

# **Sozialamt**

## **Kommunale Qualitätssicherung Pflege und Teilhabe (Heimaufsicht)**

**Tätigkeitsbericht  
2017 / 2018**

## **Impressum**

**Herausgeberin: Stadt Münster - Sozialamt**

**Redaktion: Angelika Eusterwiemann / Katharina Pollex  
Kommunale Qualitätssicherung Pflege und Teilhabe (Heimaufsicht)**

**März 2019, Auflagenhöhe: 450**

## Vorwort



Sehr geehrte Damen und Herren,

ich freue mich, Ihnen den Tätigkeitsbericht der Kommunalen Qualitätssicherung Pflege und Teilhabe (Heimaufsicht) übergeben zu können.

Im Berichtszeitraum wurden in der überwiegenden Anzahl der Wohn- und Betreuungsangebote gute Leistungen erbracht. Dennoch nahmen in den letzten beiden Jahren Gewaltvorfälle und Mängel in der Leistungserbringung einen größeren Raum ein. Die Heimaufsicht musste z. B. vermehrt Beschäftigungsverbote aussprechen und in einigen Altenpflegeeinrichtungen zeitweise die Aufnahme neuer Nutzerinnen und Nutzer untersagen.

Insbesondere die zunehmende Pflege- und Betreuungsdichte in der Alten- und Behindertenhilfe stellt für Betroffene, deren Angehörige und die betreuenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine große Belastung dar.

Für die Zukunft liegt es an allen Beteiligten, sich den wachsenden Herausforderungen in der Pflege und Betreuung zu stellen. Es müssen verstärkt präventiv Maßnahmen ergriffen werden, um auch zukünftig eine gute Betreuung der Nutzerinnen und Nutzer zu gewährleisten. Dies gilt insbesondere auch für die Mitarbeiterakquise und Mitarbeiterbindung.

Um den sowohl quantitativ als auch qualitativ steigenden Anforderungen der Qualitätssicherung in den Wohn- und Betreuungsangeboten gerecht zu werden, hat die Stadt Münster die Heimaufsicht fachlich und personell verstärkt.

Dagmar Arnkens-Homann

Leiterin des Sozialamtes

## Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis .....	4
1. Rechtliche Grundlagen.....	6
2. Wohn-und Betreuungsangebote nach dem WTG.....	6
2.1 Zahl der Einrichtungen.....	6
2.2 Platzzahlen .....	7
2.3 Bewohnerstruktur in Altenpflegeeinrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot .....	7
2.4 Personalausstattung.....	8
2.4.1 Allgemeines.....	8
2.4.2 Fachkraftquoten – Dienstbesetzung.....	8
3. Aufgaben nach dem WTG.....	9
3.1 Beratung.....	9
3.2 Qualitätssicherung .....	10
3.2.1 Regelprüfungen .....	10
3.2.1.1 Prüfintervalle.....	10
3.2.1.2 Prüfinhalte .....	11
3.2.1.3 Prüfergebnisse .....	11
3.3 Anlassprüfungen.....	12
3.3.1 Anzahl .....	12
3.3.2 Prüfinhalte .....	13
3.3.2.1 Gründe der Anlassprüfungen anlässlich der Beschwerdeprüfung .....	13
3.3.2.2 Prüfung der Wohnqualität bei Neu- und Umbaumaßnahmen.....	13
3.3.2.3 Prüfungen anlässlich von Gewaltvorfällen.....	14
3.3.3 Prüfergebnisse .....	14
3.4 Mittel der Qualitätssicherung.....	15
3.4.1 Mängelberatung.....	15
3.4.2 Anordnungen.....	15
3.4.2.1 Anordnungen nach § 15 Abs. 2 Satz 1 WTG .....	15
3.4.2.2 Anordnungen zum Aufnahmestopp nach § 15 Abs. 2 Satz 2 WTG .....	15
3.4.2.2.1 Aufnahmestopp aufgrund von Mängeln in der pflegerischen Betreuung .....	16
3.4.2.2.2 Aufnahmestopp aufgrund von Mängeln in der baulichen Ausstattung.....	16
3.4.2.3 § 15 Abs. 5 – Anordnungen von Beschäftigungsverboten.....	16
4. Weitere Schwerpunkttätigkeiten .....	17
4.1 Personelle Anforderungen – Bestandsschutz – Erlass 10/2017 .....	17
4.2 Aufgabenerfüllung in der Arbeitsgemeinschaft nach § 17 WTG .....	17
4.3 PfAD-wtg .....	17
4.4 Ausnahmeentscheidungen .....	18
4.4.1 Bauliche Anforderungen .....	18
4.4.2 Platzzahlen in Tagespflegeeinrichtungen.....	18
4.5 Konzertierte Aktion .....	18

5. Personelle Ausstattung der Heimaufsicht.....	19
6. Gewalt in der Pflege und Betreuung.....	19
6.1 Gewalt gegen Nutzerinnen und Nutzer durch das Personal.....	20
6.2 Gewalt zwischen Nutzerinnen und Nutzern.....	20
6.3 Gewalt gegen Mitarbeitende .....	20
7. Gebührenerhebung .....	21
8. Fazit – Ausblick .....	21
9. Anhang 1 (Wohn- und Betreuungsangebote, Stand: Dezember 2018) .....	23
Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot für ältere und pflegebedürftige Menschen:	23
Kurzzeitpflege .....	25
Tagespflegeeinrichtungen .....	25
Wohngemeinschaften.....	26
Hospize .....	27
Sonstige Einrichtungen.....	27
Wohnmöglichkeiten für Menschen mit Behinderungen: .....	27
10. Anhang 2 (Mitglieder der Arbeitsgemeinschaft nach § 17 WTG) .....	29

Anmerkung:

Der besseren Lesbarkeit dient die Verwendung des Begriffs „Heimaufsicht“ anstelle der offiziellen Bezeichnung „Kommunale Qualitätssicherung Pflege und Teilhabe (Heimaufsicht)“. Die Begriffe Nutzerinnen/Nutzer und Bewohnerinnen/Bewohner werden synonym verwendet.

## 1. Rechtliche Grundlagen

Der Beratungs- und Prüfauftrag der Heimaufsicht ist im Wohn- und Teilhabegesetz (WTG) manifestiert, welches seit dem 16.10.2014 in Kraft ist. Es soll der zuständigen WTG-Behörde vor Ort ermöglichen, die Würde, die Rechte, die Interessen und Bedürfnisse von älteren oder pflegebedürftigen Menschen und Menschen mit Behinderung, die Wohn- und Betreuungsangebote nutzen, vor Beeinträchtigungen zu schützen.

Zur Angebotsauswahl, zur Quartiersnähe und zur baulichen Ausstattung sind zudem die Anforderungen des Alten- und Pflegegesetzes (APG NRW) zu beachten.

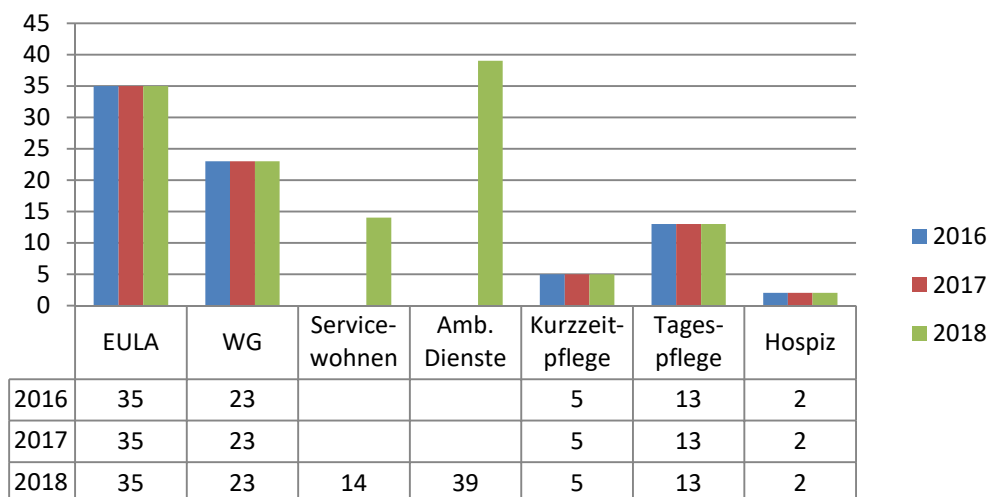
Das Wohn- und Teilhabegesetz wurde überarbeitet. Die novellierte Fassung ist am 24.04.2019 in Kraft getreten. Über die geänderten Anforderungen des neuen Gesetzes und die Auswirkung auf die Praxis sowie die Rolle der Heimaufsicht wird im Tätigkeitsbericht für die Jahre 2019/2020 informiert.

