

Amt für Soziales

Düsseldorf
Nähe trifft Freiheit

**Tätigkeitsbericht der
WTG-Behörde
des Amtes für Soziales**
Für die Jahre 2019 und 2020

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeines / Einleitung	4
2. Personelle Ausstattung der WTG-Behörde.....	4
2.1 Zahl und Qualifikation der Beschäftigten.....	4
2.2 Fortbildungen	5
2.3 Qualitätsmanagement.....	5
3. Wohn- und Betreuungsangebote	6
3.1 Grunddaten zu Wohn-und Betreuungsangeboten.....	6
3.2 Veränderungen gegenüber dem Vorbericht	7
4. Tätigkeiten der WTG-Behörde.....	7
4.1 Beratung und Information	7
4.1.1 Allgemeine Beratungen nach § 11 WTG.....	7
4.1.2 Beratungen in Angelegenheiten der Mitwirkung und Mitbestimmung	8
4.1.3 Beratungen zu den Anforderungen an die Wohnqualität.....	8
4.1.4 Beratungen bei Mängeln nach § 15 WTG	9
4.1.5 Beratungen zur Verbesserung der Betreuungs- und Pflegequalität	10
4.2 Überwachung	10
4.2.1 Prüftätigkeit.....	10
4.2.1.1 Wiederkehrende Prüfungen (Regelprüfungen) und Anlassprüfungen / sonstige Prüfungen.....	10
4.2.1.2 Prüfungsergebnisse	11
4.2.1.3 Quantitative Angaben über gemeinsame Prüfungen mit dem Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK)	11
4.2.1.4 Anzeigepflichtige Tatbestände / Mitteilungen.....	12
4.2.1.5 Quantitative Angaben über Betrugsfälle.....	12
4.2.1.6 Beschwerdebearbeitung	12
4.2.1.7 Befreiungen (§ 13 Absätze 1 und 2 oder § 22 Absatz 6 WTG)	14

4.2.2	Gebührenerhebung	14
4.3	Zusammenarbeit und Kooperation	15
5.	Fazit, Entwicklungen und Ausblick	15
5.1	Prüfergebnisse	15
5.2	Statusbestimmung	16
5.3	Ergebnisberichte	17
5.4	PfAD.wtg.....	18
5.5	Beratung.....	18
5.6	Wohnqualität	18
5.7	Personelles.....	19
6.	Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner	19
7.	Anlagen, Links.....	20

1. Allgemeines / Einleitung

Gemäß § 14 Absatz 11 Wohn- und Teilhabegesetz (WTG) sind die zuständigen Behörden verpflichtet, alle zwei Jahre einen Tätigkeitsbericht zu erstellen. Dieser ist zu veröffentlichen und den kommunalen Vertretungsgremien sowie den Aufsichtsbehörden zur Verfügung zu stellen.

Der nachfolgende Tätigkeitsbericht bezieht sich auf die Jahre 2019 und 2020.

Themen und Aufbau dieses Berichtes folgen, wie bereits in vorangegangenen Tätigkeitsberichten, einem durch das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS) vorgegebenen Strukturvorschlag. Ziel ist die Harmonisierung von Form und Inhalt der Berichte und die Ermöglichung eines landesweiten Überblicks über die Tätigkeiten der kommunalen Behörden.

Wie bereits im Berichtswesen für die Jahre ab 2015 praktiziert, sind einige Daten, die vormals im Tätigkeitsbericht der WTG-Behörde erfasst wurden, im Jahresbericht der örtlichen Planung des Amtes für Soziales für den Berichtszeitraum August 2018 bis Juli 2019 eingeflossen und dort fortgeschrieben worden. Der Bericht der örtlichen Planung wurde im Ausschuss für Gesundheit und Soziales (AGS) am 9. Juni 2021 und in der kommunalen Konferenz Alter und Pflege am 16. Juni 2021 vorgestellt.

2. Personelle Ausstattung der WTG-Behörde

2.1 Zahl und Qualifikation der Beschäftigten

Die WTG-Behörde der Landeshauptstadt Düsseldorf verfügt über insgesamt sechs Vollzeitstellen zuzüglich einer Teamleitung und einer Stelle für Verwaltungsaufgaben in Vollzeit.

Das Team bestand im Berichtszeitraum aus Krankenschwestern mit gleichzeitiger Qualifikation als Lehrerin für Pflege sowie einer Zusatzqualifikation im Qualitätsmanagement, einer examinierten Fachkraft Altenpflege mit Bachelor im Pflegemanagement und einem Verwaltungsfachwirt. Die Teamleitung war mit einer Diplomverwaltungswirtin besetzt. Die WTG-Behörde Düsseldorf ist grundsätzlich multiprofessionell strukturiert. Die dauerhafte Besetzung der vorhandenen Stellen stellte jedoch eine Herausforderung dar.

Nach einer Grundsatzentscheidung des Amtes für Soziales bildet seit dem vierten Quartal 2020 die WTG-Behörde zusammen mit dem Pflegefachdienst ein neues Sachgebiet *Qualitätssicherung in der Pflege*.

