

Amt für Soziales

Düsseldorf
Nähe trifft Freiheit

**Tätigkeitsbericht der
WTG-Behörde des Amtes für
Soziales**

Für die Jahre 2017 und 2018

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeines/Einleitung.....	3
2. Personelle Ausstattung der WTG-Behörde.....	3
2.1 Zahl und Qualifikation der Beschäftigten.....	3
2.2 Fortbildungen.....	4
2.3 Qualitätsmanagement.....	4
3. Wohn- und Betreuungsangebote.....	5
3.1 Grunddaten zu allen Wohn- und Betreuungsangeboten.....	5
3.2 Veränderungen gegenüber dem Vorbericht.....	6
4. Tätigkeiten der WTG-Behörde.....	6
4.1 Beratung und Information.....	6
4.1.1 Allgemeine Beratungen nach § 11 WTG.....	6
4.1.2 Beratungen in Angelegenheiten der Mitwirkung und Mitbestimmung.....	7
4.1.3 Beratungen zu den Anforderungen an die Wohnqualität.....	7
4.1.4 Beratungen bei Mängeln nach § 15 WTG.....	7
4.1.5 Beratungen zur Verbesserung der Betreuungs- und Pflegequalität.....	8
4.2 Überwachung.....	9
4.2.1 Prüftätigkeit.....	9
4.2.2 Gebührenerhebung.....	13
4.2.3 Einnahmen aus ordnungsbehördlichen Maßnahmen.....	13
4.3 Zusammenarbeit und Kooperation.....	13
5. Fazit, Entwicklungen und Ausblick.....	14
5.1 Prüfergebnisse.....	14
5.2 Statusbestimmung.....	15
5.3 Ergebnisberichte.....	15
5.4 PFAD.wtg.....	16
5.5 Beratung.....	16
5.6 Wohnqualität.....	17
5.7 Personelles.....	18
6. Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner.....	18

7. Anlagen, Links 18

1. Allgemeines/Einleitung

Gemäß § 14 Absatz 11 Wohn- und Teilhabegesetz (WTG) sind die zuständigen Behörden verpflichtet, alle 2 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 2017 und 2018.

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

Wie bereits im Berichtswesen für die Jahre 2015 und 2016 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 2017 und 2018 eingeflossen und dort fortgeschrieben worden. Der Bericht der örtlichen Planung wurde im Rahmen der Sitzung der kommunalen Konferenz Alter und Pflege am 14. November 2018 vorgestellt.

2. Personelle Ausstattung der WTG-Behörde

2.1 Zahl und Qualifikation der Beschäftigten

Die WTG-Behörde der Landeshauptstadt Düsseldorf verfügt über insgesamt 6 Vollzeitstellen zuzüglich einer Teamleitung und einer neu geschaffenen Stelle für Sonderaufgaben in Vollzeit.

Das Team bestand im Berichtszeitraum aus 2 Krankenschwestern mit gleichzeitiger Qualifikation als Lehrerin für Pflege, einer Krankenschwester mit einer Zusatzqualifikation im Qualitätsmanagement und einem Verwaltungsfachwirt. Die Teamleitung ist mit einer Diplomverwaltungswirtin besetzt. Eine Rechtsanwaltsfachangestellte hat die Stelle für Sonderaufgaben übernommen. Damit ist die WTG-Behörde Düsseldorf grundsätzlich multiprofessionell strukturiert.

Die dauerhafte Besetzung der vorhandenen Stellen stellte jedoch eine Herausforderung dar.

Die WTG-Behörde ist organisatorisch in die Abteilung für Senioren, Behinderte und Pflegebedürftige des Amtes für Soziales eingegliedert. Diese Anbindung sichert den fachlichen Austausch mit der gesamten Senioren- und Behindertenhilfe.

2.2 Fortbildungen

Folgende Fortbildungen/Veranstaltungen wurden im Erhebungszeitraum besucht:

- Fortbildung Wunddokumentation und rechtliche Aspekte bei der Wundversorgung
- Risikomanager im Gesundheitswesen
- Crashkurs im Verwaltungsrecht
- Ordnungswidrigkeitenrecht und Bußgeldverfahren (OWIG)

2.3 Qualitätsmanagement

Neben der Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen nimmt die WTG-Behörde Düsseldorf an den Veranstaltungen des MAGS teil, um über aktuelle Entwicklungen informiert zu sein. Die Erlasse des MAGS werden umgesetzt. 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 allen Wohn- und Betreuungsangeboten

