



StädteRegion · Aachen · Postfach 500451 · 52088 Aachen
Itertalklinik Seniorenzentrum GmbH & Co. KG
Herrn Dr. Kösters
Auf der Kier 9 b
52076 Aachen

EINGEGANGEN

12. Juli 2010

Erl.....

StädteRegion
Aachen

Der Städteregionsrat

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

Begehung Ihrer Einrichtung Itertalklinik Seniorenzentrum Walheim am 20.04.2010

Sehr geehrter Herr Dr. Kösters,

am 20.04.2010 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.

An der Prüfung nahmen teil:

Herr Turkalj	Pflegedienstleitung
Frau Alzer	Heimaufsicht
Herr Könnicke	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, Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen und der Pflegedienstleitung wurde zusammenfassend Folgendes festgestellt:

1. Auswahl der Betreuungseinrichtung:

Die Betreuungseinrichtung stellt Angehörigen und Interessierten Informationsmaterial in Form von Prospekten zur Verfügung. Eine Internetpräsenz ist vorhanden. Besuche der Einrichtung sind im Vorfeld möglich. Eine Heimvorfelddarbeit findet – wenn möglich – statt.

2. Wohnqualität der Betreuungseinrichtung:

Die Betreuungseinrichtung verfügt über 61 Einzelzimmer und 26 Doppelzimmer. Die allgemeinen Flächen sind barrierefrei gestaltet. Räumlichkeiten zur Freizeitgestaltung sind vorhanden. Als Besonderheit ist das große Café/Restaurant im Erdgeschoss erwähnenswert.

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

Telefon Zentrale
0241 / 5198 – 0

Telefon Durchwahl
0241 / 5198 – 2445

Telefax
0241 / 5198 – 2635

E-Mail
Stephan.koennicker@staedteregion-aachen.de

Auskunft erteilt
Herr Könnicke

Zimmer
417

Aktenzeichen
(bitte immer angeben)
50.3 – ko/ge-

Datum
29.06.2010

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 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.

3. Wohnqualität der Zimmer:

Die Zimmer in der Betreuungseinrichtung verfügen über eine Rufanlage, die Bäder sind mit ebenerdigen Duschen ausgestattet. Hinsichtlich der Zimmerreinigung äußerte sich der Beiratsvorsitzende positiv.

4. Essen und Trinken:

Ein hauswirtschaftliches Konzept für die Betreuungseinrichtung ist vorhanden. Das hauswirtschaftliche Konzept orientiert sich an dem Leitbild der Einrichtung. Im Kern ist es Ziel, die Mobilität der Bewohner zu bewahren, eine Orientierung am gewohnten Tagesablauf zu geben, eine Bereitstellung eines qualifizierten, flexiblen Leistungsangebotes, in dessen Rahmen der Bewohner frei entscheiden kann und die Schaffung von bewohnernahen und wohnlichen Versorgungsräumen. Zum hauswirtschaftlichen Konzept gehört auch die Beschreibung der Unterstützung von Beschäftigungsangeboten für demenziell veränderte Bewohner, wie beispielsweise gemeinsames Backen und Kochen.

In der Betreuungseinrichtung werden Hauptmahlzeiten, Frühstücks-, Mittags- und Abendessen sowie Zwischenmahlzeiten angeboten. Grundsätzlich sind die Zeiträume für die Mahlzeiten festgelegt. Das Frühstück und das Abendessen werden in Buffetform angeboten. Die Bedürfnisse der Bewohner/innen und individuelle Wünsche werden berücksichtigt. Angeboten werden hierfür Diät-, Schon- und Vollkost, Spezialnahrung und regionale und saisonale Besonderheiten.

Zur Steigerung des Wohlbefindens werden in Aktionswochen Rezepte von Bewohnern/innen mit eingebunden. Kalte und warme Getränke wie Kaffee, Tee, Milch, Wasser, Apfelschorle, Orangensaft und Limo stehen dem Bewohner jederzeit zur Verfügung. Die Bewohner/innen können auf Wunsch alkoholische Getränke erhalten.

Die Esskultur nimmt einen hohen Stellenwert ein. Der Catering, der die Verpflegung sicherstellt, versucht, auf die Bedürfnisse der Bewohner/innen einzugehen. Bei der Speiseplanung werden die Bewohnerwünsche, die sich aus den Gesprächen mit dem Beirat und aus den Gesprächen mit Bewohnern/innen ergeben, berücksichtigt. Der Bewohnerbeirat äußerte sich positiv über das Angebot.

5. Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung:

Die Betreuungseinrichtung verfügt über ein Konzept, das gemeinsam mit den Bewohnern das Gemeinschaftsleben, die Alltagsgestaltung, die Wahrung der Privat- und Intimsphäre und die Maßnahme zur Teilhabe festlegt. Ziel ist es, die Fähigkeiten der Bewohner zu fördern, indem man ihnen Möglichkeiten der Beschäftigung gibt. 16 Ehrenamtler sind für die Einrichtung tätig. Es existieren Kontakte zur Pfarre, zur Schule, zum Kindergarten, zum Jakob-Büschel-Haus und zum Spaceprojekt.

In der Nähe der Einrichtung liegen Einkaufsmöglichkeiten sämtlicher Art. Eine Begleitung von Bewohnern/innen bei Einkäufen wird angeboten. In der Betreuungseinrichtung gibt es regelmäßig den Bedürfnissen der Bewohner entsprechend Freizeit- und Veranstaltungsangebote.

Bei Bewohnern, die keine Beschäftigungsangebote annehmen, wurde eine Abfrage gemacht, um das Beschäftigungsangebot den Bedürfnissen entsprechend anzupassen. Der Bewohnerbeirat ist in die Planungen im Bereich der Freizeitgestaltung involviert. Die Bewohner können jederzeit uneingeschränkt Besuch empfangen. Integration und Angehörigenarbeit ist Bestandteil des Konzeptes des Sozialen Dienstes. Auf Wunsch erhält jeder Bewohner einen eigenen Schlüssel. Die Bewohner werden gesiezt, vor Betreten des Bewohnerzimmers wird angeklopft. Dies dient der Wahrung der Privatsphäre und drückt Wertschätzung aus. Die Verteilung der Post erfolgt über die Wohnbereiche. Die

Bewohner empfinden den Umgangston als angemessen. Sie fühlen sich mit ihren Ängsten und Sorgen in der Einrichtung ernst genommen. Sowohl katholische als auch evangelische Gottesdienste finden statt. Positiv fällt auf, dass der Soziale Dienst sowohl durch Einzelbefragungen als auch durch Sprechstunden versucht, sein Angebot möglichst nah an dem Bewohner auszurichten.

6. Personelle Ausstattung der Betreuungseinrichtung:

Ein trägerübergreifendes Qualitätsmanagementsystem ist implementiert. Dieses trifft Aussagen zu den Leistungsbereichen Pflege, Hauswirtschaft und soziale Betreuung. Stellenbeschreibungen für alle Bereiche liegen vor. Die Schnittstelle zu dem Catering ist beschrieben.

Die Beschäftigten haben die Möglichkeit an vielseitigen Fort- und Weiterbildungsangeboten teilzunehmen. Seitens der Einrichtung wird gewünscht, dass die Beschäftigten dieses Angebot auch wahrnehmen. Die Fachlichkeit der Mitarbeiter im Bereich der Pflege wird regelmäßig geprüft.

Ein übergeordnetes Personalkonzept, das alle Bereiche umfasst, besteht noch nicht. Das übergeordnete Personalkonzept sollte die schon vorhandenen einzelnen Instrumente zusammenführen.

Bei der Dienstplangestaltung wird auf eine gleichmäßige Besetzung geachtet. Dienstpläne werden für die Bereiche Pflege und Sozialer Dienst erstellt. Die eingesehenen Dienstpläne von März, April und Mai lassen erkennen, dass in allen Diensten die personelle Besetzung sichergestellt war. Im Nachtdienst sind immer zwei examinierte Fachkräfte im Haus tätig. Monatliche Auswertungen der Dienstpläne finden statt.

7. Pflegerische und Soziale Betreuung:

In der Einrichtung wird mit dem vom Betreiber vorgehaltenen Qualitätsmanagementkonzept gearbeitet. Ein Pflegekonzept liegt vor. Ein Qualitätsmanagementbeauftragter ist benannt. Qualitätssichernde Maßnahmen werden durchgeführt. Hierzu gehören Pflegevisiten, Risikoerfassung, interne Audits, Einarbeitung neuer Mitarbeiter/innen, Fall- und Teambesprechungen etc.

In der Einrichtung wird mit einem standardisierten Pflegedokumentationssystem gearbeitet. Grundsätzlich können mit dem vorhandenen Dokumentationssystem alle Schritte des Pflegeprozesses dokumentiert werden.