## 2. Wohn-und Betreuungsangebote nach dem WTG

Das Wohn- und Teilhabegesetz unterscheidet zwischen:

- Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot (EULA),
- Wohngemeinschaften (WG) mit Betreuungsleistungen (anbieterverantwortet und selbstverantwortet)
- Angebote des Servicewohnens,
- Ambulanten Dienste und
- Gasteinrichtungen: (Kurzzeitpflege, Tagespflege, Hospiz)

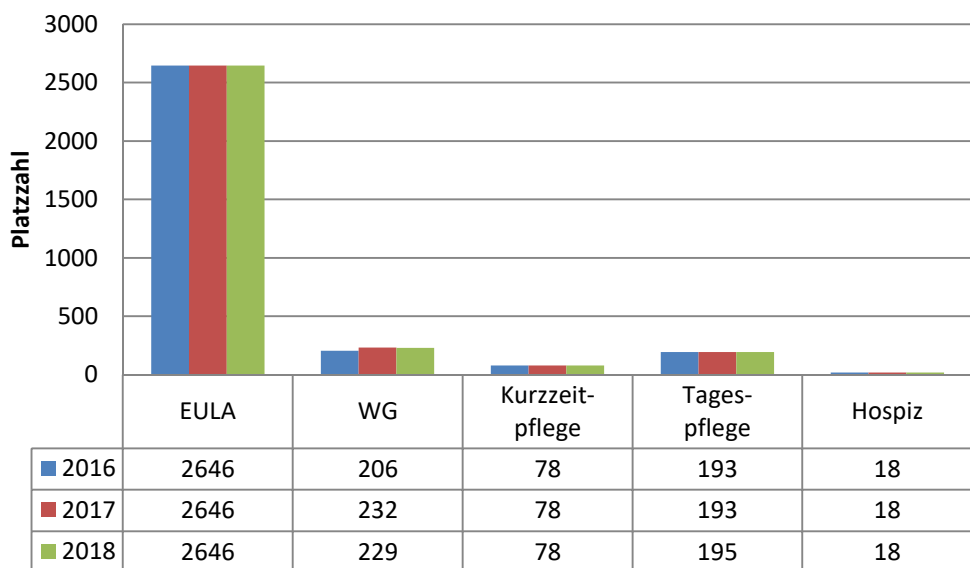
### 2.1 Zahl der Einrichtungen



Die Zahl der Wohn-und Betreuungsangebote ist seit Jahren konstant. Die Anzahl der Ambulanten Dienste und der Angebote des Servicewohnens wurde erstmals der internetgestützten, elektronischen Datenbank „Pfad.wtg“ entnommen.

## 2.2 Platzzahlen

### Platzzahsentwicklung



Auch die Anzahl der Plätze ist relativ konstant. Lediglich im Bereich der anbieterverantworteten Wohngemeinschaften wurde das Angebot um einige Plätze erweitert. In den Jahren 2019 und 2020 sollen im Bereich der anbieterverantworteten Wohngemeinschaften und im Bereich der Tagespflege weitere Betreuungsangebote in Betrieb genommen werden.

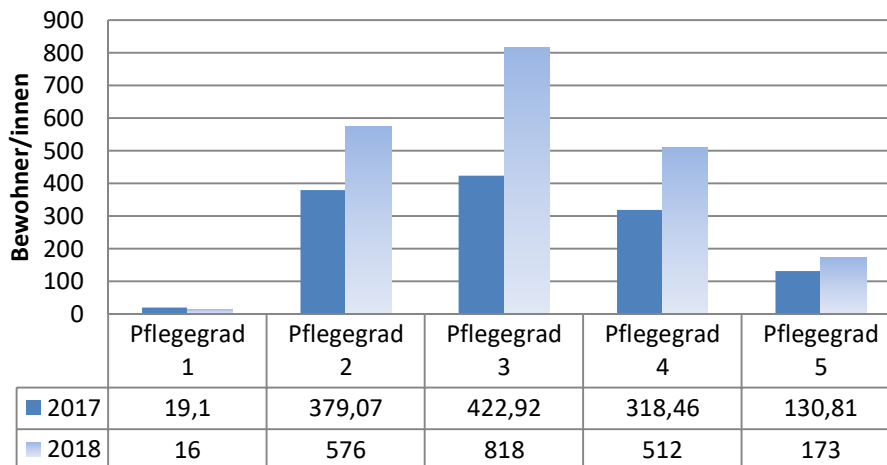
Platzzahlen in den Bereichen Servicewohnen und Ambulante Dienste liegen nicht vor. Hierfür besteht keine Anzeige- oder Dokumentationsverpflichtung nach dem WTG.

## 2.3 Bewohnerstruktur in Altenpflegeeinrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot

Mit Inkrafttreten des zweiten Pflegestärkungsgesetzes am 01.01.2017 wird der Pflege- und Betreuungsaufwand nicht mehr nach Pflegestufen, sondern in Pflegegraden abgebildet. Personen, die zu diesem Zeitpunkt bereits über eine Pflegeeinstufung mit mindestens Pflegestufe 1 verfügten, wurden automatisch in den nächst höheren Pflegegrad überführt. Personen mit einer eingeschränkten Alltagskompetenz machten einen sogenannten „Doppelsprung“.

Auf die Darstellung der bisherigen Pflegestufen wurde verzichtet. Vergleiche zu bisherigen Pflegestufen würden keine ausreichende Information bieten.

## Bewohnerstruktur



### 2.4 Personalausstattung

#### 2.4.1 Allgemeines

Das WTG fordert von den Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbietern sowie der Einrichtungsleitung eine Personalausstattung, die eine adäquate Leistungserbringung ermöglicht. Es besteht die gesetzliche Vermutung, dass eine solche Leistungserbringung möglich ist, wenn das im Rahmen der Vergütungsvereinbarung verhandelte Personal eingesetzt wird.

Für die Einrichtungen der Behindertenhilfe sind keine Angaben zum Umfang der Personalausstattung in den jeweiligen Vergütungsvereinbarungen vorhanden.

Die geprüften Einrichtungen der Altenhilfe in Münster haben überwiegend diese Personalausstattung nachgewiesen. In einigen Einrichtungen waren Vakanzen festzustellen, die relativ zeitnah ausgeglichen wurden.

Häufig wurde ein Ausgleich durch die Leistung von Mehrarbeit erzielt, welches für Mitarbeitende u. U. eine hohe Belastung darstellte.

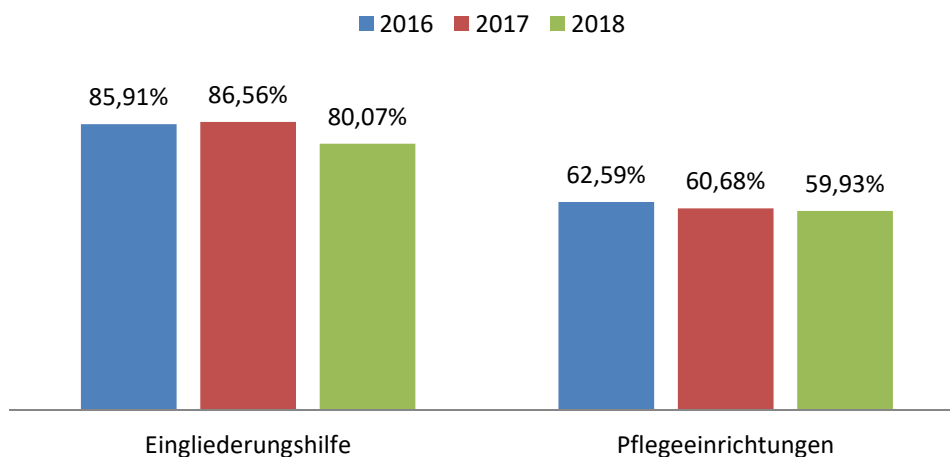
In anderen Fällen wurde auch festgestellt, dass Mitarbeitende kurzfristige krankheitsbedingte Ausfälle von Kolleginnen und Kollegen auffangen mussten. So stand zwar rein rechnerisch ausreichend Personal zur Verfügung; jedoch fehlten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der täglichen Dienstbesetzung.

#### 2.4.2 Fachkraftquoten – Dienstbesetzung

Die Fachkraftquote stellt nach dem WTG ordnungsrechtlich eine Mindestanforderung dar. Es muss sowohl im Bereich der Pflege als auch im Bereich der sozialen Betreuung eine Fachkraftquote von je 50 % nachgewiesen werden.



# Fachkraftquoten



Wie die vorstehende Grafik zeigt, entspricht die Fachkraftquote im Bereich der Altenpflege zwar den gesetzlichen Mindestanforderungen, ist jedoch weiterhin gesunken. Diese Entwicklung wird von der Heimaufsicht mit Sorge beobachtet. Nur Fachkräften ist es gestattet, Pflege- und Betreuungsprozesse zu steuern und nur sie sind berechtigt, Behandlungspflegen durchzuführen. Ergänzend haben Fachkräfte die Aufgabe, Hilfskräfte und Auszubildende bei ihrer Arbeit anzuleiten, zu begleiten und die Durchführung zu überwachen.

Es ist schwer vorstellbar, dass nur eine oder zwei Pflegefachkräfte, die in einer Einrichtung mit 80 Plätzen verteilt über mehrere Wohnbereiche oder Etagen im Dienst sind, die genannten Vorbehaltsaufgaben übernehmen und zudem noch die Arbeit von Hilfskräften und Auszubildenden ergänzend überwachen sollen. Solche Dienstbesetzungen, die im Berichtszeitraum in einzelnen Einrichtungen im Bereich der Altenpflege festgestellt wurden, sind aus Sicht der Heimaufsicht u. a. auch Gründe für eine nicht mangelfreie Pflege und Betreuung. Diese Einschätzung wird auch durch aktuelle Rechtsprechung des Verwaltungsgerichtes Aachen geteilt (VG Aachen, Beschluss vom 25.01.2018 – Aktenzeichen: 8 L 447/17).

Im Bereich der Eingliederungshilfe hingegen wird die gesetzlich geforderte Mindestfachkraftquote deutlich überschritten.

