

Würde Interessen *Bedürfnisse* **Teilhabe** Gesundheit
 Selbstverantwortung *Intimsphäre* **Pflegequalität**
Bedarfsorientierung **Transparenz** Privatsphäre **KULTUR**
Hilfeangebot Sexuelle Orientierung **Selbstbestimmung**
 Qualitätsmanagement **Weltanschauung** Wohnqualität
 Sicherheit **Wertschätzung** Beschwerdeverfahren
Orientierungshilfe *Dokumentation* Gewaltprävention
Beratung *Mitbestimmung* **Personaleinsatz**
 Gefahrenabwehr **Essen und Trinken** ärztliche Betreuung
Arbeitsbedingungen *Religionsausübung* **MITWIRKUNG**
 Fachkräfteeinsatz **Arzneimittelsicherheit** Konzepte
Sterbebegleitung Normalitätsprinzip **Qualitätssicherung**
 Information *Förder- und Hilfeplan* **Eingliederungshilfe**
 Betreuungsqualität *Pflegeplanung* *Palliativversorgung*
Standards *Koordination der Behörden* **Zufriedenheit**

Tätigkeitsbericht
der Wohn- und Betreuungsaufsicht
 für die Jahre 2015 bis 2017

Herausgeber: Rhein-Erft-Kreis
Der Landrat
Amt für Familien, Generationen und Soziales
50/51 Wohn- und Betreuungsaufsicht
Willy-Brandt-Platz 1
50126 Bergheim

März 2018

Internetpräsenz: www.rhein-erft-kreis.de
<http://www.rhein-erft-kreis.de/soziales-gesundheit/leben-im-alter/wohnbetreuungsaufsicht>

Büros der
Wohn- und Betreuungsaufsicht: Kreishaus Bergheim, Ebene 2 Flur C Räume 4, 6, 8 und 10
Telefon: 02271 / 83 - 0, Fax: 02271 / 83 - 35015
E-Mail: wba@rhein-erft-kreis.de

Abkürzungen: WTG = Wohn- und Teilhabegesetz des Landes Nordrhein-Westfalen in der Fassung vom 06.04.2017
WBA = „Wohn- und Betreuungsaufsicht“ als nach dem WTG zuständige Beratungs- und Prüfbehörde

Inhaltsverzeichnis

1.	Schutzauftrag	4 - 6
2.	Personelle Ausstattung der WTG-Behörde	6 - 7
2.1	Verwaltungsorganisation.....	6
2.2	Zahl und Qualifikation der Beschäftigten.....	7
2.3	Qualitätsmanagement.....	7
3.	Wohn- und Betreuungsangebote.....	7 - 8
4.	Tätigkeiten der Wohn- und Betreuungsaufsicht.....	8 - 15
4.1	Beratung und Information.....	8 - 9
4.2	Überwachung.....	9
4.3	Beschwerden.....	9 - 12
4.4	Prüfungsergebnisse / Veröffentlichung.....	12 - 13
4.5	Quantitative Angaben über gemeinsame Prüfungen mit dem MDK.....	13
4.6	Anzeigepflichtige Tatbestände / Mitteilungen.....	13
4.7	Quantitative Angaben über Betrugsfälle.....	13
4.8	Befreiungen.....	14
4.9	Gebührenerhebung.....	14
4.10	Einnahmen aus ordnungsbehördlichen Maßnahmen.....	14
4.11	Ausgaben zur Durchführung von Prüfungen.....	14
4.12	Zusammenarbeit und Kooperationen.....	14 - 15
4.13	Mitwirkung in Gremien.....	15
5.	Fazit, Entwicklungen und Ausblick.....	15 - 16
6.	Ansprechpartner.....	17
7.	Internet-Links.....	17

1. Schutzauftrag

Viele ältere oder pflegebedürftige Menschen oder Menschen mit Behinderung können aufgrund Ihrer Hilfebedürftigkeit nicht mehr zu Hause leben. Sie wohnen und leben in Einrichtungen, die neben Wohnraum und hauswirtschaftlicher Versorgung auch soziale Betreuung und Pflege oder Eingliederungshilfe anbieten. Dort werden sie „rund-um-die-Uhr“ betreut und versorgt oder sie erhalten je nach individuellem Bedarf Begleitung, Unterstützung, Hilfen oder Anleitung bei all ihren täglichen Verrichtungen.

Darüber hinaus können auch Menschen, die in eigener Häuslichkeit oder in Wohngemeinschaften leben, Hilfen bei der Körperpflege, bei der medizinischen Pflege oder bei der Hauswirtschaft durch ambulante Pflege- oder Betreuungsdienste in Anspruch nehmen.

Im Rhein-Erft-Kreis gibt es hierfür zahlreiche Angebote. Zahlreiche Anbieter, wie die bekannten Pflegeheime oder die ambulanten Pflegedienste, haben sich im Kreisgebiet niedergelassen.

Durch die Beauftragung und die Inanspruchnahme entsprechender Dienstleister entsteht in der Regel aufgrund der vorliegenden Hilfebedürftigkeit eine gewisse Abhängigkeit vom Leistungsanbieter. Hieraus ergibt sich ein grundsätzliches Schutzbedürfnis für den betreuten Personenkreis.

Das Land Nordrhein-Westfalen gewährt deshalb all denjenigen, die Wohn- und Betreuungsangebote in Anspruch nehmen, einen besonderen staatlichen Schutz.

Der Gesetzgeber hat zur Ausgestaltung dieses Schutzes verpflichtende Ziele für das Leben und Wohnen sowie die Betreuung und Versorgung in einem Wohn- und Betreuungsangebot vorgegeben. Diese beinhalten grundlegend wichtige und existentielle Aspekte eines normalen selbstbestimmten und bedürfnisorientierten Lebens und finden sich im Wohn- und Teilhabegesetz (kurz: WTG) in zahlreichen Schutzzwecken wieder.

