sich an das Normalitätsprinzip und ist nach den gegebenen Möglichkeiten weitestgehend selbstbestimmt. Die Einnahme jeglicher Mahlzeiten (Frühstück, Mittagessen, Abendessen) ist in größeren Zeitfenstern möglich. Die Verpflegung (Frühstück, Mittagessen, Nachmittagskaffee, Abendessen, Zwischen- und Spätmahlzeiten) erfolgt vollumfänglich durch den externen Dienstleister der Leistungsanbieterin, die Cura-Service GmbH in Goch, deren Küche sich ebenfalls in der Betreuungseinrichtung befindet.

Dem Versorgungskonzept ist zu entnehmen, dass die Nutzerinnen und Nutzer die Mahlzeiten in der Cafeteria im Erdgeschoss einnehmen können. Bewohnerinnen und Bewohner, die bei der Einnahme der Mahlzeiten eine Unterstützung durch das Pflegepersonal benötigen, müssen die Mahlzeiten in den Wohnbereichsküchen bzw. in ihrem Bewohnerzimmer zu sich nehmen. In diesem Falle wird das Mittagessen in Wärmebehältern auf die drei Wohnbereiche gebracht und in den Wohnbereichsküchen vom Pflegepersonal portionsweise verteilt. Zum Frühstück und Abendessen gehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Küche mit Servierwagen herum, und fragen die Bewohner, was diese essen möchten.

Mittags stehen täglich zwei Menüs zur Auswahl, wobei die einzelnen Menükomponenten auf Wunsch auch miteinander kombiniert werden können. Bewohner, die Geburtstag haben, dürfen ein Wunschessen wählen. Hierzu werden sie ca. vier Wochen im Voraus vom Pflegepersonal nach ihrem Wunschmenü gefragt, welches anschließend an die Küche weitergegeben wird. Das Wunschmenü wird dann auch allen anderen Nutzerinnen und Nutzern angeboten.

Die Bestellung der Lebensmittel erfolgt durch die beiden Hauswirtschaftsfachkräfte der Cura-Service GmbH.

Gut lesbare Speisepläne in Form von einem Wochenplan sind für alle Nutzerinnen und Nutzer in den Wohnbereichen einsehbar und werden diesen auch in Schriftform ausgehändigt. Bei der Menüplangestaltung wird auch den Mitbestimmungsrechten des Nutzerinnen- und Nutzerbeirates sowie der Bewohnerschaft Rechnung getragen. So findet beispielsweise einmal im Quartal eine Nutzerinnen- und Nutzerversammlung statt, in der auch das Thema Speisenversorgung (Wünsche, Zufriedenheit etc.) besprochen wird.

Das Speisenangebot entspricht weitgehend den allgemeinen Maßstäben (abwechslungsreich, altersgerecht, gesundheitsförderlich) und den speziellen Bedarfen der Nutzerinnen und Nutzer (u. a. Vollkost, purinarme Kost, Kost für Diabetiker, sonstige Kost je nach individuellem Einzelfall). Vorlieben und Abneigungen werden in der Dokumentation erfasst.

Die Durchführung und Einnahme der Mahlzeiten, das Geschirr und Besteck orientierten sich in gebotener Weise am Maßstab der privaten Häuslichkeit. Die Einrichtung stellt einige Hilfsmittel zum selbständigen Essen und Trinken zur Verfügung (u. a. Kleiderschutz, Tellerranderhöhung, spezielles Besteck, Trinkhilfen, personelle Unterstützung).

Die Zimmer der Nutzerinnen und Nutzer sowie die Gemeinschaftsräume der Einrichtung entsprachen am Tag der Regelprüfung im Hinblick auf Ordnung, Sauberkeit und Geruch dem Normalitätsprinzip eines Alltagslebens in der privaten Häuslichkeit.

Die Zimmerreinigung erfolgt ebenfalls durch die Cura-Service GmbH bzw. bei Bedarf mit Unterstützung der Bezugspflegekräfte. Dabei wird - soweit möglich - auf die Wünsche und Gewohnheiten der Bewohnerinnen und Bewohner Rücksicht genommen. Nutzerinnen und Nutzer, die gerne selbständig Teilbereiche ihres persönlichen Wohnumfeldes pflegen möchten, wird dies ermöglicht.

Die Cura-Service GmbH übernimmt im Haus auch die Pflege der Bewohnerwäsche. Die haus-eigene Wäsche, wie beispielsweise Hand-/Duschtücher und Flachwäsche, wird durch die Fa. Bardusch in Geldern gereinigt.