## 3. Aufgaben nach dem WTG

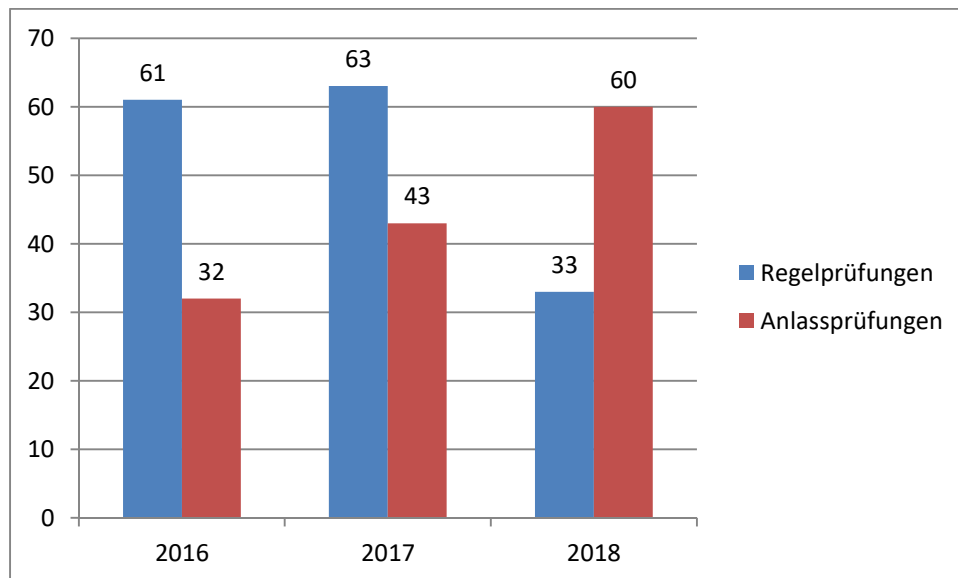
### 3.1 Beratung

Eine der Hauptaufgaben der WTG-Behörde stellt die Beratung von Nutzerinnen und Nutzern, deren Angehörigen und/oder rechtlichen Vertreterinnen und Vertretern, Interessenvertretungen sowie der Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter sowie ihren Beschäftigten dar.

Der Hauptanteil der Beratungen bezog sich auf die pflegerische und soziale Leistungserbringung (2017 ca. 70 %, 2018 ca. 40 %). Beratungen zur personellen Ausstattung waren in beiden Jahren mit einem Anteil von je 20 % durchzuführen. Die

restlichen Anteile der Beratung betrafen Neu- und Umbauten von Wohn- und Betreuungsangeboten, vereinzelt auch Beratungen zur Wäschereinigung.

### 3.2 Qualitätssicherung



Das WTG sieht zur Qualitätssicherung sowohl Regelprüfungen als auch Anlassprüfungen vor. Bei Regelprüfungen werden die grundsätzlichen Strukturen eines Wohn- und Betreuungsangebotes und anhand von Stichproben zum Stichtag der Prüfung bewertet. Bei Anlassprüfungen werden zunächst die konkreten Sachverhalte überprüft. Häufen sich diese Sachverhalte, werden zudem die Strukturen beleuchtet. Es ist daher durchaus vorstellbar, dass im Anschluss an eine weitgehend mängelfreie Regelprüfung bei weiteren Anlassprüfungen gravierende Mängel festgestellt werden, die im Berichtszeitraum auch Anordnungen (siehe Ausführungen zu Anordnungen) zur Folge hatten.

#### 3.2.1 Regelprüfungen

##### 3.2.1.1 Prüfintervalle

Regelprüfungen sind mit Ausnahme der Ambulanten Dienste und in den Angeboten des Servicewohnens in allen Wohn- und Betreuungsangeboten vorgesehen. Die Prüfintervalle sind unterschiedlich. Grundsätzlich soll eine Regelprüfung laut WTG einmal jährlich erfolgen. Sofern keine gravierenden Mängel festgestellt werden, können Prüfabstände auf bis zu zwei bzw. drei Jahre verlängert werden.

Im Jahr 2017 führte die Heimaufsicht alle erforderlichen Regelprüfungen durch. Dies konnte im Jahr 2018 aufgrund der zahlreichen Anlassprüfungen und weiteren Schwerpunkttätigkeiten, zu denen noch gesondert berichtet wird, nicht erreicht werden. In einigen dieser Einrichtungen wurden Qualitätsprüfungen durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung oder durch den Verband der Privaten Krankenversicherung weitgehend mängelfrei mit Bestätigung einer guten Pflegequalität durchgeführt. Die ausstehenden Regelprüfungen in den weiteren Einrichtungen werden durch die Heimaufsicht nachgeholt. Das Bewohnerwohl in diesen durch die Heimaufsicht nicht regelmäßig geprüften Einrichtungen war zu keiner Zeit gefährdet.

### 3.2.1.2 Prüfinhalte

Bei der Regelprüfung sind die folgenden sieben Kategorien des Rahmenprüfkataloges zu bewerten:

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

### 3.2.1.3 Prüfergebnisse

Die Prüfergebnisse von Regelprüfungen werden in einem Prüfbericht zusammengestellt. Dieser Prüfbericht ist gut sichtbar in den jeweiligen Wohn- und Betreuungsangeboten auszulegen oder auszuhängen. Interessierte haben auch einen Anspruch auf Erstellung einer Kopie dieses Prüfberichtes.

Nach der durchgeführten Regelprüfung werden die wesentlichen Prüfergebnisse in einem „Ergebnisbericht“ im Internetportal der Stadt Münster unter folgender Adresse veröffentlicht: [www.stadt-muenster.de/sozialamt/heimaufsicht.html](http://www.stadt-muenster.de/sozialamt/heimaufsicht.html)

Nicht nur den Ergebnisberichten, sondern auch den Prüfberichten ist zu entnehmen, dass häufiger Mängel in den Bereichen personelle Ausstattung, hauswirtschaftliche Versorgung und im Bereich Pflege und Betreuung bestanden. Hin und wieder waren auch Mängel im Bereich des Beschwerdemanagements zu verzeichnen.

Zur Personalausstattung wurde bereits berichtet. Zur hauswirtschaftlichen Versorgung stand besonders die Versorgung mit Speisen und Getränken im Fokus der Regelprüfungen. Die Auswahl zwischen verschiedenen Gerichten war nicht zu beanstanden. Auch gab es in der Regel keine Mängel zu verzeichnen, wenn individuelle Wünsche zu erfüllen waren oder Sonderkost verabreicht werden musste. Mängel wurden formuliert, wenn auf relevante Gewichtsabnahmen nicht oder nicht adäquat reagiert wurde oder Nutzerinnen und Nutzern keine ausreichende Menge an Flüssigkeit verabreicht wurde. Häufig wurde erst durch Anordnung der Heimaufsicht der behandelnde Arzt beteiligt, der eine Mindesttrinkmenge festlegte.

Die pflegerische Versorgung wurde durch die Pflegefachkraft der Heimaufsicht überprüft. Hier waren vereinzelt Mängel in der tatsächlichen Leistungserbringung festzustellen. Wundversorgungen erfolgten zum Teil nicht korrekt.

Überwiegend mussten jedoch Dokumentationsmängel formuliert und der Umgang mit Medikamenten beanstandet werden.

Der überwiegende Teil der Altenpflegeeinrichtungen nutzt zwischenzeitlich das Strukturmodell zur Entbürokratisierung der Pflegedokumentation. Mit diesem Modell soll der Dokumentationsaufwand erheblich reduziert werden, ohne dass fachliche Qualitätsstandards vernachlässigt oder haftungsrechtliche Risiken aufgeworfen werden. In der Folge kann in der stationären Pflege auf die Einzeldokumentation von

wiederkehrenden Abläufen der Grundpflege und Betreuung verzichtet werden, sofern diese im Qualitätshandbuch ausreichend beschrieben werden.

In den geprüften Einrichtungen fehlten beispielsweise häufig Angaben zu Abweichungen, Risiken waren nicht beschrieben oder die Wundversorgung war nicht oder nur unzureichend dokumentiert. Im Bereich Medikamentenversorgung fehlten entweder ärztliche Verordnungen oder Medikamente waren nicht vorhanden bzw. nicht korrekt gestellt, sodass vermutet werden musste, dass Medikamente vereinzelt möglicherweise auch gar nicht oder fehlerhaft verabreicht wurden.

Im Rahmen der Regelprüfungen konnte die Heimaufsicht feststellen, dass die Anzahl von betreuungsgerichtlich genehmigten freiheitsentziehenden Maßnahmen weiterhin rückläufig ist und auf ein Minimum reduziert wurde. Mitarbeitende sind und werden weiterhin zur Vermeidung von freiheitsentziehenden Maßnahmen geschult.

Beanstandungen waren bei einzelnen Einrichtungen auch im Beschwerdemanagement festzustellen. Beschwerden wurden an mehreren Stellen aufbewahrt. Nicht alle Beschwerden wurden einzeln erfasst oder ausgewertet. Strukturelle Mängel wurden damit nicht erkannt und konnten nicht rechtzeitig abgestellt werden.

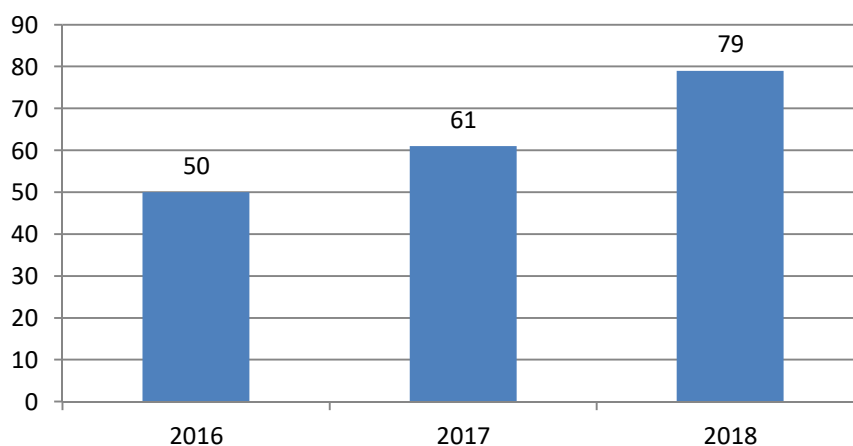
In den anderen Bereichen waren ebenfalls überwiegend keine oder nur geringfügige Mängel zu formulieren. Die Einrichtungen erfüllten die gesetzlich vorgeschriebenen Anforderungen an die Wohnqualität oder hatten einen gesetzlich festgelegten Bestandsschutz. Die Altenpflegeeinrichtungen in Münster mussten die vom Gesetzgeber vorgesehenen baulichen Anforderungen bis zum 31.07.2018 erfüllen, was nicht allen gelang. Hierzu wurden durch die Heimaufsicht vereinzelt Ausnahmegenehmigungen oder Anordnungen erteilt, worüber nachstehend noch berichtet wird.