Danach sollen die betreuten Menschen vor Beeinträchtigungen der **Würde**, der **Rechte**, der **Interessen** und der **Bedürfnisse** sowie vor **Gewalt**, **Ausbeutung** und **Missbrauch** geschützt werden.

Sie sollen deshalb insbesondere

- ein möglichst **selbstbestimmtes Leben** führen können,
- in der Wahrnehmung ihrer **Selbstverantwortung** unterstützt werden,
- vor **Gefahren für Leib und Seele** geschützt werden,
- in ihrer **Privat- und Intimsphäre** geschützt sowie in ihrer **sexuellen Orientierung** und **geschlechtlichen Identität** geachtet werden,
- eine am **persönlichen Bedarf** ausgerichtete, **gesundheitsfördernde und qualifizierte Betreuung** erhalten,
- umfassend über Möglichkeiten und **Angebote der Beratung, der Hilfe, der Pflege und der Behandlung** informiert werden,
- **Wertschätzung** erfahren, sich mit an deren Menschen **austauschen** und am **gesellschaftlichen Leben** teilhaben,

- ihrer **Kultur und Weltanschauung** entsprechend leben und ihre **Religion** ausüben können und
- in **jeder Lebensphase** in ihrer unverletzlichen Würde geachtet und am Ende ihres Lebens auch im **Sterben** respektvoll begleitet werden.

Die Leistungen der Anbieter müssen auf die Förderung der Teilhabemöglichkeiten ausgerichtet sein. Sie sollen eine angemessene und individuelle Lebensgestaltung ermöglichen, insbesondere durch die gleichberechtigte Teilhabe am gemeinschaftlichen und kulturellen Leben in der Gesellschaft.

Mit der Umsetzung der Schutzzwecke soll vor allem

- ein **selbstbestimmtes Leben** gewährleistet,
- die **Mitwirkung und Mitbestimmung** unterstützt,
- und die **Transparenz über die Gestaltung und die Qualität von Betreuungsangeboten** gefördert werden.

Damit die Rahmenbedingungen für Betreuungs- und Pflegekräfte sich nicht negativ auf die Qualität der Betreuungsleistungen auswirken, müssen diese positiv gestaltet werden.

Das WTG verpflichtet die Leistungsanbieter deshalb regelmäßig die **Zufriedenheit der Beschäftigten** abzufragen und die Ergebnisse im Sinne eines **kontinuierlichen Verbesserungprozesses** in das ebenfalls grundsätzlich pflichtige Qualitätsmanagement einfließen zu lassen.

Mit der Überwachung der Einhaltung der den Leistungsanbietern obliegenden Pflichten sichert der Gesetzgeber gleichfalls die Rechte der Menschen, die Wohn- und Betreuungsangebote in Anspruch nehmen. Das WTG hat insofern eine klassische **Verbraucherschutzfunktion**.

Eine weitere Zielvorgabe ist eine bessere **Zusammenarbeit aller zuständigen Behörden**. Der Wohn- und Betreuungsaufsicht kommt dabei eine **koordinierende Funktion** zu. Behördliche Ermessensentscheidungen sollen die **Teilhabe am Leben in der Gesellschaft** fördern. Der Maßstab für die Entscheidungen soll das Alltagsleben in der privaten Häuslichkeit sein (**Normalitätsprinzip**).

Mit dem zuvor beschriebenen Katalog an Schutzzwecken versucht der Gesetzgeber nicht nur die Lebens- und Betreuungsqualität zu sichern, sondern er formuliert auch einen enorm komplexen Arbeitsauftrag, sowohl für die Leistungsanbieter, als auch für die staatlichen Überwachung, die beim Rhein-Erft-Kreis der **Wohn- und Betreuungsaufsicht** (im nachfolgenden Text kurz „WBA“ genannt) obliegt.

Die auf dem **Deckblatt dieses Berichtes** beispielhaft **aufgeführte Themenvielfalt** stellt das Team der WBA vor eine große Herausforderung. Denn sie umfasst die **gesamte Spannweite des Lebens und Wohnens** in einer **Betreuungseinrichtung** bzw. bei der Inanspruchnahme von **Wohn- und Betreuungsleistungen**.

Aus den gesetzlichen Schutzzwecken entsteht bei allen Betroffenen eine hohe Erwartungshaltung. Dies trifft auf die Pflege- und Betreuungsbedürftigen genauso zu, wie auf deren Angehörige und Betreuer, gilt aber gleichermaßen auch für die Anbieter.

Die WBA kann ihr Beratungs- und Überwachungsziel nur erreichen, wenn sie ihre Aufgabe mit großer Empathie für alle betreuten Menschen und deren Lebenssituationen wahrnimmt. Dabei hat sie allerdings auch die Betreuungskräfte im Blick. Denn diese müssen ihren anspruchsvollen Arbeitsalltag einerseits der Organisation des Betreuungsanbieters anpassen. Andererseits müssen Sie ihre Arbeit nach dem allgemein anerkannten Stand der fachlichen Erkenntnisse erbringen und dabei die gesetzlichen Schutzziele erreichen.

Die Bewertung von Betreuungskonzepten und deren tatsächliche Umsetzung setzen fundierte Fachkenntnisse bei der WBA voraus.

Eine deutliche Grenze stellt dabei allerdings die Beantwortung der grundsätzlichen Frage dar, ob die Leistungen eines Betreuungsanbieters dem jeweiligen **Stand der fachlichen und wissenschaftlichen Erkenntnisse** entsprechen. Hierzu ist die WBA auf die Unterstützung von Sachverständigen angewiesen. Zum Einsatz kommen schwerpunktmäßig Pflegesachverständige und Gutachter für die Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderungen.

Tätigkeitsbericht

Die WBA ist verpflichtet, regelmäßig einen Bericht über ihre Arbeit zu erstellen, diesen zu veröffentlichen und den kommunalen Vertretungsgremien sowie den Aufsichtsbehörden zur Verfügung zu stellen.

