



StädteRegion · Aachen · Postfach 500451 · 52088 Aachen

Itertalklinik
Seniorenzentrum Walheim GmbH & Co KG
Dr. Kösters
Auf der Kier 9 b
52076 Aachen

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 – 2250

Telefax
0241 / 5198 – 2635

E-Mail
dagmar.alzer@staedteregion-aachen.de

Auskunft erteilt
Frau Alzer

Zimmer
419

Aktenzeichen
(bitte immer angeben)
50.3 – al/ge –

Datum
08.06.2010

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 AACSDDE33
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 Itertalklinik Seniorenzentrum Roetgen am 14.03.2010

Sehr geehrter Herr Dr. Kösters,

am 14.03.2010 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 30.07.2009 berücksichtigt.

An der Prüfung nahmen teil:

Frau Dunke	Einrichtungsleitung
Frau Krott	PDL
Frau Kricher	WBL
Frau Alzer	Heimaufsicht
Herr Könnicke	Heimaufsicht

Die Prüfung bezog sich schwerpunktmäßig auf die Kategorie 4, 5,6 und 7 des Rahmenprüfkataloges.

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

1. Auswahl der Betreuungseinrichtung:

Die Einrichtung stellt ihre Leistungen in einem Informationsflyer und im Internet dar. Künftige Bewohner/innen erhalten vor Einzug ausführliche Informationen und können sich ein Bild über die Einrichtung und das Umfeld machen. Die Einrichtung trifft Aussagen zum Leitbild, zu Pflegeleistungen, hauswirtschaftliche Leistungen sowie zur sozialen Betreuung. Außerdem besteht ein betreiberübergreifendes Qualitätsmanagementkonzept, welches in der Einrichtung implementiert worden ist.

Ziel der Pflege ist es, den Bewohner durch eine ganzheitliche Pflege die Möglichkeit zu bieten, ihre Lebenssituation anzunehmen, zu bewältigen, zu verbessern und so neue Lebenszufriedenheit zu erreichen. Aufgabe der Pflege ist es, durch gezielte Maßnahmen die Gesundheit der zu Pflegenden zu erhalten, zu fördern, wieder herzustellen oder eine Verschlechterung zu vermeiden.

Dabei sind die Fähigkeiten der Bewohner in der jeweiligen Ausprägung einzubeziehen bzw. zu aktivieren. Die Bedürfnisse der Bewohner/innen stehen im Zentrum aller Bemühungen.

Um einen reibungslosen Einzug zu gewährleisten, wird von Seiten der Einrichtungsdienstleitung durch den Sozialen Dienst und nach Möglichkeit in Zusammenarbeit mit der Pflegedienstleitung eine umfangreiche Vorfeldarbeit geleistet. Auch für Krankenhausaufenthalte bestehen verbindliche Regelungen in Form von Überleitungsbögen und Checklisten, die die Begleitung der Bewohner/innen durch die Einrichtung in einem stationären Aufenthalt regeln sollen. Damit sich neue Bewohner/innen schneller in die Einrichtung einleben können, wird der Beirat von der Einrichtungsdienstleitung bzw. PDL informiert.

2. Wohnqualität der Betreuungseinrichtung:

Die Einrichtung verfügt über 34 Einzelzimmer und 3 Doppelzimmer. Des Weiteren verfügt die Einrichtung über Räume, die das Gemeinschaftsleben fördern und über eine Außenanlage, die von den Bewohnern/innen benutzt werden kann. Die Außenanlage, hier die Terrassen und die Wege, weisen zum Teil lose Platten auf, so dass eine Stolpergefahr für gangunsichere Bewohner/innen vorliegt. Eine Einbeziehung der Bewohner bei der Gestaltung der Außenanlage und des Gartens erfolgt bis jetzt noch nicht. Die Aufenthaltsräume sind liebevoll gestaltet und ansprechend dekoriert. Die befragten Bewohner waren mit der Wohnqualität der Betreuungseinrichtung zufrieden. Verbesserungsvorschläge gab es in der Gestaltung der Außenanlage.