Versorgungsstatistik	jeweils zum 31.12.					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Stationäre Altenpflege						
Einrichtungen	52 (55)*	52 (55)*	52 (55)*	52 (55)*	52 (55)*	52 (55)*
Plätze	5.098	5.108	5.122	5.122	5.121	5.121
Stationäre Eingliederungshilfe						
Einrichtungen	27	27	27	27	27	27
Plätze	1.026	1.023	1.023	1.023	1.023	1.022
Solitäre Kurzzeitpflege						
Einrichtungen	4	5	5	5	5	5
Plätze	77	87	87	87	87	87
Hospize						
Einrichtungen	2	2	2	2	2	2
Plätze	24	24	24	24	24	24
Wohngemeinschaften (Anbieter)						
Angebote	6	6	6	16**	32	35
Plätze	61	65	65	93	169	195
Tages- und Nachtpflege***						
Einrichtungen		11	11	13	13	15
Plätze		167	167	194	194	228

Ambulante Dienste (Kranken- und Altenpflegedienste)***						
Einrichtungen	105	118	125	125	123	127
Kundinnen/Kunden	ca. 8.653	ca. 8.563	ca. 9.250	ca. 9.880	ca. 9.331	****

* 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.

** Im Gegensatz zur Zählweise der Vorjahre erfolgte nun die Berechnung aufgrund der angezeigten Wohngemeinschaften (dadurch sind auch mehrere Wohngemeinschaften in einem Gebäude möglich).

*** Ab Oktober 2014 Zuständigkeit der WTG-Behörde, Nachtpflegeangebote bestehen in Düsseldorf nicht.

**** Die Rückmeldungen der Pflegedienste liegen noch nicht vollständig vor

3.2 Veränderungen gegenüber dem Vorbericht

Die Veränderungen zum Vorbericht 2013/2014 und 2015/2016 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 und Gruppen 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 Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter. 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 Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter durch deren Rechtsabteilung geleistet werden.

4.1.2 Beratungen in Angelegenheiten der Mitwirkung und Mitbestimmung

Hier werden alle 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 erfasst.

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 Seniorenreferates des Amtes für Soziales klar abgegrenzt. Durch die Arbeit in einem gemeinsamen Sachgebiet 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 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 Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter und den Vertreterinnen und Vertretern des Qualitätsmanagements risikogeneigte Prozesse analysiert und

für die unterschiedlich betroffenen Ebenen einzelfallbezogen Lösungsmöglichkeiten zur konkreten Mängelbeseitigung besprochen. Die Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter entscheiden letztlich selber, ob und 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 spezifischen festgestellten Mängel zu beheben. Hierbei ist zum einen der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit zu beachten und zum anderen 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.

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.					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Prüfungen insgesamt	111	141	108	98	125	101
unangemeldete Regelprüfungen	58	59	22	48	60	43
anlassbezogene Prüfungen inklusive Nachprüfungen	58	82	86	50	69	58
Zahl der Beschwerden	53	70	72	45	50	37
Zahl der Beschwerdegründe	108*	105*	134*	97*	69*	73*
berechtigte Beschwerden	24	28	26	13	17	11
Mindestfachquote nicht eingehalten	0	0	0	2	4	7

*nach Kategorien

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

4.2.1.2 Prüfungsergebnisse

Gerade bei mangelhaften Prüfergebnissen war oftmals eine sehr zeitaufwändige enge Begleitung und Beratung der Einrichtungen ein Tätigkeits-schwerpunkt. Die WTG-Behörde sieht ihre Beratungsverpflichtung als wichtiges und zentrales Element zur Steuerung der Struktur- und Prozessqualität in den verschiedenen Betreuungsangeboten, um zielgerichtet Verbesserungen innerhalb der risikogeneigten Prozesse zu erreichen. Folglich bindet der Beratungsanteil im Verhältnis zu früheren Berichtszeiträumen deutlich mehr zeitliche Ressourcen. Dies gilt insbesondere für die Begleitung von insgesamt 4 Kriseneinrichtungen im Berichtszeitraum und die Nachbetreuung von Einrichtungen aus Vorjahren, um zu gewährleisten, dass die erreichte Qualität erhalten bleibt beziehungsweise eine frühzeitige Gegensteuerung erfolgen kann.

In 4 Einrichtungen reichte die Beratung nicht zur Beseitigung der Mängel aus. Daher wurden Ordnungsverfügungen mit entsprechenden Anordnungen zur Mängelbeseitigung erlassen. Die durchgeführten Nachprüfungen ergaben, dass die Anordnungen umgesetzt wurden und die Mängel behoben werden konnten.

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

Im Berichtszeitraum wurde die WTG-Behörde zweimal um Unterstützung bei MDK-Prüfungen gebeten. Es handelte sich um Prüfungen in Kriseneinrichtungen, die bereits seit längerer Zeit engmaschig sowohl durch den MDK als auch die WTG-Behörde begleitet wurden. Die AOK als Koordinatorin der Prüfungen des MDK und die WTG-Behörde sind bei diesen Einrichtungen bei Bedarf im Austausch. Die erforderlichen Prüfungen und die weitere Vorgehensweise werden miteinander abgestimmt. Zu Anhörungsterminen der AOK wird die WTG-Behörde eingeladen.

