



Beratung und Prüfung nach dem Wohn- und Teilhabegesetz

Ergebnisbericht: Einrichtung mit umfassendem Leistungsangebot/Hospiz/Kurzzeitbetreuung

Nach §§ 23, 41 WTG werden Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot und Gasteinrichtungen regelmäßig überprüft. Werden Mängel in der Erfüllung gesetzlicher Anforderungen - als Mangel gilt jede Nichterfüllung der gesetzlichen Anforderungen - festgestellt, werden die Einrichtungen zur Abstellung dieser Mängel beraten. Ihnen kann insoweit auch eine Frist zur Mangelbeseitigung gesetzt werden. Sofern es die Art des Mangels erfordert, wird die Einrichtung aufgefordert, den Mangel sofort zu beseitigen.

Bei der Feststellung von Mängeln wird zwischen geringfügigen und wesentlichen Mängeln differenziert. Geringfügig sind Mängel, wenn im Rahmen der Ermessensausübung von einer Anordnung abgesehen wird. Wesentliche Mängel liegen vor, wenn zu ihrer Beseitigung eine Anordnung (z. B. Anordnung einer bestimmten Personalbesetzung, Aufnahmestopp, Betriebsuntersagung etc.) erlassen wird.

Manche Anforderungen werden auch nicht geprüft, z: B. weil sie zu einem früheren Zeitpunkt geprüft wurden und keine Anhaltspunkte für eine Veränderung bestehen.

Das wesentliche Ergebnis der Prüfung wird nach §§ 14 Abs. 9 WTG, 4, 5 WTG DVO nachfolgend veröffentlicht:

Allgemeine Angaben

Einrichtung	Pflegeheim
Name	Zentrum für Pflege und Betreuung
Anschrift	Ernststraße 34, 42117 Wuppertal
Telefonnummer	0202/769017-0
ggf. Email-Adresse und Homepage (der Leistungsanbieterin oder des Leistungsanbieters sowie der Einrichtung)	Mail: zpb@bergische-diakonie.de Homepage: www.bergische-diakonie.de
Leistungsangebot (Pflege, Eingliederungshilfe, ggf. fachliche Schwerpunkte)	Pflege / chronisch psychisch kranke Menschen mit Pflegebedürftigkeit
Kapazität	80 Plätze
Die Prüfung der zuständigen Behörde zur Bewertung der Qualität erfolgte am	17.10.2018

Wohnqualität

Anforderung	Nicht geprüft	Nicht angebotsrelevant	Keine Mängel	Geringfügige Mängel	Wesentliche Mängel	Mangel behaben am
1. Privatbereich (Badezimmer/Zimmergrößen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
2. Ausreichendes Angebot von Einzelzimmern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
3. Gemeinschaftsräume	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
4. Technische Installationen (Radio, Fernsehen, Telefon, Internet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
5. Notrufanlagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

Hauswirtschaftliche Versorgung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
6. Speisen- und Getränkeversorgung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
7. Wäsche- und Hausreinigung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
8. Anbindung an das Leben in der Stadt/im Dorf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
9. Erhalt und Förderung der Selbstständigkeit und Mobilität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
10. Achtung und Gestaltung der Privatsphäre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

Information und Beratung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
11. Information über das Leistungsangebot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
12. Beschwerde- management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

Mitwirkung und Mitbestimmung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
13. Beachtung der Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

Personelle Ausstattung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
14. Persönliche und fachliche Eignung der Beschäftigten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
15. Ausreichende Personalausstattung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
16. Fachkraftquote	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
17. Fort- und Weiterbildung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

Pflege und Betreuung

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
18. Pflege- und Betreuungsqualität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
19. Pflegeplanung/ Förderplanung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
20. Umgang mit Arzneimitteln	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
21. Dokumentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		x	<input type="checkbox"/>	23.10.2018
22. Hygieneanforderungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
23. Organisation der ärztlichen Betreuung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