3. Wohnqualität der Zimmer:

Die Bewohner/innen können ihre Zimmer mit eigenen Möbeln und persönlichen Gegenständen ausstatten. Bei der individuellen Gestaltung der Zimmer wird Hilfe angeboten. Die besichtigten Zimmer wirkten sauber und gepflegt. Jedes Zimmer verfügt über eine Rufanlage, die vom Bett und der Sitzgelegenheit aus bedient werden kann. Nach Angaben der befragten Bewohner/innen beträgt die Wartezeit nach Auslösung des Notrufes nur wenige Sekunden bis Minuten. Das Personal komme in der Regel umgehend. Insgesamt waren die befragten Bewohner/innen mit der Wohnqualität ihrer Zimmer sehr zufrieden.

4. Essen und Trinken:

Die Einrichtung verfügt über ein hauswirtschaftliches Konzept. Die Verpflegung orientiert sich an jahreszeitlichen Angeboten und Aktionswochen mit Rezepten von Bewohner für Bewohner. Übergeordnetes Ziel ist es, durch neue bewohnerorientierte Verpflegungsansätze das Wohlbefinden der Bewohner zu steigern und ihre Lebensqualität zu verbessern. Durch die Einbeziehung in die Essensplanung und Zubereitung soll den Bewohnern/innen vermittelt werden, dass ihr Wissen rund um das Essen gefragt ist und ernst genommen wird. Die Zubereitung des Essens erfolgt durch die Firma Gourmet Catering GmbH in der Einrichtung in Walheim. Zusätzlich verfügt die Einrichtung über ein Kochbudget für die Kochgruppe, welche einmal in der Woche mit den Bewohnern/innen zusammen kocht. Ebenfalls wird monatlich spontan, nach Wünschen der Bewohner/innen im Wintergarten in der vorhandenen Küche zusammen gekocht. Die Bewohner/innen können hierbei selbst bestimmen, was gekocht oder gebacken wird.

Bei allen Bewohnern/innen werden der Ernährungszustand sowie der Bodymassindex regelmäßig bestimmt. Ebenso werden regelmäßig eine Risikoeinschätzung zur Mangelernährung und die Dehydrationsgefahr erhoben und in die Pflegeplanung aufgenommen. Ess- und Trinkprotokolle werden bei gefährdeten Bewohnern/innen geführt. Die Auswertung der Essprotokolle ist nur bedingt möglich, da eine Kalorienangabe der Speisen seitens der Küche fehlt.

Auf eine angemessene Ausgewogenheit und gesunde Ernährung wird geachtet. Für gerontopsychiatrisch veränderte bzw. beeinträchtigte Bewohner/innen wird ein bedarfsgerechtes Speiseangebot vorgehalten, z. B. Fingerfood, die therapeutische Frühstücksgruppe und integrativ ein therapeutischer Mittagstisch angeboten.

Grundsätzlich kann jede(r) Bewohner/in selbst entscheiden, was, wie viel, wann und wo er/sie essen möchte. Ebenso stehen den Bewohnern/innen ausreichend kalte und warme Getränke jederzeit und unbegrenzt zur Verfügung. In der Einrichtung werden Wasser, Säfte, Limo, Tee, Kaffee, Milch sowie bei Festen Wein und Bier kostenlos in ausreichender Menge angeboten.

Die Tische im Wintergarten waren mit Platzdeckchen, Servietten, Blumen und Besteck liebevoll eingedeckt. Die Bewohner/innen können beim Eindecken und bei der Gestaltung der Tische mithelfen. Die Tischwäsche und die Dekoration werden nach saisonalen Besonderheiten gewählt. Es wird großen Wert auf eine ansprechende Esskultur gelegt. Das Wohlbefinden der Bewohner/innen und die Lebensqualität soll dadurch verbessert werden.