Die WTG-Behörde ist als ein Team des Sachgebietes *Qualitätssicherung in der Pflege* weiter organisatorisch in die Abteilung für Senioren, Behinderte und Pflegebedürftige des Amtes für Soziales eingegliedert. Im Rahmen der aktuellen Neustrukturierung des Amtes für Soziales werden die genannten Bereiche Teil der neuen *Abteilung Planung und Steuerung*. Diese Anbindung sichert den fachlichen Austausch mit den planerischen Bereichen für die Leistungen und die Infrastruktur der Senioren- und Behindertenhilfe.

2.2 Fortbildungen

Folgende Fortbildungen/Veranstaltungen wurden im Erhebungszeitraum besucht:

- Risikomanagement im Gesundheitswesen
- Verwaltungsrecht
- Ordnungswidrigkeitenrecht und Bußgeldverfahren

2.3 Qualitätsmanagement

Neben der Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen nimmt die WTG-Behörde Düsseldorf an den Fachveranstaltungen des MAGS teil, um über aktuelle Entwicklungen informiert zu sein. Weiterhin werden die quartalsweisen Treffen des Arbeitskreises der WTG-Behörden zum fachlichen Austausch genutzt. Auch innerhalb des Teams der WTG-Behörde findet ein regelmäßiger Austausch zu fachlichen Fragestellungen statt. Aktuelle fachbezogene Rechtsprechung wird ausgewertet und in die Praxis übertragen.

Darüber hinaus steht der WTG-Behörde eine Vielzahl von Fachzeitschriften und Fachliteratur zur Verfügung, um Wissen und Kenntnisse zu festigen und zu vertiefen, wie zum Beispiel die aktuellen Expertenstandards.

Vor diesem Hintergrund wird die Struktur- und Prozessqualität regelmäßig überprüft und falls erforderlich angepasst. Dies gilt sowohl für interne, als auch externe Verfahrensabläufe und das Berichtswesen.

3. Wohn- und Betreuungsangebote

3.1 Grunddaten zu Wohn-und Betreuungsangeboten

Versorgungsstatistik	jeweils zum 31.12.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Stationäre Altenpflege						
Einrichtungen	52 (55)*	52 (55)*	52 (55)*	51 (54)*	52 (56)*	52 (56)*
Plätze	5.122	5.122	5.121	5.121	4.878	4.877
Eingliederungshilfe						
Einrichtungen	27	27	27	27	28	28
Plätze	1.023	1.023	1.023	1.022	1.036	1.035
Solitäre Kurzzeitpflege						
Einrichtungen	5	5	5	5	6	6
Plätze	87	87	87	87	101	101
Hospize						
Einrichtungen	2	2	2	2	2	2
Plätze	24	24	24	24	24	24
Wohngemeinschaften (anbieterverantwortet)						
Angebote	6	16**	32	35	36	39
Plätze	65	93	169	195	185	222
Tages- und Nachtpflege***						
Einrichtungen	11	13	13	15	17	20
Plätze	167	194	194	228	257	313
Ambulante Dienste (Kranken-und Altenpflagedienste)****						
Einrichtungen	125	125	123	127	130	138
Kundinnen/Kunden	circa 9.250	circa 9.880	circa 9.331	circa 10.985	circa 12.000	circa 13.000

* Die Zählweise der Einrichtungen der stationären Altenpflege unterscheidet sich in Abhängigkeit davon, ob Versorgungsverträge oder Standorte als Merkmal gewählt werden. Vollstationäre Angebote der Langzeitpflege bestehen an

52 Standorten. In Klammern steht die Anzahl der Versorgungsverträge, das heißt der Einrichtungen.

** Im Gegensatz zur Zählweise der Vorjahre erfolgte nun die Berechnung aufgrund der angezeigten Wohngemeinschaften (dadurch sind auch mehrere Wohngemeinschaften in einem Gebäude möglich). Hier werden die Wohngemeinschaften innerhalb der Eingliederungshilfe und diejenigen, die der pflegerischen Versorgung dienen, zusammengefasst.

*** Nachpflegeangebote bestehen in Düsseldorf nicht.

**** seit Oktober 2014 Zuständigkeit der WTG-Behörde. Die Rückmeldungen der Pflegedienste über die Anzahl der versorgten Patientinnen und Patienten liegen regelmäßig nicht vollständig vor.

3.2 Veränderungen gegenüber dem Vorbericht

Die Veränderungen zu den Vorberichten 2015 bis 2018 sind der Tabelle zu entnehmen.

4. Tätigkeiten der WTG-Behörde

4.1 Beratung und Information

Die von der WTG-Behörde durchgeführten Beratungen lassen sich, wenn auch mit Überschneidungen, verschiedenen Themen zuordnen.