Freiheitsentziehende Maßnahmen (Fixierungen/Sedierungen)

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
24. Rechtmäßigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
25. Konzept zur Vermeidung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
26. Dokumentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

Gewaltschutz

Anforderung	nicht geprüft	nicht angebotsrelevant	keine Mängel	geringfügige Mängel	wesentliche Mängel	Mangel behoben am:
27. Konzept zum Gewaltschutz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-
28. Dokumentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-

Einwendungen und Stellungnahmen

Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter haben das Recht, Einwände gegen das Ergebnis der Prüfungen zu erheben. Wenn die Behörde den Einwand für berechtigt hält, ändert sie die obige Bewertung. Hält sie den Einwand nicht für berechtigt, bleibt sie bei ihrer Bewertung und gibt dazu eine Stellungnahme ab.

Ziffer	Einwand	Begründung
----	Einwand der Leistungsanbieterin/des Leistungsanbieters	----
----	Die Beratungs- und Prüfbehörde hält an der Bewertung fest, weil	----
----	Einwendung der Leistungsanbieterin/des Leistungsanbieters	----
----	Die Beratungs- und Prüfbehörde hält an der Bewertung fest, weil	----
----	Einwendung der Leistungsanbieterin/des Leistungsanbieters	----
----	Die Beratungs- und Prüfbehörde hält an der Bewertung fest, weil	----

Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse in einfacher Sprache

Die Einrichtung mit umfassenden Leistungsangebot gliedert sich in 8 Hausgemeinschaften mit je 10 Bewohnerplätzen mit insgesamt 80 Plätzen. Eine Hausgemeinschaft ist für eine fakultativ geschlossene Unterbringung bei Vorliegen der entsprechenden vorliegenden gesetzlichen Voraussetzungen. Hier werden Menschen versorgt die chronisch psychisch krank sind mit Pflegebedürftigkeit. Am Tage der Begehung waren alle 80 Plätze belegt. Das Zentrum für Pflege und Betreuung liegt mitten im beliebten und belebten Wuppertaler Wohnviertel „Am Arrenberg“. Der Garten des Hauses hat eine Promenade direkt am Ufer der Wupper.

Die Einrichtung verfügt über ein Qualitätsmanagement. Im Qualitätshandbuch sind die Qualitätsziele und Kernprozesse, die verbindliche und dokumentierte Festlegung von Aufgaben, Verantwortlichkeiten und von Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -entwicklung sowie die geeignete Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen beschrieben und verbindlich festgelegt. Die Mitarbeiter haben Kenntnis davon, bestätigen dies durch ihre Unterschrift und haben jederzeit Zugriff. Durch interne und externe Qualitätszirkel, sowie durch regelmäßige externe Audits wird gewährleistet, dass Änderungen der normativen Grundlagen sowie aktuelle fachliche und wissenschaftliche Erkenntnisse zeitnah in den konzeptionellen Ausarbeitungen berücksichtigt werden. Die konzeptionellen Regelungen orientieren sich durchweg am Gesetzeszweck der im Wohn- und Teilhabegesetz (WTG) vorgegeben ist.

Im Konzept, welches Aussagen zur Wohnqualität macht ist vorhanden. Hier werden die Bewohnerzimmer und Aufenthaltsbereiche beschrieben. Die Bewohner sollen sich in ihrer räumlichen Umgebung wie zu Hause fühlen. Die Gestaltung und Ausstattung der Wohnbereiche und das Angebot von Einzelzimmern ist förderlich für die Wahrung der Privatsphäre. Die Gestaltung der Bewohnerzimmer liegt vorrangig bei dem jeweiligen Bewohner. Eigene Möbel können mitgebracht werden. Die einrichtungsübergreifenden Funktionsräume und Bereiche und die Gestaltung des Außenbereiches wirken sich positiv auf den sozialen Austausch aus. Farbliche Gestaltungen und Hinweisschilder unterstützen die Orientierungsmöglichkeiten. Die Einrichtung ist barrierefrei. Der Eingang ist ebenerdig. Jede Etage ist mit einem der zwei Aufzüge erreichbar. Es werden 5 Pflegebäder vorgehalten. Die Zimmer (23-24 qm) sind alle mit einem eigenen barrierefreien Duschbad ausgestattet. Die Bewohnerzimmer sind mit einem Telefon- und Fernsehanschluss ausgestattet. Internet kann auf Wunsch ebenfalls eingerichtet werden. Die vorhandene Rufanlage ist von verschiedenen Bereichen des Zimmers bedienbar. In jeder Wohngemeinschaft ist eine große Wohnküche vorhanden.