Die befragten **Bewohner A bis D** äußerten grundsätzlich ihre Zufriedenheit mit der hauswirt-schaftlichen Versorgung, insbesondere zur Wäscheversorgung und Zimmerreinigung. Auch die Speisenversorgung wurde insgesamt als überwiegend gut und abwechslungsreich bewertet. Essenswünsche würden aufgenommen und umgesetzt. Abends würden regelmäßig auch Sala-te oder andere Beilagen angeboten.

Die Betreuungseinrichtung führt ein Beschwerdemanagement durch, dass zur Qualitätssiche-rung und -entwicklung der hauswirtschaftlichen Versorgung geeignet ist.

Prüfkategorie Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung

„Nach § 1 Abs. 3 WTG haben die Leistungsanbietenden ihre Leistungserbringung auf eine Förderung der Teilhabemöglichkeiten auszurichten. Die Schaffung von Voraussetzungen zur gleichberechtigten Teilhabe am gemeinschaftlichen und kulturellen Leben in der Gesellschaft soll eine angemessene und individuelle Lebensgestaltung unterstützen und ermöglichen. § 5 WTG präzisiert die Anforderungen zur Teilhabe am Leben in der Gesellschaft. Die Überprüfung der Alltagsgestaltung geht der Frage nach, wie die Leistungserbringung in einer Einrichtung gestaltet wird. Nach § 12 Abs. 1 WTG soll der Maßstab für behördliche Entscheidungen das Alltagsleben in einer privaten Häuslichkeit sein.“

Die Anforderungen des Wohn- und Teilhabegesetzes sind erfüllt.

Das mit dem WTG 2014 geforderte Konzept zur Teilhabe findet sich im Pflege- und Betreu-ungskonzept des Betreuungs- und Pflegezentrums Haus Am Heiligenweg wieder.

Der Soziale Dienst arbeitet eng mit dem Bereich Pflege zusammen und nimmt regelmäßig an den Dienstübergaben und Fallbesprechungen teil. Im Rahmen des Gemeinschaftslebens und der Alltagsgestaltung werden Gruppenangebote an mindestens fünf Wochentagen angeboten. Die Beschäftigungsangebote orientieren sich dabei an den Fähigkeiten, Vorlieben, Wünschen und Ressourcen der Nutzerinnen und Nutzer. Für Bewohnerinnen und Bewohner, die an Gruppenangeboten nicht teilnehmen können oder wollen, besteht die Möglichkeit einer Einzelbetreuung. Die Nutzerinnen und Nutzer werden regelmäßig zur Teilnahme motiviert und entscheiden dabei selbstbestimmt, ob und an welchen Aktivitäten sie teilnehmen möchten. Die Angebote werden in einem Wochenplan erfasst und den Bewohnerinnen und Bewohnern in geeigneter Weise, z. B. in Form von Aushängen, bekannt gegeben.

Die Nutzerinnen und Nutzer haben die Möglichkeit, aktiv in hauswirtschaftliche Tätigkeiten ein-gebunden zu werden, wie beispielsweise Ein- und Abdecken der Tische, Gießen der Blumen, Näharbeiten, Falten der Wäsche, Bepflanzung und Pflege des mobilen Hochbeetes oder auch Unterstützung beim Kuchen backen. Es kann sich grundsätzlich jeder Bewohner nach seinen eigenen Interessen und Fähigkeiten am aktiven Hausleben beteiligen.

Die Bewohnerinnen und Bewohner des Betreuungs- und Pflegezentrums Haus Am Heiligenweg werden auch bei der Wahrnehmung ihrer Mitwirkungsrechte als Bürgerinnen und Bürger unter-stützt. Sie werden beispielsweise über politische Wahlen informiert oder bekommen Hilfestel-lungen bei der Briefwahl.

Im Rahmen der Biografiearbeit werden – soweit vorhanden und gewünscht – Gespräche mit den Angehörigen geführt und deren Anregungen in die soziale Betreuung, Versorgung und Pflege der Nutzerinnen und Nutzer einbezogen.

Die Betreuungseinrichtung kommt den persönlichen Wünschen und Anregungen der Bewohnerinnen und Bewohner Gäste weitestgehend nach. Grundsätzlich stellt das Haus Am Heiligenweg Kontakte zum sozialen Umfeld des Hauses sicher, um eine Teilhabe der Nutzerinnen und Nutzer am gesellschaftlichen Leben innerhalb und außerhalb der Betreuungseinrichtung zu ermöglichen.