In der Regel wird für die Erstellung des Pflegeplanes eine Informationssammlung (Anamnese, biographische Daten) erhoben. Bei der Überprüfung der Pflegedokumentation fiel auf, dass für vier Bewohner/innen keine Pflegeplanung vorlag. Auch die eingesehenen, vorhandenen Pflegeplanungen wiesen noch einen deutlichen Verbesserungsbedarf in der Darstellung des Pflegeprozesses auf. Zum Teil werden die Pflegeziele nur allgemein und nicht ausreichend konkret dargestellt, so dass eine Überprüfung nicht möglich ist (z. B. ausreichende Flüssigkeitszufuhr). Auch sind die pflegerischen Maßnahmen nicht immer handlungsleitend und individuell auf die Bewohner/innen bezogen dargestellt. Die Wünsche und Bedürfnisse der Bewohner/innen waren aus der Pflegeplanung nur teilweise ersichtlich.

Soweit Lebensgewohnheiten, Wünsche und Bedürfnisse bekannt waren, richtete sich die pflegerische und soziale Betreuung im täglichen Umgang in der Regel danach.

Anhand der Pflegedokumentation war dies jedoch noch nicht immer ausreichend nachvollziehbar.

Die befragten Bewohner waren mit den pflegerischen Leistungen zufrieden. Das Personal würde nach ihren Wünschen, die notwendige Hilfe beim Waschen und Kleiden durchführen.

Die Versorgung der Bewohner/innen mit Medikamenten, deren Aufbewahrung und Dokumentation war überwiegend sachgerecht. Vereinzelt waren Medikamente nicht bewohnerbezogen beschriftet. Flüssig zu verabreichende Medikamente waren mit Wohnernamen und Anbruchsdatum versehen. Kühlschränke für zu kühlende Medikamente sind vorhanden.

Bei der Überprüfung der gestellten Medikamente wurde festgestellt, dass bei einem Bewohner ein angeordnetes Medikament nicht vorrätig war.

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/innen die Möglichkeit erhalten, 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 bleiben. 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 Freiheit entziehenden Maßnahmen. Bei der Überprüfung vor Ort fiel auf, dass bei zwei Bewohnern/innen, bei denen eine körpernahe Fixierung in Form eines Vorstecktisches angewandt wurde, kein Fixierungsprotokoll geführt wurde. Auch konnte kein Abwägungsprozess in der Pflegeprozessplanung vorgefunden werden. Richterliche Beschlüsse zur Anwendung von Bettseiten-teilen und körpernahen Fixierungen lagen vor. Sedierende Medikamente werden nur von Fachärzten verschrieben. Die Verordnungen sind ordnungsgemäß geführt. Die kontrollierten Bestände stimmten mit den ärztlichen Verordnungen überein.

8. Bewohnerrechte und Kundeninformation:

In der Einrichtung wurde ein Beschwerdemanagement implementiert. Die Verfahrensweisung zum Umgang mit Beschwerden ist im Pflegehandbuch hinterlegt. Die Einrichtung sieht darin die Möglichkeit, die Zufriedenheit der Bewohner zu steigern und ihre Leistungen an den Wünschen der Bewohner anzupassen und verbessern zu können. Jede Beschwerde wird erfasst und nach Möglichkeit direkt bearbeitet oder direkt behoben. Der Beschwerdeführer erhält innerhalb von spätestens drei Tagen eine Rückmeldung. Eine Gesamtauswertung und dementsprechende Zielvereinbarung wird Anfang des Jahres erstellt. Der Beiratsvorsitzende äußerte sich positiv über den Umgang mit Beschwerden.

Im Abschlussgespräch, bei dem Ihnen die maßgeblichen 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 6.:

Ein übergeordnetes Personalkonzept soll erstellt werden.

Zu 7.:

Die Darstellung des Pflegeprozesses sollte weiterhin geschult und gefördert werden.

Für jeden Bewohner sollte zeitnah eine Pflegeplanung erstellt werden.

Die Darstellung des Abwägungsprozesses bei freiheitsentziehenden Maßnahmen sollte nachvollziehbar sein.

Das Konzept zum Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen sollte überarbeitet werden.

Ärztlich angeordnete Medikamente sollten vorrätig sein.

Die Medikamente sollten bewohnerbezogen beschriftet sein.

Die Applikationsformen bei den Medikamenten sollten durchgängig dokumentiert werden.

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

03.09.2010

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:



(Könnicke)