Ein hauswirtschaftliches Konzept ist vorhanden. Es gibt individuelle Speiseangebote, Essen und Trinken wird rund um die Uhr angeboten. Die angebotenen Speisen und Getränke sind ausgewogen und zielen auch auf spezielle Bedarfe der Bewohner ab. Vorlieben und Abneigungen sind bekannt. Ernährungsrisiken werden eingeschätzt und besondere Ernährungsbedarfe planerisch erfasst (Erkrankungen, Unverträglichkeiten, Allergien). Auf eine enge Zusammenarbeit zwischen Pflege, Hauswirtschaft, sozialem Dienst und Ärzten wird geachtet. Die Bewohner haben die Möglichkeit bei der Verpflegungsplanung mitzuwirken und ihre Wünsche zu äußern. Bei Bedarf werden Hilfsmittel zur Unterstützung beim Essen und Trinken angeboten (u. a. spezielles Geschirr und Besteck). Kulturelle und religiöse Hintergründe finden bei Bedarf Berücksichtigung. Warme und kalte Getränke sind jederzeit unbegrenzt und kostenfrei erhältlich. Der Zeitpunkt des Essens kann in vorgegeben Zeitkorridoren frei gewählt werden. Die Reinigung der Zimmer wird dem individuellen Tagesrhythmus des Bewohners weitestgehend angepasst und die Zimmer werden nach den

Vorstellungen des Bewohners gesäubert. Bettwäsche wird 14-tägig und bei Bedarf gewechselt. Auch hat der Bewohner die Möglichkeit seine eigene Bettwäsche mitzubringen. Bei Verlust von persönlicher Wäsche wird diese als Versicherungsschaden ersetzt. Bei der Beschaffung von persönlicher Kleidung erhalten die Bewohner bei Bedarf Unterstützung.

Ein Konzept, das Aussagen zum Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung macht ist vorhanden. Die Bewohner sollen in der Einrichtung ein selbstbestimmtes Leben führen können, die Privatsphäre soll gewahrt bleiben, sie sollen gesundheitsfördernde und qualifizierte Betreuung erhalten, den persönlichen Interessen nachgehen können, Informationen über Angebote der Beratung erhalten, Hilfe zur Pflege und Behandlung bekommen, am gesellschaftlichen Leben teilhaben, ihrer Kultur- und Weltanschauung leben können und in Würde sterben können. Es gibt feste Tagesabläufe und einen festen Veranstaltungsplan. Es gibt für die Bewohner eine Tagesstruktur auf den Wohnbereichen. Es soll ein Gemeinschaftsgefühl vermittelt werden. Neben den Angeboten im Haus gibt es auch externe Angebote. Für die unterschiedlichen Zielgruppen werden spezielle Angebote gemacht. Wünsche der Bewohner werden nach Möglichkeit berücksichtigt. Individuelle Lebensgewohnheiten in der Alltagsgestaltung werden berücksichtigt. Tagesstrukturen werden für jeden Bewohner erarbeitet. Die Privat- und Intimsphäre jedes einzelnen Bewohners wird geachtet. Ein Leben in Partnerschaft ist jederzeit möglich. Jeder Bewohner hat seinen eigenen Zimmerschlüssel. Ein Haustürschlüssel wird an Bewohner und Angehörigen bei Bedarf ausgegeben. Jeder Bewohner hat einen abschließbaren Schrank in seinem Zimmer, wo er Geld und andere Wertgegenstände sicher aufbewahren kann. Es wird auch angeboten Wertgegenstände im Safe der Verwaltung aufzubewahren. Die Post für die Bewohner wird ungeöffnet und persönlich ausgehändigt, oder bei Bedarf auch an Angehörige oder Betreuer weitergeleitet. Eine Barbetragverwaltung wird ebenfalls angeboten. Jeder Bewohner erhält ein kostenloses Barbetragkonto. Die Auszahlungszeiten sind flexibel.