Der Einrichtungsleiter informierte am Tag der wiederkehrenden Prüfung darüber, dass über das Jahr verteilt mehrere Veranstaltungen und auch Ausflüge stattfinden wie beispielsweise jahreszeitliche Feste (u. a. Karnevalsfeier mit Prinzengarde, Sommerfest, Oktoberfest, St. Martin, Nikolaus- und Weihnachtsfeier, Neujahrsempfang), evangelische und katholische Gottesdienste, Besuch des Tanzcafés oder des Wochenmarktes in Goch. Im vergangenen Jahr wurde zudem ein Bewohnerurlaub mit vier Bewohnern und zwei Mitarbeitenden an die holländische Nordsee durchgeführt. Regelmäßig werden auch Einkaufsfahrten, Eiscafébesuche oder Ausflüge in den Tierpark Kleve und Weeze mit Bewohnern angeboten. Hierfür steht der Betreuungseinrichtung ein eigener Bus sowie ein Elektrofahrzeug für den Transport zur Verfügung.

Die Leistungsanbieterin orientiert sich bei der Erbringung der vereinbarten Leistungen zur Alltagsgestaltung am Schutz der Würde und des Respekts der Privat- und Intimsphäre der Nutzerinnen und Nutzer, u. a. durch die Kultur des Eintretens in die Nutzerinnen- und Nutzerzimmer.

Sofern ihre kognitiven Fähigkeiten dies erlauben, haben die Nutzerinnen und Nutzer die Möglichkeit, mittels eigenen Schlüssels ihre Zimmer zu verschließen sowie die Einrichtung jederzeit zu verlassen und zu betreten (abends und nachts über Klingeln).

Prüfkategorie Pflege und soziale Betreuung

„Ziel der Kategorie ist die Prüfung der vom Gesetzgeber als notwendig angesehenen Anforderungen zur Erfüllung einer auf die individuellen Bedarfe und nach dem anerkannten Stand der fachlichen Erkenntnisse ausgerichteten Pflege und sozialen Betreuung von älteren oder pflegebedürftigen Menschen und Menschen mit Behinderungen.“

Die Kategorie Pflege wurde nicht geprüft, da der WTG-Behörde ein Prüfbericht des Medizinischen Dienstes Nordrhein vorliegt, der nicht älter als ein Jahr ist. Außerdem haben sich daraus und aus der Beratungs- und Prüftätigkeit keine Anhaltspunkte für eine Gefährdung der Interessen und Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer ergeben (§ 14 Abs. 1 bis 3 WTG).

Die Anforderungen des Wohn- und Teilhabegesetzes sind erfüllt.

Die Reaktionszeit auf einen abgegebenen Ruf (Notrufanlage) wurde bei den **Bewohnern A bis D** positiv geprüft.

Freiheitsentziehende Maßnahmen und Gewaltschutz:

Die beiden in § 8 WTG geforderten Konzepte zur „Gewaltprävention“ und „Vermeidung freiheitsentziehender Maßnahmen“ liegen im Haus Am Heiligenweg vor und wurden an die aktuellen gesetzlichen Vorgaben angepasst.

Die Betreuungseinrichtung ist bestrebt, jegliche Form von freiheitsentziehenden Maßnahmen zu vermeiden und vordringlich nach individuellen alternativen Maßnahmen zu suchen. Hierfür sind beispielsweise alle Nutzerinnen- und Nutzerzimmer mit einem Niederflurbett mit geteiltem Bettgitter ausgestattet. Sollte es dennoch nicht zu vermeiden sein, werden freiheitsentziehende Maßnahmen grundsätzlich in der Maßnahmenplanung geplant, in regelmäßigen Abständen evaluiert und durch die Pflegedienstleitung überwacht.

Zum Zeitpunkt der wiederkehrenden Prüfung wurden laut Aussage des Pflegedienstleiters bei keinem der Nutzer freiheitsentziehende Maßnahmen mit gerichtlichem Beschluss angewandt.

Bei 15 Bewohnern wurden Schutzmaßnahmen auf eigenen Wunsch durchgeführt, wobei es sich in allen Fällen um das Hochziehen des Bettgitters zu den Nacht- und/oder Ruhezeiten handelte. Die Einverständniserklärungen der einwilligungsfähigen Bewohner lagen vor, wurden jedoch bis auf drei Ausnahmen nicht mit einem Datum versehen. Die drei Einverständniserklärungen mit Datum lagen aus Juli bzw. Oktober 2024 vor und wurden nachweislich nicht alle drei Monate aktualisiert. Fixierungsprotokolle wurden ebenfalls nicht geführt.