Aus Gründen der landeseinheitlichen Darstellung ist die Struktur des Berichtes grundsätzlich vorgegeben. Ergänzend hierzu setzt der Rhein-Erft-Kreis auch diese Mal wieder konsequent internationales Recht um, d.h. die **Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen (UN-BRK)**. Der vorliegende Tätigkeitsbericht ist zusätzlich in barrierefreier Form, d.h. in leichter Sprache, gestaltet.

Dieser aktuelle Bericht umfasst die Jahre 2015 bis 2017 und gibt einen Überblick auf die vielfältigen, schwierigen Aufgaben der WBA und deren zeitintensive Erledigung.

2. Personelle Ausstattung der WTG-Behörde

2.1 Verwaltungsorganisation

Die sich aus den ordnungsrechtlichen Vorschriften des WTG ergebende Schutzaufgabe obliegt den Kreisen und kreisfreien Städten; somit auch der Kreisverwaltung des Rhein-Erft-Kreises.

Die Aufgaben der nach dem Wohn- und Teilhabegesetz zuständigen Behörde (WTG-Behörde) werden innerhalb des *Fachamtes für Familien, Generationen und Soziales* und der *Abteilung Pflege und Leben im Alter* durch Mitarbeiter des Teams der *Wohn- und Betreuungsaufsicht* (kurz: WBA) wahrgenommen.

Die WBA ist eine Weiterentwicklung der langjährig bekannten „Heimaufsicht“, deren Arbeitsauftrag im Rahmen der letzten WTG-Reform erweitert wurde und damit eine neue Bezeichnung erforderte.

2.2 Zahl und Qualifikation der Beschäftigten

Das Team der WBA umfasste im Berichtszeitraum grundsätzlich 6,0 Mitarbeiter des gehobenen kommunalen Verwaltungsdienstes in Voll- und Teilzeitbeschäftigung.

Zusätzlich wurde das Team in den Jahren 2015 und 2016 hinsichtlich der in Teilbereichen erforderlichen Fachkompetenz von Pflegesachverständigen unterstützt, die auf Honorarbasis eingesetzt wurden. Seit dem Jahr 2017 unterstützt zusätzlich eine vollzeitbeschäftigte Pflegefachkraft das Team der WBA.

Die mit der behördlichen Qualitätssicherung beauftragten Personen verfügen über die hierzu erforderliche Fachkunde und persönliche Eignung.

Die Mitarbeiter der WBA haben neben ihren Grundaus- und Weiterbildungen weitere fachspezifische Kenntnisse im Rahmen von Schulungsveranstaltungen der *Bezirksregierung Köln* und des im überwiegenden Berichtszeitraum noch zuständigen *Ministeriums für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter NRW* in Düsseldorf (heute: Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW) erworben.

2.3 Qualitätsmanagement

Die WBA betreibt ein Qualitätsmanagement, das im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses auch im Berichtszeitraum der Jahre 2015 und 2017 einer ständigen Weiterentwicklung unterlag. Dabei galt es, die Arbeitsprozesse dem Leitbild des Teams entsprechend zu gestalten und die zahlreichen Neuerungen des Ende 2014 novellierten WTG umzusetzen.

Das dem Qualitätsmanagement der WBA zugrundeliegende Leitbild verwirklicht insbesondere die Wertvorstellungen einer bürgernahen, beratenden und transparenten Verwaltung.

Dabei erfahren **Wertschätzung** gegenüber allen Ansprechpartnern, **Verlässlichkeit**, **Transparenz** und **Objektivität** eine ebenso große Bedeutung, wie das Bestreben nach **unbürokratischem und nachhaltigem Handeln** sowie **lebenswirklichkeitsnahen Entscheidungen**.

Sowohl die im Zuge der Qualitätsentwicklung festgeschriebenen Arbeitsverfahren als auch der stetige Fachaustausch sichern ein **einheitliches Verwaltungshandeln** der WBA.

3. Wohn- und Betreuungsangebote

Das WTG gilt für Betreuungsleistungen sowie die Überlassung von Wohnraum, wenn die entsprechenden Angebote entgeltlich sind und im Zusammenhang mit den durch Alter, Pflegebedürftigkeit oder Behinderung ausgelösten Unterstützungsbedarfen und darauf bezogene Leistungen stehen.

Dabei wird unterschieden zwischen:

- **Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot**
(= klassische vollstationäre Heime)
- **Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen**
(selbst- oder anbieterverantwortet)
- **Angebote des Servicewohnen**
(= Anlagen des betreuten Wohnens)

- **Ambulanten Diensten**
(= ambulante Pflege- und Betreuungsdienste) und
- **Gasteinrichtungen**
(= stationäre Hospize, Einrichtungen der Tages-, Nacht- und Kurzzeitbetreuung)

Im Berichtszeitraum unterlagen die nachfolgenden nach Leistungsarten differenzierten Wohn- und Betreuungsangebote der Aufsicht nach dem WTG:

Nr.	Art des Leistungsangebotes	2015		2016		2017	
		Anzahl	Plätze	Anzahl	Plätze	Anzahl	Plätze
1.	Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot	71	4.251	71	4.251	74	4.386
2.	Selbstverantwortete Wohngemeinschaften	2	12	7	29	6	33
3.	Anbieterverantwortete Wohngemeinschaften	23	143	27	143	27	137
4.	Angebote des Servicewohnens	15	1317	25	1.330	26	1.372
5.	Ambulante Dienste	82	-	94	-	104	-
6.	Gasteinrichtung „Hospiz“	2	16	2	16	2	16
7.	Gasteinrichtung „Kurzzeitbetreuung“	1	17	1	17	1	17
8.	Gasteinrichtung „Tagespflege“	12	156	16	198	17	236

208	5.912	243	5.984	231	6.197
-----	-------	-----	-------	-----	-------

Hinweis:

Durch eine im Jahr 2016 eingeführte landeseinheitliche Datenerfassung ergab sich die Bereinigung einiger Vorjahresangaben.