Darüber hinaus erfolgen enge Absprachen bei Prüfungen mit kritischen Ergebnissen.

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 etabliert. Für die Anmeldung neuer Leistungsangebote wird die Datenbank überwiegend genutzt. Die E-Mailfunktion der Datenbank hingegen wird nicht angenommen, obwohl die Datenbank hinsichtlich der E-Mails überarbeitet wurde. E-Mails der WTG-Behörde, die über die Datenbank verschickt werden, bleiben regelmäßig unbeantwortet. Zur Sicherstellung einer geregelten Kommunikation, werden die Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter 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 4.2.1.2 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 Mehrheit der Beschwerden wird vor Ort in den Einrichtungen überprüft. Sofern sich die Inhalte der Beschwerde verifizieren, ergeht ein Prüfbericht an die Leistungsanbieterin beziehungsweise den Leistungsanbieter 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 oft komplexen Sachverhalte gestalten sich die Rückmeldungen nicht berechtigter Beschwerden gegenüber den Beschwerdeführenden oft schwierig.

Zusammenfassung der Beschwerdeinhalte verteilt auf die Kategorien des Rahmenprüfkataloges für die Jahre 2017/2018

Kategorie des Rahmenprüfkatalogs	2017		2018	
	Anzahl der Beschwerden (50) betrafen inhaltlich	nicht berechtigt	Anzahl der Beschwerden (37) betrafen inhaltlich	nicht berechtigt
Qualitätsmanagement	0	0	0	0
Personelle Ausstattung	8	3	16	12
Wohnqualität	3	1	13	10
Hauswirtschaftliche Versorgung	14	11	9	8

Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung	5	3	1	1
Pflege und soziale Betreuung	34	27	30	19
Mitwirken und Mitbestimmen	5	4	4	3
Gesamt	69	49	89	53

4.2.1.7 Befreiungen (§ 13 Absatz 1/2 oder § 22 Abs. 6 WTG)

Im Berichtszeitraum wurden im Jahr 2017 insgesamt 7 und im Jahr 2018 insgesamt 9 Befreiungen nach § 13 Absatz 2 WTG beantragt und bewilligt. Die Ausnahmegenehmigungen bezogen sich auf folgende Sachverhalte:

Gasteinrichtungen:

Gemäß Erlass des MAGS vom 3. Februar 2017 konnten in Gasteinrichtungen zur Schaffung benötigter Kapazitäten zur ortsnahen bedarfsgerechten Versorgung, Abweichungen zugunsten einer tageweisen Überschreitung der maximalen Belegung in einem vorgegebenen Umfang zugelassen werden.

Im Berichtszeitraum wurden 8 Anträge gestellt.

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.

Von dieser Möglichkeit haben insgesamt 9 Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter Gebrauch gemacht.

Mit einem weiteren Antrag wurde die Erteilung einer Ausnahmegenehmigung für eine auf 2 Monate befristete Unterschreitung der gesetzlich

festgelegten Einzelzimmerquote von 80 Prozent beantragt. Begründet wurde der Antrag mit der erforderlichen Sanierung zweier Einzelzimmer aufgrund eines Wasserschadens. Die Sanierungsmaßnahmen konnten früher abgeschlossen werden.

4.2.2 Gebührenerhebung

Für das Jahr 2017 wurden insgesamt 128 Gebührenbescheide über insgesamt 53.475,82 Euro erstellt. Für das Jahr 2018 wurden zum aktuellen Zeitpunkt insgesamt 136 Gebührenbescheide über insgesamt 77.417,25 Euro erstellt.

Die Gebühren wurden in beiden Jahren für Regelprüfungen, Anlassprüfungen, Nachprüfungen, Wechsel von Einrichtungs- und Pflegedienstleitungen, Erteilung von Ausnahmegenehmigungen und Anordnungen erhoben. Die außergewöhnlich hohen Gebühreneinnahmen im Jahr 2018 sind auf die Umsetzung der Anforderungen an die Wohnqualität nach § 47 Absatz 3 WTG in Verbindung mit § 20 Absatz 3 WTG zurückzuführen. Für die in diesem Zusammenhang erlassenen Anordnungen und Ausnahmegenehmigungen wurden Gebühren in Höhe von 29.810 Euro erhoben. Da es sich bei der Umsetzung von § 47 Absatz 3 WTG um einen stichtagsbezogenen Gebührentatbestand handelt, liegen die zu erwartenden Gebühreneinnahmen für das Jahr 2019 deutlich unter diesem Einnahmeniveau.