Im persönlichen Gespräch mit dem Einrichtungs- und Pflegedienstleiter wurde festgestellt, dass bei allen 15 Bewohnern lediglich der obere Teil des Bettgitters zu den Nacht- und/oder Ruhezeiten hochgezogen wird. Der Einsatz von Niederflurbetten mit geteiltem Bettgitter stellt keine freiheitsentziehende Maßnahme dar, sondern eine Alternative zur Vermeidung einer Freiheitsentziehung. Niederflurbetten haben den Vorteil, dass sie so tief heruntergefahren werden können, dass man sich bei einem Sturz aus ihnen heraus nicht verletzen kann. Die geteilten Bettgitter verhindern zudem ein Herausfallen, machen aber ein Aufstehen nicht unmöglich.

Der Einrichtungsleiter teilte mit, dass bei der letzten Qualitätsprüfung des Medizinischen Dienstes Nordrhein durch die anwesenden Prüfer geäußert worden wäre, dass das Hochstellen des geteilten Bettgitters eine freiheitsentziehende Maßnahme darstellen würde. Aufgrund dessen habe man die Einverständniserklärungen der betroffenen Bewohner eingeholt.

Seitens der WTG-Behörde ist die Aussage des Medizinischen Dienstes Nordrhein nicht nachvollziehbar, da sowohl in WTG-Schulungen, als auch auf sämtlichen Internetseiten wie beispielsweise

https://www.justiz.nrw/BS/lebenslagen/familie/Betreuungsverfahren/alternative_freiheitsentz
oder

https://www.ag-borken.nrw.de/aufgaben/abteilungen/Unterbringungssachen/zT_FEM/Merkblatt-FEM.pdf

der Einsatz von Niederflurbetten mit geteiltem Bettgitter als alternative Lösung zur Anwendung einer Freiheitsentziehung angesehen wird. Voraussetzung ist, dass lediglich das obere oder untere Bettgitterteil hochgezogen wird.

Im Nachgang der wiederkehrenden Prüfung informierte der Einrichtungsleiter darüber, dass mit allen 15 Bewohnern ein Gespräch geführt wurde. Die betroffenen Bewohner wünschen zur eigenen Sicherheit das Hochstellen des oberen Bettgitterteils. Da dies, wie bereits oben ausgeführt, keine Schutzmaßnahme auf eigenen Wunsch darstellt, für die eine Einverständniserklärung des einwilligungsfähigen Bewohners eingeholt werden muss, entfällt eine regelmäßige Evaluation sowie das Führen von Fixierungsprotokollen. Im Ergebnis werden in der Betreuungseinrichtung aktuell keine Schutzmaßnahmen auf eigenen Wunsch durchgeführt.

Soziale Betreuung:

Nach den Anforderungen des WTG müssen Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter gewährleisten, dass Pflegeplanungen aufgestellt, umgesetzt und ihre Umsetzung aufgezeichnet werden (vgl. §§ 4 Abs. 3 Nr. 4, 10, 19 Abs. 1 Nr. 2 WTG). Zu den Pflegeplanungen gehört auch die Planung und Umsetzung der sozialen Betreuung der Nutzerinnen und Nutzer. Die gesetzliche Verpflichtung wurde im Haus Am Heiligenweg durch Einsichtnahme in vier beliebig ausgewählte Betreuungsplanungen und in zeitlich begrenzte Ausschnitte aus den Maßnahmenokumentationen überprüft, dabei wurde Folgendes festgestellt:

Für den **Bewohner A** sind im Maßnahmenplan sowohl Einzel-, als auch Gruppenangebote aus der hausinternen Betreuung geplant und regelmäßig abgezeichnet worden wie beispielsweise Kurzkontakte, Bewegung und Spiel, Gedächtnistraining, Rätselrunde, offenes Angebot und Spiele.

In der vorgelegten SIS (Stand 25.07.2024) wurde im Themenfeld 5 „Leben in sozialen Beziehungen“ u. a. Folgendes dokumentiert: „Bew. beschäftigt sich gern mit dem TV, hört gern altersentsprechende Musik, läuft im Garten umher. Bew. mag es draußen zu sein. Sonnt sich gern etwas an warmen Tagen. Bew. hält gern den Innenhofbereich mit sauber, zupft etwas Unkraut, richtet die Deko.“ Weiter wurde in der SIS festgehalten, dass der Bewohner A seine Wünsche und Bedürfnisse mitteilen kann. Er ist sehr kommunikativ und in allen Bereich orientiert.