### 3.3 Anlassprüfungen

#### 3.3.1 Anzahl

Die Anzahl der Anlassprüfungen hat sich gegenüber den Vorjahren deutlich erhöht.

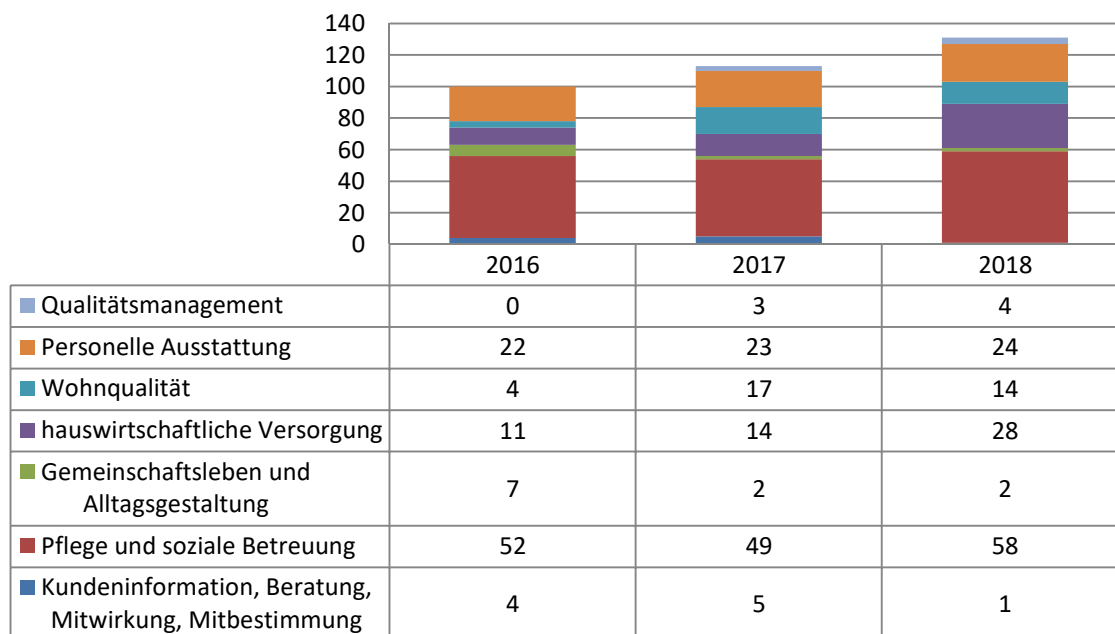
#### Anlassprüfungen bei Beschwerden



### 3.3.2 Prüfinhalte

#### 3.3.2.1 Gründe der Anlassprüfungen anlässlich der Beschwerdeprüfung

#### Beschwerdegründe



Auch im Bereich der Anlassprüfungen ist erkennbar, dass sich der überwiegende Anteil auf die Kategorien Personalausstattung, Hauswirtschaft und pflegerische Betreuung bezieht.

Nicht nur im Rahmen von Regelprüfungen, sondern auch bei Anlassprüfungen war in den betroffenen Einrichtungen oft die tatsächliche Dienstbesetzung zu beanstanden. Teilweise war auch die eigentliche Personalausstattung zu gering.

Im Bereich der hauswirtschaftlichen Versorgung bezogen sich die Anlässe auf die nicht ausreichende Speisen- und/oder Flüssigkeitsversorgung.

Der Anteil der Anlässe im Zusammenhang mit der nicht ausreichenden oder nicht korrekten pflegerischen Versorgung oder einer nicht adäquaten Wund- oder Medikamentenversorgung hat im Berichtszeitraum deutlich zugenommen.

Eine intensive Begleitung über Monate/Jahre dreier Einrichtungen, denen es zeitweise untersagt war, neue Nutzerinnen und Nutzer aufzunehmen, war in den genannten Bereichen erforderlich. Die betroffenen Einrichtungen haben diese Möglichkeit genutzt, um die Betreuungsqualität zu optimieren, sodass Anordnungen zum Belegungsstopp (siehe Punkt 3.4.2.2.1) auch wieder aufgehoben werden konnten.

#### 3.3.2.2 Prüfung der Wohnqualität bei Neu- und Umbaumaßnahmen

Im Berichtszeitraum wurden insgesamt sechs Wohn- und Betreuungsangebote neu gebaut und in Betrieb genommen oder als Ersatzbau neu erstellt. Aufgabe der Heimaufsicht war es, zu prüfen, ob die baulichen Anforderungen an die Wohnqualität entsprechend des Wohn- und Teilhabegesetzes eingehalten wurden. Dabei war eine enge Abstimmung mit

dem Bauordnungsamt erforderlich, da hinsichtlich der Barrierefreiheit die Baugenehmigung zugrunde zu legen ist.

Für bestehende Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot im Bereich der Altenpflege waren bis spätestens 31.07.2018 eine Einzelzimmerquote von 80 % sowie der direkte Zugang zu den eigenen Sanitärbereichen nachzuweisen. Diese Vorgabe war bereits durch das Landespflegegesetz NRW, welches am 01.08.2003 in Kraft getreten ist, manifestiert. Sieben Einrichtungen der Altenpflege erfüllten diese Vorgabe nicht oder nicht vollständig bis zu dem angegebenen Zeitpunkt. Daher waren Ausnahmegenehmigungen oder Anordnungen erforderlich.

Für bestehende Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen war lediglich die Einzelzimmerquote nachzuweisen. Die betreffenden Einrichtungen in Münster erfüllen diese Vorgabe schon seit Jahren.

### **3.3.2.3 Prüfungen anlässlich von Gewaltvorfällen**

Wie bereits erläutert wurde, waren umfangreiche Prüfungen incl. entsprechender Beratungen im Zusammenhang mit Gewaltvorfällen erforderlich. Dabei wurde vor Ort in den Einrichtungen die jeweilige Bewohnerdokumentation eingesehen sowie Gespräche mit allen Beteiligten geführt. Sofern die Gewalt von Mitarbeitenden ausging, wurde auch das Beschwerdemanagement eingesehen, um festzustellen, ob bereits zu früherer Zeit Beschwerden im Zusammenhang mit Mitarbeiterverhalten aufgenommen wurden.

Neben Beschäftigungsverboten für Mitarbeitende, die entweder ganz oder teilweise oder für bestimmte Tätigkeiten gegenüber den Leistungsanbietern ausgesprochen wurden, wurde in einem Einzelfall von der Heimaufsicht Strafanzeige gegen die Beschäftigte einer Einrichtung erstattet. In einem weiteren Einzelfall erstattete die Einrichtung eine Strafanzeige. Bei zwei Beschäftigten wurde die persönliche Nichteignung für die Ausübung der Tätigkeit in einer Pflegeeinrichtung festgestellt. Diese Information wurde über die Bezirksregierung Münster an alle weiteren Aufsichtsbehörden in Nordrhein-Westfalen, die Aufgaben nach dem WTG durchführen, übermittelt.

Sofern Mitarbeitende Ziel von Gewaltvorfällen waren, musste ergänzend geprüft werden, ob diese durch Präventionsmaßnahmen und gezielte Einzelbetreuungen fortgebildet wurden, sodass diese Sicherheit bei künftigen Ereignissen erlangen konnten.

Die Zusammenarbeit mit den betroffenen Einrichtungen war in diesem Zusammenhang immer sehr konstruktiv und auf das Wohl der geschädigten Personen ausgerichtet.

### **3.3.3 Prüfergebnisse**

Bei Anlassprüfungen aufgrund von Beschwerden wurde dokumentiert, ob die Beschwerden begründet oder unbegründet waren oder der Beschwerdegrund nicht verifiziert werden konnte.

Beschwerdegründe konnten nicht durchgehend bestätigt werden. Häufig wurde die Personalausstattung subjektiv als zu gering empfunden, rein rechnerisch entsprach diese jedoch den gesetzlichen Vorgaben.

Gründe für Beschwerden, die sich nicht verifizieren ließen, waren oft Probleme in der Kommunikation. Erwartungen von Angehörigen konnten von den Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbietern nicht immer erfüllt werden.

Sofern Beschwerden bestätigt wurden, sind Anordnungen zur Abstellung der Mängel erteilt worden.

### **3.4 Mittel der Qualitätssicherung**

Das Wohn- und Teilhabegesetz sieht einen mehrstufigen Aufbau der Qualitätssicherung vor. Neben Empfehlungen erfolgen in der Regel Mängelberatungen. Sofern diese nicht zu dem gewünschten Erfolg führen bzw. festgestellte oder drohende Mängel nicht abgestellt werden, können gegenüber dem Leistungsanbieter oder der Leistungsanbieterin auch Anordnungen erlassen werden. Kann aufgrund der festgestellten Mängel die Betreuung weiterer Nutzerinnen und Nutzer nicht sichergestellt werden, kann für einen bestimmten Zeitraum die Aufnahme weiterer Nutzerinnen und Nutzer untersagt werden. Als letzte Konsequenz besteht sogar die Möglichkeit, den Betrieb eines Wohn- und Betreuungsangebotes zu untersagen.

