



StädteRegion · Aachen · 52090 Aachen

Seniorenwohn- und Sozialzentrum  
Betriebsführungs GmbH  
Herrn Saßen  
Amselweg 23  
52223 Stolberg

### **Der Städteregionsrat**

**A 50 – Amt für soziale Angelegenheiten – 50.3 – Planung, Beratung und Heimaufsicht – Dienstgebäude**  
Zollernstraße 10  
52070 Aachen

**Telefon Zentrale**  
0241 / 5198 – 0

**Telefon Durchwahl**  
0241 / 5198 – 2445

**Telefax**  
0241 / 5198 – 2635

**E-Mail**  
juergen.geis@staedteregion-aachen.de

**Auskunft erteilt**  
Herr Geis

**Zimmer**  
419

**Aktenzeichen**  
(bitte immer angeben)  
50.3 – gei/sto –

**Datum**  
05.03.2012

**Telefax Zentrale**  
0241 / 53 31 90

**Bürgertelefon**  
0800 / 5198 000

**Internet**  
<http://www.staedteregion-aachen.de>

**Bankverbindungen**  
Sparkasse Aachen  
BLZ 390 500 00  
Konto 304 204  
SWIFT AACSD33  
IBAN DE2139050000  
0000304204

Postgirokonto  
BLZ 370 100 50  
Konto 1029 86–508 Köln  
SWIFT PBNKDEFF  
IBAN DE5237010050  
0102986508

**Erreichbarkeit**  
Buslinien 1, 3, 7, 11, 13, 14, 21, 27, 33, 34, 37, 46, 56, 57, 77, 163 bis Haltestelle Normaluhr. Ca. 5 Minuten Fußweg vom Hauptbahnhof.

### **Durchführung des Gesetzes über das Wohnen mit Assistenz und Pflege in Einrichtungen (Wohn- und Teilhabegesetz – WTG)**

Begehung Ihrer Einrichtung Seniorenwohn- und Sozialzentrum Stolberg am 29.02.2012

Sehr geehrter Herr Saßen,

am 29.02.2012 fand in Ihrer oben genannten Einrichtung eine unangemeldete Prüfung gemäß § 18 WTG statt. Im Rahmen der Begehung wurden auf Basis des landeseinheitlichen Rahmenprüfkatalogs die strukturellen Voraussetzungen zum Betrieb einer Einrichtung überprüft. Hierbei wurde der Bericht zur MDK-Prüfung am 21.07.2011 berücksichtigt.

An der Prüfung nahmen teil:

Frau Linder	– Heimleiterin/Pflegedienstleiterin –
Frau Dickler	– stellv. Pflegedienstleiterin –
Frau Alzer	– Heimaufsicht –
Herr Geis	– Heimaufsicht –

Die Prüfung bezog sich schwerpunktmäßig auf die Kategorien vier, fünf, sechs und sieben des Rahmenprüfkatalogs.

Bei der Strukturprüfung auf Grundlage des Rahmenprüfkatalogs sowie den im Verlauf der Begehung geführten Gesprächen mit Bewohnern/Bewohnerinnen und Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen wurde zusammenfassend Folgendes festgestellt:

#### **Kategorie 1 des Rahmenprüfkataloges: Auswahl der Betreuungseinrichtung**

Im Rahmen der Aufnahme potenzieller zukünftiger Bewohner/innen erfolgt die erste Kontaktaufnahme in der Regel per Telefon. Die Einrichtungsleitung vereinbart mit den Interessenten bzw. deren Angehörigen zunächst grundsätzlich einen Beratungstermin in der Einrichtung. Auf Wunsch kann dieser Termin auch in der häuslichen Umgebung bzw. – wenn erforderlich – im Krankenhaus oder der Reha-Einrichtung stattfinden. Die Interessenten erhalten eine Informationsbroschüre, in der alle wesentlichen Informationen enthalten sind. Zusätzlich gibt es verschiedene Infoblätter (z. B. zum Heimvertrag nach § 3 BBVG), und es wird ein unverbindlicher Anmeldebogen ausgefüllt.