Dem Berichtsblatt ist in dem stichprobenhaft ausgewählten Zeitraum vom 04.03.2025 bis zum 01.04.2025 zu entnehmen, dass der Bewohner A überwiegend Kurzkontakte erhalten hat. Es ist nicht ersichtlich, ob diese z. B. in Form eines Gespräches oder einer 10-Minuten-Aktivierung stattgefunden haben. In der Spalte „Berichte“ wurde ebenso nicht dokumentiert, was mit dem Bewohner besprochen wurde bzw., was diesen beschäftigt hat. Darüber hinaus hat er auch an wenigen Gruppenaktivitäten wie Bewegung und Spiel, Rätselrunde und offenes Angebot teilgenommen. Auch hier wurde leider nicht festgehalten, was z. B. beim offenen Angebot mit den Bewohnern unternommen wurde. Auch findet sich im Berichtszeitraum nur ein einziger Eintrag zum „Verhalten“ und „Befinden“ wieder, siehe Berichtseintrag vom 28.03.2025 („Mit Bew. A im Garten gesessen und gesprochen über Vergangenheit von Haus am Heiligenweg. Bew. A erzählt stolz über dieses Haus.“). Das Verhalten wurde mit „aktive Teilnahme“ und das Befinden mit „Wohlbefinden“ beschrieben. Wenn der Bewohner A nicht zur Teilnahme motiviert werden konnte bzw., wenn er ein Angebot abgelehnt hat, wie beispielsweise am 15.03.2025, wurde dies dokumentiert („Bew. wurde gefragt ob er mit Mensch ärgere dich nicht spielen wolle, war dankbar das gefragt wurde, lehnte aber dankend ab.“). Die Aktivitäten werden im Berichtsblatt benannt, aber nicht näher beschrieben. Persönliche Eintragungen zur Stimmung und zum Verhalten des Bewohners wurden kaum vorgenommen.

Im Ergebnis ist erkennbar, dass der Bewohner A – zumindest im Berichtszeitraum – die Einzelbetreuungsangebote bevorzugt hat. Da jedoch weder das Befinden, noch das Verhalten des Bewohners dokumentiert wurde, ist nicht nachvollziehbar, inwieweit er an den Aktivitäten des Sozialen Dienstes Freude empfunden, oder sich auch aktiv einbracht hat. Im persönlichen Gespräch mit dem Bewohner A bestätigte dieser, dass er an den Angeboten im Haus nur selten teilnimmt. Er kümmert sich aber gerne um die Blumen und genießt die Ruhe auf der kleinen Terrasse vor seinem Zimmer.

Laut der vorgelegten SIS von dem **Bewohner B** (Stand 05.03.2025) ist dieser zeitlich, örtlich und situativ voll orientiert. Er verbringt die meiste Zeit des Tages in seinem Zimmer und spielt gerne mit seinen Mitbewohnern Gesellschaftsspiele (Karten, Kniffel o. ä.). An den Veranstaltungen des Hauses nimmt er regelmäßig teil. Das Zimmer ist individuell und nach eigenen Wünschen und Bedürfnissen mit eigenen Möbelstücken und Gegenständen eingerichtet.

Dem vorgelegten Maßnahmenplan ist zu entnehmen, dass für den Bewohner B hauptsächlich Einzelbetreuungsangebote in Form von Kurzkontakten, 10-Minuten-Aktivierung und Gesellschaftsspielen geplant wurden.

In dem Berichtsblatt finden sich im ausgewählten Zeitraum vom 04.03.2025 bis zum 01.04.2025 erfreulicherweise mehrere persönliche Berichtseinträge wieder, siehe u. a. 11.03.2025 („Bewohner war mit zum Einkaufen, was er sehr genossen hat.“), 17.03.2025 („Bewohner liest in der Zukunft die Zeitungsrunde vor, heute das erste Mal.“), 25.03.2025 („War beim Tischfußballspiel motiviert und hatte viel Spaß.“) oder 31.03.2025 („Bew. B hatte heute viel Spaß beim Billard spielen.“).

