

Altenwohnstätte Zeughausstraße

.....

Zeughausstrasse 26

42287 Wuppertal

Es informiert .....  
Sie

563 – 2057  
Telefon (0202) 563 – 48 97  
Fax (0202) .....@stadt.wuppertal.de  
E-Mail 304  
Zimmer nach Vereinbarung  
Sprechzeiten

201.52 - Heimaufsicht  
17.08.11

Zeichen  
Datum

---

## Durchführung des Wohn- und Teilhabegesetzes (WTG)

hier: Regelbegehung gem. § 18 WTG

Sehr geehrter .... ,

am 04.05.2011 habe ich unangemeldet die jährliche Begehung in der von Ihnen geleiteten Pflegeeinrichtung durchgeführt. Die Einrichtung wurde vertreten durch ..... (stellv. Einrichtungsleitung), ..... (QB) und ..... (Wohnbereichsleitung WB 2). Weitere Gesprächspartner waren .... (Vertretung Koch) und die Bewohner des geprüften 2. Wohnbereichs ....., ..... und .....

Ihre Einrichtung gliedert sich in 2 Wohnbereiche mit insgesamt 100 Plätzen, von denen am Begehungstag 96 belegt waren. Es werden 3 eingestreute Kurzzeitpflegeplätze vorgehalten.

Das Haus ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln wie Bus und Bundesbahn gut zu erreichen. Die Buslinie 628 hält unmittelbar vorm Haus. Und auch von der Haltestelle der Deutschen Bundesbahn ist die Einrichtung in ca. 10 Minuten zu erreichen. Apotheke, Ärzte, Geldinstitut und Geschäfte befinden sich in unmittelbarer Nähe.

### 1. Kategorie: Auswahl der Betreuungseinrichtung

Ein Konzept, welches Aussagen zum Einzugs- und Auszugsverfahren macht ist vorhanden. Gegenüber dem Vorjahr haben sich hier keine Änderungen ergeben. Das Leitbild sagt aus, dass der Bewohner im Mittelpunkt des täglichen Handelns steht, eine Anpassung des Lebensumfeldes an die gewohnten Verhältnisse erfolgt, eine Entwicklung und Planung individueller Lösungsansätze mit Blick auf die Bedürfnisse des Einzelnen stattfindet und Wünsche berücksichtigt werden. Der neue Bewohner wird in der Eingewöhnungsphase begleitet und erhält ein Begrüßungsschreiben vom Bewohner-beirat. Ist ein Krankenhausaufenthalt erforderlich, wird ein Überleitungsbogen mitgegeben, der alle wichtigen Informationen wie mögliche Vorerkrankungen, erforderliche Medikation etc. enthält. Wesentliche Qualitätsmerkmale und Besonderheiten der Betreuungseinrichtung sind ein gut funktionierendes QM System, die eigene Küche vor Ort und eine besondere Begleitung von dementen Bewohnern. Es gibt feste und individuelle Sprechzeiten. Ein Leben in Partnerschaft ist möglich. Kleintiere können mitgebracht werden, allerdings muss die Versorgung sichergestellt werden. Die Einrichtung stellt Informationsmaterialien in schriftlicher Form (Info Mappe) und im Internet zur Verfügung. Die Info Mappe liegt an Pforte aus. Vor seinem Einzug erhält der Bewohner ein Exemplar des Heimvertrags und eine Info Mappe.

### 2. Kategorie: Wohnqualität der Betreuungseinrichtung

Ein Konzept, das Aussagen zur Wohnqualität der Betreuungseinrichtung macht ist vorhanden. Es haben sich gegenüber dem Vorjahr keine Änderungen ergeben. Es gibt 2 Aufenthaltsbereiche im