4.1.1 Allgemeine Beratungen nach § 11 WTG

Das allgemeine Beratungsangebot der WTG-Behörde wird hauptsächlich von Angehörigen, Bevollmächtigten, Betreuerinnen und Betreuern, weniger von Nutzerinnen und Nutzern sowie von Beschäftigten der Einrichtungen wahrgenommen. Die Themen, die bei der allgemeinen Beratung eine große Rolle spielen, sind vielfach verbunden mit Fragen nach der Ausgestaltung der vertraglichen Pflichten der Leistungsanbietenden. Hier sind die Möglichkeiten zur Beratung durch die WTG-Behörde eng begrenzt, da sie keinerlei Zuständigkeit für die Überwachung der Einhaltung der Vorgaben des Wohn- und Betreuungsvertragsgesetzes (WBVG) hat. In der Regel empfiehlt die WTG-Behörde, eine rechtliche Beratung einzuholen. Diese kann beispielsweise durch die Verbraucherzentrale, durch Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte oder im Fall der Leistungsanbietenden durch deren Rechtsabteilung geleistet werden.

Seit spätestens Februar 2020 ist die Corona-Pandemie auch bei den Bewohnerinnen und Bewohnern stationärer Pflegeeinrichtungen angekommen. Das mit dem ersten Lockdown ab Mitte März 2020 vom MAGS ausgesprochene Kontaktverbot für diese besonders vulnerable Gruppe hat in vielen Fällen zu erheblichen psychischen Belastungen geführt, auch bei den Mitarbeitenden. Die häufig wechselnden Allgemeinverfügungen und deren Umsetzung hinsichtlich Kontaktbeschränkungen, Isolierungen, Quarantäne, Hygienevorschriften und Testungen der Nutzerschaft und der Besuchenden hat zu einem fundamental angestiegenen Beratungsbedarf der Verantwortlichen in den Einrichtungen durch die Mitarbeitenden in der WTG-Behörde geführt. Dabei ging es nicht in allen Beratungen um originäre Aufgaben der WTG-Behörde, mit denen die Einrichtungen aber nicht alleine gelassen werden sollten.

Dazu kamen Unterstützungsleistungen in der Vorbereitung der Impfkampagne, gemeinsame Begehungen mit dem Gesundheitsamt bei konkreten Ausbruchsgeschehen und aufwändige, tagesaktuelle Datenerhebung für ein spezielles Corona-Berichtswesen.

4.1.2 Beratungen in Angelegenheiten der Mitwirkung und Mitbestimmung

Hier sind die Beratungen von Nutzerinnen und Nutzern, Einrichtungsleitungen und sonstigen Interessierten über die adäquate Umsetzung der Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte der Nutzerschaft, die Bestellung von Vertrauenspersonen, die Kontrolle von Beiratswahlen und die Information der Bewohnerbeiräte und Vertrauenspersonen über ihre Rechte und Pflichten gemeint.

4.1.3 Beratungen zu den Anforderungen an die Wohnqualität

Beratungen zum Thema Wohnqualität werden in erster Linie von Einrichtungsververtretungen in Anspruch genommen, sowohl im Hinblick auf Neuals auch auf Umbauten. Die Anforderungen an die Wohnqualität sind abhängig vom jeweiligen Betreuungsangebot. Die Beratung erfolgt somit individuell. Von den Beratungen der WTG-Behörde zu Fragen der Wohnqualität ist die der Bauberatung des Amtes für Soziales klar abgegrenzt. Durch die Arbeit in einer gemeinsamen Abteilung erfolgt eine enge Zusammenarbeit und Abstimmung.

4.1.4 Beratungen bei Mängeln nach § 15 WTG

Die Durchführung der behördlichen Qualitätssicherung nach § 14 WTG ist im Rahmen der regelmäßigen Prüfpraxis nicht von der Beratung bei Mängeln nach § 15 WTG zu trennen. In ihren ausführlichen Prüfbescheiden nimmt die WTG-Behörde Stellung und benennt innerhalb der verschiedenen Prüfkategorien die jeweils festgestellten Mängel. Beratungen erfolgen während der Prüfung als Impulsberatung, im Abschlussgespräch als Teil der Prüfung meist als umfassende Beratung. Die Beratungsinhalte fließen in die Prüfberichte ein. Als besonders effizient haben sich Beratungen erwiesen, die losgelöst vom Prüfgeschehen zu gesondert vereinbarten Terminen durchgeführt werden. Innerhalb dieser Termine werden in der Regel mit den Leitungsverantwortlichen der Leistungsanbietenden und den Vertreterinnen und Vertretern des Qualitätsmanagements risikogeneigte Prozesse analysiert und für die unterschiedlich betroffenen Ebenen einzel-fallbezogen Lösungsmöglichkeiten zur konkreten Mängelbeseitigung besprochen.

Die Leistungsanbietenden verantworten letztlich, welche der vorgestellten Maßnahmen in der Einrichtung umgesetzt werden und informieren die WTG-Behörde entsprechend.

Für die Mängelbeseitigung wird eine angemessene Frist eingeräumt. Diese Frist variiert im Einzelfall und ist abhängig von den vorgefundenen Mängeln in Relation zum Gefährdungspotential für die Nutzerinnen und Nutzer. Zu gegebener Zeit erfolgt eine Überprüfung, ob die Mängel erfolgreich behoben werden konnten. Während dieser Phase steht die WTG-Behörde jederzeit für weiteren Beratungsbedarf zur Verfügung. Werden die Mängel trotz Beratung nicht abgestellt, wird die WTG-Behörde im Rahmen ihrer ordnungsbehördlichen Funktion tätig und erlässt Anordnungen (Ordnungsverfügungen unter Androhung von Zwangsmitteln), die geeignet sind, die spezifisch festgestellten Mängel zu beheben. Hierbei ist der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit zu beachten. Dazu muss die ordnungsrechtliche Anordnung das geeignete Mittel für den konkreten Einzelfall sein, um die drohende oder bereits bestehende Gefährdung für die Bewohnerinnen und Bewohner abwenden zu können. Die Maßnahme muss erforderlich sein, um die Gefährdung für die Bewohnerinnen und Bewohner zu beenden und darf in ihrer Wirkung nicht außer Verhältnis zum angestrebten Zweck stehen (Angemessenheit).