Im persönlichen Gespräch mit dem Bewohner B äußerte dieser, dass er schon sehr viele Jahre in der Einrichtung lebt und sich auch wohl fühlt. An den Angeboten des Sozialen Dienstes nimmt er – wie auch im Berichtsblatt erkennbar – nur gelegentlich teil. Die Auswahl an Aktivitäten empfindet er jedoch als ausreichend. Er äußerte, dass er sich bevorzugt in seinem Zimmer aufhält und dort mit anderen Mitbewohnern Gesellschaftsspiele spielt. Zu Beginn des Gespräches saßen auch zwei Mitbewohner an seinem Tisch und haben zusammen Karten gespielt.

In der vorgelegten SIS (Stand 02.07.2024) wird der **Bewohner C** wie folgt beschrieben: „Bew. C hat guten und netten Kontakt zu Mitbewohner und Personal. Bew. führt eine langjährige Partnerschaft. Bew. C spielt gerne Karten, Mensch ärgere dich nicht oder Kniffel.“ Darüber hinaus wurde im Themenfeld 1 „kognitive und kommunikative Fähigkeiten“ dokumentiert, dass er zeitlich, örtlich und situativ vollständig orientiert ist und regelmäßig Impulse für Alltagshandlungen braucht. Wünsche und Bedürfnisse kann der Bew. C verbal äußern.

Auch bei dem Bewohner C wurden im Maßnahmenplan hauptsächlich Einzelbetreuungsangebote geplant. Des Weiteren wird versucht, durch therapeutische Angebote etc. seinen Tagesablauf bzw. seine Alltagsgestaltung zu strukturieren.

Dem Berichtsblatt ist in dem stichprobenhaft ausgewählten Zeitraum vom 04.03.2025 bis zum 01.04.2025 zu entnehmen, dass sich der Bewohner C nur an zwei Aktivitäten des Sozialen Dienstes beteiligt hat, siehe Berichtseinträge vom 25.03.2025 („Bewohner hatte beim Tischfußballspiel viel Spaß und war sehr motiviert.“) und 31.03.2025 („Bew. C hatte heute beim Kickern sehr viel Spaß.“).

Im Ergebnis entsteht der Eindruck, dass der Bewohner C nur selten motiviert werden konnte, an den Gruppenangeboten des Sozialen Dienstes teilzunehmen. Jedoch finden sich im Berichtszeitraum auch keinerlei Eintragungen dazu, inwieweit ihm die Beschäftigungsaktivitäten überhaupt angeboten wurden bzw. ob und warum diese ggf. durch den Bewohner abgelehnt wurden. Im persönlichen Gespräch mit dem Bewohner äußerte dieser, dass er sich aufgrund seiner Erkrankungen nicht sehr wohl fühlt. Er hält sich am liebsten in seinem Zimmer auf und spielt dort mit anderen Mitbewohnern Karten o. ä.

Für den **Bewohner D** sind im Maßnahmenplan Einzelangebote aus der hausinternen Betreuung geplant und regelmäßig abgezeichnet worden wie beispielsweise 10-Minuten-Aktivierung „Geschicklichkeit mit Tischtennisball“, „Koordination – Werfen mit Schaumstoffkegeln“, „Tischfußball – Reaktionsspiel“ oder „Gedächtnistraining – Farben erkennen und zuordnen“.

In der vorgelegten SIS (Stand 06.02.2025) wurde dokumentiert, dass der Bewohner D in der Kommunikation nicht eingeschränkt ist. Wünsche und Bedürfnisse kann er deutlich äußern und ist zeitlich und örtlich orientiert. Er geht oft in den Innenhof eine Runde spazieren und nimmt gerne an den Gymnastikstunden teil, die im Wohnbereich angeboten werden. Im Themenfeld 5 „Leben in sozialen Beziehungen“ wurde u. a. Folgendes festgehalten: „Bew. D ist sehr aufgeschlossen und freundlich zum Personal und seinen Mitbewohnern. Sagt selber: „Ich brauche immer einen kleinen Moment, um mit anderen Leuten ins Gespräch zu kommen.“, sitzt aber auch gerne in seinem Sessel, guckt TV oder liest Zeitschriften.“

Im ausgewählten Zeitraum vom 01.02.2025 bis zum 01.04.2025 hat der Bewohner D regelmäßig an den Gruppen- und Einzelaktivitäten wie z. B. Gedächtnistraining, Chor, Fröhlicher Nachmittag mit Karell und Musik, Gymnastik, Karnevalsfeier, Kegelspiele, Würfelbingo teilgenommen. Am 24.03.2025 wurde auch dokumentiert, dass sich der Bewohner nicht gut fühlt und deshalb nicht an der Gymnastikrunde teilnimmt. Darüber hinaus wurden im Berichtszeitraum leider keinerlei Eintragungen mit persönlichem Bezug zu dem Bewohner D vorgenommen. Die Aktivitäten wurden lediglich benannt und mit dem Handzeichen der jeweiligen Pflege- oder Betreuungskraft abgezeichnet.