Innenhof und einige Aufenthaltsmöglichkeiten auf den beiden Wohnbereichen. Die Terrasse kann individuell durch die Bewohner gestaltet werden. Das gesamte Haus machte einen wohnlichen und gepflegten Eindruck. Falls ein Bewohner den Wunsch hat, in ein anderes Zimmer zu ziehen ist dies möglich. Das neue Zimmer wird vorbereitet und ggf. renoviert und der Bewohner erhält Hilfe und Unterstützung durch die Mitarbeiter (Umzugsmanagement). Die Einrichtung hält 3 Plätze für die Kurzzeitpflege vor. Im Haus gibt es 88 Einzelzimmer, das entspricht 93,6 %. Außerdem gibt es insgesamt 6 Doppelzimmer, das entspricht 6,4 %. Der Eingang und die Wohnbereiche sind stufenlos zu erreichen. Es gibt 2 Aufzüge im Haus, die auch für Rollstuhlfahrer geeignet sind. Darüber hinaus befinden sich 2 behindertengerechte WC's im Haus und in den 4 Pflegebädern. Die Bewohner können sich eigenständig und gefahrlos im gesamten Haus bewegen. Es gibt Vorkehrungen für Bewohner mit Weglauftendenz: es gibt nur einen Eingang, die Pforte ist besetzt (Fotos), es wird für diese Personenkreis eine individuelle Pflegeplanung erstellt und eine engmaschige Betreuung angeboten. Räume zur Freizeitgestaltung sind ausreichend vorhanden. Das Krisenzimmer ist der Raum 202. Die Einrichtung verfügt über 2 Außenanlagen. Diese befinden sich im Innenhof und an der Südseite des Hauses. Hier können sich die Bewohner weitgehend selbständig und gefahrlos bewegen. Die von mir befragten Bewohner äußerten sich zufrieden mit der Wohnqualität der Einrichtung.

### 3. Kategorie: Wohnqualität der Zimmer

Ein Konzept, dass Aussagen zur Wohnqualität der Zimmer macht ist vorhanden. Auch hier haben sich gegenüber dem Vorjahr keine Änderungen ergeben. Die Räume sollen mit privaten Möbeln und Bildern ausgestattet werden, um die Eingewöhnung zu erleichtern und einer Isolation vorzubeugen. Es wurde für dieses Haus ein spezielles Farbkonzept entwickelt, welches eine bessere Orientierung ermöglicht. Selbständigkeit und Teilhabe werden so auch für demente Bewohner gefördert. Alle Bewohnerzimmer verfügen über die nach dem Wohn- und Teilhabegesetz geforderte Größe und verfügen über einen eigenen Sanitärbereich mit individueller Duschköglichkeit. Die Bewohner können alles was gewünscht wird mitbringen. Alle Zimmer verfügen über Telefon- und Fernsehanschluss, auch die Nutzung von Internet ist möglich. Die Notrufanlage befindet sich im Eingangsbereich, bei der Sitzecke, am Bett und im Bewohnerbad. Nach Absetzen eines Notrufes kommt sofort Hilfe. Die Bewohner entscheiden selbstbestimmt über die Reinigung ihrer Zimmer. Der Bewohner bestimmt auch mit über den Wechsel der Bettwäsche. Ansonsten wird die Bettwäsche alle 14 Tage oder bei Bedarf gewechselt. Der Bewohner kann sogar seine eigene Bettwäsche mitbringen. Die von mir befragten Bewohner äußerten sich sehr zufrieden mit der Wohnqualität ihrer Zimmer.