Ein Personalkonzept zur Delegation von betreuenden Tätigkeiten ist vorhanden. Die Leistungsbereiche gliedern sich nach allgemeiner, sozialer und pflegerischer Betreuung. In der Nacht sind immer 2 Nachtwachen im Haus, davon ist immer mindestens eine examinierte Pflegefachkraft. Eine stichprobenartige Überprüfung der Dienstpläne hat zu keiner Beanstandung geführt. In den einzelnen Schichten am Tag ist immer ausreichend Personal im Pflegebereich und im sozialen Dienst vorhanden. Auch an den Wochenenden ist ausreichend Personal zum Dienst eingeteilt. Die Personaleinsatzplanung ist im Blick auf den Versorgungs- und Pflegebedarf der Bewohner adäquat. Die Fachkraftquote ist in der Pflege und in der sozialen Betreuung über 50 %. Gesamt beträgt die Fachkraftquote in der Pflege 50 %. Zusätzlich sind 3,897 Vollzeitstellen mit Betreuungsassistenten besetzt. Die Pflegetätigkeiten werden zeitnah verrichtet und entsprechend dokumentiert und abgezeichnet. Ein Abgleich mit den Kürzeln in den Pflegedokumentationen zu der Handzeichenliste ergab keine Unstimmigkeiten. Ärztliche Verordnungen werden nicht durchgehend ordnungsgemäß umgesetzt. Die Überprüfung der Wunddokumentation bei einem Bewohner mit chronischen Wunden zeigte, dass die Durchführung des Verbandwechsels nicht der Planung entsprach. Ärztlich verordnet war Verbandwechsel 3x wöchentlich (Mo, Mi und Fr). Dies war in der Dokumentation so geplant aber wurde nicht so durchgeführt bzw. abgezeichnet. Aus der Dokumentation war nicht ersichtlich, dass eine Schmerzabfrage beim Verbandwechsel der Wunden erfolgte. Nach Expertenstandard chronische Wunden ist eine Schmerzabfrage bei jedem Verbandwechsel unabdingbar. Es wurde darauf hingewiesen, dass die Dokumentationspflicht auch darin besteht, dass nachvollziehbar sein muss, wann und wer die Behandlung durchgeführt hat. Eintragungen im Pflegebericht müssen nachvollziehbar dokumentiert werden. Es muss erkennbar sein, dass der Folgedienst die Informationen der vorangegangenen Schicht liest und darauf reagiert. Ebenso muss deutlich sein, dass sie Prozesse nach dem Schema „Vorfall- Handlung- Ergebnis“ dokumentieren. Dies wurde im Abschlussgespräch thematisiert und besprochen. Eine Änderung in Bezug