Bei der Auswahl der qualitätssichernden Maßnahme ist der Gesetzeszweck zu beachten, der den Schutz vor Beeinträchtigungen und das Wohl von Nutzerinnen und Nutzern in den Vordergrund stellt.

#### **3.4.1 Mängelberatung**

Bei vorliegenden Mängeln wurden überwiegend zunächst Mängelberatungen durchgeführt. Eine Überprüfung der Mängelbeseitigung erfolgte dann entweder durch Vorlage von Nachweisen oder vor Ort in Form einer Anlassprüfung.

#### **3.4.2 Anordnungen**

Anordnungen stellen wie bereits geschildert eine weitere Form der Qualitätssicherung dar.

##### **3.4.2.1 Anordnungen nach § 15 Abs. 2 Satz 1 WTG**

Im Berichtszeitraum wurden vereinzelte Anordnungen für verschiedene Sachverhalte erteilt. Eine Anordnung war erforderlich, um eine adäquate Flüssigkeitsversorgung bei Nutzerinnen und Nutzerin sicher zu stellen.

Weitere Anordnungen waren in zwei Tagespflegeeinrichtungen vorübergehend notwendig. Hier wurden Ausnahmegenehmigungen für die tageweise Überschreitung der Platzzahl erteilt. Dennoch erfolgte eine tageweise Belegung über den Rahmen der Ausnahmegenehmigung hinaus. Eine Einhaltung der vertraglich vereinbarten Platzzahl wurde daraufhin angeordnet.

##### **3.4.2.2 Anordnungen zum Aufnahmestopp nach § 15 Abs. 2 Satz 2 WTG**

Wenn aufgrund der festgestellten Mängel auch die Betreuung weiterer Nutzerinnen und Nutzer nicht sichergestellt werden kann, besteht die Möglichkeit die Aufnahme weiterer Nutzerinnen und Nutzer für einen bestimmten Zeitraum zu untersagen.

Bei der Anordnung zum Aufnahmestopp ist eine Interessenabwägung zwischen den Nutzerinnen und Nutzern sowie den Leistungsanbietern vorzunehmen. In den vorliegenden Fällen erfolgte die Interessenabwägung zugunsten der Nutzerinnen und

Nutzer, um drohende oder bestehende Beeinträchtigungen bei den betreuten Menschen abzuwenden.

#### **3.4.2.2.1 Aufnahmestopp aufgrund von Mängeln in der pflegerischen Betreuung**

Bei insgesamt drei Einrichtungen im Bereich der stationären Altenpflege wurden solche Anordnungen für einen begrenzten Zeitraum erteilt. In den betroffenen Einrichtungen wurden erhebliche Defizite in der Dokumentation festgestellt. Zusätzlich wurden in diesen Einrichtungen auch körperliche Beeinträchtigungen bei einzelnen Bewohnerinnen und Bewohnern festgestellt.

Die betroffenen Einrichtungen hatten nach der Anordnung zum Aufnahmestopp Zeit und Gelegenheit, um die strukturellen Defizite abzustellen. Eine engmaschige Begleitung dieser Einrichtungen durch diverse Anlassprüfungen war notwendig, um die Qualitätsverbesserung in den betroffenen Einrichtungen bewerten zu können. Zum Jahresende 2018 konnten die Anordnungen zum Aufnahmestopp in allen drei Einrichtungen wieder aufgehoben werden.

#### **3.4.2.2.2 Aufnahmestopp aufgrund von Mängeln in der baulichen Ausstattung**

Ein Belegungsstopp musste in zwei weiteren Einrichtungen angeordnet werden, weil die baulichen Anforderungen, die seit Inkrafttreten des Landespflegegesetzes NRW am 01.08.2003 bekannt waren, nicht bis zum 31.07.2018 umgesetzt wurden. Eine Einrichtung konnte die Einzelzimmerquote von 80 % nicht nachweisen. Da sich die Einrichtung bereits in der Sanierungsphase befindet, wurde der Aufnahmestopp entsprechend eines Erlasses des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS) auf 10 % der Gesamtplatzzahl begrenzt. Bei der weiteren Einrichtung verfügten zwei Doppelzimmer nicht über die notwendige Sanitärausstattung.

#### **3.4.2.3 § 15 Abs. 5 – Anordnungen von Beschäftigungsverboten**

Beschäftigungsverbote für Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter können ganz oder teilweise erlassen werden, wenn Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der oder die Beschäftigte die für die entsprechende Tätigkeit erforderliche Eignung nicht besitzt. Diese Anordnungen werden ebenfalls gegenüber den Leistungsanbietern erteilt.

Im Berichtszeitraum wurden insgesamt für sechs Personen vollständige oder partielle Beschäftigungsverbote erlassen. Gründe für die Anordnungen waren Gewalthandlungen, die diese Beschäftigten gegenüber den Nutzerinnen und Nutzern vorgenommen hatten. In einem Fall erstattete die Stadt Münster Strafanzeige. Bei zwei weiteren Personen wurde ein Teilbeschäftigungsverbot erlassen: eine Person hat Aufgaben durchgeführt, die Pflegefachkräften vorbehalten sind, bei einer weiteren wurde eine nicht aus dem Bundeszentralregister getilgte Vorstrafe im Bereich des Betäubungsmittelgesetzes festgestellt. Überwiegend wurde den betreffenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Arbeitsvertrag gekündigt. Andere haben Fortbildungen im Bereich der Deeskalation und zum Umgang mit Stress absolviert. Teilweise wurden die Beschäftigten mit einem Teilbeschäftigungsverbot von Führungskräften bzw. weiteren Beschäftigten in der Arbeitsausführung begleitet und überwacht.



## **4. Weitere Schwerpunkttätigkeiten**

### **4.1 Personelle Anforderungen – Bestandsschutz – Erlass 10/2017**

Einrichtungsleitungen müssen über die erforderliche fachliche Qualifikation verfügen. Dazu zählen je nach Angebot neben pflegerischen oder betreuungsfachlichen, auch personal- und betriebswirtschaftliche Kenntnisse. Sofern Einrichtungsleitungen bei Inkrafttreten des WTG im Oktober 2014 über nicht oder nicht ausreichende Kenntnisse verfügten, sollten diese Kenntnisse bis Oktober 2018 nachgeholt werden. Sie durften ihre Tätigkeit weiter ausüben, sofern kein Anlass gegeben war, eine Anordnung nach § 15 WTG zu erteilen.

Durch einen Erlass vom 11.05.2017 wurden detaillierte Regelungen für die Prüfung der fachlichen Eignung von Einrichtungsleitungen bekannt gegeben. Für insgesamt 53 Einrichtungsleitungen war anhand dieses Erlasses eine individuelle Prüfung erforderlich. Die Prüfung musste zeitnah erfolgen, damit es den betroffenen Einrichtungsleitungen auch zeitlich noch möglich gewesen wäre, eventuell notwendige Fortbildungen nachzuholen. Ggf. wäre weiteres Handeln in Form von Ausnahmeentscheidungen oder sogar Anordnungen zum Beschäftigungsverbot erforderlich gewesen.

Durch einen weiteren Erlass vom 27.10.2017 wurde die Regelung für die sog. „Bestandseinrichtungsleitungen“ aufgehoben. Bis zu diesem Zeitpunkt waren in Münster bereits 95 % der Prüfungen zur fachlichen Eignung dieser Einrichtungsleitungen erfolgt. Dabei stellte sich ein heterogenes Bild dar. Eine Vielzahl der Einrichtungsleitungen verfügte bereits über die geforderte umfangreiche fachliche Eignung. Bei weiteren Personen wären noch ergänzende Fortbildungen zur Erlangung von grundlegenden Kenntnissen im Bereich der Pflege oder Betriebs- und Personalwirtschaft erforderlich gewesen.

### **4.2 Aufgabenerfüllung in der Arbeitsgemeinschaft nach § 17 WTG**

Nach § 17 WTG wird eine Arbeitsgemeinschaft zur Beratung der Landesregierung gebildet. Mitglieder der Arbeitsgemeinschaft sind in dieser Vorschrift konkret aufgeführt (s. Anlage 2). Dazu gehören auch die Behörden, die Aufgaben nach dem Wohn- und Teilhabegesetz erfüllen. Für den Regierungsbezirk Münster ist eine Mitarbeiterin der Kommunalen Qualitätssicherung Pflege und Teilhabe (Heimaufsicht) von Herrn Minister Laumann benannt.

Im Berichtszeitraum waren vielzählige Stellungnahmen zur Evaluation des Wohn- und Teilhabegesetzes zu erstellen. Es kann positiv bewertet werden, dass einige Änderungsvorschläge hieraus im Reformentwurf übernommen wurden. Das WTG bleibt dennoch ein komplexes Arbeitsfeld.

### **4.3 PfAD-wtg**

Für alle Wohn- und Betreuungsangebote bestehen gesetzliche Anzeigepflichten nach § 9 WTG. Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter haben dafür eine internetgestützte, elektronische Datenbank „PfAD.wtg“ zu nutzen. Die Nutzung dieser Datenbank gestaltete sich nicht nur für die Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter problematisch. Fehlende Updates führten dazu, dass Angebote nicht korrekt übermittelt werden konnten. Ausführliche Schulungen zur Anwendung der Software fanden für die WTG-Behörden erst

im März 2018 statt. Erst danach war es möglich, die Anzeigepflichten aller Angebote zu kontrollieren.