### 4. Kategorie: Essen und Trinken

Die Einrichtung verfügt über ein hauswirtschaftliches Konzept. Es beschreibt eine eigene und individuelle hauswirtschaftliche Versorgung. Diese umfasst eine Rundumversorgung bei Essen und Trinken, Wäscheversorgung, Reinigung und Wartung der Elektrogeräte. Die Bewohner erhalten eine ausgewogene und gesunde Ernährung. Es werden zwei Wahlmenüs angeboten; dazu noch ein Essen speziell für Diabetiker. Regelmäßig alle 6 Wochen findet eine Speiseplanbesprechung statt. Für jeden Bewohner wird eine Karte geführt, auf der dessen Vorlieben für Frühstück und Abendessen eingetragen wird. Ebenfalls wird ein Frühstück in der Dementen WG angeboten. Geessen werden kann im Speisesaal, auf den Wohnbereichen und auch im eigenen Zimmer, ganz wie der Bewohner es wünscht. Für Bewohner mit besonderen Ernährungssituationen werden Ein- und Ausführpläne und Trinkprotokolle geführt. Zusätzlich wird hochkalorische Kost oder Energiedrinks angeboten. Für demente Bewohner gibt es Fingerfood und mobile Esstationen. Die Einrichtung hat eine eigene Zentralküche im Haus. Am Tag der Begehung befand sich der Koch, .... .., in Urlaub. Ich habe mich mit seiner Vertretung, .... .. unterhalten. Alle kalten alkoholfreien und warmen Getränke stehen den Bewohnern kostenfrei und unbegrenzt zur Verfügung. Die Oranka Saftautomaten stehen zur Selbstbedienung an verschiedenen Stellen im Haus. Am Kiosk können die Bewohner Bier und Wein erhalten. Das Essen hat einen hohen Stellenwert im Haus. Die von mir befragten Bewohner äußerten sich sehr zufrieden mit dem Speise- und Getränkeangebot. Die Bewohner dürfen Wünsche äußern und dieses Essen wird dann nach ihnen benannt.

#### 5. Kategorie: Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung

Ein Konzept, dass das Gemeinschaftsleben und die Alltagsgestaltung beschreibt ist vorhanden. Gegenüber dem Vorjahr haben sich auch hier wiederum keine Änderungen ergeben. Es gilt den Alltag so normal wie möglich zu gestalten und Möglichkeiten des Gemeinschaftslebens aber auch des Rückzugs zu bieten. Neben den normalen, immer wiederkehrenden Angeboten des Sozialen Dienstes werden auch vereinzelt Ausflüge angeboten. Auch werden einzelne Bewohner auf deren Wunsch hin zum Einkaufen begleitet. Es gibt einen sog. Festausschuss, bei dem die Bewohner ihre speziellen Wünsche äußern können. Diese werden dann bei der Planung mit berücksichtigt. Besuch ist im Haus immer willkommen. Er bedeutet die Aufrechterhaltung sozialer Kontakte für die Bewohner. Die Einrichtung ist in das örtliche Gemeinwesen eingebunden durch die Kirchengemeinden, den Kindergarten, ehrenamtliche Pfarrer, den Förderverein, den Seniorentreff, den Mittagstisch für Gäste und das Beratungsnetzwerk Pflege. Ein Kiosk befindet sich im Haus, Geschäfte aller Art in der Nähe. Die Bewohner erfahren Wertschätzung und Respekt. Ein hierzu entwickeltes Konzept gibt vor, für jeden Bewohner auch Rückzugsmöglichkeiten zu schaffen und eine ausführliche Biographiearbeit zu leisten. Die Bewohner werden alle gesiezt und es herrscht ein höflicher Umgangston. Alle Mitarbeiter werden ebenfalls gesiezt. Der Bewohner entscheidet selbst darüber, ob seine Zimmertür offen oder geschlossen ist. Vor Betreten des Zimmers wird grundsätzlich angeklopft; außer in Notfallsituationen.

Bei Pflegetätigkeiten bleibt die Tür grundsätzlich geschlossen. Die von mir befragten Bewohner äußerten sich mir gegenüber sehr zufrieden mit der Alltagsgestaltung und dem Gemeinschaftsleben im Haus. Sie empfinden den Umgangston als höflich und angemessen.

