

# Bericht der WTG-Behörde



Berichtszeitraum 2015 – 2016

---

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>3</b>
1.1	Zuständigkeit .....	3
1.2	Organisation und Zugehörigkeit .....	3
1.3	Zusammensetzung der WTG-Behörde.....	3
1.4	Hinweise zum WTG .....	4
<b>2.</b>	<b>Aufgaben</b> .....	<b>4</b>
2.1	Benennung der Schutzzwecke.....	4
2.2	Prüfauftrag.....	5
<b>3.</b>	<b>Prüfungen</b> .....	<b>6</b>
3.1	Regel-, Anlass- und Nachtprüfungen .....	6
3.2	Prüfverfahren.....	6
3.3	Anzahl der Prüfungen .....	7
3.4	Ergebnisse der Prüfungen .....	8
<b>4.</b>	<b>Beratungen und Beschwerden</b> .....	<b>10</b>
4.1	Beratungen .....	10
4.2	Beschwerden .....	11
<b>5.</b>	<b>Ordnungs- und Ordnungswidrigkeitenrecht, Klageverfahren</b> .....	<b>13</b>
<b>6.</b>	<b>Gebühren</b> .....	<b>13</b>
<b>7.</b>	<b>Arbeitskreise und Zusammenarbeit mit anderen Stellen</b> .....	<b>14</b>
<b>8.</b>	<b>Fazit und Ausblick</b> .....	<b>15</b>
<b>9.</b>	<b>Übersicht der Einrichtungen</b> .....	<b>16</b>

---

## **1. Einleitung**

### **1.1 Zuständigkeit**

Das Wohn- und Teilhabegesetz Nordrhein-Westfalen (WTG), sowie die Durchführungsverordnung zum Gesetz über das Wohnen mit Assistenz und Pflege in Einrichtungen (DVO zum WTG) bilden die Rechtsgrundlage für Überwachungstätigkeiten in den Betreuungseinrichtungen.

Nach § 43 WTG sind die Kreise und kreisfreien Städte als WTG-Behörden (ehemals Heimaufsicht) sachlich zuständig für die Durchführung dieses Gesetzes. Sie nehmen diese Aufgabe als Pflichtaufgabe zur Erfüllung nach Weisung wahr.

Nach § 14 Abs. 11 WTG ist die WTG-Behörde als zuständige Behörde verpflichtet, alle zwei Jahre einen Tätigkeitsbericht zu erstellen, welcher zu veröffentlichen und den kommunalen Vertretungsgremien, sowie den Aufsichtsbehörden zur Verfügung zu stellen ist.

### **1.2 Organisation und Zugehörigkeit**

Beim Rheinisch-Bergischen Kreis ist die WTG-Behörde dem Sachgebiet Aufsicht, im Amt für Gesundheitsdienste, innerhalb des Dezernates III, zugeordnet.

### **1.3 Zusammensetzung der WTG-Behörde**

Im Berichtszeitraum war die WTG-Behörde personell insgesamt mit 5 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Umfang von 3,3 Stellenanteilen eingesetzt. Davon sind 2,8 Stellenanteile mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des gehobenen Verwaltungsdienstes und 0,5 Stellenanteile durch eine Pflegesachverständige besetzt. Während des Berichtszeitraumes hat es einen personellen Wechsel gegeben, da ein Mitarbeiter ausgeschieden ist. Die Stelle wurde zeitnah neu besetzt.

Die Kontaktdaten der WTG-Behörde sind:

Telefon: 02202 / 13 23 86  
Fax: 02202 / 13 10 23 86  
E-Mail: [heimaufsicht@rbk-online.de](mailto:heimaufsicht@rbk-online.de)

Anschrift: Rheinisch-Bergischer Kreis  
Der Landrat  
Amt für Gesundheitsdienste  
- Aufsicht/ Heimaufsicht -  
Am Rübezahlwald 7  
51469 Bergisch Gladbach

---

## 1.4 Hinweise zum WTG

Die Grundlage für die Tätigkeiten nach dem WTG der Jahre 2015 und 2016 bildet das **Gesetz zur Entwicklung und Stärkung einer demographiefesten, teilhabeorientierten Infrastruktur und zur Weiterentwicklung und Sicherung der Qualität von Wohn- und Betreuungsangeboten für ältere Menschen, Pflegebedürftige Menschen, Menschen mit Behinderung und deren Angehörige** (kurz: GEPA NRW), welches 2014 in Kraft getreten ist.

Das GEPA NRW setzt sich aus dem Artikel 1 - Alten- und Pflegegesetz (APG)- und dem Artikel 2 - Wohn- und Teilhabegesetz (WTG)- zusammen. Die dazugehörigen Durchführungsverordnungen (DVO), APG-DVO und WTG-DVO sind ebenfalls 2014 in Kraft getreten. Die dazugehörigen Rahmenprüfkataloge sind 2015 erschienen.

Wesentliche Ziele der gesetzlichen Grundlagen sind, die ambulante Versorgung und die Unterstützung pflegender Angehöriger in Form von kleingliedrigen und quartiersnahen Angeboten auszubauen. Die weiteren großen Ziele umfassen den Abbau des Modernisierungstaus bis 2018, sowie die Stärkung der kommunalen Steuerungsmöglichkeiten.

### Hinweis zum Bericht

Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit und zur Vereinfachung wird im weiteren Text von der gleichzeitigen Verwendung der weiblichen und männlichen Form bei Personenbezeichnungen abgesehen.

## 2. Aufgaben

### 2.1 Benennung der Schutzzwecke

Das WTG stellt die Menschen die in Einrichtungen leben unter einen besonderen Schutz. Ihre Bedürfnisse und Rechte, insbesondere die Grundrechte auf Leben, Gesundheit und Freiheit, haben oberste Priorität.