4.1.5 Beratungen zur Verbesserung der Betreuungs- und Pflegequalität

Die Beratung zur Verbesserung der Betreuungs- und Pflegequalität nimmt einen zentralen Stellenwert ein. Sie umfasst daher einen Großteil der Prüfdauer. In zahlreichen Fällen beansprucht auch die Nachbearbeitung der Prüfung erhebliche zeitliche Kapazitäten, vor allem, wenn zwischen der WTG-Behörde und den Verantwortlichen der Einrichtung fachliche Fragen vertieft zu klären sind. Ebenso ist die Beratung der Beschwerdeführenden im Nachgang zur Prüfung Teil des Gesamtprozesses.

Festzustellen ist, dass die Beratungsschwerpunkte regelmäßig auf der Mängelbeseitigung und der Verbesserung der Betreuungs- und Pflegequalität liegen. Darüber hinaus bewirkt die intensive Beratungstätigkeit im Rahmen der Prüfungen seit 2016 eine deutliche Reduzierung der eingehenden Beschwerden.

4.2 Überwachung

4.2.1 Prüftätigkeit

4.2.1.1 Wiederkehrende Prüfungen (Regelprüfungen) und Anlassprüfungen / sonstige Prüfungen

WTG-Behörde Aktivitäten	jeweils zum 31.12.					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Prüfungen insgesamt	108	98	125	101	84	134
unangemeldete Regelprüfungen	22	48	60	43	55	81
anlassbezogene Prüfungen inklusive Nachprüfungen	86	50	69	58	29	53
Zahl der Beschwerden	72	45	50	37	41	56
Zahl der Beschwerdegründe*	134	97	69	73	32	77
berechtigte Beschwerden	26	13	17	11	6	12
Mindestfachquote nicht eingehalten	0	2	4	7	7	7

*nach Kategorien, ohne Mehrfachzählung.

Die stark variierende Anzahl der Prüfungen ist der unter Punkt 2.1 beschriebenen Personalsituation geschuldet.

4.2.1.2 Prüfungsergebnisse

Gerade bei mangelhaften Prüfergebnissen war regelmäßig eine sehr zeit-
aufwändige enge Begleitung und Beratung der Einrichtungen ein Tätig-
keitsschwerpunkt. Die WTG-Behörde sieht ihre Beratungsverpflichtung
als wichtiges und zentrales Element zur Steuerung der Struktur- und Pro-
zessqualität in den verschiedenen Betreuungsangeboten, um zielgerichtet
Verbesserungen innerhalb der risikogeneigten Prozesse zu erreichen.
Folglich bindet der Beratungsanteil im Verhältnis zu früheren Berichts-
zeiträumen deutlich mehr zeitliche Ressourcen. Dies gilt insbesondere für
die Begleitung von sechs Einrichtungen, deren Pflegequalität nachhaltig
kritisch beurteilt wird und die Nachbetreuung von geprüften Einrichtun-
gen aus Vorjahren, um zu gewährleisten, dass die erreichte Qualität er-
halten bleibt, beziehungsweise eine frühzeitige Gegensteuerung erfolgen
kann.

In sechs Einrichtungen reichte die Beratung nicht zur Beseitigung der
Mängel aus. Die durchgeführten Nachprüfungen ergaben nicht immer,
dass die Anordnungen umgesetzt wurden und die Mängel behoben wer-
den konnten. Daher wurden Ordnungsverfügungen mit entsprechenden
Anordnungen zur Mängelbeseitigung erlassen.

4.2.1.3 Quantitative Angaben über gemeinsame Prüfungen mit dem Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK)

Im Berichtszeitraum wurde die WTG-Behörde viermal um Unterstützung
bei MDK-Prüfungen gebeten. Es handelte sich um Prüfungen in Einrich-
tungen, die wegen Qualitätsmängeln bereits seit längerer Zeit engma-
schig sowohl durch den MDK als auch die WTG-Behörde begleitet wur-
den. Die AOK als Koordinatorin der Prüfungen des MDK und die WTG-Be-
hörde sind bei diesen Einrichtungen im engen Austausch. Die erforderli-
chen Prüfungen und die weitere Vorgehensweise werden miteinander ab-
gestimmt. An Anhörungs-terminen, die wegen erheblicher Mängel in ei-
ner Einrichtung anberaumt werden, nehmen AOK und die WTG-Behörde
gemeinsam teil. Darüber hinaus erfolgen enge Absprachen bei Prüfungen
mit mangelbehafteten Ergebnissen.