#### 6. Kategorie: Personelle Ausstattung der Betreuungseinrichtung

Ein Personalkonzept ist vorhanden. Es beschreibt eine ganzheitliche Pflege und die Stellenbeschreibungen. Es beinhaltet eine Gliederung nach allgemeiner, pflegerischer und sozialer Betreuung. Das Team setzt sich aus folgenden Fachrichtungen zusammen: Altenpfleger, Kranken und Gesundheitspfleger, Pflegehelfer, Sozialpädagoge, Erzieher, Koch und Hauswirtschaftskraft. Es beinhaltet mehrere Standards wie z.B. ein Pflege- und Betreuungskonzept, sowie das mäeutisches Konzept, welches den Betreuungsansatz für Menschen mit Demenz beschreibt. Eine Qualifizierung der Mitarbeiter findet durch Aus- und Weiterbildung statt. Eine Überwachung erfolgt durch Supervision – fortlaufende strukturierte Erhebung der kritischen Pflegeprozesse, monatliche Risikoeinschätzung pro Bewohner und Pflegevisiten. Dieses wird dokumentiert durch die Risikomatrix, Pflegevisitenprotokolle, individuelle Dokumentation der Bewohner und durch ein pflegerisches Controlling (6 Stichprobenvisiten werden monatlich erfasst und ausgewertet). Die Fachkraftquote beträgt 58,62 % bei 34,27 Vollzeitstellen. Die Mitarbeiter des Sozialen Dienstes wurden hierbei als examinierte Fachkräfte berücksichtigt. Die Stellen der Betreuungsassistenten wurden nicht mit berechnet. Daneben beschäftigt das Haus noch 2 Köche und eine Hauswirtschaftsfachkraft. Es gibt einen prospektiven Fortbildungsplanung, der sowohl die Pflichtveranstaltungen, sowie die freiwilligen Veranstaltungen ausweist. Ich habe am Tag der Begehung vor Ort in den Ordner mit den Teilnahmebescheinigungen Einsicht genommen. Der in der Vergütung enthaltene Anteil wird voll ausgeschöpft. Zurzeit unterstützen ca. 10 Ehrenamtliche die Mitarbeiter in verschiedenen Bereichen. Die von mir befragten Bewohner äußerten sich zufrieden mit der personellen Ausstattung der Einrichtung. Die Pflegekräfte seien sehr hilfsbereit und freundlich und hätten auch die Zeit für ein persönliches Wort.

#### 7. Pflegerische und Soziale Betreuung

Die Bedürfnisse der Bewohner im Hinblick auf gesundheitliche Versorgung, persönliche und soziale Betreuung werden in der Pflegeplanung aufgeführt und dokumentiert. Das Qualitätsmanagement trifft hierzu folgende Aussage: Es gilt das Normalitätsprinzip. Dem Menschen, der in der Betreuungseinrichtung lebt, soll ein Leben „so normal wie möglich“ geboten werden. Durch die Orientierung am

Normalitätsprinzip ist davon auszugehen, dass jeder Mensch geprägt durch seine Lebensgeschichte, seine Sozialisation und Kultur ein eigenes Bild von einem „normalen“ Verhalten gewonnen hat und eigene Gewohnheiten, Rituale, Vorlieben und Abneigungen entwickelt hat. Daher ist es wichtig durch eine gute Biographiearbeit und Anamnese Gewohnheiten, Rituale, Vorlieben und