In diesem Anmeldebogen werden bereits Besonderheiten notiert, die sich auf Wünsche des zukünftigen Bewohners/der zukünftigen Bewohnerin zur Wohnraumgestaltung beziehen. Die Interessenten können entweder im Anschluss an das Infogespräch, sofern es in der Einrichtung stattfindet, oder im Rahmen eines separaten Termins die Wohnbereiche besichtigen.

Die Integrationsphase/Einzugsphase ist zwar allgemein im Pflegekonzept beschrieben, es existiert jedoch keine konkrete Handlungsanleitung. Im unmittelbaren Zusammenhang mit der Aufnahme des Bewohners/der Bewohnerin wird vom therapeutischen Bereich eine dezidierte Biografiearbeit durchgeführt.

Die Einrichtung verfügt über eine umfangreiche Internetpräsenz, auf der die jeweiligen Konzepte der einzelnen Betreuungsbereiche dargestellt sind.

### **Kategorie 2 des Rahmenprüfkataloges: Wohnqualität der Betreuungseinrichtung**

Die baulichen Voraussetzungen der Einrichtung sind geprägt durch den Baustil der Entstehungszeit (ca. 1977). Der Anteil der Doppelzimmer in der Einrichtung liegt derzeit bei 25 %. Es gibt sechs eingestreute Kurzzeitpflegeplätze.

Die Einrichtung verfügt über 36 Einzelzimmer und 12 Doppelzimmer. Der kleine unmittelbar an die Einrichtung angebundene Außenbereich ist barrierefrei gestaltet. Er verfügt über gepflasterte Wege und einige Bänke sowie eine Umfriedung.

### **Kategorie 3 des Rahmenprüfkataloges: Wohnqualität der Zimmer**

Die im Rahmen der Begehung besichtigten Bewohnerzimmer waren ansprechend, wohnlich und in einem guten Reinigungszustand. Die Bewohner/innen können Kleinmöbel, Sessel, Bilder, Fernseher usw. mit in die Einrichtung bringen. In allen Zimmern sind eine Rufanlage, ein Telefonanschluss und ein Fernsehanschluss vorhanden. Der Bewohnerbeirat äußert sich auf Befragen zufrieden mit der Wohnqualität der Zimmer.

### **Kategorie 4 des Rahmenprüfkataloges: Essen und Trinken**

Kernaussage des vorliegenden hauswirtschaftlichen Konzeptes ist es, den Bewohner in den Mittelpunkt zu stellen und ihn zu begleiten bzw. seinen individuellen Wünschen Rechnung zu tragen.

Seit Jahresbeginn nimmt die Einrichtung die Leistungen eines neuen Caterers (Firma apetito) in Anspruch. Diesbezüglich soll das Hauswirtschaftskonzept den neuen Bedingungen angepasst werden.

Die Einrichtung führt in regelmäßigen Abständen Speiseplanbesprechungen mit den Bewohnern/Bewohnerinnen/dem Bewohnerbeirat unter Beteiligung des Kochs der Cateringfirma durch. Auf diese Weise sollen die Bewohnerwünsche in die Speiseplanung einfließen. Zusätzlich existiert ein sogenanntes „Wunschbuch“, in dem die Bewohner/innen ihre konkreten Speisewünsche notieren können. Diese Wünsche werden unter Beteiligung des Bewohnerbeirates besprochen und an den Caterer weitergeleitet.

Für die Hauptmahlzeiten gibt es feste Zeitvorgaben, die allerdings je nach Wunsch geändert werden können bzw. mit einzelnen Bewohnern/Bewohnerinnen abgestimmt werden. Die Speisen werden in der Regel in den Tagesräumen oder auf dem Zimmer serviert. In Ausnahmefällen können die Mahlzeiten auch an einem anderen Ort eingenommen werden, wenn dies der Wunsch des Bewohners/der Bewohnerin ist. Sowohl bei Bewohnern/Bewohnerinnen mit besonderen Ernährungssituationen als auch für

gerontopsychiatrisch veränderte Bewohner/innen wird ein bedarfsgerechtes Speisenangebot vorgehalten.