Die einzelnen Schutzzwecke lauten:

- Führung eines möglichst selbstbestimmten Lebens
  - Unterstützung bei der Wahrnehmung der Selbstverantwortung
  - Schutz vor Gefahren für Leib und Seele
  - Schutz der Privat- und Intimsphäre, sowie Achtung der sexuellen Orientierung und der geschlechtlichen Identität
  - Gesundheitsfördernde und qualifizierte Betreuung, die am persönlichen Bedarf ausgerichtet ist
  - Umfassende Informationen über Möglichkeiten und Angebote der Beratung, Hilfe, Pflege und Behandlung
  - Erfahrung von Wertschätzung, sowie Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben
-

- Leben entsprechend der individuellen Kultur und Weltanschauung, sowie Ausübung der Religion
- Achtung der unverletzlichen Würde in jeder Lebensphase und respektvolle Begleitung im Sterben am Ende des Lebens

## 2.2 Prüfauftrag

Die Überwachung von Betreuungseinrichtungen § 14 WTG hat einerseits das Ziel, die Wahrung der Bewohnerrechte zu überprüfen. Andererseits ist die Erfüllung der daraus resultierenden gesetzlichen Anforderungen an den Betrieb einer Einrichtung zu prüfen. Als Basis dafür dient der Rahmenprüfkatalog des zuständigen Ministeriums für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter NW (MGEPA).

Zu den wesentlichen Bewohnerrechten zählen z.B. das Recht auf Mitwirkung bei Änderungen der Leistungen, der Speiseversorgung oder der Freizeitgestaltung, sowie das Beschwerderecht gegenüber der Einrichtung, dem Personal oder der WTG-Behörde. Außerdem sind das Recht auf Information und größtmögliche Selbstbestimmung zu nennen.

Auf diesen Rechten begründen sich die Anforderungen an den Betreiber einer Einrichtung. Dazu zählen im Wesentlichen die Einhaltung der Hygienevorgaben, die Vorhaltung von ausreichend qualifiziertem Personal, sowie die Sicherstellung einer individuell angemessenen Pflege und Betreuung. Weitere unabdingbare Anforderungen an den Betreiber sind die Qualitätssicherung zum Schutz der Würde, der Interessen und Bedürfnisse in Form hochwertiger und ausreichender Ernährung und Bereitstellung von geeigneten Wohn- und Sanitäräumen. Darüber hinaus hat der Betreiber die Sicherstellung der Mitwirkung und Mitbestimmung durch die Wahl eines Beirates, die Möglichkeit zur Mitgestaltung der Speiseplanung, das Eingehen auf individuelle Bedürfnisse, sowie eine geregelte Beschwerdekultur zu gewährleisten.

Die wichtigste Aufgabe der WTG-Behörde ist es, den Schutz und die Sicherheit der Bewohner zu gewährleisten und durch regelmäßige Überwachung frühzeitig Mängel zu erkennen. Der Schwerpunkt der Tätigkeit der WTG-Behörde ist auf die Kooperation mit den Einrichtungen ausgerichtet. Durch Beratungen und gemeinsames Erarbeiten von Lösungen soll die Qualität der Pflege, der Betreuung und Versorgung ständig verbessert bzw. auf hohem Niveau erhalten werden. Dazu ist es besonders wichtig, frühzeitig über Probleme und Mängel Kenntnis zu erlangen, um den Austausch von Behörde, Einrichtung, Träger und Angehörigen, sowie Bewohnern rechtzeitig in Gang zu setzen. Der kooperative Ansatz zur Mängelbeseitigung ist vorrangig anzustreben, da dieser grundsätzlich dauerhaft bzw. nachhaltig zur Verbesserung der Qualität in den Einrichtungen führt. Dabei wird auf das Verständnis und die Einsicht der Betreiber der Einrichtungen gesetzt, welches regelmäßig in der Praxis zu den gewünschten Ergebnissen führt.

Wie unter Ziffer 5. dargestellt, war im Berichtszeitraum nur in zwei Fällen die Einleitung eines Ordnungswidrigkeitenverfahrens erforderlich.

---

### 3. Prüfungen

#### 3.1 Regel-, Anlass- und Nachtprüfungen

Die Regelprüfungen, auch wiederkehrende Prüfungen genannt, sind umfassende Prüfungen. Sie finden einmal jährlich -unangemeldet- auf der Basis des vom MGEPA vorgegebenen Rahmenprüfkataloges statt. Der Rahmenprüfkatalog bildet mit sieben verschiedenen Prüfkategorien die Grundlage für jede Regelprüfung.

Die anlassbezogenen Prüfungen finden in der Regel zeitnah aufgrund bekannt gewordener Beschwerden statt und dienen der Sachverhaltsaufklärung. Daneben können sie auch erforderlich sein, wenn im Rahmen einer vorangegangenen Prüfung Mängel festgestellt wurden, die mit Fristsetzung behoben werden sollten (Nachbegehungen bzw. Wiederholungsprüfungen).

Sogenannte Prüfungen zur Nachtzeit finden in der Zeit nach 20 Uhr statt. Sie sind nur zulässig, soweit das Überwachungsziel zu anderen Tageszeiten nicht erreicht werden kann, etwa wenn ein besonderer Anlass besteht oder aber um die Betreuung während der Nachtzeit überprüfen zu können.

#### 3.2 Prüfverfahren

Die WTG-Behörde prüft, ob die Einrichtungen die personelle, sachliche und bauliche Ausstattung vorhalten, die nach dem WTG und dem jeweiligen Stand der fachlichen und wissenschaftlichen Erkenntnisse erforderlich ist. Die Prüfungen erfolgen auf der Grundlage des Rahmenprüfkataloges nach einem strukturierten Verfahren.