Abneigungen zu ermitteln und in der individuellen Planung zu berücksichtigen. Die Einrichtung gibt Raum, Gewohnheiten, individuelle Vorlieben und Abneigungen beibehalten und leben zu können. Sie will das „künstliche Erfinden“ von Tätigkeiten und Beschäftigungen und für den Bewohner nicht stimmige oder gar überstülpende Handlungen vermeiden. Sie will eine Umgebung und Atmosphäre schaffen, in der gelebt und nicht „therapeutisiert“ wird. Der gesamte Aufbau der Pflegedokumentation und des QM-System sind nach dem PDCA – Zyklus aufgebaut. Alle nationalen Expertenstandards finden Anwendung. In der individuellen Pflegeplanung wird durch Querverweise Bezug auf die jeweils angewendeten Standards genommen. Zu Beginn jedes Prozesses wird ein ausführliches Assessment betrieben. Dieses beinhaltet das Erstgespräch und die Erarbeitung des Biographiebogens. Dies geschieht soweit wie möglich mit dem Bewohner. Im späteren Verlauf des Prozesses wird die Kommunikation in Pflegevisiten, im Pflegeprozess und in Fallbesprechungen fortgesetzt. Es findet eine regelmäßige Evaluation statt. Eine individuelle Unterstützung bei der Erschließung von Leistungen zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft erfolgt durch Transferleistungen und Aktivierungsangebote. Die Motivation von Bewohnern wird individuell geplant und durchgeführt. Die Förderung wird individuell geplant und sichergestellt. Mittels einer alle zwei Monate durchgeführten Bewohner-erhebung wird das Angebot reflektiert und die strukturellen Rahmenbedingungen festgelegt. Die Unterstützung deckt den individuellen Bedarf ab oder vermittelt zu weiterem Hilfeerbringen. Der Umgang mit Notfällen ist in einem eigenen Kapitel des QM-Systems beschrieben und wurde bereits bei einer vorangegangenen Prüfung beschrieben. Am Tag der Begehung wurden 3 Bewohner befragt und in Augenschein genommen. Die Qualitätsziele der Betreuungseinrichtung stimmten mit dem wirklichen Befinden und körperlichen Zustand der befragten und in Augenschein genommenen Bewohnern überein. Die Betreuungseinrichtung richtet die pflegerische und soziale Betreuung nachvollziehbar an der Lebensgeschichte des Bewohners aus. Die aus der Biographiearbeit ermittelten Erkenntnisse finden sich in der Individuellen Pflegeplanung wieder. Die Tagesstrukturierung wird an den individuellen Interessen der Bewohner ausgerichtet. Die Medikamente werden bewohnerbezogen aufbewahrt. Das Anbruchdatum wird festgehalten. Die Dokumentation ist nachvollziehbar geregelt. Die Medikamentengabe erfolgt ausschließlich auf ärztliche Anordnung. Eine regelmäßige Überprüfung der Medikamentenräume und Medikamentenschränke findet durch die Vertragsapothekendeckung statt. Jeder Bewohner kann seinen Arzt frei wählen. Die Einrichtung stellt auf Wunsch Kontakt zu Ärzten her, wenn der ehemalige Hausarzt eine Versorgung in der Einrichtung ablehnt. Die Einrichtung rechnet auf Wunsch die Praxisgebühr ab und organisiert die Beschaffung der Medikamente. Die Einrichtung vermittelt Fahrdienste und stellt die Kommunikation zwischen Arzt und Pflegepersonal sicher. Dies geschieht durch einen strukturierten Überleitungsbogen und gegebenenfalls ergänzend durch Telefonate. Wenn erforderlich wird eine Begleitperson zu Verfügung gestellt. Die Bewohner erhalten pflegerische, auch behandlungspflegerische Betreuung zur Deckung ihres individuellen Bedarfs. Die erforderlichen prophylaktischen Maßnahmen sind in den Pflegestandards geregelt und finden Anwendung. Die Behandlungspflege wird auf gesonderten Formblättern nachgehalten und basiert auf ärztlichen Anordnungen. Ein Bezugspflegesystem regelt die Zugehörigkeit der Bezugspflegefachkraft und der Mitarbeiterinnen der Sozialen Betreuung zu einer Bewohnergruppe. Die Einrichtung verfügt über ein Hauswirtschaftskonzept. Dieses beinhaltet den Kostformkatalog, die Beschaffung und Lagerung von Lebensmitteln unter Einhaltung des HACCP, die Versorgung mit Nahrungsmitteln, den Rahmenhygieneplan, die Fremdvergabe von Leistungen, die Wäscheversorgung und die Wartung. Der Rahmenhygieneplan regelt die Basishygiene, die Anforderungen an das Infektionsschutzgesetz, die Biostoffverordnung und die Hygienischen Untersuchungen. Es konnten keine besonderen Abweichungen festgestellt werden. Der Einrichtung verfügt über zwei Hygienebeauftragte. .... (auf 400,-€ Basis) und ..... (Hauswirtschaftsleitung). Die Einrichtung verfügt über den Standard Betreuung Sterbender und Versorgung Verstorbener. Hier sind die Ziele, der Bewohner bleibt bis zu seinem Tod in seiner größtmöglichen Selbstbestimmung, der sterbende Bewohner erleidet keine Schmerzen, alle anderen körperlichen Beschwerden sind in der Sterbephase gelindert und der letzte Wille des Bewohners ist berücksichtigt beschrieben. Vom verstorbenen Bewohner wird in der Regel im eigenen Zimmer Abschied genommen. Ist dies nicht möglich (z.B. Doppelzimmer, bei großer Hitze), gibt es hierfür einen separaten Abschiedsraum, der über eine eigene Kühlung verfügt. Vor dem Abschied nehmen wird der Bewohner vom Pflegepersonal im Bett aufgebahrt, die Hände gefaltet und Blumen in die gefalteten Hände gelegt. Das Personal begegnet den Angehörigen mit großer Würde und versucht individuellen Anliegen zu entsprechen. Der Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen ist in einem eigenen Kapitel des QM- Handbuches beschrieben. Zielsetzung ist die Erfül-