Der Beirat trifft sich einmal im Monat mit der hauswirtschaftlichen Leitung zwecks Absprache des Speiseplanes. Zusätzlich werden von Seiten des Sozialen Dienstes täglich Wünsche und Anregungen in Bezug auf das angebotene Essen eingeholt und zum Catering des Betreibers Walheim weitergeleitet.

Die befragten Bewohner/innen waren grundsätzlich mit dem Speise- und Getränkeangebot zufrieden. Verbesserungsbedürftig sei die Vertretung oder die Präsenz vom Koch selber. Wünsche und Vorschläge würden über die Einrichtungsleitung überwiegend aufgenommen.

5. **Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung:**

Die Einrichtung legt größten Wert darauf, dass die Eigenverantwortlichkeit in der Lebensführung respektiert wird und erhalten wird. Ziel ist es, den Bewohnern/innen ein weitgehendes selbständiges und individuelles Gestalten ihres Lebens zu ermöglichen. Das beinhaltet die Verwirklichung ihrer Interessen, die Erhaltung von Eigenständigkeit, die Förderung von Restfähigkeit, die Ermöglichung der Privatsphäre, die Schaffung eines sozialen kulturellen Angebotes. Dies wird durch entsprechende Gruppenangebote und Einzelbetreuung gefördert, z. B. Bewegungstherapie, Gedächtnistraining, Gesprächskreise usw.

Auch legt die Einrichtung viel Wert auf die soziale Lebensgestaltung, d. h., dass Kontakte zur früheren Umgebung ermöglicht und aufrechterhalten werden, die Teilhabe am öffentlichen Leben, z. B. Begleitung bei Gemeindeveranstaltungen oder Ausflüge, ermöglicht werden. Trägerübergreifend werden Urlaubsmaßnahmen geplant. Tagesausflüge in und um die nähere Umgebung sowie das wöchentliche Angebot, wird vom Sozialen Dienst vor Ort mit den Bewohnern und dem Beirat geplant und in Form eines Wochenplanes dargestellt. Außerdem wird darauf geachtet, dass die Einrichtung im örtlichen Gemeinwesen eingebunden ist. Kontakte bestehen zu Kindergärten, Karnevalsverein, Angebote der Pfarre etc., ebenso Kontakte und Austausch werden zu Ehrenamtler gefördert.

Die Würde des Menschen soll in allen Phasen des Lebens gewahrt werden. Die Mitarbeiter/innen respektieren die Privatsphäre der Bewohner/innen in den Bewohnerzimmern. Es wird grundsätzlich angeklopft. Die Bewohner/innen werden mit Sie und dem Nachnamen angesprochen. Die befragten Bewohner/innen fanden den Umgangston der Mitarbeiter/innen angemessen und durchgehend freundlich. Das Personal sei in der Regel hilfsbereit und zuvorkommend. Es herrsche eine einfühlsame und mitfühlende Atmosphäre.

6. Personelle Ausstattung der Betreuungseinrichtung:

In der Betreuungseinrichtung ist ein trägerübergreifendes QMS implementiert, welches zu den verschiedenen Leistungsbereichen Pflege, Hauswirtschaft und soziale Betreuung Auskunft gibt. Für die Einrichtung in Roetgen liegen konzeptionelle Aussagen zur betreuenden Tätigkeit im Bereich der Pflege und Sozialen Dienst vor. Die Beschäftigten werden entsprechend ihrer Fähigkeiten und Fertigkeiten gefördert und gefordert. Auf Fort- und Weiterbildung der Beschäftigten wird in der Einrichtung großen Wert gelegt. Die Fachlichkeit der Mitarbeiter/innen im Bereich der Pflege wird regelmäßig überprüft. Im Bereich der sozialen Betreuung und Hauswirtschaft fehlen diesbezüglich noch Regelungen. Lt. Angaben der Einrichtung sei die hauswirtschaftliche Leitung von Walheim einmal im Monat in Roetgen vor Ort. Ebenso komme der Koch einmal im Monat zur Beiratsitzung. Auch hier konnte keine Regelung seitens des Betreibers vorgelegt werden. Ein übergeordnetes Personalkonzept, indem die grundsätzliche Anforderung und Grundeinstellung des Betreibers zu dieser Thematik dargestellt wird, besteht noch nicht. Das übergeordnete Personalkonzept sollte die schon vorhandenen einzelnen Instrumente zusammenführen.