Die Prüfkategorien umfassen die Bereiche:

- Qualitätsmanagement
- Personelle Ausstattung
- Wohnqualität
- Hauswirtschaftliche Versorgung
- Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung
- Pflege und soziale Betreuung
- Kundeninformation, Beratung, Mitwirkung und Mitbestimmung

Im Anschluss an die Begehungen werden die gewonnenen Erkenntnisse mit den Einrichtungsleitungen in einem Abschlussgespräch erörtert. Festgestellte Mängel werden thematisiert und mögliche Maßnahmen zur Beseitigung beraten. Darüber hinaus erhalten die Einrichtungen einen umfassenden Prüfbericht. In diesem Prüfbericht werden die positiven Feststellungen, wie auch festgestellte Mängel, aufgeführt. Auch die im Rahmen des Beratungsauftrages der WTG-Behörde ausgesprochenen Empfehlungen und Fristen zur Mängelbeseitigung werden dargestellt. Die Einrichtungen werden unter Fristsetzung aufgefordert, in einer entsprechenden Stellungnahme die Maßnahmen zur Mängelbeseitigung aufzuzeigen und die Mängel abzustellen.

Nach Eingang der Stellungnahme wird jeweils entschieden, ob diese als ausreichend erachtet wird oder ob die Umsetzung der Vorgaben im Rahmen einer unangemeldeten Nachprüfung nochmals überprüft werden muss. Dies war im Berichtszeitraum in insgesamt 4 Fällen (2 Fälle in 2015 und 2 Fälle in 2016) erforderlich.

Seit Einführung des neuen WTGs, Ende 2014, wird zusätzlich zu dem Prüfbericht auch ein Ergebnisbericht erstellt, in dem zu den einzelnen Prüfpunkten per Ankreuzverfahren eventuell festgestellte Mängel erfasst werden. Auch zu diesem Ergebnisbericht erhalten die

---

Einrichtungen die Möglichkeit unter Fristsetzung eine Gegenäußerung zu fertigen. Im Ergebnisbericht werden zudem festgestellte Mängel die behoben worden sind mit dem entsprechenden Datum gekennzeichnet.

Die Ergebnisberichte werden fortlaufend auf der kreiseigenen Homepage veröffentlicht (s. Link unter Ziffer 9.). Die Veröffentlichung der Ergebnisberichte soll Interessierten die Möglichkeit bieten Informationen zu einzelnen Einrichtungen zu erhalten bzw. mehrere Einrichtungen miteinander zu vergleichen. Somit wird eine größere Transparenz ermöglicht.

### **3.3 Anzahl der Prüfungen**

Im Jahr 2015 wurden insgesamt **73** und im Jahr 2016 insgesamt **57** Prüfungen durchgeführt. Darin enthalten sind auch die anlassbezogenen Begehungen aufgrund von Beschwerden bzw. Überprüfungen zur Umsetzung von Maßnahmen oder Empfehlungen (Wiederholungsprüfungen). Anlassbezogene Begehungen aufgrund von Beschwerden werden nur durchgeführt, sofern andere Überprüfungsmöglichkeiten nicht zielführend sind. Prüfungen zur Nachtzeit wurden ebenfalls durchgeführt. Für 2015 bedeutet dies, dass in allen Einrichtungen mindestens eine Prüfung stattgefunden hat. Für 2016 wurde die gesetzliche Vorgabe erfüllt, mindestens innerhalb eines Zeitraums von ein bis zwei Jahren in jeder Einrichtung mit umfassendem Leistungsangebot eine Regelprüfung durchzuführen. Die gesetzliche Vorgabe lautet, dass Regelprüfungen mindestens einmal jährlich erfolgen. Größere Abstände, bis zu höchstens 2 Jahren sind aber möglich, wenn bei der letzten Prüfung durch die Aufsichtsbehörde keine wesentlichen Mängel, die einer Anordnung bedurften, festgestellt wurden.

Erstmals wurden auch Tagespflegeeinrichtungen geprüft (in 2015 waren es 6 und in 2016 waren es 3 Einrichtungen). Hier sollen die Regelprüfungen laut der gesetzlichen Vorgaben mindestens einmal in drei Jahren stattfinden.

Außerdem hat es Prüfungen zur Statusfeststellung von ambulanten Wohngemeinschaften gegeben (in 2015 waren es 3 und in 2016 waren es ebenfalls 3).

Zudem haben Prüfungen von Bestandsgebäuden und Grundstücken stattgefunden. Dazu zählen Erweiterungsbauten von stationären Einrichtungen oder Tagespflegen, Umnutzungen von Bestandsgebäuden in Tagespflegen oder ambulante Wohngemeinschaften und Grundstücksprüfungen für Neubauten. In allen Ortsterminen ist zu klären, ob unter den festgestellten Bedingungen, im Abgleich mit den Planungen des jeweiligen Vorhabens, auch eine Konformität mit dem WTG erreicht werden kann.

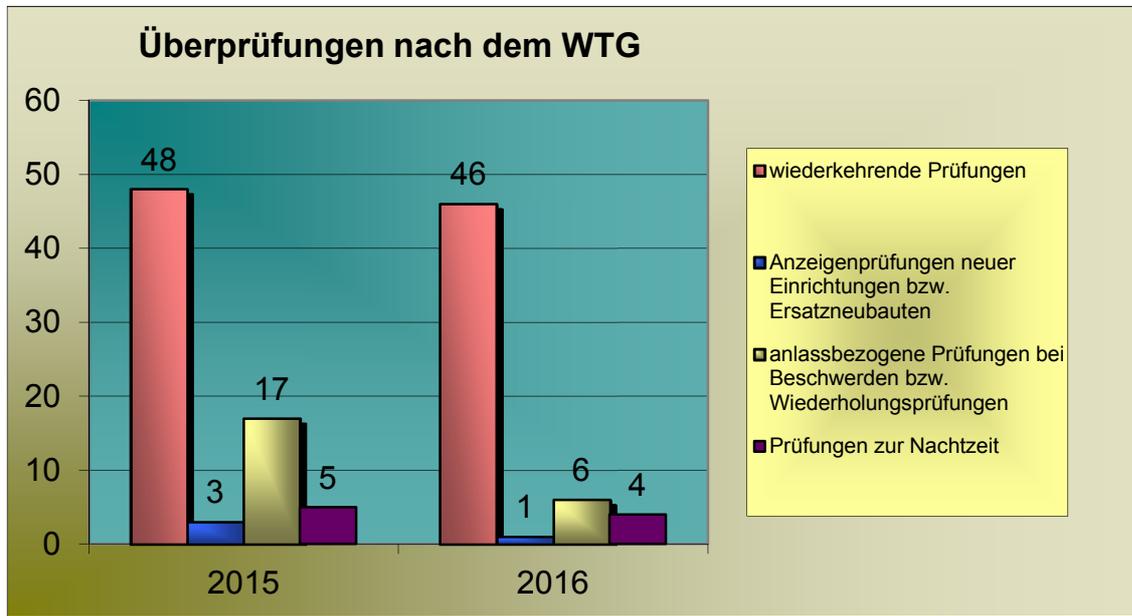
Die Prüfungen für diese baulichen Vorhaben fanden 2015 im Umfang von 11 und in 2016 im Umfang von 6 Prüfungen statt.