Aktuell wird die Kooperation mit dem MDK auch hinsichtlich der Prüfpla-
nung intensiviert.

4.2.1.4 Anzeigepflichtige Tatbestände / Mitteilungen

Regelmäßig werden die Wechsel von Einrichtungsleitungen und Pflegedienstleitungen gegenüber der WTG-Behörde angezeigt und die für die Prüfung relevanten Unterlagen direkt an die Behörde übersandt. Die Nutzung der internetgestützten elektronischen Datenbank PfAD.wtg zur Erfüllung der Anzeigepflichten nach dem WTG hat sich aus Sicht der WTG-Behörde zwischenzeitlich weitgehend etabliert. Für die Anmeldung neuer Leistungsangebote wird die Datenbank überwiegend genutzt. Die E-Mail-funktion der Datenbank hingegen wird weiterhin nur zurückhaltend angenommen, obwohl die Datenbank hinsichtlich der E-Mails überarbeitet wurde. E-Mails der WTG-Behörde, die über die Datenbank verschickt werden, bleiben regelmäßig aus technischen Gründen unbeantwortet. Zur Sicherstellung einer geregelten Kommunikation werden die Leistungs anbietenden weiterhin auch über die bekannten Kontaktwege angeschrieben.

4.2.1.5 Quantitative Angaben über Betrugsfälle

Im Erhebungszeitraum sind der WTG-Behörde Düsseldorf keine Betrugsfälle bekannt geworden. Betrugsfälle leistungsrechtlicher Art werden durch die WTG-Behörde nicht erfasst. In diesem Zusammenhang ist auf die Leistungsabteilungen des Amtes für Soziales zu verweisen.

4.2.1.6 Beschwerdebearbeitung

Bezüglich der Gesamtzahl der Beschwerden wird auf die Tabelle unter Punkt 4.2.1.1 verwiesen.

Die Beschwerdeinhalte sind vielfältiger Natur. Sie beziehen sich inhaltlich ebenso auf die Qualität der angebotenen Speisen und Getränke, wie auf die Wäscheversorgung oder die Reinigung der Zimmer. Es zeigt sich jedoch eine Konzentration im Bereich Pflege und soziale Betreuung. Die Beschwerden gehen telefonisch, schriftlich oder im Rahmen persönlicher Vorsprachen der Beschwerdeführenden bei der Behörde ein. Grundsätzlich wird jeder Beschwerde nachgegangen, unabhängig davon, ob sie anonym oder personalisiert vorgebracht wird. Oft äußern die Beschwerdeführenden den Wunsch, ihre Beschwerde gegenüber der Einrichtung anonym zu behandeln. Grundsätzlich kommt die WTG-Behörde dieser Bitte gerne nach, jedoch lassen die konkreten Beschwerdeinhalte oft Rückschlüsse auf die Beschwerdeführenden zu. Sie werden seitens der Behörde entsprechend informiert. Die überwiegende Mehrzahl der Beschwerden wird vor Ort in den Einrichtungen überprüft. Sofern sich die

Inhalte der Beschwerde bestätigen, ergeht ein Prüfbericht an die Leistungsanbietenden, verbunden mit der Aufforderung, die festgestellten Mängel zu beseitigen. Die Beschwerdeführenden erhalten in der Regel eine telefonische Rückmeldung, ob ihre Beschwerde berechtigt war oder nicht. Wegen der meist komplexen Sachverhalte gestalten sich die Rückmeldungen nicht berechtigter Beschwerden gegenüber den Beschwerdeführenden oft schwierig.

Aufschlüsselung der Beschwerdeinhalte verteilt auf die Kategorien des Rahmenprüfkataloges für die Jahre 2019/2020

Kategorie des Rahmenprüfkatalogs	2019		2020	
	41 Beschwerden betreffen inhaltlich	nicht berechtigt	56 Beschwerden betreffen inhaltlich	nicht berechtigt
Qualitätsmanagement	0	0	0	0
Personelle Ausstattung	15	1	18	5
Wohnqualität	6	3	5	4
Hauswirtschaftliche Versorgung	5	5	14	8
Gemeinschaftsleben und Alltagsge-	4	4	13	10
Pflege und soziale Betreuung	31	18	32	17
Mitwirken und Mitbestimmen	7	4	10	5
Gewaltschutz	0	0	0	0
Gesamt	68	35	92	49

Hinweis: Mehrfachnennungen auch innerhalb einer Prüfkategorie möglich.

Eine Beschwerde kann sowohl mehrere Beschwerdegründe einer Prüfkategorie, als auch Beschwerdegründe aus mehreren Prüfkategorien umfassen

4.2.1.7 Befreiungen (§ 13 Absätze 1 und 2 oder § 22 Absatz 6 WTG)

Nach § 13 WTG kann die WTG-Behörde Befreiungen von den gesetzlich normierten Anforderungen, die die Einrichtungen zu erfüllen haben, erteilen. Hiervon haben die Träger im Berichtszeitraum in geringem Maße Gebrauch gemacht.