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 Leistungsanbieterinnen und 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 dem Prüfdienst des Verbandes der privaten Krankenversicherungen e. V. Darüber 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.

5. Fazit, Entwicklungen und Ausblick

5.1 Prüfergebnisse

Der hinreichend bekannte Fachkräftemangel in der Pflege spiegelt sich mittlerweile auch in den Prüfergebnissen innerhalb des Berichtszeitraums wieder. Die Anzahl der Einrichtungen, die am Tag der Prüfung nicht die gesetzlich geforderte Mindestfachkraftquote von 50 Prozent in der Pflege beziehungsweise der sozialen Betreuung erreichen, steigt. Darüber hinaus ist festzustellen, dass es sich zunehmend 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 sowohl die privaten Träger als auch die Träger der freien Wohlfahrtspflege. Erfahrungsgemäß ist insbesondere eine stabile und fachlich gut aufgestellte Leitungsstruktur maßgeblich für die Qualität der Einrichtungen.

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, wie beispielsweise Kommunikation mit der Ärztin beziehungsweise dem Arzt, Steuerung des Pflegeprozesses, Schreiben von Pflegeplanungen oder die Beratung der Angehörigen, können in den berufsbegleitenden Sprachkursen nur rudimentär vermittelt werden und reichen 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 eine adäquate Versorgung der vorhandenen 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 künstlich verknappt. Die Neufassung im aktuellen WTG, wonach eine Unterschreitung der Fachkraftquote für die Dauer von 3 Monaten unter bestimmten Voraussetzungen geduldet werden kann, verschiebt die Problematik lediglich zeitlich nach hinten, da zumindest aktuell keine Entspannung bezüglich des Personalmarktes erkennbar ist.

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 geprägt. 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 zugrunde liegenden vielfältigen Konzeptionen der neuen Wohnformen stellt häufig sowohl die Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter als auch die Prüfbehörde vor komplexe Herausforderungen. Ob das im April 2019 verabschiedete neue WTG die Zuordnung erleichtern wird, bleibt abzuwarten und kann zu diesem Zeitpunkt noch nicht beurteilt werden.

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 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

Da 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 Leistungsangebote festhalten.

5.6 Wohnqualität

Gemäß § 20 Absatz 3 WTG ist den Nutzerinnen und Nutzern 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 in ausreichender Zahl als Einzel- oder Tandembäder vorhanden sein. Nach § 47 Absatz 3 WTG müssen 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.

Die Anforderungen an die Wohnqualität wurden zum Stichtag 31. Juli 2018 von insgesamt 22 Einrichtungen nicht erfüllt. Nach den Vorgaben des MAGS waren in allen Fällen ordnungsrechtliche Anordnungen zu erlassen oder auf Antrag die im Rahmen von Erlassen eröffneten Ausnahmemöglichkeiten zu überprüfen. In diesem Zusammenhang wird auf die Ausführungen unter Punkt 4.2.1.7. verwiesen. Alle betroffenen Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter wurden zur Anhörung eingeladen. Im Ergebnis hat eine Leistungsanbieterin durch den Verzicht auf Pflegegeld eine Fristverlängerung bis zum 31. Juli 2023 gemäß § 47 Absatz 3 Satz 2 WTG erwirkt. In einem Fall ließen sich die Kosten der erforderlichen Umbaumaßnahmen finanziell nicht darstellen und nicht refinanzieren. Dieses Haus wurde mit Wirkung zum 31. Juli 2018 geschlossen. Die Nutzerinnen und Nutzer konnten sukzessive in anderen Einrichtungen untergebracht werden. Durch die Schließung sind vorübergehend 175 Plätze weggefallen, die voraussichtlich zukünftig in verschiedene Ersatzbaumaßnahmen einfließen werden.

Alle übrigen Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter werden die Anforderungen an die Wohnqualität entweder durch Umbaumaßnahmen oder Ersatzneubauten realisieren. Die erforderlichen Maßnahmen konnten in insgesamt 5 Häusern bereits abschließend umgesetzt werden.

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

Die Umbau- und Ersatzbaumaßnahmen werden in den nächsten Jahren noch andauern.

5.7 Personelles

Im ersten Quartal Jahr 2019 konnten die unter Punkt 2.1 genannten Stellen erneut besetzt werden. Die Einarbeitungsphase dauert derzeit noch an.

6. Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner

Kontakt

Amt für Soziales

Willi-Becker-Allee 8

40227 Düsseldorf

WTG-Behörde (Heimaufsicht)

Telefon 0211 89-93595 oder 0211 89-24314

Fax 0211 89-33595 oder 0211 89-34314

E-Mail: wtg@duesseldorf.de

Termine nach Vereinbarung

7. Anlagen, Links

Unter <https://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 Juli 2019

www.duesseldorf.de