Im Jahr 2016 konnte ein Rückgang der anlassbezogenen Prüfungen festgestellt werden. Dies ist unter anderem auf die intensivere Zusammenarbeit mit dem Pflegeversicherungsträger zurückzuführen. Dieser hat in der jüngeren Vergangenheit nach Absprache vermehrt Anlassprüfungen aufgrund von Beschwerden selbst übernommen bzw. den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung hierzu beauftragt. Zudem konnten einige Beschwerden ohne anlassbezogene Prüfung auf dem schriftlichen Weg bearbeitet werden.

Die Zahl der Beschwerden ist von 2015 auf 2016 leicht zurückgegangen. Deutlich zugenommen haben dafür die notwendigen und eingeforderten Beratungsleistungen durch die WTG-Behörde. Diese fanden gegenüber den Trägern und Einrichtungen und anderen beteiligten Stellen statt und führten vielfach auch schon dazu, dass sich erst gar keine Anlässe für Prüfungen boten (siehe Kapitel 4.).

---

Graphik: Überprüfungen



### 3.4 Ergebnisse der Prüfungen

Die Überwachung der Einrichtungen ergab insgesamt überwiegend gute bis zufriedenstellende Ergebnisse, wenn auch nicht mängelfrei. Die festgestellten Mängel befanden sich allesamt im geringfügigen Bereich, es handelte sich somit um beratungsbedürftige Mängel, die daraufhin abgestellt wurden. Im Rahmen der Regelprüfungen wurden keine Anordnungen erforderlich.

In der folgenden Übersicht sind beispielhaft festgestellte Mängel der Jahre 2015 und 2016 nach den Kategorien des Rahmenprüfkataloges aufgeführt:

#### Mängel der Kategorie 1 (Qualitätsmanagement)

- unzureichende konzeptionelle Hinterlegung
- Begleitung zum Arzt wurde in Rechnung gestellt (und vertraglich geregelt)
- Kontaktdaten der Beschwerdestellen waren fehlerhaft/unvollständig
- Die Internetpräsentation der Einrichtung war lückenhaft
- Der Beirat wird über Neueinzüge nicht rechtzeitig informiert
- Die Erreichbarkeit der WTG-Behörde ist nicht ausgehängt bzw. fehlerhaft

#### Mängel der Kategorie 2 (personelle Ausstattung)

- Einrichtungsleitung konnte nicht die erforderlichen Fortbildungen nachweisen
- Regelmäßige Prüfung der persönlichen Eignung der Mitarbeiter fehlte
- Verfahren zur regelmäßigen Evaluation der Zufriedenheit der Beschäftigten fehlte
- Dienstpläne wurden nicht ordnungsgemäß geführt
- nicht ausreichende Anzahl an Fachkräften in den jeweiligen Diensten
- zu geringe Personalausstattung
- Unterschreitung der Fachkraftquote

**Mängel der Kategorie 3 (Wohnqualität)**

- Nutzung der Gemeinschaftsfläche als Bewohnerzimmer
- Brandschutzaufgaben der Feuerwehr wurden nicht eingehalten
- Falsches Lüften führte zu Stockflecken in den Bädern
- Renovierungsbedarf an Wänden und Böden
- Unzureichende Reinigung von Böden und Fenstern
- Geruchsbelästigungen auf Fluren und in Bädern
- Fehlende Rauchmelder
- Mängel in Pflegebädern (verschimmelte Fugen, defekte Kacheln, fehlender Verbrühschutz)
- Aquarium im Wohnbereich war ungepflegt

**Mängel der Kategorie 4 (hauswirtschaftliche Versorgung)**

- Fehlen einer Hauswirtschaftsfachkraft
- Ausweisung der Bestandteile der passierten Kost fehlten auf Speiseplan
- Einzelne Bewohner mussten sehr lange auf ihre Mahlzeiten warten
- Tischdecke im Essraum war verschmutzt
- Die passierte Kost ist unansehnlich bzw. verläuft ineinander
- Die Speisen sind nicht ausreichend temperiert
- Die Menü- und Speiseplanung ist unvollständig ausgehängt
- Der Beirat bzw. die Bewohner werden bei der Essensplanung nicht ausreichend einbezogen

**Mängel der Kategorie 5 (Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung)**

- keine oder zu wenig Angebote und Aktivitäten am Wochenende
- Angebote an externen Veranstaltungen fehlten
- Der Erhalt des Barbetrages wurde durch den Bewohner nicht quittiert.
- Uhren und Kalender in Gemeinschaftsräumen waren falsch eingestellt