Zur Einzelzimmerquote:

Gemäß § 47 Absatz 3 WTG in Verbindung mit § 20 Absatz 3 WTG musste der Anteil der Einzelzimmer in bestehenden Einrichtungen bis zum 31. Juli 2018 bei mindestens 80 vom Hundert innerhalb eines Gebäudes oder eines räumlich verbundenen Gebäudekomplexes liegen.

Gemäß Erlass des MAGS vom 26. Oktober 2017 konnten unter bestimmten Voraussetzungen Ausnahmegenehmigungen erteilt werden, wenn diese gesetzliche Frist nicht eingehalten werden konnte. Unter anderem wurde es für Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot möglich, die oberhalb der vorgeschriebenen Einzelzimmerquote von 80 Prozent liegenden Doppelzimmer nach dem 31. Juli 2018 ausschließlich für die Kurzzeitpflege im Sinne des § 42 des Elften Buches Sozialgesetzbuch (SGB XI) zu nutzen.

Diese Möglichkeit nutzten zum Stichtag 31. Dezember 2020 drei Leistungsanbieter.

4.2.2 Gebührenerhebung

Für den Berichtszeitraum wurde die Gebührenerhebung ausgesetzt. Nach der Veröffentlichung einer neuen Gebührenordnung und den Ergebnissen einer ministeriellen Arbeitsgruppe des MAGS ist eine neue Dienstanweisung Gebühren des Amtes für Soziales ergangen und wird Anfang 2022 in der Konferenz Alter und Pflege sowie im Ausschuss Gesundheit und Soziales bekannt gegeben.

4.2.3 Einnahmen aus ordnungsbehördlichen Maßnahmen

Einnahmen aus ordnungsbehördlichen Maßnahmen wurden nicht erzielt. Die im Rahmen der ordnungsrechtlichen Anordnungen angedrohten Zwangsgelder mussten nicht durchgesetzt werden, da die Leistungsanbieter den Anordnungen zur Mängelbeseitigung in jedem Einzelfall nachgekommen sind.

4.3 Zusammenarbeit und Kooperation

Die Voraussetzungen nach § 44 Absatz 1 WTG werden durch die WTG-Behörde beachtet und umgesetzt. Die Zusammenarbeit umfasst neben dem Landschaftsverband Rheinland (LVR) in Köln, die AOK Rheinland/Hamburg in Essen als die für Düsseldorf zuständige Pflegekasse, den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) sowie den Prüfdienst des Verbandes der privaten Krankenversicherungen e. V. Darüber hinaus erfolgte im Berichtszeitraum einzelfallbezogen ein gezielter Austausch mit

- der Gesundheitsaufsicht,
- der Amtsapothekerin beziehungsweise dem Amtsapotheker,
- der Bauaufsicht,
- der Feuerwehr,
- dem Amt für Wohnungswesen,
- der Lebensmittelaufsicht,
- der Betreuungsstelle,
- dem Amtsgericht,
- den Verfahrenspflegerinnen des Amtsgerichtes.

Mit Beginn der Pandemie ist der Abstimmungsaufwand signifikant angestiegen. Bei Ausbruchsgeschehen begleiten und unterstützen das Gesundheitsamt und die WTG-Behörde die betroffenen Einrichtungen intensiv.

5. Fazit, Entwicklungen und Ausblick

5.1 Prüfergebnisse

Der hinreichend bekannte Fachkräftemangel in der Pflege spiegelt sich in zunehmendem Maße in den Prüfergebnissen innerhalb des Berichtszeitraums wider. Darüber hinaus ist festzustellen, dass es sich schwierig gestaltet, die Leitungsfunktionen zeitnah und adäquat zu besetzen. Dies gilt sowohl für die Funktion der Pflegedienstleitungen, als auch für die nachgeschalteten Wohnbereichsleitungen innerhalb des Hierarchiegefüges der Einrichtungen. Betroffen sind nach den Feststellungen der WTG-Behörde besonders die privaten Träger, weniger die Träger der freien Wohlfahrtspflege. Erfahrungsgemäß ist insbesondere eine stabile und fachlich gut aufgestellte Leitungsstruktur maßgeblich für die Qualität der Einrichtungen. Hier zeigt die Rückmeldung betroffener Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter leider, dass trotz finanziell lukrativer Angebote zu wenig geeignete Führungskräfte gewonnen werden können. Das gilt naturgemäß

besonders für Einrichtungen, deren Qualität als kritisch einzustufen ist – und geeigneter Führungskräfte umso dringender bedürfen.