Bei der Dienstplangestaltung wird auf eine gleichmäßige Besetzung geachtet. Unter Berücksichtigung der Dienstpläne Februar, März und April war die personelle Besetzung in allen Diensten sichergestellt. Im Nachtdienst ist immer eine examinierte Fachkraft im Haus tätig. Monatliche Auswertungen der Dienstpläne finden statt.

7. Pflegerische und Soziale Betreuung:

Die Einrichtung hält ein Pflegekonzept vor, welches ständig weiterentwickelt wird. Ein Qualitätsmanagementbeauftragter ist benannt. Qualitätssichernde Maßnahmen werden systematisch durchgeführt. Hierzu gehören Pflegevisiten, Risikoerfassung, Einarbeitung neuer Mitarbeiter, interne und externe Audits, Fallbesprechungen etc.

Die Einrichtung arbeitet nach dem Pflegemodell von Monika Krohwinkel und bietet jedem Bewohner/innen eine Bezugsperson an. Für jeden Bewohner/in wird eine Pflegeplanung erstellt. Bei der Erstellung der Pflegeplanung wird darauf geachtet, dass der Mensch im Vordergrund steht, dessen individuellen Ressourcen erhalten und gefördert werden. Nach Möglichkeit werden die Bewohner/innen nach ihren Wünschen und Bedürfnissen gefragt und dies in der Planung berücksichtigt. Der Pflegeprozess orientiert sich an dem PDCA-Zyklus. Das pflegerische Handeln erfolgt nach den Expertenstandards Ernährung, Dekubitusprophylaxe, Sturzprophylaxe, Entlassungsmanagement und Schmerzmanagement. Die befragten Bewohner waren mit den pflegerischen Leistungen zufrieden. Das Personal würde nach ihren Wünschen die notwendige Hilfe beim Waschen und Kleiden durchführen. Die Bewohner befanden sich in einem gepflegten Erscheinungsbild.

Die Versorgung der Bewohner mit Medikamenten, deren Aufbewahrung und Dokumentation erfolgt sach- und fachgerecht. Die überprüften Bestände sowie die gestellten Medikamente stimmten mit den ärztlichen Verordnungen überein. Die Bewohner/innen können ihren Arzt frei wählen. Praxisbesuche werden durch Alltagsbetreuer oder den Sozialen Dienst organisiert und begleitet.

Die Betreuungseinrichtung achtet im Rahmen der sozialen und pflegerischen Betreuung der Bewohner/innen auf die Einhaltung hygienischer Standards. Die im Konzept aufgeführten Maßnahmen werden in der Einrichtung durchgeführt. Ein Hygienebeauftragter ist benannt. Zum Zeitpunkt der Begehung waren keine hygienischen Mängel festzustellen.

Die Einrichtung stellt sicher, dass die Bewohner/innen und ihre Familien im Todesfall mit Fürsorge, Sensibilität und Respekt behandelt werden. Ein Konzept zur Sterbebegleitung liegt vor. Ziel ist es, dass der/die Bewohner/in die Möglichkeit erhält, in Würde und ohne Schmerzen zu sterben und in der letzten Phase seines Lebens nicht alleine ist. Auch im Sterbeprozess soll eine möglichst hohe Lebensqualität erhalten werden, es soll eine ruhige und warme Atmosphäre herrschen. Angehörige, Freunde und auch Mitarbeiter sowie Mitbewohner können sich bei dem verstorbenen Bewohner verabschieden. Das Personal sowie Mitbewohner können an der Beerdigung nach Wunsch teilnehmen.