**Mängel der Kategorie 6 (Pflege und soziale Betreuung)**

- Mängel in der Behandlungspflege (ärztliche Anordnungen wurden nicht bzw. falsch umgesetzt)
- Prophylaxemaßnahmen waren nicht nachvollziehbar entsprechend der Pflegeplanung durchgeführt worden.
- Trinkprotokolle waren nicht geführt
- Die Reaktionszeiten auf Bewohnerrufe waren zu lang
- Fehlerhafter Umgang mit Medikamenten:
  - Medikamente nicht bewohnerbezogen aufbewahrt
  - Die rechtzeitige Nachbestellung wurde versäumt
  - Medikamentenplan war nicht vollständig und richtig geführt
  - in Medikamentenboxen wurden Zigaretten der Bewohner gelagert
  - Tabletten wurden nicht exakt hälftig geteilt
  - Abgelaufene Medikamente wurden vorgehalten
  - keine regelmäßige Temperaturkontrolle der Kühlschränke mit kühlpflichtigen Medikamenten
  - keine regelmäßige Schulung der Mitarbeiter im Umgang mit Arzneimitteln
  - die Eigenverwaltung von Medikamenten im Bewohnerzimmer war nicht dokumentiert
  - BTM-Entnahmen waren nicht unmittelbar dokumentiert worden
- Ärztliches Attest bei Anwendung eines Bettgitters lag nicht vor
- Einverständnis des Bewohners zu freiheitsentziehenden Maßnahmen war nicht aktuell
- Mängel in der Dokumentation:
  - Pflege- und Beschäftigungsplanung
  - ärztliche Kommunikation
  - Verlaufsberichte
  - Unzureichende Biografiearbeit
  - Dokumentation nicht neutral, sondern wertend geschrieben

### **Mängel der Kategorie 7 (Kundeninformation, Beratung, Mitwirkung und Mitbestimmung)**

- Fehlende Informationen der Beiratsmitglieder über Möglichkeit, Aufgaben und Inhalt ihrer Arbeit (z.B. der Beirat war bei einem Wechsel der Einrichtungsleitung nicht hinreichend beteiligt worden)
- Beschwerden wurden nicht im Rahmen des Beschwerdeverfahrens erfasst
- Fehlende Bearbeitungsfristen und Ergebnisdokumentationen im Beschwerdemanagement

## **4. Beratungen und Beschwerden**

### **4.1 Beratungen**

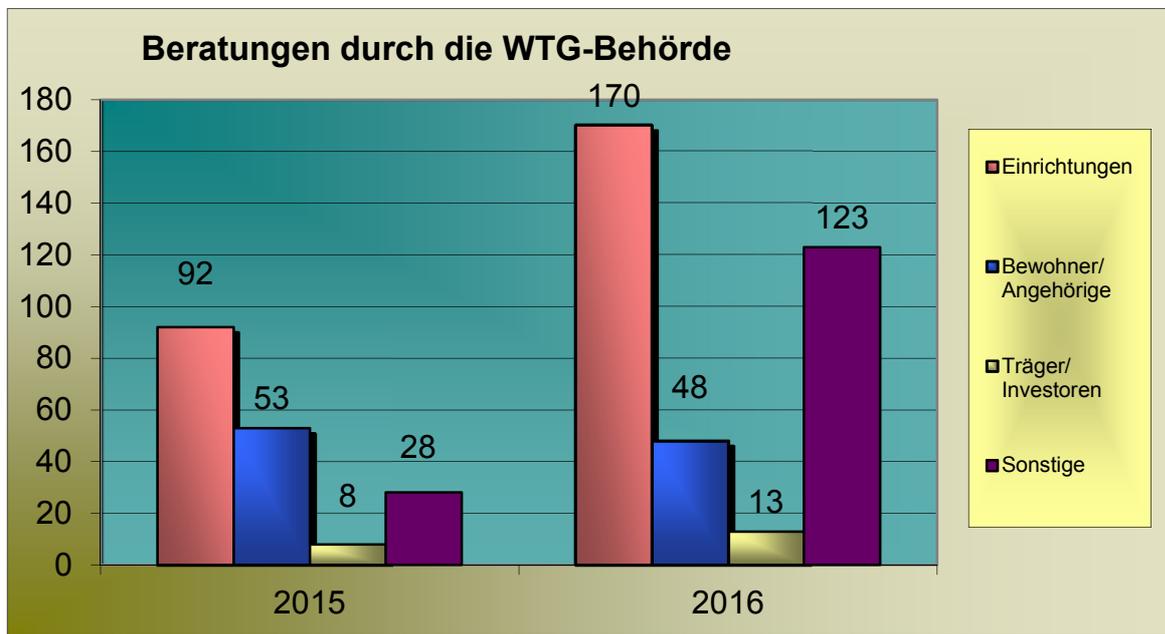
Insgesamt fanden im Berichtszeitraum 535 Beratungen (2015 = 181 / 2016 = 354) statt. Der immense Anstieg dieser Zahlen gegenüber dem vergangenen Berichtszeitraum liegt vor allem im Bereich der Novellierung des WTG im Oktober 2014 und der damit verbundenen vielfältigen Neuerungen und Fragestellungen dazu. Aber auch die neu installierte gesetzliche Forderung nach zu fertigenden Ergebnisberichten, sowie die elektronische Meldeverpflichtung gegenüber der WTG-Behörde im Verfahren „PfAD.wtg“ brachten erhöhten Erörterungsbedarf mit sich.

Ein großer Anteil der Beratungen entfiel unmittelbar auf die Einrichtungen. Daneben wurden ausführliche Gespräche mit Bewohnern und Angehörigen, Trägern/Investoren und sonstigen Dritten geführt. Auch diese Kategorie ist im Jahr 2016 deutlich angestiegen. Im Rahmen der neuen gesetzlichen Grundlagen und der Qualitätssteigerung im Bereich der Aufgaben der WTG-Behörde führt dies zu einem erhöhten Bedarf an Absprachen bzw. Beratungen. Zu den sonstigen Dritten gehören zum überwiegenden Teil hausinterne Stellen, andere Behörden, sowie andere Institutionen.

Hausintern gab es Beratungen u. a. mit der Amtsapothekerin, dem Sozialamt und der Lebensmittelüberwachung. Zu den Beratungen mit anderen Behörden zählten die Bezirksregierung Köln, der Landschaftsverband oder andere WTG-Behörden. Zu den sonstigen Institutionen z.B. die Pflegekasse und der MDK.