Der Einsatz ausländischer Fachkräfte konnte bislang nicht wesentlich zur Entschärfung der Situation beitragen. Gründe für die schwierige Integration der ausländischen Fachkräfte sind das oft sehr langwierige Anerkennungsverfahren und die Sprachbarriere. Die erforderlichen Sprachkenntnisse zur Erfüllung der Aufgaben einer Pflegefachkraft – das betrifft insbesondere die Gespräche mit den Bewohnerinnen und Bewohnern, die Kommunikation mit dem Arzt, die Dokumentation des Pflegeprozesses, Schreiben von Pflegeplanungen und die Beratung der Angehörigen - können in den berufsbegleitenden Sprachkursen nur rudimentär vermittelt werden und reichen insgesamt nicht aus. Außerdem wechselt ein großer Teil der ausländischen Fachkräfte wegen der attraktiveren Arbeitsbedingungen nach erfolgter Anerkennung des Fachkraftstatus in die Krankenhäuser. Auf diese Entwicklung hat die WTG-Behörde mit ordnungsrechtlichen Mitteln keinen Einfluss. Bei einer dauerhaften Unterschreitung der Fachkraftquote wird als ordnungsrechtliche Maßnahme die Aufnahme weiterer Nutzerinnen und Nutzer untersagt, um mit dem vorhandenen Personal eine adäquate Versorgung der Nutzerschaft sicherstellen zu können. Das grundsätzliche Problem wird jedoch nicht gelöst. Vielmehr werden für einen nicht absehbaren Zeitraum die in Düsseldorf dringend benötigten und begrenzt vorhandenen Platzkapazitäten in den Einrichtungen zusätzlich verknappt. Die Neufassung im aktuellen WTG, wonach eine Unterschreitung der Fachkraftquote für die Dauer von drei Monaten unter bestimmten Voraussetzungen geduldet werden kann, verschiebt die Problematik lediglich zeitlich nach hinten, da zumindest aktuell keine Entspannung bezüglich des Personalmarktes zu erwarten ist.

Die Corona-Pandemie hat bekanntlich die Belastung der Pflegekräfte noch einmal erhöht. Die demografische Entwicklung führt zu einem deutlich steigenden Bedarf an Pflegenden, was nicht nur den Fachkräftemangel verschärft, sondern auch den Druck auf die verbleibenden Fachkräfte erhöht.

5.2 Statusbestimmung

Die Statusbestimmung der *Neuen Wohnformen*, also die Entscheidung, ob Wohngemeinschaften und alternative Wohnformen in den Zuständigkeitsbereich des Wohn- und Teilhabegesetzes fallen, hat das Arbeitsbild der WTG-Behörde im Berichtszeitraum mitgeprägt. Alle innerhalb des Berichtszeitraums bekannten Wohnformen wurden abschließend geprüft. Vor diesem Hintergrund ist der Anstieg der Anzahl der anbieterverantworteten

Wohngemeinschaften ab 2017 nachvollziehbar. Die Anwendung der gesetzlichen Vorgaben im jeweiligen Einzelfall auf die zugrundeliegenden vielfältigen Konzeptionen der neuen Wohnformen stellt häufig sowohl die Leistungsanbietenden, als auch die Prüfbehörde vor komplexe Herausforderungen. Das im April 2019 verabschiedete neue WTG hat die Zuordnung leider nicht erleichtert.

5.3 Ergebnisberichte

Gemäß § 14 Absatz 9 WTG werden die wesentlichen Ergebnisse der Regelprüfung in einem Ergebnisbericht im Internet-Portal der Stadt Düsseldorf veröffentlicht. Die Veröffentlichung der Prüfergebnisse folgt einer vorgegebenen Struktur gemäß Anlage 2 zu den §§ 4 und 5 der Durchführungsverordnung zum WTG (WTG DVO).

Der Ergebnisbericht enthält Angaben über die Feststellung von Mängelfreiheit, geringfügigen Mängeln oder wesentlichen Mängeln zu den Prüfgegenständen

- Wohnqualität,
- hauswirtschaftliche Versorgung,
- Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung,
- Information und Beratung,
- Mitwirkung und Mitbestimmung,
- Personelle Ausstattung,
- Pflege und Betreuung,
- freiheitsentziehende Maßnahmen und
- Gewaltschutz.

Wesentliche Mängel sind solche Mängel, die einer ordnungsrechtlichen Anordnung bedürfen.

Wie bereits im vorangegangenen Tätigkeitsbericht ist festzustellen, dass die Vorlage für den Ergebnisbericht in ihrer derzeitigen Struktur nicht problemlos anwendbar ist und gegebenenfalls ein falsches Bild der Prüfergebnisse widerspiegelt. Beispielsweise passen die Aspekte der Bereiche Wohnqualität oder hauswirtschaftliche Versorgung nicht für die Gasteinrichtungen der Tagespflege, da es hier keine Privatbereiche gibt. Wäsche- und Hausreinigung sind nicht voneinander zu trennen, wobei Wäschereinigung nicht zwingend zum Konzept einer Tagespflege gehört. Entsprechendes gilt für die Organisation der ärztlichen Betreuung. In Einrichtungen der Eingliederungshilfe kann ausschließlich Betreuung ohne Pflegeleistungen

erbracht werden. Eine entsprechend getrennte Darstellung ist im Ergebnisbericht nicht möglich.

Der Hinweis *nicht angebotsrelevant* ist wenig hilfreich, da unbeteiligte Dritte nicht einschätzen können, was tatsächlich mit diesem Hinweis gemeint ist.

Auch die wenig differenzierte Darstellung der Mängel ist irreführend, da ein Mangel nicht zwingend geringfügig ist, nur, weil keine ordnungsrechtliche Anordnung folgt.