#### **4.4 Ausnahmeentscheidungen**

##### **4.4.1 Bauliche Anforderungen**

Wie bereits oben aufgeführt wurde, waren für die Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot sowie der Kurzzeitpflege bis spätestens 31.07.2018 die baulichen Anforderungen des Wohn- und Teilhabegesetzes zu erfüllen.

Durch Erlass vom 20.04.2018 wurden Regelungen getroffen, welche Reaktionsmöglichkeiten den Aufsichtsbehörden gegeben sind, wenn die Anforderungen nicht bis zum Fristende erfüllt werden.

In Münster waren drei Einrichtungen betroffen, für die Ausnahmeentscheidungen erteilt wurden. Eine Einrichtung nutzt ein überzähliges Doppelzimmer ausschließlich für die Zwecke der Kurzzeitpflege. Für den verbleibenden Bereich der vollstationären Pflege konnte damit eine Einzelzimmerquote von 80 % erreicht werden. Eine weitere Einrichtung befindet sich in der Umbauphase. Hier wurde eine Ausnahmegenehmigung für einzelne Zimmer erteilt, deren Nutzerinnen und Nutzer nur über den Flur in ihre eigenen Sanitärbereiche gelangen konnten. Für die Dauer der Umbaumaßnahme wurden hier mobile Sichtwände eingebaut. Spätestens bis zum 31.07.2021 müssen auch hier die gesetzlichen Anforderungen an die Wohnqualität erfüllt werden.

Solitäre Kurzzeitpflegen wurden durch Erlass vom 26.10.2017 von der Erfüllung der baulichen Anforderungen gänzlich befreit. Hiervon profitierte eine Kurzzeitpflegeeinrichtung, die die Einzelzimmerquote und ergänzend die Vorhaltung einer bestimmten Anzahl von Sanitärbereichen mit Duschen nicht erfüllen muss.

##### **4.4.2 Platzzahlen in Tagespflegeeinrichtungen**

Mit Erlass vom 03.02.2017 wurde den Tagespflegeeinrichtungen die Möglichkeit eröffnet, tageweise eine bestimmte Anzahl von Gästen über die vereinbarte Platzzahl hinaus betreuen zu können, wenn im Jahresdurchschnitt eine Belegung von 100 % nicht überschritten wird. Hintergrund dieser Entscheidung war u. a., dass die Belegung in Tagespflegeeinrichtungen ständigen Schwankungen unterworfen ist, welches zwar ordnungsrechtlich einen Mangel darstellt; dennoch sollte das Angebot der Tagespflege gefördert und Teilhabe in der örtlichen Gemeinschaft ermöglicht werden. Begründet wurde die Möglichkeit der Ausnahme mit einer nur temporären Belastung der Tagespflegegäste.

Für insgesamt acht Tagespflegeeinrichtungen wurde eine entsprechende Ausnahmegenehmigung erteilt. Zwei der Tagespflegeeinrichtungen haben gegen diese Ausnahmegenehmigung verstoßen, weshalb eine Anordnung zur Maximalbelegung der vereinbarten Platzzahl erteilt wurde.

#### **4.5 Konzertierte Aktion**

Auf Veranlassung des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen waren am 07.11.2018 im Rahmen einer konzertierten Aktion alle

Einrichtungen eines konkreten Leistungsanbieters in Nordrhein-Westfalen aufgrund von Unstimmigkeiten in der Personalausstattung zur gleichen Uhrzeit zu prüfen. Betroffen war auch eine Altenpflegeeinrichtung in Münster. Für die Vorbereitung und Durchführung dieser besonderen Regelprüfung waren erhebliche Zeit- und Personalressourcen erforderlich. Gravierende Mängel wurden anlässlich dieser Prüfung in der Einrichtung in Münster nicht festgestellt.

## **5. Personelle Ausstattung der Heimaufsicht**

Nach § 14 Abs. 11 WTG müssen die zuständigen Behörden die Durchführung der behördlichen Qualitätssicherung durch Personen mit der hierzu erforderlichen Fachkunde und persönlichen Eignung sicherstellen. Um diesem Auftrag gerecht zu werden, waren in der Heimaufsicht drei Diplom-Verwaltungswirtinnen sowie eine Krankenschwester mit der Fortbildung zur Pflegedienstleitung tätig. Der Leiter der Fachstelle verfügt über ein abgeschlossenes Studium der Sozialpädagogik. Das Team der Heimaufsicht umfasste inklusive der Leitung 3,5 Stellen.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen regelmäßig an diversen Fortbildungen teil, um den sich stetig steigenden Anforderungen begegnen zu können.

## **6. Gewalt in der Pflege und Betreuung**

Die Thematik Gewalt in der Pflege und Betreuung prägte die Arbeit der Heimaufsicht in den letzten beiden Jahren. Hinweise und Beschwerden über nicht adäquate Pflege in den Pflegeeinrichtungen haben deutlich zugenommen. Damit einher gingen vielzählige Gewaltvorfälle. Viele Gewaltvorfälle ebenso wie die Hinweise auf nicht adäquate Pflege haben nach Einschätzung der Heimaufsicht u. a. ihre Ursache auch in einer Überforderung des Pflegepersonals auf Grund des aktuellen Fachkräftemangels im Bereich der Pflege.

Hinzu kommt, dass die Anzahl der demenziell veränderten Menschen in den Einrichtungen in den letzten Jahren stark zugenommen hat. Heute sind nahezu 80 % der Nutzerinnen und Nutzer demenziell verändert. In diesem Zusammenhang ist oft herausforderndes Verhalten und in der Regel auch keine Einsichtsfähigkeit oder Verhaltensveränderung zu beobachten.

Auch in einzelnen Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen ist ein hohes Gewaltpotential festzustellen. Krankheitsbilder von Menschen mit psychischen oder geistigen Erkrankungen weisen immer häufiger gravierende Verhaltensauffälligkeiten auf. Oft ist eine Betreuung in geschlossenen Bereichen erforderlich.

Alle Komponenten führen immer häufiger zu eskalierenden Situationen, die auch Gewaltvorfälle zur Folge haben. Jeder gemeldete Gewaltvorfall verlangte ein Einschreiten der Heimaufsicht. Im Jahr 2017 war auf sieben und im Jahr 2018 auf 23 Gewaltvorfälle zu reagieren. Vereinzelt konnten die Angelegenheiten ohne weiteres Einschreiten der Heimaufsicht in den Einrichtungen direkt geklärt werden. Dabei handelte es sich um Vorfälle von Gewalt gegen Nutzerinnen und Nutzern durch das Personal, zwischen Nutzerinnen und Nutzern bzw. Gewalt gegen Mitarbeitende.

## **6.1 Gewalt gegen Nutzerinnen und Nutzer durch das Personal**

Je nach Gefährdungstatbestand bedeutete dies nicht nur eine Prüfung vor Ort, sondern auch weitere Maßnahmen und partielle Beschäftigungsverbote bis hin zu Strafanzeigen wegen Körperverletzung und Initiierung eines dauerhaften Beschäftigungsverbots. Insoweit waren auch wiederholende Prüfungen der Einrichtungen erforderlich, um sicher zu sein und festzustellen, dass der einzelne Mangel (individuelles Fehlverhalten eines Mitarbeiters oder eine Mitarbeiterin) seine Ursache nicht in einem strukturellen Mangel hat. Im letztgenannten Fall waren weitere Maßnahmen, beispielsweise in Form von Anordnungen von Beschäftigungsverboten, durch die Heimaufsicht zu treffen.

## **6.2 Gewalt zwischen Nutzerinnen und Nutzern**

Auch hier waren in der Regel Prüfungen vor Ort erforderlich. Dabei waren entweder mit beiden Seiten Gespräche zu führen oder es war umgehend mit den rechtlichen Betreuern Kontakt aufzunehmen. Die Leistungsanbieter wurden aufgefordert, Maßnahmen zu treffen, um die Situation für alle Beteiligten tragbar zu halten. In diesem Zusammenhang war zu überlegen, ob ein Nutzer oder eine Nutzerin innerhalb der Einrichtung umziehen musste, ob Hausverbote erteilt werden sollten oder als letzte Möglichkeit eine andere Pflege- oder Betreuungsmöglichkeit notwendig war. Leistungsanbieter haben Nutzerinnen und Nutzer auch zur Möglichkeit der Anzeige beraten oder selber Anzeige erstattet. Die gesamten Prozesse wurden von der Heimaufsicht begleitet.

## **6.3 Gewalt gegen Mitarbeitende**

Immer wieder wurden Hinweise von Einrichtungen gegeben, dass Nutzerinnen und Nutzer verbal entgleisen und/oder körperlich übergriffig gegenüber dem Personal waren. Mit zunehmender Demenz oder anderen psychiatrischen Erkrankungen wird bei den Nutzerinnen und Nutzern das Verhalten herausfordernder. In diesem Zusammenhang wurden Prüfungen notwendig, um festzustellen, ob Leistungsanbieter und Leistungsanbieterinnen ihren Mitarbeitern ausreichende Gewaltprävention und bei erlebter Gewalt auch ausreichend Schutz vor weiterer Gewalt ermöglichen.

Diese Aufgaben im Zusammenhang mit den mitgeteilten Gewaltvorfällen haben die Arbeit der Heimaufsicht in den letzten beiden Jahren geprägt. Sie bedeuteten ein sofortiges Tätigwerden der Heimaufsicht, da ansonsten Beeinträchtigungen weiterer Nutzerinnen oder Nutzern nicht auszuschließen waren. Gewaltvorfälle waren sehr unterschiedlich und reichten z. B. von verbaler Entgleisung, nicht sachgemäß verabreichten Medikamenten, unzureichende Wundversorgung bis hin zu körperlichen und sexuellen Übergriffen.