Im persönlichen Gespräch mit dem Bewohner D berichtete dieser, dass er seit ca. einem Jahr in der Betreuungseinrichtung lebt und sich überwiegend wohl fühlt. An den Angeboten des Sozialen Dienstes nimmt er sehr gerne teil, was sich auch in dem Berichtsblatt widerspiegelt. Seiner Meinung nach könnten gerne noch mehr Beschäftigungsaktivitäten am Tag angeboten werden.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass sich die Dokumentation der Betreuungsplanung – im Vergleich zu den wiederkehrenden Prüfungen in 2021 und 2023 – schon verbessert hat. Die Teilnahme an den Angeboten wurde bei allen vier Bewohnern festgehalten. Die Bewohner entscheiden dabei selbstbestimmt, ob sie an den Aktivitäten teilnehmen möchten oder nicht. Die Angebote werden benannt, aber nicht näher beschrieben, beispielsweise was konkret bei der „Gymnastikrunde“ oder beim „Gedächtnistraining“ mit den Nutzern unternommen wurde.

Es wurde ebenso dokumentiert, wenn sie nicht zur Teilnahme motiviert werden konnten bzw., wenn sie ein Angebot abgelehnt haben. Bereits bei der wiederkehrenden Prüfung in 2023 wurde der Betreuungseinrichtung empfohlen, gelegentlich auch individuelle Einträge zur Stimmung und zum Verhalten sowie zum Wohlbefinden der Nutzerinnen und Nutzer vorzunehmen. Allerdings wurden im o. g. stichprobenhaft gewählten Zeitraum nach wie vor nur wenige persönliche Eintragungen (Stimmung, Verhalten, Wohlbefinden) zu den einzelnen Bewohnern vorgenommen.

Dem Haus Am Heiligenweg wird daher weiterhin empfohlen, zukünftig noch mehr individuelle Bemerkungen zu den einzelnen Bewohnern in die Dokumentation der sozialen Betreuung einfließen zu lassen, beispielsweise wie die Aktivitäten von dem einzelnen Bewohner angenommen werden oder, inwiefern er sich eingebracht/mitgewirkt hat (Wohlbefinden, Stimmung, Verhalten). Diese nützlichen Informationen dienen letztendlich dem Sozialen Dienst sowie dem Betreuungspersonal bei der Evaluation der geplanten Maßnahmen.

Prüfkategorie Kundeninformation, Beratung, Mitwirkung und Mitbestimmung

„Ziel der Kategorie ist zum einen die Prüfung, ob die Leistungsanbieter die vom Gesetzgeber auferlegten Informations- und Beratungspflichten in der gebotenen Weise erfüllen und damit im Sinne des Verbraucherschutzes die notwendige Transparenz hinsichtlich der zur Verfügung stehenden Leistungsangebote gewahrt ist. Zum zweiten dient die Kategorie der Prüfung, ob und inwieweit die Leistungsanbieterin/der Leistungsanbieter die Rahmenbedingungen zur Erfüllung der Nutzerinnen- und Nutzerrechte in Form von Mitbestimmung und Mitwirkung gewährleistet. Im Fokus stehen dabei die Bestimmung und Zusammenarbeit mit den als Interessenvertretern bestimmten Personen.“

Die Anforderungen des Wohn- und Teilhabegesetzes sind erfüllt.

Das Haus Am Heiligenweg lässt zukünftigen Nutzerinnen und Nutzern die notwendige Information und Beratung zukommen, um die Entscheidung für diese Betreuungseinrichtung zu erleichtern und zu stützen. Potentielle Nutzerinnen und Nutzer sowie deren Angehörige und Vertretende haben die Möglichkeit, sich vorab über die Einrichtung zu informieren bzw. diese kennenzulernen (z. B. durch Beratungsgespräche, Besichtigungen oder Probewohnen im Rahmen der Kurzzeitpflege). Die Informationsmaterialien werden in schriftlicher Form und im Internet zur Verfügung gestellt.