In der Einrichtung gibt es ein Konzept über fach- und sachgerechten Umgang mit freiheitsentziehende Maßnahmen. In dem Konzept wird der Abwägungsprozess und die rechtlichen Grundlagen dargestellt. Zum Zeitpunkt der Begehung wurden 9 Bettgitter, 3 Sicherheitsgurte im Rollstuhl und Vorstecktische angewandt. Die Maßnahmen waren ordnungsgemäß dokumentiert. Beschlüsse lagen vor. Fixierungsprotokolle werden geführt. Der Abwägungsprozess war in der Pflegedokumentation dargestellt. Sedierende Medikamente werden nur auf Anordnung von Fachärzten gegeben. Die überprüften Bestände stimmten mit den ärztlichen Verordnungen überein. Die besuchten Bewohner/innen befanden sich in einem guten Pflegezustand. Die Vorstecktische wurden nicht als Freiheitsentziehende Maßnahme von den Bewohnern/innen empfunden, da nur durch den Einsatz des Sicherheitsgurtes oder des Vorstecktisches eine Teilnahme am Leben möglich ist.

8. Bewohnerrechte und Kundeninformation:

In der Einrichtung wurde ein Beschwerdemanagement implementiert. Die Einrichtung sieht darin die Möglichkeit, die Zufriedenheit der Bewohner/innen zu steigern und ihre Leistung an den Wünschen der Bewohner/innen anzupassen und verbessern zu können. Jede Beschwerde wird erfasst und nach Möglichkeit direkt bearbeitet oder direkt behoben. Falls eine Behebung nicht sofort möglich ist, wird sie an die zuständige Stelle weitergegeben. Der Beschwerdeführer erhält innerhalb von spätestens einer Woche ein Rückmeldung. Nach abgestelltem Mangel wird ein Gespräch geführt, ob der Bewohner bzw. Beschwerdeführer mit der Behebung zufrieden ist. Dies wird schriftlich festgehalten. Eine Gesamtauswertung und dementsprechende Zielvereinbarung wird Anfang des Jahres erstellt. Die Beiratsmitglieder äußerten sich positiv über den Umgang mit Beschwerden.

Im Abschlussgespräch, bei dem Ihnen die maßgeblich getroffenen Feststellungen bereits mündlich dargelegt wurden, erfolgte gleichzeitig eine Beratung im Sinne von § 19 Abs. 1 S. 1 WTG.

Unter Berücksichtigung der anlässlich der Begehung getroffenen Feststellungen sowie des Abschlussgesprächs ergeben sich folgende Empfehlungen der Aufsichtsbehörde zur Mängelbeseitigung:

Zu 2.:

Eine Wegesicherung der Außenanlage sollte unter Berücksichtigung der Bewohnerstruktur und des damit verbundenen Sturzrisikos erfolgen.

Zu 4:

Die Mitbestimmung im Bereich Verpflegung sollte durch mehr Präsenz seitens des externen Caterings erfolgen.

Der Stellenumfang der hauswirtschaftlichen Leitung sollte festgelegt werden.

Die Speisen sollten seitens der Küche mit Kalorienangaben versehen werden.

Zu 6:

Ein übergeordnetes Personalkonzept sollte erstellt werden.

Zu 8:

Im Sinne der Mitwirkung sollte der Beirat in der Gartengestaltung einbezogen werden.

Ich bitte Sie, die vorgenannten Empfehlungen baldmöglichst umzusetzen und mich spätestens bis zum

15.08.2010

über den aktuellen Sachstand sowie über das Veranlasste zu informieren.

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

Hinweis der Heimaufsicht:

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

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

Mit freundlichen Grüßen
Im Auftrage:

(Alzer)