Diese internen und externen Vernetzungen konnten deutlich ausgebaut werden und dienen letztendlich der Qualitätssteigerung innerhalb der Aufgabenwahrnehmung der WTG-Behörde. Sie sind auch damit zu begründen, dass zum neuen WTG deutlich mehr unterschiedliche Leistungsangebote, wie z.B. die Tagespflegen oder die ambulanten Wohngemeinschaften gehören, die aufgrund ihrer neuen Zugehörigkeit neue Fragen und Beratungsbedarfe aufwerfen. Zudem wird durch die intensivere Vernetzung mit anderen Stellen auch eine Doppeltätigkeit von mehreren Stellen zum gleichen Thema vermieden.

## Graphik: Beratungen



Im Berichtszeitraum wurde zu rechtlichen, strukturellen und prozesshaften Fragestellungen beraten. Beispielhaft werden nachfolgende Themen benannt:

- Vertretungen der Bewohner zu Aspekten der Mitwirkung und Mitbestimmung
- Tätigkeitsspektrum der Assistenz- und Betreuungskräfte / Vorbehaltsaufgaben der Fachkräfte
- Quantität der Personalstruktur
- Regel- und Zusatzleistungen der Einrichtungen
- Umsetzung der in Hilfeplan oder Pflegeplanung beschriebenen Maßnahmen
- Durchführung freiheitsbeschränkender Maßnahmen
- Dokumentation im allgemeinen und nach dem neuen Strukturmodell
- Bauberatungen zu Neubau,- Umbau – und Rückbaumaßnahmen
- Statusfeststellung nach dem WTG
- Beratungen zum Umgang mit der Datenbank PfAD.wtg
- Ergebnisbericht der Aufsichtsbehörde, Selbstdarstellung der Einrichtungen
- Zusammensetzung der Gebühren
- Kurzfristige Aufnahme von zusätzlichen Bewohnern
- Umgang der Einrichtung mit Beschwerden
- Umgang mit Erbschaft oder Spenden

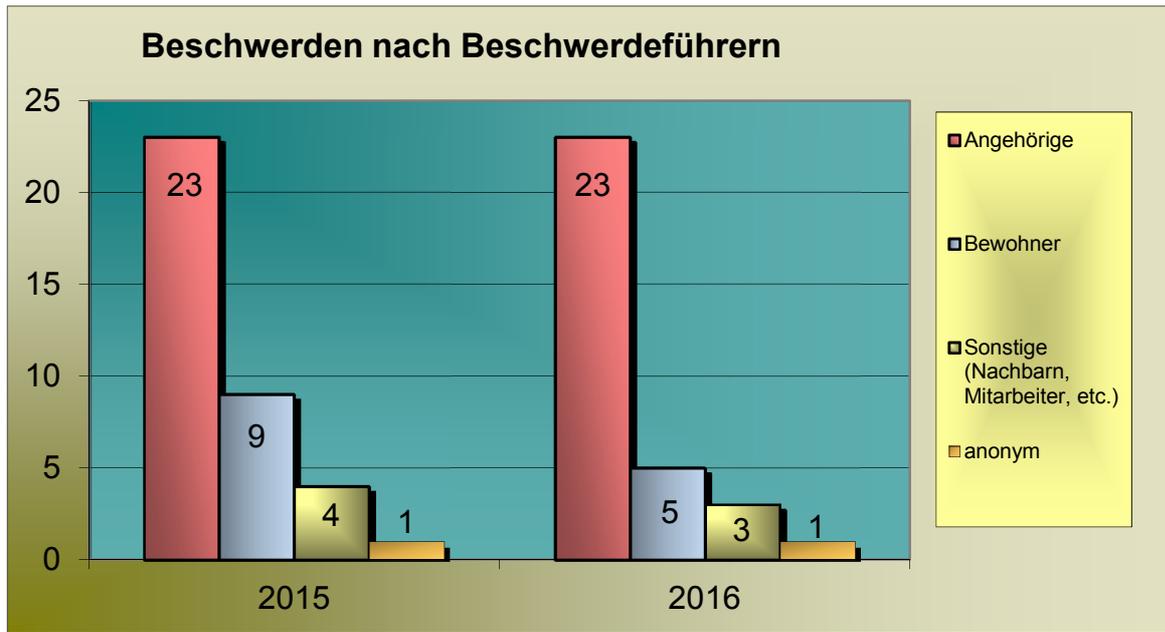
## 4.2 Beschwerden

Im Berichtszeitraum wurden in persönlicher, telefonischer oder schriftlicher Form insgesamt 69 Beschwerden (2015 = 37 / 2016 = 32) vorgetragen. Dabei bezog sich die deutlich überwiegende Mehrzahl der Beschwerden auf vollstationäre Pflegeeinrichtungen. Die bereits im letzten Berichtszeitraum festgestellte Steigerung der Anzahl der Beschwerden setzt sich im aktuellen Berichtszeitraum, mit leichten Schwankungen, weiter fort. Dieser Umstand hängt sicherlich auch mit der größeren Präsenz und insofern Bekanntheit der Aufsichtsbehörde in den Betreuungseinrichtungen zusammen.

Die WTG-Behörde wird immer mehr als Ansprechpartner zur Unterstützung bei Problemen wahrgenommen.

Den unverkennbar dominierenden Anteil der Beschwerdeführer stellten die Angehörigen dar. Aber auch die Bewohner wandten sich -entweder selbst oder durch den Beirat vertreten- an die Aufsichtsbehörde. Sonstige Beschwerden kamen aus der Nachbarschaft, der Mitarbeiterschaft oder von anderen Dritten.