Die Küche des Caterers liegt außerhalb der Einrichtung. In den Tagesräumen bestehen jedoch teilweise Kochgelegenheiten, die zur Zubereitung bestimmter Mahlzeiten (z. B. im Rahmen der Kochgruppe) genutzt werden können. Hier sollte für die Zukunft die Ausstattung mit einem Sicherheitsschalter angestrebt werden, damit ein unbeabsichtigtes Einschalten ausgeschlossen werden kann.

Kalte und warme Getränke stehen den Bewohnern/Bewohnerinnen unbegrenzt zur Verfügung. Auf Wunsch können die Bewohner/innen auch alkoholische Getränke erhalten, es sei denn, medizinische Gründe stehen entgegen. Hier gibt die Einrichtung Empfehlungen, auf Alkoholkonsum zu verzichten. Die Einnahme der Mahlzeiten gehört zur Tagesstruktur und hat einen hohen Stellenwert in der Einrichtung. Einmal wöchentlich (dienstags) gibt es ein besonderes Frühstück mit therapeutischer Begleitung.

Im Gespräch mit dem Bewohnerbeirat kommt zum Ausdruck, dass die Mehrheit der Bewohner/innen mit dem Speiseangebot des neuen Caterers zufrieden ist.

#### **Kategorie 5 des Rahmenprüfkataloges: Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung**

Die Kernaussage der Konzeption „Soziale Therapie“ ist die Ressourcenorientierung, das heißt, die Orientierung an den noch vorhandenen Fähigkeiten der Bewohner/innen. Hierzu bietet die Einrichtung neben den Unterstützungsleistungen im täglichen Leben eine Fülle von hausinternen Veranstaltungen des Sozialdienstes, wie z. B. Bastelgruppe, Kochgruppe, Gymnastikgruppe, Singkreis und Spielen mit der Wii, auch Aktivitäten und Fahrten außerhalb der Einrichtung (z. B. Weihnachtsmarktbesuche, Ausflüge in die nähere Umgebung, Zoobesuch etc.) an.

Die diesbezüglichen Wünsche und Vorlieben werden durch die im Konzept implementierte Biografiearbeit, Befragungen von Bewohnern/Bewohnerinnen und des Beirates ermittelt.

Darüber hinaus existieren mehrere Kontakte zu örtlichen Vereinen, anderen Pflegeeinrichtungen, den Kirchengemeinden sowie dem Kindergarten und zu Schulen. Im Erdgeschoss der Einrichtung ist ein Lebensmittelladen angesiedelt, den die Bewohner/innen nutzen können. Ebenso gibt es ein Angebot zur Begleitung bei Einkäufen außerhalb der Einrichtung.

Die Bewohner/innen können jederzeit Besucher empfangen. Hier gibt es grundsätzlich keinerlei zeitliche Einschränkungen. Es wird lediglich darauf geachtet, dass Besucher die individuellen Gewohnheiten der Bewohner/innen berücksichtigen. Eine Besuchsuntersagung musste bislang nicht ausgesprochen werden.

Der Bewohnerbeirat äußerte seine Zufriedenheit über die Leistungen des Sozialen Dienstes.

#### **Kategorie 6 des Rahmenprüfkataloges: Personelle Ausstattung der Betreuungseinrichtung**

Der Personalbestand in der Einrichtung entspricht den mit den Kostenträgern (Pflegeversicherung/Landschaftsverband Rheinland) vereinbarten Zahlen. Bei der Dienstplangestaltung wird auf eine gleichmäßige Besetzung geachtet. Monatliche Auswertungen der Dienstpläne im Sinne des § 28 Durchführungsverordnung WTG finden bis jetzt noch nicht statt, soll jedoch nach Angabe der Einrichtungsleitung zukünftig erfolgen.