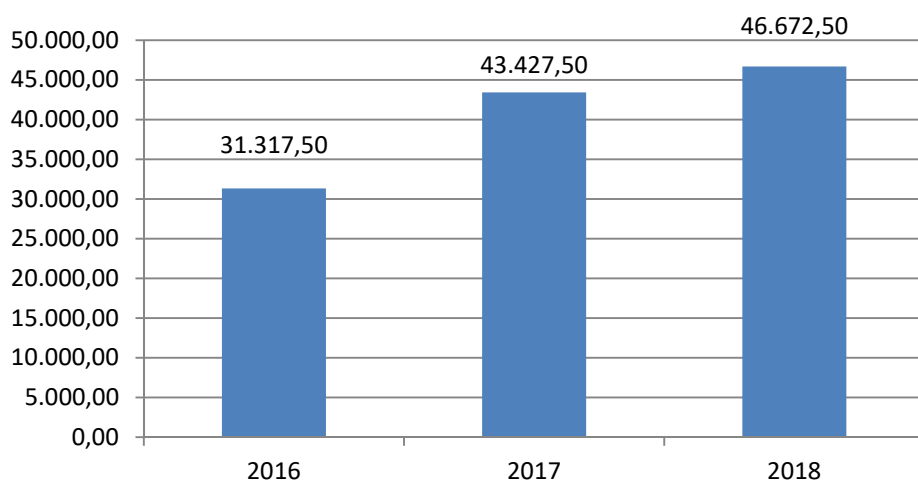
Aus den Informationen der letzten Monate ist zu entnehmen, dass Gewaltvorfälle nicht weniger werden. Dennoch haben sich alle geprüften Einrichtungen im Bereich Gewaltprävention neu aufgestellt und Konzepte entwickelt, die auch für Mitarbeitende Sicherheit im Umgang mit Gewaltvorfällen bedeuten. Mitarbeitende nehmen regelmäßig an Fortbildungen wie z. B. Umgang mit Stress teil. Zusätzlich wurden Deeskalationstrainingsmaßnahmen durchgeführt. Oft wurde auch Supervision zur Bewältigung von Gewaltereignissen angeboten. Kollegiale Unterstützung kann angefordert werden. Es wird wahrgenommen, dass Gewaltprävention ein wichtiges Thema ist, welches durch das Wohn- und Teilhabegesetz richtiger Weise verpflichtend gefordert wird.

## 7. Gebührenerhebung

Für die genannten Tätigkeiten der Heimaufsicht können Gebühren nach der Allgemeinen Verwaltungsgebührenordnung des Landes Nordrhein-Westfalen erhoben werden. Die Tarifstelle 10 a beschreibt Festbeträge und einen Gebührenrahmen für die Tätigkeiten nach dem Wohn- und Teilhabegesetz, die ausschließlich von Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbietern erhoben werden.

Sofern ein Gebührenrahmen festgelegt ist, berechnet die Stadt Münster die Gebühren entsprechend der gemeinsamen Empfehlungen des Deutschen Städtetages und des Landkreistages.

In den vergangenen drei Jahren wurden folgende Gebühren (in Euro) erhoben:



## 8. Fazit – Ausblick

Wie den vorstehenden Ausführungen entnommen werden kann, war die Arbeit der Heimaufsicht durch zahlreiche und besondere Ereignisse geprägt. Zunächst muss nochmals bestätigt werden, dass in einem Großteil der Wohn- und Betreuungsangebote gute Leistungen zugunsten der Nutzerinnen und Nutzer erbracht wurden, was sehr positiv zu bewerten ist. Dennoch bleibt aus dem Berichtszeitraum die Erinnerung an vielfältige Gewaltvorfälle sowie nicht ordnungsgemäße Pflege, die zu körperlichen Beeinträchtigungen geführt hat.

Es liegt nahe, Gründe hierfür unter anderem in der sich abzeichnenden geringeren Fachkraftquote zu sehen. In den Einrichtungen, in denen Beschwerden begründet oder Anordnungen zum Aufnahmestopp zu erteilen waren, musste die Personalausstattung entweder quantitativ oder qualitativ hinterfragt werden. Dienste waren in der Regel in diesen Einrichtungen nicht ausreichend mit Fachkräften besetzt, sodass eine ordnungsgemäße Begleitung und Überwachung von Tätigkeiten der Nichtfachkräfte nicht möglich war.

Die Anforderungen der Heimaufsicht haben in den vergangenen zwei Jahren nicht nur qualitativ, sondern auch quantitativ deutlich zugenommen. Aktuell gilt es, das evaluierte

Wohn- und Teilhabegesetz mit den vielfältigen Änderungen nach In-Kraft-Treten umzusetzen. Gleichzeitig muss der Prüfauftrag der WTG-Behörde erfüllt werden. Um der Entwicklung einer sich abzeichnenden Veränderung in der Pflege und Betreuung adäquat begegnen und Wohn- und Betreuungsangebote möglicherweise auch präventiv beraten zu können, wurde der Aufgabenbereich Heimaufsicht auch personell verstärkt.

## 9. Anhang 1 (Wohn- und Betreuungsangebote, Stand: Dezember 2018)

### Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot für ältere und pflegebedürftige Menschen:

Einrichtung	Straße, Hausnummer	Postleitzahl in Münster	Platzzahl	Träger
Cohaus-Vendt-Stift	Krumme Straße 39/40	48143	82	Cohaus-Vendt-Stiftung
Altenheim St. Elisabeth	Südlohnweg 1	48161	92	Missionsschwestern von Hiltrup gGmbH
Friederike-Fliedner-Haus	Coerdestraße 56	48147	80	Diakonissenmutterhaus Münster gGmbH
Altenheim Friedrichsburg	Offenbergstraße 19	48151	138	Schwestern von der Göttlichen Vorsehung
Fritz-Krüger-Seniorenzentrum	Gartenbreite 1	48161	81	AWO Westliches Westfalen
LWL Pflegezentrum Münster Ernst-Kirchner-Haus	Kinderhauser Straße 92	48147	80	Landschaftsverband Westfalen-Lippe
Haus Heidhorn	Westfalenstraße 490	48165	52	Haus Heidhorn GmbH
Haus Maria Trost	Sankt-Mauritz-Freiheit 52	48145	80	Genossenschaft der Krankenschwestern nach der III. Regel des heiligen Franziskus
Haus Simeon	Am Berg Fidel 70	48153	149	Diakonie Münster – Stationäre Seniorendienste GmbH
Haus Wilkinghege	Wilkinghege 55	48159	65	Haus Wilkinghege Wirbelauer KG
Kardinal-von-Galen-Stift	Clemens-August-Platz 8a	48167	66	Caritas-Betriebsführungs- und Trägergesellschaft Münster mbH (CBM)
Altenzentrum Klarastift	Andreas-Hofer-Straße 70	48145	103	Klarastift Service GmbH
Casa Vitae	Andreas-Hofer-Straße 70	48145	16	Klarastift Service GmbH
Altenheim St. Lamberti	Scharnhorststraße. 4-8	48151	83	CBM
Maria-Hötte-Stift	Düesbergweg 143	48153	123	CBM
Marienheim	An der Alten Kirche 5	48165	83	Altenhilfezentrum St. Clemens gGmbH

<b>Einrichtung</b>	<b>Straße, Hausnummer</b>	<b>Postleit- zahl in Münster</b>	<b>Platz- zahl</b>	<b>Träger</b>
Martin-Luther-Haus	Fliedner- straße 17	48149	151	Diakonie Münster - Stationäre Seniordienste GmbH
Evangelisches Seniorenzentrum Meckmannshof	Meckmann- weg 74	48163	171	Evangelische Perthes- Stiftung e. V.
Perthes-Haus	Wienburg- straße 60	48147	87	Evangelische. Perthes- Stiftung e. V.
Schölling-Lentze-Heim	Bohlweg 5	48147	21	Dr. Franz Schölling- Lentze-Stiftung e. V.
Wohnstift am Südpark	Clevornstr. 5	48153	74	CBM
DKV-Residenz am Tibusplatz	Tibusplatz 1	48143	49	DKV Residenz am Tibusplatz gGmbH
Achatius-Haus Wolbeck	Münster- straße 24 b	48167	48	Haus Heidhorn GmbH
Achatius-Haus Junge Pflege	Münster- straße 24 b	48167	18	Haus Heidhorn GmbH
Haus vom Guten Hirten – Pflege	Mauritz- Lindenweg 61	48145	20	Deutsche Provinz der Schwestern vom Guten Hirten
Handorfer Hof	Handorfer Straße 24	48157	78	Diakonie Münster – Stationäre Seniordienste GmbH
Meyer-Suhrheinrich- Haus	Marktallee 42	48165	42	Altenhilfezentrum St. Clemens gGmbH
Langzeitpflege Haus Franziska	Westfalen- straße 109	48165	30	Missionsschwestern von Hiltrup gGmbH
Seniorenzentrum der AWO Albachten	Rottkamp 49	48163	66	AWO Westliches Westfalen
Papst Johannes Paul Stift	Culmer Straße 16	48157	72	CBM
Johanniter-Stift	Weißenburg- straße 48	48151	80	Johanniter- Seniorenhäuser GmbH
Residenz Aaseehof	Pottkamp 25	48149	80	Alloheim Senioren- Residenzen Zehnte GmbH & Co KG
Haus Thomas	Alexianerweg 8	48163	54	Alexianer Münster GmbH
Wohnen in Pastors Garten	Alte Dorfstraße 10	48161	40	Stift Tilbeck GmbH
Residenz Kastanienhof	Ostmark- straße 9	48145	62	Residenz Kastanienhof GmbH