4. Tätigkeiten der WTG-Behörde

4.1 Beratung und Information

- ❖ Die WBA hat neben der Überwachungsaufgabe zusätzlich einen gesetzlichen Beratungsauftrag, der sich schwerpunktmäßig auf den Austausch mit den Leistungsanbietern über die Beseitigung festgestellter Mängel oder Beeinträchtigungen für die Nutzer von Wohn- und Betreuungsangeboten erstreckt.
- ❖ Ein weiterer Fokus lag auf der Bewertung von Konzepten und im Rahmen von Besprechungen auf der Beantwortung der Frage, ob ein Leistungsangebot der Anwendung des WTG unterliegt und welche konkreten Betriebsanforderungen hierfür zu erfüllen sind.
Insbesondere mit der Reform des WTG im Oktober 2014 waren alle bis dahin in Betrieb befindlichen Wohn- und Betreuungsangebote (Pflegeeinrichtungen, Pflegewohngemein-

schaften, Wohnstätten für Menschen mit Behinderungen, ambulant betreutes Wohnen u.ä.) neu einzuordnen.

- ❖ Im Rahmen der Beschwerdeannahme stieg der Informationsbedarf der Beschwerdeführer (Nutzer/Bewohner, Angehörige, Betreuer) zu den Betriebsanforderungen, d.h. den verpflichtenden Leistungen nach dem WTG. Insofern nahm die WBA ihren Beratungs- und Aufklärungsauftrag zunehmend öfter wahr als in den vorangegangenen Jahren (vgl. auch Pkt. 4.3, ab S. 10).

4.2 Überwachung

Das Kerngeschäft der WBA ist die Überwachung der Leistungsanbieter. Dabei soll die Einhaltung der gesetzlichen Anforderung an den Betrieb des jeweiligen Wohn- und Betreuungsangebotes überprüft werden.

In der Regel erfolgt dies durch örtliche Prüfungen, die entweder wiederkehrend oder anlassbezogen, d.h. zur Nachkontrolle oder wegen vorliegender Beschwerden, durchgeführt werden. Die WBA hat im Berichtszeitraum folgende örtliche Prüfungen durchgeführt:

	2015	2016	2017
Regelprüfungen	10	34	26 ¹
Anlassprüfungen	19	25	21

Die Prüfungen der WBA sollen möglichst landeseinheitlich nach angebotsbezogenen Rahmenprüfkatalogen durchgeführt werden, die die WBA als Orientierungshilfe einsetzt. Die örtlichen Prüfungen konzentrieren sich auf bestimmte Schwerpunktbereiche nach folgenden Kategorien:

- **Qualitätsmanagement**
- **Personelle Anforderungen**
- **Wohnqualität**
- **Hauswirtschaftliche Versorgung**
- **Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung**
- **Kundeninformation, Beratung und Nutzerrechte**

4.3 Beschwerden

Beschwerdemöglichkeit

Jeder, der mit den Leistungen einer Wohn- und Betreuungseinrichtung nicht zufrieden ist, kann sich unmittelbar an seine dortigen Ansprechpartner wenden.

Die Leistungsanbieter (Betreiber) sind gesetzlich verpflichtet, sich der Anliegen anzunehmen bzw. den Vorwürfen nachzugehen und tatsächlich vorliegende Mängel unverzüglich zu beseitigen. Darüber hinaus sind sie gehalten, die in der Analyse identifizierten Strukturängel zu beseitigen.

Die Beschwerdebearbeitung unterliegt bestimmter gesetzlicher Regelungen und damit auch der Kontrolle durch die WBA.

Es besteht die zusätzliche Möglichkeit, sich an die zuständige Aufsichtsbehörde, die WBA, zu wenden, um dort ein Anliegen vorzubringen oder sich zu beschweren.

¹ Die Anzahl der Regelprüfungen fiel im Jahr 2017 wegen unvorhersehbarer Personalfuktuation im Team geringer aus.

Dies kann durch persönliche Vorsprache in den Büroräumen der WBA, aber auch telefonisch, per Fax, Briefpost oder E-Mail erfolgen.

Die Kontaktdaten der WBA sind unter Punkt 6 auf Seite 17 dieses Berichtes aufgeführt.

Die Prüfer der WBA stehen aber auch bei den örtlichen Prüfungen als Ansprechpartner für Bewohner, Beiräte, Angehörige und Beschäftigte der Betreiber zur Verfügung.

Darüber hat die WBA auf ihrer Internetpräsenz eine erleichterte Möglichkeit geschaffen, Beschwerden, Anliegen oder Anregungen unmittelbar und zu jeder Tages- und Nachtzeit an die WBA richten zu können; selbstverständlich auch anonym.

Hierzu kann unter

<http://www.rhein-erft-kreis.de/soziales-gesundheit/leben-im-alter/wohnbetreuungsaufsicht> folgender Button angeklickt werden:



Beschwerdehäufigkeit

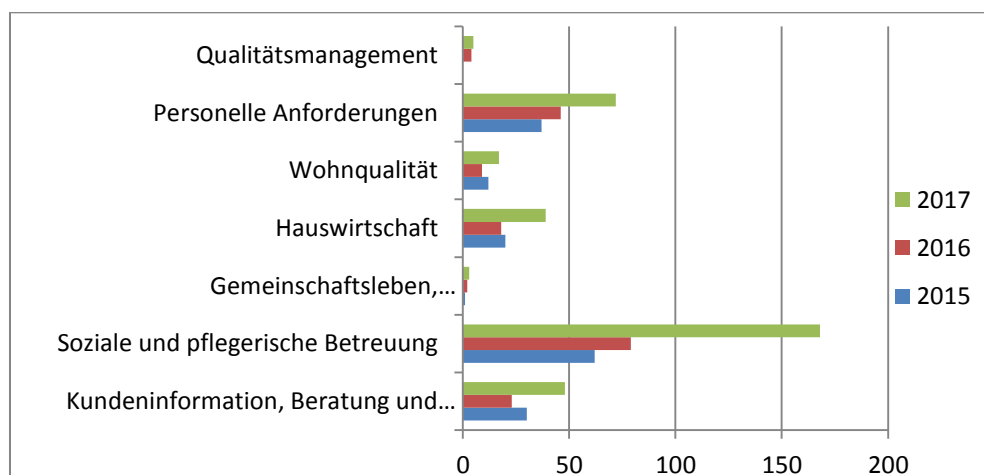
Die WBA hat in den Jahren 2015 bis 2017 folgende Fallzahlen erfasst:

	2015	2016	2017
Anzahl der Beschwerden	67	61	119
Anzahl der Beschwerdevorwürfe	204	160	352

Die Kritik an den Leistungen richtete sich gegen die handelnden Akteure in der sozialen und pflegerischen Betreuung. Denn hier liegt der Schwerpunkt der angebotenen Leistungen.

Die Leistungen der Anbieter von Wohn- und Betreuungsleistungen stehen unter zunehmend kritischer, öffentlicher Aufmerksamkeit. Dies zeigt sich insbesondere durch den Austausch von Angehörigen und Betreuern oder im Rahmen der Medienberichterstattung.

Insgesamt ergibt sich bezogen auf die vorgegebenen Prüfkategorien folgende Übersicht über die im Berichtszeitraum eingegangenen Beschwerden:



Beschwerdeauswertung

Im Rahmen der Anlassprüfungen stellte sich jeweils heraus, ob die vorgetragenen Beschwerdevorwürfe berechtigt waren.

Oftmals führte die objektive Untersuchung der Beschwerdevorwürfe zu der Feststellung, dass konkrete Beanstandungen zu relativieren waren und sich der Anspruch auf eine umfassende „rund-um-Betreuung“ nicht dem refinanzierten, vertraglich zugesicherten Leistungsumfang entsprach.

Die subjektive Wahrnehmung der Beschwerdeführer deckte sich in manchen Fällen nicht immer mit den tatsächlichen Gegebenheiten, weil z.B. betreuungs- bzw. pflegefachliche Kenntnisse und Erfordernisse oder gesetzliche Anforderungen nicht bekannt sind.

In diesen Zusammenhang leistete die WBA eine nicht unerheblich aufwändige Aufklärungsarbeit. Dennoch kam es im Einzelfall vor, dass eine unangemeldete Überprüfung der WBA im Ergebnis vom Beschwerdeführer als „zwecklos“ betrachtet wurde, während die Einrichtung die Spontankontrolle als „Razzia“ empfand, weil sie unverhofft erfolgte und ggf. losgelöst vom Beschwerdefall hinsichtlich der Rahmenbedingungen dennoch Mängel in Verfahrensabläufen festzustellen waren.

In beiden Fällen stoßen derartige Prüfungen auf das Unverständnis der Beteiligten.

Beschwerdekultur

Der Umgang mit Beschwerden gehört, wie viele andere Verfahren, zum Qualitätsmanagement eines Betreuungsanbieters. Dabei führt das „Abarbeiten“ von Beschwerden sicherlich zum Wohlbefinden der unzufriedenen, ggf. beeinträchtigten Nutzer von Betreuungseinrichtungen. Die analytische Bearbeitung von Beschwerden hat jedoch den wertvollen Zusatznutzen der Qualitätsverbesserung. Dies wurde jedoch nicht von allen betroffenen Wohn- und Betreuungsanbietern so gesehen, insbesondere dann, wenn das Beschwerdemanagement diesbezüglich nicht zielgerichtet betrieben wurde.

Die Chance, dass sich bei den Überwachungsaktionen der WBA bestätigte Beschwerdevorwürfe auch positiv auf die Weiterentwicklung struktureller Rahmenbedingungen auswirken können, wurde in diesen Fällen nicht erkannt.

Insgesamt zeichnet sich in der Bevölkerung zunehmend eine Veränderung der Beschwerdekultur ab. So werden Vorwürfe oftmals pauschal, vehement und mit dem Verlangen an die Aufsichtsbehörde vorgetragen, unmittelbar bestimmte Maßnahmen zu ergreifen.

Dazu werden immer öfter die sog. neuen Medien als Beweis für eine Verfehlung des Betreuungspersonals genutzt. Hierzu zählen z.B. eine Vielzahl vorgelegte Digitalfotos von Pflegesituationen und Kopien sog. „Chatverläufe“ in den sozialen Medien, wie z.B. **Facebook** oder **WhatsApp**.

Inzwischen richteten sich auch geballte Proteste von unzufriedenen Angehörigen von in Pflegeeinrichtungen lebenden Menschen gegen Einrichtungsbetreiber und deren Beschäftigte in Form eines sogenannten „Shit-Storms“, in denen unbeteiligte Dritte die Vorwürfe ungeprüft „teilen“ und durch weitere Negativkommentare ergänzen.

Es versteht sich von selbst, dass Beschwerdevorwürfe, die die WBA in v.g. Form erreichen, dennoch grundsätzlich nach den Untersuchungskriterien „Objektivität“ und „Neutralität“ überprüft werden.

Zusätzlicher Nutzen zur Qualitätsoptimierung

Beschwerdeprüfungen klären in der Regel darüber auf, ob die vorgebrachten Vorwürfe gegen eine Betreuungseinrichtung tatsächlich berechtigt sind.

Weil sie jedoch oftmals strukturelle Mängel offenbaren, führen sie in der Regel auch zu Veränderungen von Arbeitsverfahren und damit grundsätzlich zur Qualitätsverbesserung. Diesbezügliche Anlassprüfungen der WBA haben insofern einen Mehrfachnutzen.