Die personelle Besetzung richtet sich nach der Bewohnerstruktur. Unter Berücksichtigung der im Nachgang eingesehenen Dienstpläne Januar und Februar 2012 wurde eine ausreichende personelle Besetzung aller Dienste sichergestellt. In der Regel ist mindestens auf jedem Wohnbereich im Tagesdienst eine Fachkraft eingeteilt. Auch im Nachtdienst sind in der Regel zwei Pflegefachkräfte anwesend. Die personelle Besetzung der Nacht entspricht den Betreuungsbedürfnissen der Bewohner/innen.

Im Bereich der Hauswirtschaft kommt neben dem beim Caterer beschäftigten Koch auch eine von der Einrichtung angestellte Hauswirtschaftsmeisterin und Ökotrophologin zum Einsatz.

Die Einrichtung verfügt über ein im Qualitätsmanagementhandbuch verankertes Konzept zur Fort- und Weiterbildung der Beschäftigten.

Die Fortbildungspläne wurden eingesehen, und die Nachweise der Durchführung der Fortbildungen lagen vor. Die Einrichtung verfügt über einen prospektiven Fortbildungsplan für das Jahr 2012. Das umfassende Fortbildungsangebot wird von den Beschäftigten rege angenommen. Die Einrichtungs-/Pflegedienstleitung sowie die stellv. Pflegedienstleitung haben im Jahr 2011 an Fortbildungen im Sinne des § 5 Abs. 2 der Durchführungsverordnung zum WTG (Belegungsmanagement, Dienstplangestaltung und QM-Zirkel) teilgenommen. Nach Angaben der befragten Bewohner/innen ist das Personal stets freundlich und zuvorkommend und kümmert sich intensiv um deren Belange.

#### **Kategorie 7 des Rahmenprüfkataloges: Pflegerische und Soziale Betreuung**

Unter Berücksichtigung der jeweiligen Konzepte und Qualitätsstandards wird eine ganzheitliche und aktivierende Pflege angeboten. Am Tag der Begehung lag für jeden Bewohner/jede Bewohnerin eine individuelle Pflegeplanung vor. Wünsche und Bedürfnisse sowie Vorlieben und Abneigungen, Lebensgewohnheiten werden erfasst und in der Pflegeplanung berücksichtigt. Ebenso werden notwendige prophylaktische Maßnahmen für alle Bewohner/innen handlungsleitend in der Pflegeplanung dargestellt. Die Pflegeergebnisse werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst. Des Weiteren wurden für alle Bewohner/innen ein Pflegebericht geführt und Risiken erfasst. Insgesamt konnte festgestellt werden, dass sich der Pflegeprozess an dem PDCA-Zyklus orientiert.

Die Versorgung der Bewohner/innen mit Medikamenten, deren Aufbewahrung und Dokumentation erfolgen sach- und fachgerecht. In der Einrichtung werden regelmäßige interne Kontrollen durchgeführt. Die Bewohner/innen können ihren Arzt frei wählen. In der Regel kommen die behandelnden Ärzte und Therapeuten in die Betreuungseinrichtung. Praxisbesuche werden – wenn nötig – durch den Sozialen Dienst organisiert und gegebenenfalls begleitet.

Im Rahmen der sozialen und pflegerischen Betreuung der Bewohner/innen wird auf die Einhaltung hygienischer Standards geachtet. Die im Konzept dargestellten Maßnahmen werden in der Einrichtung durchgeführt. Eine Hygienebeauftragte ist benannt. Zum Zeitpunkt der Begehung waren keine hygienischen Mängel festzustellen.

Regelungen zum Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen liegen vor. Grundsätzlich will die Betreuungseinrichtung keine körpernahen Fixierungen anwenden. Zum Zeitpunkt der Begehung wurden keine körpernahen Fixierungen angewandt. Nur vereinzelt werden bei Bewohnern/Bewohnerinnen Bettseilenteile zur Nacht bzw. zu Ruhezeiten verwendet. Richterliche Beschlüsse diesbezüglich liegen vor. Die Maßnahmen waren ordnungsgemäß dokumen-

tiert. Sedierende Medikamente werden nur von Fachärzten verschrieben, und die Maßnahmen werden regelmäßig auf ihre Notwendigkeit hin überprüft. Die überprüften Bestände stimmten mit den ärztlichen Verordnungen überein.