lung der gesetzlichen Anforderungen und die Legitimation der Anwendung. Prophylaktische und betreuende Maßnahmen werden vor den Einsatz von freiheitsentziehenden Maßnahmen gesetzt. Erst wenn alle prophylaktischen und betreuenden Maßnahmen ausgeschöpft wurden wird eine freiheitsentziehende Maßnahme erwogen. Eingesetzt werden Bettgitter und Fixierungsgurte auf der Grundlage von Genehmigungen durch das Vormundschaftsgericht. Entsprechende Fixierungsprotokolle werden angefertigt. Auf dem von mir geprüften Wohnbereich gab es aktuell 2 Freiheitsentziehende Maßnahmen. Es handelt sich um 2 Bettgitter; eines mit schriftlicher Einverständniserklärung und eines mit richterlichem Beschluss. Sedierende Medikamente werden nicht als Maßnahme zum Freiheitsentzug eingesetzt. Jede Maßnahme wird nach einem individuellen Plan und auch die sich daraus ergebende Häufigkeit der Kontrollmaßnahme individuell festgelegt. Die von mir befragten Bewohner äußerten sich sehr zufrieden mit ihrer individuellen pflegerischen und sozialen Betreuung.

#### 8. Kategorie: Bewohnerrechte und Kundeninformation

Bewohner, ihre Angehörigen und Betreuer sind darüber informiert, wie sie die zuständige Behörde bei Beschwerden erreichen können (Heimvertrag und Informationsmappe). Ein Konzept zum Umgang mit Beschwerden ist vorhanden. Gegenüber dem Vorjahr hat es hier keine Änderungen gegeben.

Jede Beschwerde ist ernst zu nehmen, eine zügige Bearbeitung ist Pflicht (Dauer maximal 7 Tage) und die Realisierung eventuell vorhandenen Verbesserungspotenzials. Alle Beschwerden werden dokumentiert und mittels eines Formblattes jährlich ausgewertet. Die von mir befragten Bewohner hatten aktuell keine Beschwerden. Wenn es etwas zu kritisieren gäbe, würde immer sehr schnell eine Lösung gefunden. Die Betreuungseinrichtung macht ihr Leistungsangebot allen Interessierten zugänglich; sowohl der Heimvertrag, als auch eine Informationsmappe sind an der Pforte erhältlich. Außerdem können sich Interessierte im Internet über das Haus informieren. Über den Umgang mit Spenden erhalten die Mitarbeiter Informationen bei ihrer Einstellung. Die Einrichtung informiert über ihre Gewinn- und Verlustsituation auf ihrer Homepage und einem „Einlegeblatt“, welches an der Pforte ausliegt. Das Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrecht ist in mehreren Konzepten enthalten. Die notwendigen Informationen und eine fachliche Beratung erhalten Interessierte und auch die Mitglieder des neu gewählten Bewohnerbeirats durch die Einrichtungsleitung. Die Einrichtung bietet eine Barbetragverwaltung für ihre Bewohner an. Eine stichprobenartige Kontrolle am Tag der Begehung hat zu keiner Beanstandung geführt.

Die im Anhang des Rahmenprüfkataloges geforderten Unterlagen wurden vorgehalten und führten ebenfalls zu keiner Beanstandung.

Die Einrichtung bietet ein positives Gesamtbild. Die Modernisierungsmaßnahme hat sicher zu einer Steigerung der Wohnqualität beigetragen. Besonders bedanken möchte ich mich bei .... .., .... .. und .... .. für die freundliche Unterstützung und die äußerst kooperative Atmosphäre am Tag der Begehung.

Mit freundlichen Grüßen

I.A.

.....