4.4 Prüfungsergebnisse

Im Rahmen der örtlichen Überprüfungen wurden im Berichtszeitraum Mängel in folgenden Bereichen festgestellt:

	Prüfkategorie	Fallzahl (Einmalnennung je Prüfung)					
		2 0 1 5		2 0 1 6		2 0 1 7	
		Regelprüfung	Anlassprüfung	Regelprüfung	Anlassprüfung	Regelprüfung	Anlassprüfung
1.	Qualitätsmanagement	8	9	14	6	21	3
2.	Personelle Ausstattung	29	14	62	47	48	24
3.	Wohnqualität	36	21	86	22	18	0
4.	Hauswirtschaftliche Versorgung	15	4	27	8	11	0
5.	Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung	6	0	15	0	0	1
6.	Soziale und pflegerische Betreuung	50	38	123	68	106	44
7.	Kundeninformation, Beratung, Nutzerrechte	16	6	38	17	27	5
	gesamt	160	92	365	168	231	77
	Jahressumme		252		533		308

Dokumentation

Die Ergebnisse der Prüfungen sowie die daraus resultierenden Handlungsbedarfe wurden in Prüfberichten dokumentiert und den Einrichtungen zur Kenntnisnahme bzw. Mangelbeseitigung übermittelt.

Die Prüfberichte der Regelprüfungen müssen in den Betreuungseinrichtungen an gut sichtbarer Stelle aushängen oder ausliegen und für die gegenwärtigen oder künftigen Nutzern oder für von ihnen beauftragten Personen drei Jahre lang zur Einsichtnahme bereitgehalten oder auf Wunsch eine Kopie ausgehändigt werden.

Im Rahmen der behördlichen Zusammenarbeit sieht das WTG einen Informationsaustausch vor, z.B. an die Kostenträger oder andere Prüfinstitutionen.

Veröffentlichung der Prüfergebnisse

Die WBA ist verpflichtet, die wesentlichen Ergebnisse ihrer Regelprüfungen in Einrichtungen zu veröffentlichen. Der entsprechende Bericht enthält nach „Mangelfreiheit“, „geringfügige Mängel“ oder „wesentliche Mängel“ differenzierte Angaben über Prüffeststellungen zu folgenden Themenbereichen:

- Wohnqualität,
- hauswirtschaftliche Versorgung,
- Gemeinschaftsleben und zur Alltagsgestaltung,
- Information und Beratung,
- Mitwirkung und zur Mitbestimmung,
- personelle Ausstattung,
- Pflege und Betreuung,
- freiheitsentziehenden Maßnahmen und
- Maßnahmen zum Schutz vor Gewalt.

Die Ergebnisberichte werden für die Dauer von zwei Jahren unter dem Link:

<http://www.rhein-erft-kreis.de/soziales-gesundheit/leben-im-alter/wohnbetreuungsaufsicht>

im Internet-Portal des Rhein-Erft-Kreises veröffentlicht.

4.5 Ordnungsbehördliche Maßnahmen

Werden bei den Prüfungen Mängel festgestellt, erfolgt in der Regel zunächst die gesetzlich vorgeschriebene Mängelberatung durch die WBA.

Beseitigt ein Anbieter die festgestellten Mängel trotz Aufforderung nicht oder nicht fristgerecht, kann die WBA gegenüber den Leistungsanbietern ordnungsrechtliche Anordnungen erlassen. Dies kann erforderlich sein zur Beseitigung einer eingetretenen oder zur Abwendung einer drohenden Beeinträchtigung des Wohls der Nutzerinnen und Nutzer oder zur Durchsetzung von den Anbietern obliegenden Pflichten.

Im Berichtszeitraum wurden folgende Maßnahmen getroffen:

Maßnahme	2015	2016	2017
Anordnung „Personalaufstockung“	0	0	2
Anordnung „Maßnahmen zur Mängelbeseitigung, insbesondere im Betreuungsbereich	0	1	2
Anordnung „Vorlage von Nachweisen“	0	0	2
Anordnung „Aufnahme-Stopp“, einschl. Maßnahmen zur Mängelbeseitigung	4	2	1
Freiwilliger „Aufnahme-Stopp“ (ohne Anordnung)	0	0	1

4.6 Quantitative Angaben über gemeinsame Prüfungen mit dem MDK

Im Berichtszeitraum erfolgten gegenseitige Termininformationen und anlassbezogen auch ein fachlicher Austausch und eine Prüfkoordination mit den Pflegekassen und dem Landschaftsverband Rheinland in ihrer Eigenschaft als Kostenträger für Pflegeleistungen oder Leistungen der Eingliederungshilfe.

Die Ergebnisse der Qualitätsprüfungen der Krankenkassen, d.h. des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen Nordrhein (MDK) und des Prüfdienstes der Privaten Krankenkassen (PKV) fließen regelmäßig in die Bewertungen der Überwachung und Beratung der WBA mit ein.

Es ergab sich allerdings im Berichtszeitraum nicht die Notwendigkeit, gemeinsame Prüfungen durchzuführen.

4.7 Anzeigepflichtige Tatbestände / Mitteilungen

Die Leistungsanbieter (Betreiber von Wohn- und Betreuungsleistungen) sind nach dem WTG grundsätzlich verpflichtet, bestimmte Veränderungen anzuzeigen. Diese müssen rechtzeitig erfolgen, um der WBA Gelegenheit zu geben, möglichen Beeinträchtigungen für die Nutzer (z.B. Bewohner) im Vorfeld der Umsetzung durch geeignete Maßnahmen entgegen zu wirken.

So kontrolliert die WBA z.B. konzeptionelle und bauliche Veränderungen in Einrichtungen auf ihre Gesetzeskonformität hin. Bei einem Führungswechsel in der Einrichtung prüft die WBA, ob der Bewohnerbeirat als Vertretungsorgan der Menschen, die in einer Pflegeeinrichtung oder Wohnstätte für Menschen mit Behinderung leben, bei der Einstellung mitgewirkt hat.

Seit April 2016 ist die WBA zur Pflege einer Landesdatenbank verpflichtet, in die alle in Nordrhein-Westfalen ansässigen Wohn- und Betreuungsangebote erfasst werden müssen. Die Datenbank dient ausschließlich statistischen Zwecken der Landesregierung. Die WBA verfügt, wie im Übrigen alle anderen zuständigen WTG-Behörden in Nordrhein-Westfalen, über eine eigene, umfangreichere Datensammlung.

4.8 Quantitative Angaben über Betrugsfälle

Im Berichtszeitraum wurde keine Betrugsfälle bekannt.

4.9 Befreiungen

Im Berichtszeitraum der Jahre 2015 und 2017 wurden keine Befreiungen von Anforderungen nach dem WTG erteilt.

4.10 Gebührenerhebung

Für eine Vielzahl der Tätigkeiten der WBA hat der Gesetzgeber Gebührentatbestände geschaffen, um den jeweils entstandenen Verwaltungsaufwand zu decken.

So sieht die entsprechende Gebührenordnung z.B. für die Durchführung von Regel- und Anlassprüfungen oder die Bearbeitung von Anzeigeverfahren jeweils unterschiedliche Gebührenrahmen vor. Im Berichtszeitraum ergaben sich nachfolgende Zahlen:

	2 0 1 5	2 0 1 6	2 0 1 7
Anzahl der Verfahren	46	66	54
Gebührenhöhe	15.369,50 €	23.160,00 €	20.519,00 €

4.11 Einnahmen aus ordnungsbehördlichen Maßnahmen (Buß- und Zwangsgelder)

Im Berichtszeitraum der Jahre 2015 bis 2017 war zur Durchsetzung von behördlichen Anordnungen zur Mängelbeseitigung die Festsetzung von Zwangsgeldern nicht erforderlich. Darüber mussten auch keine Bußgelder wegen Zuwiderhandlung gegen Anforderungen oder behördliche Anordnungen nach dem WTG festgesetzt werden.

4.12 Ausgaben

Bei der Überprüfung der Frage, ob die Leistungen der Einrichtungen nach dem allgemein anerkannten Stand der fachlichen und wissenschaftlichen Erkenntnisse erbracht werden, ist die WBA gehalten, auf entsprechend qualifizierte Fachkräfte der jeweiligen Bereiche,

z.B. Pflege oder Eingliederungshilfe, zurückzugreifen. Für den entsprechenden Einsatz von externen Honorargutachtern fallen gesetzlich festgelegte Kosten an; so auch im Berichtsraum wie folgt:

	2 0 1 5	2 0 1 6	2 0 1 7 intern/extern*
Anzahl der Aufträge	24	49	21
Kosten pro Jahr	23.328,47 €	42.342,49 €	21.235,95 €

* Die Angaben des Jahres 2017 sind aufgrund des Einsatzes der im Team angestellten Pflegefachkraft niedriger.

4.13 Zusammenarbeit und Kooperation

- ❖ Die WBA arbeitet u.a. eng mit den bei der Kreisverwaltung für Wohn- und Betreuungsangebote zuständigen Fachämtern für Infektionsschutz, Umwelthygiene (Gesundheitsamt) und Lebensmittelhygiene (Amt für Verbraucherschutz, Veterinärwesen und Lebensmittelüberwachung) zusammen.
- ❖ Ebenso findet bei Bedarf ein konstruktiver Austausch mit der für Pflegeeinrichtungen im Rhein-Erft-Kreis zuständigen IKK-Classic-Pflegekasse in Bergisch-Gladbach, statt. Diese ist für den Abschluss der Versorgungsverträge zwischen Pflegeanbietern und Landesverbände der Pflegekassen zuständig und kontrolliert die vertraglich zugesicherte Leistungsqualität. Dabei bedient sie sich des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen und der Privaten Krankenversicherung.
- ❖ Der Rhein-Erft-Kreis hat mit den Landesverbänden der Pflegekassen in Nordrhein-Westfalen eine Vereinbarung über die Zusammenarbeit mit den Prüfdiensten der Krankenversicherung geschlossen. Diese hat das Ziel, Informationen auszutauschen, inhaltliche Doppelprüfungen zu vermeiden und die Prüftätigkeiten und wechselseitige Beteiligung zeitlich abzustimmen. Die Vereinbarung soll sicherstellen, dass die Prüfinstitutionen möglichst effektiv koordiniert und inhaltlich effizient durchgeführt werden.
- ❖ Im Rahmen der Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderungen arbeitet die WBA eng mit der hierfür zuständigen, leistungsrechtlichen Fachdienststelle beim Landschaftsverband Rheinland in Köln und führt im Bedarfsfall gemeinsame Prüfungen durch.

4.14 Mitwirkung in Gremien

❖ *Arbeitsgemeinschaft zur Beratung der Landesregierung nach § 17 WTG*

Die WBA bringt ihre Praxiserfahrungen als Prüfbehörde durch die Mitwirkung eines Kollegen in das gesetzliche Beratungsgremium der Landesregierung ein. Dort wird über die Umsetzung und Weiterentwicklung des WTG beraten, wie z.B. bei der Erarbeitung von Verfahrensregeln zur Koordination der Prüftätigkeit oder die inhaltliche Ausgestaltung der behördlichen Prüfungen sowie über den Erlass von allgemeinen Verwaltungsvorschriften (Runderlasse).

❖ **Bergheimer Arbeitskreises der WTG-Behörden**

Die WBA des Rhein-Erft-Kreises koordiniert und veranstaltet seit über 20 Jahren den kollegialen, regionalen Fachaustausch, an dem 12 Prüfbehörden aus den Regierungsbezirken Köln und Düsseldorf angehören.

❖ **Arbeitskreis Hygiene im Altenheim**

Die WBA nimmt regelmäßig an dem fachlichen Austausch der Hygienebeauftragten in den Betreuungseinrichtungen teil, der unter der Federführung des Gesundheitsamtes Themen des Infektionsschutzes behandelt.