**Graphik: Beschwerden nach Beschwerdeführern**



Zusammenfassend gingen bei der Aufsichtsbehörde zu folgenden Themen Beschwerden ein:

- Mängel bei Versorgung und Pflege
- qualitativ fehlerhafter Personaleinsatz
- Personalfuktuation, Personalausstattung allgemein
- mangelhafte Sauberkeit
- Umgang mit Bargeld der Bewohner
- Verlust persönlicher Wäschestücke
- fehlerhaftes Medikamentenmanagement
- unzureichende Wohnqualität

**Tabelle: Beschwerden nach Themengebieten**

	2015	2016
<b>Anzahl der Beschwerden gesamt:</b>	37	32
davon		
zur Pflege- / Betreuungsqualität	26	20
zum Wohnen	2	
zu Sonstigem (Kosten, Barbetragverwaltung, Mitbewohner etc.)	9	12

**Tabelle: Bewertung der Beschwerden**

	2015	2016
<b>Anzahl der Beschwerden gesamt:</b>	37	32
davon		
begründet	4	1
teilweise begründet	15	5
unbegründet	17	23
vor abschließender Klärung zurückgezogen	1	2
weitergeleitet an andere zuständige Stelle		1

## 5. Ordnungs- und Ordnungswidrigkeitenrecht, Klageverfahren

Das Wohn- und Teilhabegesetz sieht verschiedene Eingriffsmöglichkeiten für den Fall vor, dass Mängel bei der Erfüllung der einschlägigen Anforderungen an den Betrieb der Einrichtung bestehen. Wenn festgestellte Mängel trotz Beratung durch die WTG-Behörde nicht abgestellt werden, können nach § 15 Abs. 2 WTG gegenüber den Trägern Anordnungen erlassen werden. Bei Nichteinhaltung dieser Anordnungen oder sonstiger im § 42 WTG beschriebener Verstöße hat die WTG-Behörde die Möglichkeit ein Ordnungswidrigkeitenverfahren einzuleiten und ein Bußgeld festzusetzen. In allen Fällen der Mängelfeststellung wurden diese durch die Einrichtungen im Rahmen von Beratungsverfahren bzw. im Rahmen von Anhörungsverfahren abgestellt.

Nur in einem Fall bedurfte es drei Anordnungen. Zwei der Anordnungen wurden in der gesetzten Frist nachgekommen, so dass lediglich ein Bußgeldverfahren eingeleitet werden musste. Darüber hinaus wurde ein Bußgeldverfahren wegen Nichterteilung einer Auskunft eingeleitet. Gegen diese zwei Bußgeldbescheide wurde Einspruch erhoben. Beide Einsprüche wurden im gerichtlichen Verfahren abgeschlossen. In einem der Fälle wurde die WTG-Behörde bestätigt und ein Bußgeld festgesetzt, der andere Fall wurde eingestellt.

Im Berichtszeitraum wurden keine Klagen gegen die Festsetzung von Gebühren durch die WTG-Behörde erhoben. Die noch aus dem vorausgegangen Berichtszeitraum anhängigen Klageverfahren wurden im Jahr 2016 rechtskräftig abgeschlossen.

## 6. Gebühren

Gemäß §§ 1, 2 Gebührengesetz NRW, § 1 der Allgemeinen Verwaltungsgebühren-ordnung in Verbindung mit der dortigen Tarifstelle 10a können für Amtshandlungen nach dem WTG Gebühren erhoben werden.

Danach sind 2015 insgesamt 68 (39.313 €) und im Jahr 2016 insgesamt 57 (35.420,83 €) Gebührenbescheide erlassen worden. Im Einzelnen handelt sich um Gebühren für:

**Tabelle: Gebührentatbestände**

	2015	2016
<b>Anzeigeprüfungen (Wechsel Einrichtungs- und Pflegedienstleitung)</b>	10	10
<b>Anzeigeprüfung (Inbetriebnahme anbietersverantwortete WG)</b>		1
<b>Anzeigeprüfung (Inbetriebnahme amb. Dienst in WG)</b>	1	1
<b>Abweichung von Anforderungen</b>		2
<b>Gebührenpflichtige Beratungen</b>	2	

<b>Regelprüfungen</b>	42	38
<b>Anlassbezogene Prüfungen/Nachbegehungen</b>	12	4
<b>Untersagungen, Belegungsverbote, Beschäftigungsverbote und sonstige Anordnungen</b>	1	
<b>Durchführung eines Vermittlungsgesprächs zwischen Vertrauensperson und verantwortlicher Fachkraft</b>		1

## 7. Arbeitskreise und Zusammenarbeit mit anderen Stellen

Im Regierungsbezirk Köln wurde bereits vor Jahren der "Bergheimer Arbeitskreis", ein regionaler Zusammenschluss von insgesamt 12 WTG-Behörden, ins Leben gerufen. Themenbezogen werden weitere fachkundige Teilnehmer eingeladen. Gäste waren u.a. Vertreter des zuständigen Ministeriums und der Bezirksregierung Köln.

In regelmäßigen Treffen und im Internetforum werden, neben dem Informations- und Erfahrungsaustausch, auch standardisierte Verfahrensweisen erarbeitet und evaluiert, Problemsituationen erörtert und Handlungsempfehlungen entwickelt. Im Berichtszeitraum waren die Arbeitsüberlastung und die offenen Fragen durch die gesetzlichen Neuregelungen des WTG's ein Schwerpunktthema.

Durch das neue WTG fanden unter Beteiligung aller WTG-Behörden aus NRW regelmäßig Dienstbesprechungen beim zuständigen Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege, und Alter (MGEPA) in Düsseldorf statt.

Die WTG-Behörde kooperiert je nach Bedarf mit anderen Fachdienststellen der Kreisverwaltung, wie etwa der Pflege- und Altenhilfeplanung, der Lebensmittelüberwachung, der unteren Bauaufsicht, vor allem aber mit der Hygieneüberwachung und der Amtsapothekerin der unteren Gesundheitsbehörde. Darüber hinaus arbeitet sie eng mit anderen Institutionen und Behörden, insbesondere den Pflegekassen und ihren Verbänden, dem Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK), dem überörtlichen Träger der Sozialhilfe, den Bauaufsichten der Kommunen und den für den Brandschutz zuständigen Ordnungsämtern zusammen. Hierbei übernimmt sie eine koordinierende Funktion.

Hinsichtlich der Zusammenarbeit mit dem MDK wird darauf geachtet, dass zwischen den regulären Prüfungen des MDK und den wiederkehrenden Prüfungen der WTG-Behörde ein angemessener Zeitraum liegt. Einige Prüfungen wurden aber auch gemeinsam mit dem MDK durchgeführt. Die Prüfberichte vom MDK und der WTG-Behörde werden gegenseitig ausgetauscht. Diese freiwillig abgestimmte Verfahrensweise wird schon seit einigen Jahren erfolgreich praktiziert. Im neuen WTG ist darüber hinaus die Schließung einer Kooperationsvereinbarung des Landes mit den Verbänden der Kranken- und Pflegeversicherungen, sowie den Prüfdiensten verankert. Gegenstand dieser Kooperation ist u.a. eine verbindliche Abstimmung der Prüfgegenstände, des Prüfverfahrens, der Prüftermine und der Berücksichtigung jeweils anderweitig erhobener Tatsachenfeststellungen. Ziel ist die Herbeiführung eines überwiegend einheitlichen Prüfverfahrens zur Entbürokratisierung und besseren Nutzung von Synergien. Aufgrund des enormen Abstimmungsbedarfs der vielen Beteiligten gelangte die Kooperation erst Anfang 2017 zur Unterschriftsreife.

## 8. Fazit und Ausblick

Der Berichtszeitraum 2015/2016 ist stark geprägt durch die Novellierung des WTG NRW. Seit Inkrafttreten sind wesentlich mehr zu überprüfende Betreuungsangebote hinzugekommen. 14 Tagespflegen wurden neu unter die Aufsicht der WTG Behörde gestellt. Zudem dauert die Überprüfung der alternativen Wohnformen in Form der Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen für ältere oder pflegebedürftige Menschen oder Menschen mit Behinderungen aufgrund der Vielzahl der Angebote noch an. Die Tätigkeiten der WTG Behörde haben qualitativ und quantitativ zugenommen. Diese Entwicklung wird sich auch zukünftig fortsetzen. Dies zeigen auch die vermehrten Anfragen und Beratungen zur Gründung neuer Tagespflegeeinrichtungen und Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen. Der weitere Zuwachs dieser Betreuungsformen beruht auf den landesweiten Ambulantisierungsbemühungen.

Um eine Datengrundlage zu jeglicher Art von Pflege- und Betreuungsangeboten im Land zu bekommen, hat das MGEPA verbindlich ein Registrierungsverfahren in Form der Datenbank PfAD.wtg eingeführt. Das neue Verfahren hat zu Beginn und fortlaufend zu erhöhtem Beratungsbedarf, aber auch zum Bekanntwerden von neuen Wohn- und Betreuungsangeboten geführt. Die bisher unbekanntes Angebote sind hinsichtlich ihres Leistungsangebotes und dem damit ggf. erforderlichen Prüfauftrag nach dem WTG zu überprüfen und festzustellen. Die Registrierungen und Prüfungen dauern derzeit noch an.

Bei den bereits bekannten Angeboten, ist der Umfang und Turnus der Regelprüfungen je nach Art des Angebotes unterschiedlich. Im Bereich der stationären Einrichtungen kann außerdem vom jährlichen Prüfrhythmus abgewichen werden, wenn die festgestellten Mängel bei der letzten Begehung nur von geringfügiger Bedeutung waren und durch Beratungen abgestellt werden konnten.

Ein ständig präsent Thema ist weiterhin die Personalausstattung in den Einrichtungen. Sowohl in den öffentlichen Diskussionen als auch in den Gesprächen mit den Einrichtungsträgern wird der sich zuspitzende Fachkräftemangel nach wie vor als großes Problem angesehen. Oftmals gelingt es den Einrichtungen, trotz erheblicher Bemühungen, vielfach nur schwerlich ausreichend qualifiziertes Personal zu akquirieren.

Große Aktualität stellt auch das Thema Pflege in den Einrichtungen der Eingliederungshilfe dar. Viele Menschen mit Behinderung erreichen, auch aufgrund verbesserter medizinischer Versorgung, inzwischen das Rentenalter. Einige Träger haben daher bereits Pflegefachkräfte eingestellt. Die erforderlichen neuen Qualitätsprozesse bzw. -strukturen und deren Implementierung sind seitens der WTG Behörde in Prüfungen und Beratungen zu hinterfragen und zu unterstützen. Diese Aufgabe besteht natürlich nach wie vor auch für die anderen Einrichtungen und Leistungsangebote. Die WTG- Behörde trägt damit zur Erhaltung und Optimierung der Qualität im Bereich der Pflege und Betreuung im Rheinisch-Bergischen Kreis bei.

---

## 9. Übersicht der Einrichtungen

Auf der Homepage des Rheinisch-Bergischen Kreises findet man über den Behördenlotsen die Wohnangebote mit Betreuung im Kreisgebiet über folgenden Link:

<https://rbk-direkt.maps.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=263d211f36224764a2c94ad864cd5f3e>

Die dort dargestellten Angebote beziehen sich derzeit noch auf die vollstationären Dauerpflegeeinrichtungen und die Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen. Der Ausbau auf die weiteren bekannten Wohnangebote mit Betreuung wird in Kürze umgesetzt.

Leistungsart	Einrichtungen		Plätze	
	2015	2016	2015	2016
Vollstationäre Dauerpflege	28	29	2.722	2.778
➤ davon mit eingestreuter Kurzzeitpflege	24	27	175	176
Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen	32	32	576	594
Gasteinrichtungen	17	17	230	230
➤ davon Kurzzeitpflege	2	2	30	30
➤ davon Hospize	1	1	7	7
➤ davon Tagespflegen	14	14	193	193
Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen	18	20	175	187
➤ davon anbieterverantwortet	0	1	0	9
➤ davon selbstverantwortet	18	19	175	178
<b>insgesamt:</b>	<b>95</b>	<b>98</b>	<b>3.703</b>	<b>3.789</b>