5.4 PfAD.wtg

Die internetgestützte elektronische Datenbank PfAD.wtg wird derzeit in Düsseldorf durch die Pflegedienste noch nicht voll umfänglich genutzt, um die Anzeigepflichten nach dem WTG zu erfüllen. Erklärbar ist diese Tatsache damit, dass die Pflegedienste seit jeher der Medizinalaufsicht des Gesundheitsamtes unterliegen und ihre Anzeige gebührenpflichtig an diese Behörde richten müssen. Außerdem sind die Pflegedienste gegenüber der AOK meldepflichtig. Die WTG-Behörde, als dritte Instanz, die inhaltlich die gleichen Daten gebührenpflichtig erhebt, hat sich bei den Pflegediensten noch nicht durchgesetzt und findet kaum Akzeptanz. Leider ist es aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht möglich, die Daten des Gesundheitsamtes mit der Datenbank PfAD.wtg zu verknüpfen. Wünschenswert wäre, wenn hierfür zukünftig eine Lösung gefunden werden könnte, um Doppelstrukturen zu vermeiden.

5.5 Beratung

Nicht nur, weil sich die nach dem WTG vorrangige Beratungstätigkeit in einem deutlichen und nachhaltigen Rückgang von Beschwerden niederschlägt, wird die WTG-Behörde Düsseldorf auch in Zukunft an einer intensiven Beratung und Begleitung der Leistungsanbietenden festhalten. Sondern auch, weil das Amt für Soziales mit seiner Neuausrichtung konsequent Beratung und Unterstützung vor Intervention leisten will. So soll letztlich die Pflegequalität für die Nutzenden der Einrichtungen im Verantwortungsbereich der WTG-Behörde gesteigert werden - selbstverständlich ohne die Aufgaben der WTG-Behörde als Sonderordnungsbehörde zu vernachlässigen.

5.6 Wohnqualität

Gemäß § 20 Absatz 3 WTG ist den Nutzenden auf Wunsch bei Verfügbarkeit ein Einzelzimmer zur Verfügung zu stellen. Um dies zu gewährleisten,

muss der Anteil der Einzelzimmer bei 80 vom Hundert innerhalb eines Gebäudes oder eines räumlich verbundenen Gebäudekomplexes liegen. Außerdem müssen Sanitärräume als Einzel- oder Tandembäder vorhanden sein. Nach § 47 Absatz 3 WTG mussten die Anforderungen an Einzelzimmer und Bäder für Bestandseinrichtungen der Pflege bis spätestens zum 31. Juli 2018 umgesetzt sein. Einrichtungen der Eingliederungshilfe müssen ausschließlich die Anforderung an die Einzelzimmerquote erfüllen.

Zum Stichtag 31. Dezember 2020 hat eine Leistungsanbieterin, deren Einrichtung in Düsseldorf über einen Einzelzimmeranteil von 39,6 Prozent verfügt, durch den Verzicht auf Pflegewohngeld eine Fristverlängerung bis zum 31. Juli 2023 gemäß § 47 Absatz 3 Satz 2 WTG erwirkt.

Weitere drei Einrichtungen nutzen derzeit noch die Möglichkeit der Ausnahmegenehmigung auf Basis der Erlasse zur Schaffung von Kurzzeitpflegeplätzen.

Alle übrigen Leistungsanbietenden haben die Anforderungen an die Wohnqualität entweder durch Umbaumaßnahmen oder Ersatzneubauten realisiert.

Zur Durchsetzung der Maßnahme wurden in allen Fällen Ordnungsverfügungen erlassen oder alternativ Ausnahmegenehmigungen erteilt.

Versorgungsverträge im Volumen von 276 Plätzen liegen derzeit zwar vor, aber die Plätze der geschlossenen Einrichtungen sind noch nicht über Ersatzneubaumaßnahmen neu geschaffen worden. Die Umbau- und Ersatzneubaumaßnahmen werden in den nächsten Jahren noch andauern.

5.7 Personelles

Im ersten Quartal Jahr 2019 konnten die unter Punkt 2.1 genannten Stellen zwar besetzt werden. Leider waren aus unterschiedlichen Gründen zum Stichtag 31. Dezember 2020 erneut Stellen vakant.

Der Mangel an geeigneten Fachkräften zeigt sich erwartungsgemäß auch bei der Wiederbesetzung der offenen Stellen in der WTG-Behörde.

6. Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner

Kontakt

Amt für Soziales

Willi-Becker-Allee 8

40227 Düsseldorf

WTG-Behörde (Heimaufsicht)

Telefon 0211.89-27846

Fax 0211.89-3 7846

E-Mail wtg@duesseldorf.de

Termine nach Vereinbarung

7. Anlagen, Links

Unter www.duesseldorf.de/senioren/wtg-behoerde.html sind Informationen über die Aufgaben der WTG-Behörde, die gesetzlichen Grundlagen, die Veröffentlichung der Prüfberichte sowie Online-Beschwerdeformulare und sonstige wichtige Hinweise hinterlegt und verlinkt.



Landeshauptstadt Düsseldorf
Amt für Soziales

Herausgegeben von

Landeshauptstadt Düsseldorf

Der Oberbürgermeister

Amt für Soziales

Willi-Becker-Allee 8, 40227 Düsseldorf

Verantwortlich Roland Buschhausen

Stand Februar 2022

www.duesseldorf.de