5. Fazit, Entwicklungen und Ausblick

- ❖ Die Wohn- und Betreuungsaufsicht (WBA) hat einen weitreichenden Arbeitsauftrag, der alle Lebensbereiche der in Wohn- und Betreuungseinrichtungen wohnenden Menschen umfasst.
Die Beratungs- und Überwachungsaufgabe erfordert vielseitige Kenntnisse aus diversen Fach- und Rechtsgebieten sowie einen fachlich fundierten und sozialkompetenten Umgang mit allen Beteiligten, insbesondere mit den Betreibern, den hilfebedürftigen Betreuten, den Beschwerdeführern und dem in den Einrichtungen beschäftigten Betreuungspersonal.
- ❖ Das Aufgabenfeld der Anbieter von Wohn- und Betreuungsleistungen ist im Berichtszeitraum in vielen Einzelbereichen herausfordernd angewachsen. Dies gilt sowohl für die Umsetzung neuer gesetzlicher Regelungen im Leistungsrecht als auch für das im Jahr 2014 reformierte Wohn- und Teilhabegesetzes (WTG).
Alle Beteiligten, d.h. sowohl Leistungsanbieter (Betreiber von Betreuungseinrichtungen) als auch die Kontrollinstitutionen (z.B. WBA, Kostenträger, med. Dienste) müssen sich einer zunehmend zeitintensiven und schwierigen Aufgabenerledigung stellen.
- ❖ Die reformbedingte Neubewertung und Beratung der in den konzeptionell unterschiedlichsten Erscheinungsformen auftretenden Wohn- und Betreuungsangeboten sowie die Beratung zu jeweils differenzierten gesetzlichen Anforderungen gestaltet sich nach wie vor sehr zeitaufwändig; insbesondere in den strittigen Fällen, in denen eine formale Statusfeststellung erforderlich ist.
- ❖ Die Vorbereitung, die Durchführung und die Folgebearbeitung von Regel- und Anlassprüfungen verursachen einen hohen Arbeitsaufwand, der auch durch Maßnahmen der Entbürokratisierung und der Prozessoptimierung nicht wesentlich reduziert werden konnte.
- ❖ Die Beschwerdebearbeitung nimmt zwischenzeitlich denselben Zeitaufwand in Anspruch wie das Kerngeschäft der Regelprüfungen. Die Anzahl der Beschwerden und der

erhobenen Vorwürfe sind insgesamt gestiegen. Die Entwicklung setzt sich auch über den Berichtszeitraum hinweg fort.

- ❖ Die Anforderungen an die Qualität der Betreuung und Versorgung der voll- und teilstationären Pflegeeinrichtungen, der Pflegewohngemeinschaften sowie der Wohnstätten und Wohngemeinschaften für Menschen mit Behinderungen waren im Berichtszeitraum grundsätzlich überwiegend erfüllt. Ein einigen Fällen war eine erfreuliche Weiterentwicklung festzustellen.
Dennoch war die Leistungsqualität einiger Anbieter mangelbehaftet und optimierungspflichtig. In Einzelfällen festgestellte Mangelsituationen erforderten intensive Beratungen, ordnungsrechtliche Maßnahmen und zunehmend nachhaltige Kontrollaktionen der WBA.
- ❖ Die durch gesetzliche Bestimmungen, den Fachkräftemangel und die beständige Weiterentwicklung der fachlichen Anforderungen schwieriger gewordenen Rahmenbedingungen werden die Leistungsanbieter weiterhin stark herausfordern, zur Sicherung der Betreuungsqualität geeignete und angemessene Lösungen zu finden.
Die Situation wird sich zwangsläufig auch auf das Prüfaufkommen der WBA auswirken.

Anlage 1 Ansprechpartner/innen

Derzeit sind bei der WBA nachfolgende Mitarbeiter eingesetzt:

	Name, Vorname	Zuständigkeit	Erreichbarkeit (Telefon-Nr., E-Mail-Adresse)
1.	Andermann, Guido	Beratung und Überwachung in den Städten Bergheim und Wesseling	02271/83-15183 guido.andermann@rhein-erft-kreis.de
2.	Bawa, Sonja	Beratung und Überwachung in den Städten Brühl und Pulheim	02271/83-15177 sonja.bawa@rhein-erft-kreis.de
3.	Commander, Hermann	Teamleitung	02271/83-15178 hermann.commander@rhein-erft-kreis.de
4.	Michler, Heidi	Beratung und Überwachung in den Städten Bedburg und Erftstadt	02271/83-15182 heidi.michler@rhein-erft-kreis.de
5.	Mohr, Sina	Beratung und Überwachung in den Städten Frechen und Kerpen	02271/83-15181 sina.mohr@rhein-erft-kreis.de
6.	Otten, Anita	Beratung und Überwachung als Pflegesachverständige	02271/83-15179 anita.otten@rhein-erft-kreis.de
7.	Zörner, Martina	Beratung und Überwachung in den Städten Elsdorf und Hürth	02271/83-15185 martina.zoerner@rhein-erft-kreis.de

Anlage 2 Internet-Links:

- 1. Informationen der Wohn- und Betreuungsaufsicht /WBA:**
<http://www.rhein-erft-kreis.de/soziales-gesundheit/leben-im-alter/wohnbetreuungsaufsicht>
zu:
 - Wohn- und Betreuungsangebote
 - Aufgaben der WBA
 - Beschwerden / Anliegen
 - Ergebnisberichte über Regelprüfungen
- 2. Das Wohn- und Teilhabegesetz (WTG) und die zugehörigen Durchführungs-verordnung (DVO-WTG) finden sie hier:** www.recht.nrw.de
- 3. Pflegedatenbank der Kreisverwaltung:**
Allgemeine Informationen zum Pflegeangebot im Rhein-Erft-Kreis erhalten Sie unter dem Link: <https://www.rhein-erft-kreis.de/PflegeDB/>