auf die Quittierung wurde zeitnah zugesichert. Durch entsprechende pflegerische Vorsorgemaßnahmen, welche dokumentiert werden, werden die Bewohner vor gesundheitlichen Beeinträchtigungen geschützt. Die Versorgung der Bewohner mit Medikamenten, deren Aufbewahrung und Dokumentation erfolgt sachgerecht. Die BTM`s werden in einem verschlossenen Safe aufbewahrt und ordnungsgemäß dokumentiert. Freiheitsentziehende Maßnahmen mit richterlichem Beschluß werden im Moment auf dem geschützten Bereich in Form von Unterbringungsbeschlüssen angewendet. Durch ausführliche und individuelle Biografie der Bewohner wird die Pflegeplanung erstellt und danach die Wünsche und Bedürfnisse der Bewohner berücksichtigt. Ein Konzept zum Gewaltschutz ist vorhanden und wird in der Einrichtung gelebt. Auf eine stetige Entwicklung und Qualifizierung der Mitarbeiter wird geachtet. Es gibt Fortbildungsbedarfsermittlungen und grundsätzlich werden alle Mitarbeiter bei Fort- und Weiterbildungen berücksichtigt. Neben Routineschulungen gibt es viele Teilnahmen an fachlichen Fortbildungen. Mitarbeiter die keine Fachkräfte sind und gefördert werden sollen, erhalten die Möglichkeit zur Nachqualifizierung. Personalausfälle werden durch Einsatz aus der eigenen Mitarbeiterschaft durch Stundenaufstockungen oder durch Ausleihen von Pflegekräften von Zeitarbeitsfirmen aufgefangen.

Ein Konzept zur Kundeninformation und Beratung liegt vor. Prüfberichte über Regelprüfungen befinden sich bei der Einrichtungsleitung und der Pflegedienstleitung. Der MDK Prüfbericht befindet sich im Eingangsbereich. Ein Konzept über den Umgang mit Beschwerden ist ebenfalls vorhanden. Informationen hierzu erhalten die Bewohner/Angehörigen im Heimvertrag und bei Bedarf auch mündlich. Das Leistungsangebot wird in verständlicher Weise dargestellt. Auf der Internetseite der Einrichtung werden umfangreiche Informationen bereit gehalten. Ebenso werden auch Informationen in Papierform vorgehalten (Flyer, vorvertragliche Informationen). Besichtigungstermine können vereinbart werden. Veränderungen beim Leistungsangebot und wichtige Informationen werden zeitnah den Bewohnern und / oder rechtlichen Vertretern bekannt gegeben. Das gesetzlich vorgeschriebene Beschwerdemangement ist konzeptionell geregelt. Alle Beschwerden werden schriftlich erfasst und am Jahresende ausgewertet. Verantwortlich sind Einrichtungs- und Pflegedienstleitung. Kommt ein neuer Bewohner ins Haus, wird er vom Beirat begrüßt. Die Bewohner werden in allen Dingen des Alltages hinsichtlich Mitwirkung und Mitbestimmung mit einbezogen. Dies geschieht durch die täglichen Kontakte und Gespräche. Die angetroffenen Bewohner wirken gepflegt und zufrieden. In den Gesprächen wurde ein freundlicher pflegerischer Umgang bestätigt. Der Umgang seitens der Mitarbeiter war höflich und zugewandt. Der Gesamteindruck der Einrichtung in Bezug auf optische Sauberkeit, Ordnung und Geruch ist am Tag der Prüfung nicht zu beanstanden.

Darstellung des Angebots durch die Leistungsanbieterin/den Leistungsanbieter

Um Ihnen eine genauere Vorstellung von dem geprüften Angebot zu geben, hat die Leistungsanbieterin/der Leistungsanbieter die besonderen Merkmale des Angebotes wie folgt beschrieben. Bei der Prüfung wurde festgestellt, dass die nachfolgenden Aussagen/ Beschreibungen zutreffend sind.

Welche besonderen Leistungen beinhaltet das Angebot (maximal 700 Zeichen inkl. Leerzeichen)?

Was zeichnet die Einrichtung/das Angebot besonders aus?

a) hinsichtlich der Konzeption (maximal 1.000 Zeichen inkl. Leerzeichen)

b) hinsichtlich der Gestaltung der Räumlichkeiten maximal 700 Zeichen inkl. Leerzeichen)