Die befragten Bewohner/innen waren mit der pflegerischen und sozialen Betreuung in der Einrichtung zufrieden. Die pflegerischen Leistungen würden nach ihren Vorstellungen und Wünschen ausgeführt. Das Personal sei freundlich und habe genug Zeit bei der Ausübung der Pflege.

In der Einrichtung ist ein Konzept zur Sterbebegleitung implementiert. Die Einrichtung ist bestrebt, den Sterbenden und allen Beteiligten die Situation so angenehm wie möglich zu gestalten und auch im Nachhinein für die verstorbenen Bewohner/innen die Erinnerung wachzuhalten. Die Mitarbeiter/innen sind gehalten, eine vorliegende Patientenverfügung zu kennen und zu respektieren. Der in der Verfügung bekundete Wille des Betroffenen ist in die Kommunikation zwischen Angehörigen, Ärzten, Palliativ care und ambulatem Hospizdienst einzubeziehen. Verabschiedungsrituale werden in der Einrichtung gelebt. Diesbezüglich wird auf eine angemessene Umgebung zum Abschiednehmen geachtet.

#### **Kategorie 8 des Rahmenprüfkataloges: Bewohnerrechte und Kundeninformation**

Die Einrichtung verfolgt ein nachvollziehbares Beschwerdemanagement, welches zum Ziel hat, die Leistungen für die Bewohner/innen zu optimieren und so die Zufriedenheit der Bewohner/innen sowie der Angehörigen oder gesetzlichen Betreuer weiter zu steigern. Die Möglichkeiten, Beschwerden und Anregungen an die Einrichtungsleitung zu übermitteln, werden offen kommuniziert durch Aushänge auf den Wohnbereichen, Gespräche mit Bewohnern/Bewohnerinnen und im Anhang zum Heimvertrag.

Das Verfahren zum Umgang mit Beschwerden ist im QM-Handbuch hinterlegt. Es gibt Vordrucke zur Erfassung der Beschwerden, in denen auch der weitere Lösungsweg festgehalten wird. Es erfolgt in regelmäßigen Abständen (jährlich) eine Auswertung der Beschwerden. Im Jahr 2011 gab es insgesamt ca. 75 Beschwerden. Die Überprüfung der Auswertung hat ergeben, dass die Einrichtung die Beschwerden und Anregungen sehr ernst nimmt und konsequent zur Qualitätssteigerung nutzt.

In der Einrichtung existiert ein gewählter Bewohnerbeirat. Die letzte Beiratswahl fand am 20.07.2011 statt. Der Bewohnerbeirat kommt in regelmäßigen Abständen zu Beiratssitzungen zusammen. Anhand der eingesehenen Beiratsprotokolle und in einem persönlichen Gespräch mit den Beiratsmitgliedern konnte festgestellt werden, dass in der Einrichtung die Mitbestimmungsrechte des Beirats gewahrt und anerkannt sind.

Zur Kundeninformation verfügt die Einrichtung über eine Homepage, die sowohl die Leistungen als auch die Preise der Einrichtung transparent darstellt. Des Weiteren bietet die Einrichtung Interessenten Informationsbroschüren und Informationsblätter oder bei Bedarf auch Informationsgespräche an.

#### **Hinweis der Heimaufsicht:**

Seitens der Heimaufsicht bestehen keine Bedenken, diesen Bericht zur Verbesserung der Transparenz von Prüfungsergebnissen zu veröffentlichen.

Die Einrichtungsleitung, der MDK-Nordrhein, die Pflegekasse Rheinland-Hamburg sowie der Landschaftsverband Rheinland erhalten eine Zweitschrift dieses Schreibens zur Kenntnis.

Ich danke für die freundliche und offene Atmosphäre während der Prüfung vor Ort und Ihre kooperative Mitwirkung.

Mit freundlichen Grüßen  
Im Auftrage:

(Geis)