Das Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrecht der Nutzerinnen und Nutzer wird durch einen Beirat gewahrt, der letztmalig am 05.06.2024 gewählt wurde und aktuell aus fünf Bewohnerinnen/Bewohnern besteht. Die Betreuungseinrichtung schenkt den Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechten des Nutzerinnen- und Nutzerbeirates große Aufmerksamkeit und arbeitet mit diesem vertrauensvoll zusammen (vgl. §§ 10, 11 WTG DVO). Dabei stehen die Leiterin des Sozialen Dienstes sowie der Einrichtungsleiter dem Bewohnerbeirat als zentrale Ansprechpartner zur Verfügung. Die Leiterin des Sozialen Dienstes unterstützt die Beiratsmitglieder während, vor oder nach den Sitzungen bei ihrer Arbeit, der Einrichtungsleiter schreibt die Protokolle.

Die Beiratssitzungen werden in der Regel einmal im Quartal, ggf. auch anlassbezogen, durchgeführt. In Form von Protokollen über stattgefundene Beiratssitzungen, beispielsweise im Januar 2025, sowie im persönlichen Gespräch mit zwei Beiratsmitgliedern wurde dargelegt, dass der Beirat nachweislich von seinen Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechten Gebrauch machen konnte.

Der Beirat hat mindestens einmal jährlich eine Nutzerinnen- und Nutzerversammlung durchzuführen und dort einen Bericht über die Tätigkeiten abzugeben (vgl. § 10 Ziffer 5 WTG DVO). Im Haus Am Heiligenweg hat die Nutzerinnen- und Nutzerversammlung letztmalig am 06.02.2025 stattgefunden.

Insgesamt entstand der Eindruck, dass die Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte des Beirates in einem guten Maße gewährleistet sind.

Das Haus Am Heiligenweg verfügt über das im WTG vorgeschriebene Beschwerdeverfahren (vgl. § 6 Abs. 2 Nr. 1 - 4 WTG). Das Konzept „Beschwerdemanagement“ liegt vor. Einen Hinweis auf ihr Beschwerderecht erhalten die Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Angehörige oder rechtlichen Vertreter bereits im Aufnahmegespräch, im Wohn- und Betreuungsvertrag sowie über den Nutzerinnen- und Nutzerbeirat.

Der Einrichtungsleiter informierte, dass Beschwerden hauptsächlich auf mündlichem Wege oder per E-Mail geäußert werden. Sowohl mit den Bewohnerinnen und Bewohnern als auch mit deren Angehörigen und Bevollmächtigten herrsche insgesamt eine offene Kommunikation. Auch sind der Einrichtungs- und Pflegedienstleiter wochentags im Haus präsent. Ferner werden die Angehörigen zu den Festen im Haus eingeladen.

Beschwerde-Kritik-Anregungsbögen können über das Pflege- und Betreuungspersonal auf den Wohnbereichen erfragt werden und liegen zudem neben dem Briefkasten für Verbesserungsvorschläge, der im Eingangsbereich hängt, aus. Sofern Beschwerde-/Kritikpunkte von Nutzern oder deren Angehörigen mündlich vorgetragen werden, denen nicht umgehend abgeholfen werden kann, werden diese von den Mitarbeitenden schriftlich erfasst. Bewohnerzufriedenheitsbefragungen werden jährlich durchgeführt, letztmalig nachweislich im vergangenen Jahr.

Die dokumentierten Beschwerden wurden, soweit nachvollziehbar, nach den Vorgaben des Beschwerdeverfahrens ordnungsgemäß bearbeitet. Hierfür wurde der Beschwerdeordner eingesehen.

Auf die Möglichkeit, sich mit Fragen oder Beschwerden an die zuständige WTG-Behörde zu wenden, wird u. a. im Wohn- und Betreuungsvertrag (Ziffer 17 „Beschwerdemanagement“) hingewiesen. Darüber hinaus hängt im Eingangsbereich eine Übersicht zu „Beschwerdestellen“ aus. Die Kontaktdaten der Monitoring- und Beschwerdestelle des Landes Nordrhein-Westfalen wurden umgehend durch den Einrichtungsleiter ergänzt (vgl. § 6 Abs. 1 Nr. 2 WTG).

Hinweise:

Damit die Ausführungen zu einzelnen Nutzerinnen und Nutzern im Prüfbericht keine Rückschlüsse auf konkrete Personen zulassen, wurden die Namen anonymisiert und unabhängig vom Geschlecht der Personen die männliche Form benutzt.

Dieser Regelprüfbericht ist gemäß § 6 Abs. 1 Nr. 3 WTG auszuhängen oder auszulegen.

Mit freundlichen Grüßen
Im Auftrag

gez.
Berger