## Kurzzeitpflege

Einrichtung	Straße, Hausnummer	Postleit- zahl in Münster	Platz- zahl	Träger
Fritz-Krüger- Seniorenzentrum	Gartenbreite 1	48161	15	AWO Westliches Westfalen
Kurzzeitpflege am Clemenshospital	Düesbergweg 143	48153	18	Ludgerus-Kliniken Münster GmbH
Kurzzeitpflege Haus Maria	Westfalen- straße 109	48165	20	Missionsschwestern von Hiltrup gGmbH
Kurzzeitpflege der Raphaelsklinik	Loerstraße 19	48143	23	Ludgerus-Kliniken Münster GmbH
Zimmer im Garten	Laerer Landweg 177	48155	2	Zobel-Seick

## Tagespflegeeinrichtungen

Einrichtung	Straße, Hausnummer	Postleit- zahl in Münster	Platz zahl	Träger
Wohnstift am Südpark	Clevornstraße 5	48153	15	CBM
Tagespflege Papst- Johannes-Paul-Stift	Culmer Straße 16	48157	15	CBM
Tagespflege Friederike-Fliedner- Haus	Coerdestraße 56	48147	12	Diakonissenmutter- haus Münster gGmbH
Tagespflege Mauritz Palais	Manfred-von- Richthofen- Straße 45 a	48145	13	Ambulante Dienste Klarastift gGmbH
Pro Cura Tagespflege	Wolbecker Straße 226	48155	16	Pro Cura Tagespflege GmbH
Tagespflege im Achatius-Haus	Münsterstraße 24b	48167	12	Alexianer Haus Heidhorn GmbH
Tagespflege Akticom	Twenhöven- weg 18	48167	14	Ambulanter Pflege- dienst Akticom GmbH
Tagespflege Clemens Wallrath Haus	Josefstr. 4	48151	20	Alexianer Münster GmbH
Haus Benteler	Prozessions- weg 54	48145	12	Tagespflege e. V.
Tagespflege DRK Mathildenstift	Münzstraße 38	48143	12	DRK- Schwesternschaft Westfalen e. V.
Tagespflege St. Elisabeth	Südlohnweg 1	48161	15	Missionsschwestern v. Hiltrup gGmbH
Tagespflege Meckmannshof	Meckmannweg 74	48163	24	Evangelische Perthes- Stiftung e. V.
Tageshaus St. Clemens	Kortumweg 56-58	48165	15	Altenhilfezentrum St. Clemens gGmbH

## Wohngemeinschaften

Einrichtung	Straße, Hausnummer	Postleitzahl in Münster	Platzzahl	Träger
Arche Sarah	Manfred-von-Richthofen-Straße 45	48145	12	Ambulante Dienste Klarastift gGmbH
Arche Noah			12	
Villa Hittorfstraße	Hittorfstraße 10	48149	10	Alexianer ambulante
Haus Taubenstraße	Taubenstraße 8	48145	8	
Hof Schultmann	Stratmannweg 21	48163	12	
Villa Mauritz	Kaiser-Wilhelm-Ring 34	48145	10	
Casa Mauritz	Andreas-Hofer-Straße 86	48145	15	
Irmgard-Buschmann-Haus	Am Küchenbusch 15	48161	11	
Wohngemeinschaften Nienberge	Kirmstraße 18		48161	7
	Gartenstiege 6	7		
Wohngemeinschaft Erphobogen	Bohlweg 55a	48147	12	DRK Sozialstation Münster
Haus Genius	Tibusplatz 6	48143	8	miCura Pflegedienst Münster
Wohngemeinschaften Schulstraße	Schulstraße 47	48149	10	Diakonie Münster Ambulante Pflege
			8	
Haus Elisabeth	Herrenstraße 10	48167	12	Alexianer Münster
DRK Wohngemeinschaft für Demenzkranke	Münzstraße 38	48143	9	DRK Schwesternschaft Westfalen e. V.
Außerklinische Intensivpflege			9	
Mitten in Mauritz (EG/OG)	Mondstraße 104-106	48155	10	Sander Pflege GmbH
			10	
Christopher Haus	Westfalenstraße 178	48176	17	Pflegedienst air vital
Villa Kahmann	Gremmendorfer Weg 44	48167	11	selbstverantwortete Wohngemeinschaft

## Hospize

Einrichtungen	Straße, Hausnummer	Postleitzahl in Münster	Platzzahl	Träger
Lebenshaus	Dorbaumstraße 215	48157	10	Hospiz lebensHAUS Münster gGmbH
Johanneshospiz	Hohenzollernring 66	48145	8	Johannes-Hospiz gGmbH

## Sonstige Einrichtungen

Einrichtungen	Straße, Hausnummer	Postleitzahl in Münster	Platzzahl	Träger
Christophorushaus Langzeitbereich	Soester Straße 11 c	48155	32	Bischof Hermann-Stiftung
Kettelerhaus Langzeitbereich	Schillerstraße 46	48155	24	Bischof Hermann-Stiftung
Wohnen 60 plus	Kinderhauser Straße 57	48147	8	Förderverein Wohnhilfen e. V.
Christophorushaus Langzeitbereich	Soester Straße 11 c	48155	32	Bischof Hermann-Stiftung

## Wohnmöglichkeiten für Menschen mit Behinderungen:

Träger	Name der Einrichtung	Wohnform
Alexianer Münster GmbH	Alexianer-Wohnbereiche	Stationäre Wohneinrichtung auf dem Campus in Amelsbüren, offene und geschlossene Bereiche
		Dezentrale stationäre Angebote in den Stadtteilen Hilstrup, Amelsbüren, Mecklenbeck und Albachten
Bischof-Hermann-Stiftung	Sozialtherapeutische Wohneinrichtung im Kettelerhaus	Stationäre Wohneinrichtung
		Dezentrales stationäres Angebot
Deutsche Provinz der Schwestern vom Guten Hirten	Haus vom Guten Hirten	Stationäre Wohneinrichtung
		Dezentrale stationäre Einzelwohnangebote
Förderkreis Sozialpsychiatrie	Wohnstätte Coerde	Stationäre Wohneinrichtung
		Dezentrale Einzelwohnungen
	Wohnstätte Südviertel	Stationäre Wohneinrichtung,
		dezentrale Einzelwohnung
Landschaftsverband Westfalen-Lippe	LWL-Wohnverbund Münster	Stationäres Wohnen, stationäre Außenwohngruppen, dezentrales Einzelwohnen

<b>Träger</b>	<b>Name der Einrichtung</b>	<b>Wohnform</b>
Lebenshilfe Münster e. V.	Wohnhaus Meesenstiege	Stationäre Wohngruppen
	Wohnhaus Haus Edelbach	
Sozialdienst Kath. Frauen e. V. Dortmund	Anna-Katharinenstift Karthaus - Klaragruppe -	Stationäre Außenwohngruppe
Stift Tilbeck GmbH	Ludgerushaus	Stationäre Wohneinrichtung
	Haus Nikolai	Stationäre Außenwohngruppen
	Haus Mattäus	
	Haus Daniel	
Haus Noah		
Westfalenfleiß GmbH	Haus Gremmendorf	Stationäre Wohneinrichtungen
	Wohnstätte	
	Gut Kinderhaus	
	Haus Wolbeck	
	Appartementhaus Albersloher Weg	Stationäre Wohngruppen
	Wohngemeinschaft Am Oedingteich	
	Wohngemeinschaft An der Meerwiese	
	Wohngemeinschaft Zwi-Schulmann-Weg	
	Baumberger Hof	Stationäres Einzelwohnen
	Dezentrales stationäres Einzelwohnen in Wolbeck	
Dezentrales stationäres Einzelwohnen in Gremmendorf und Angelmodde	Stationäres Einzel- und Paarwohnen	
Selbstverantwortete Wohngemeinschaft	Wohngemeinschaft Dauwemühle	Wohngemeinschaft

Aufgrund der Vielzahl der Außenwohngruppen sowie der Standortdynamik in der Eingliederungshilfe wurde hier auf eine Auflistung der einzelnen Platzzahlen verzichtet.

## 10. Anhang 2 (Mitglieder der Arbeitsgemeinschaft nach § 17 WTG)

Der Arbeitsgemeinschaft nach § 17 WTG gehören an:

1. Vertreterinnen und Vertreter
  - a. der kommunalen Spitzenverbände,
  - b. der Landschaftsverbände,
  - c. der Landesverbände der gesetzlichen Pflegeversicherungen und des Verbandes der Privaten Krankenversicherung e. V.,
  - d. der Medizinischen Dienste der gesetzlichen Krankenversicherung sowie der Prüfdienst des Verbandes der Privaten Krankenversicherung e. V.,
  - e. der nach diesem Gesetz zuständigen Beratungs- und Prüfbehörden sowie der Bezirksregierungen,
  - f. der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege,
  - g. der Verbände der privaten und kommunalen Anbieter von Betreuungs- und Pflegeleistungen,
  - h. der Verbände und Institutionen zur Interessenvertretung von Nutzerinnen und Nutzern sowie ihren Angehörigen,
  - i. der Behindertenverbände,
  - j. der Verbände der Pflegeberufe und Gewerkschaften,
  - k. des Hospiz- und Palliativverbandes,
  - l. der Betreuungsbehörden,
  - m. der Betreuungsvereine,
  - n. der Verbraucherzentrale,
  - o. der Landesseniorenvertretung und des Landesintegrationsrates,
  - p. der Verbände der freien und genossenschaftlichen Wohnungswirtschaft,
  - q. des Kuratoriums Deutsche Altershilfe,
  - r. der Architektenkammer Nordrhein-Westfalen.
2. die oder der Beauftragte der Landesregierung Nordrhein-Westfalen für Patientinnen und Patienten und
3. die oder der Beauftragte der Landesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderungen.