

## **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 WTG DVO nachfolgend veröffentlicht:

## Allgemeine Angaben

|   |   |
|---|---|
| Einrichtung   | Einrichtung mit umfassendem Leistungsangebot                                |
| Name  | Itertalklinik Seniorenzentrum Roetgen                                       |
| Anschrift   | Jennepeterstraße 39, 52159 Roetgen  |
| Telefonnummer   | 02471/1336-0  |
| ggf. Email-Adresse und Homepage (der Leistungsanbieterin oder des Leistungsanbieters sowie der Einrichtung) | info@itertalklinik-seniorenzentrum.de; www.itertalklinik-seniorenzentrum.de |
| Leistungsangebot (Pflege, Eingliederungshilfe, ggf. fachliche Schwerpunkte)                                 | Pflege  |
| Kapazität   | 62 Plätze   |
| Die Prüfung der zuständigen Behörde zur Bewertung der Qualität erfolgte am                                  | 06.05.2021  |

## Wohnqualität

| Anforderung  | Nicht geprüft            | Nicht<br>angebotsrelevant | Keine Mängel                        | Geringfügige<br>Mängel              | Wesentliche<br>Mängel    | Mangel<br>behooben am                                   |
|--|--------------------------|---------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|---|
| 1. Privatbereich<br>(Badezimmer/Zimmergrößen)                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Lt. Rück-<br>meldung der<br>Einrichtung<br>v.19.10.2021 |
| 2. Ausreichendes Angebot<br>von Einzelzimmern                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | -   |
| 3. Gemeinschaftsräume  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | -   |
| 4. Technische Installationen<br>(Radio, Fernsehen, Telefon,<br>Internet) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | -   |
| 5. Notrufanlagen   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | -   |

## Hauswirtschaftliche Versorgung

| Anforderung                           | nicht geprüft                       | nicht<br>angebotsrelevant | keine Mängel             | geringfügige<br>Mängel              | wesentliche<br>Mängel    | Mangel behoben<br>am:                              |
|---------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--|
| 6. Speisen- und<br>Getränkeversorgung | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | -  |
| 7. Wäsche- und<br>Hausreinigung       | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Lt. Rückmeldung<br>der Einrichtung<br>v.19.10.2021 |
|                                       | Wäschereinigung                     |                           |                          | Hausreinigung                       |                          |  |

## Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung

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

## Information und Beratung

| Anforderung                                  | nicht geprüft                       | nicht<br>angebotsrelevant | keine Mängel             | geringfügige<br>Mängel              | wesentliche<br>Mängel    | Mangel behoben<br>am:                              |
|--|-------------------------------------|---------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--|
| 11. Information über das<br>Leistungsangebot | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | -  |
| 12. Beschwerde-<br>management                | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Lt. Rückmeldung<br>der Einrichtung<br>v.19.10.2021 |

## Mitwirkung und Mitbestimmung

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

## Personelle Ausstattung

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

## Pflege und Betreuung

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

## Freiheitsentziehende Maßnahmen (Fixierungen/Sedierungen)

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

## Gewaltschutz

| Anforderung                     | nicht geprüft            | nicht<br>angebotsrelevant | keine Mängel                        | geringfügige<br>Mängel              | wesentliche<br>Mängel    | Mangel behoben<br>am:                              |
|---------------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--|
| 27. Konzept zum<br>Gewaltschutz | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | -  |
| 28. Dokumentation               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Lt. Rückmeldung<br>der Einrichtung<br>v.19.10.2021 |

## 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  |
|--------------------------------------|---|---|
| 28                                   | Einwendung der Leistungsanbieterin/des Leistungsanbieters       | „Ein geringfügiger Mangel wurde bereits unter Punkt 12 (Beschwerdemanagement) des Ergebnisberichtes erfasst. Dies hat allerdings nichts mit der Dokumentation des Gewaltschutzes zu tun. Unter Punkt 2 im Prüfbericht geben Sie an, dass die Umsetzung der Fortbildungen inkl. Gewaltprävention nachvollziehbar nachgehalten wird.“   |
| ----                                 | Die Beratungs- und Prüfbehörde hält an der Bewertung fest, weil | Die unter 12 -Beschwerdemanagement- festgestellten „geringfügigen Mängel“ bezogen sich punktuell auf Beschwerden, die unter dem Aspekt „Gewaltschutz“ relevant waren. Mängel bei der Dokumentation (hier umgesetzter Maßnahmen, der Prüf-/ Bearbeitungsergebnisse) betreffen in solchen Fällen sowohl den Bereich Beschwerdemanagement, als auch den Bereich „Gewaltschutz Dokumentation“.  |
| Zusammenfassung in einfacher Sprache | Einwendung der Leistungsanbieterin/des Leistungsanbieters       | „Desweiteren begrüßen wir es sehr, wenn Sie einzelne Sätze innerhalb der Zusammenfassung anders formulieren.<br>->Bei Wünschen dauert es manchmal zu lange, bis diese umgesetzt werden.<br>Unser Vorschlag:<br>Bei Wünschen dauert es manchmal länger, werden jedoch immer beachtet und umgesetzt....<br>-> Auf Klingeln wird noch nicht immer schnell genug reagiert. Das dauert manchmal noch zu lange.<br>Es erweckt in der Zusammenfassung den Eindruck, dass |

| Ziffer | Einwand   | Begründung   |
|--------|---|--|
| ----   | Die Beratungs- und Prüfbehörde hält an der Bewertung fest, weil | <p>es sich pauschal um alle Klingelrufe im Haus handelt. Daher begrüßen wir eine Umformulierung des Satzes wie folgt: „Auf Klingeln wird vereinzelt noch nicht immer schnell genug reagiert und dauert vereinzelt zu lange.““</p> <p>Umsetzung von Wünschen:<br/> Aus der verwendeten Formulierung „manchmal zu lange dauert“ ergibt sich bereits, dass es sich um Ausnahmen handelte und eine Umsetzung der Wünsche grundsätzlich erfolgte. Die Feststellung, dass die Umsetzung von Wünschen im Bereich Verpflegung manchmal „zu lange“ dauerte, basiert zusammenfassend auf Schilderungen des Nutzer_innenbeirats sowie den Ausführungen der Einrichtung am Prüftag zu diesbezüglichen Abläufen. Hierbei war zu berücksichtigen, dass Wünsche/Bedarfe im Bereich Verpflegung Veränderungen unterliegen (z.B. aufgrund gesundheitlichen Befindens, jahreszeitlich beeinflusste Vorlieben, aktueller Wunsch nach/aktuelle Lust auf ein bestimmtes Essen usw.). Ein bedarfsentsprechendes, zielgerichtetes Verfahren erfordert daher grundsätzlich die zeitnahe Umsetzung erhobener Wünsche/Anregungen, bzw., soweit dies nicht möglich ist, eine entsprechende zeitnahe Rückmeldung an die Betreffenden. Eine angemessen zeitnahe Umsetzung von Wünschen/Anregungen nach erfolgter Abfrage war zu zum Prüfzeitpunkt „manchmal“ noch nicht gewährleistet. Ihrem Einwand bezüglich der Darstellung in der Zusammenfassung kann daher -bezogen auf den Prüfzeitpunkt- nicht entsprochen werden.</p> <p>Reaktionszeiten auf Klingeln<br/> Im Vergleich zu Vorbegehungen konnte im Rahmen der Regelbegehung eine Verbesserung bei den Reaktionszeiten auf Klingelrufe festgestellt werden. Aus den</p> |



| Ziffer | Einwand | Begründung  |
|--------|---------|---|
|        |         | verwendeten Formulierungen „noch nicht immer schnell genug“ und „dauert manchmal noch zu lange“ ist eindeutig ersichtlich, dass verzögerte Reaktionszeiten im geprüften Zeitraum gerade nicht „pauschal“ der Fall waren. Die Häufigkeit der sich aus den vorliegenden Rufprotokollen aus April und Mai 2021 ergebenden verzögerten Reaktionszeiten geht jedoch über „vereinzelte“ verlängerte Reaktionszeiten hinaus. |

## Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse in einfacher Sprache

Die für die Pflegeeinrichtung Itertalklinik Seniorenzentrum Roetgen bestehenden, selbst gegebenen Regeln für eine hochwertige Betreuung und die selbst durchgeführten Überprüfungen sind insgesamt so, wie das Wohn- und Teilhabegesetz dies vorschreibt. Zum Teil gibt es übergeordnete Regelungen der Leistungsanbieterin, die noch auf die Besonderheiten der Einrichtung angepasst werden müssen. Dies wird mit und mit umgesetzt. Teilweise muss noch besser dokumentiert werden, wie Dinge umgesetzt werden, z.B. bei Beschwerden, bei der Mitbestimmung der Bewohnenden im Bereich Verpflegung. Im Gespräch konnte aber erzählt werden, was gemacht wurde bzw. wird. Es gibt im Moment genügend Menschen, die in der Einrichtung arbeiten und die Bewohnenden unterstützen und ihnen helfen können, damit sie gut gepflegt und versorgt sind und auch am gesellschaftlichen Leben teilhaben können. Die Menschen, die dort arbeiten, sind auch gut ausgebildet. U.a. wegen der Corona-Pandemie konnten Fortbildungen in der Vergangenheit nicht alle so umgesetzt werden, wie geplant bzw. wie es sein soll. Daran arbeitet die Einrichtung aber. Die Räume des Gebäudes sind ansprechend gestaltet und waren zum Prüfzeitpunkt sauber. Nur punktuell muss hier noch etwas verbessert werden. Das Essen und Trinken in der Einrichtung ist meistens so, wie die Bewohnenden es sich wünschen. Bei Wünschen dauert es manchmal zu lange, bis diese umgesetzt werden. Das will die Einrichtung aber ändern. Der Alltag und das Gemeinschaftsleben in der Einrichtung waren wegen Corona zuletzt eingeschränkt. Die Einrichtung hatte aber angefangen, das, soweit möglich, wieder zu ändern. Das hat auch der Bewohnerbeirat erzählt. Auch die Pflege der Bewohnenden ist in der Regel gut geplant und war ohne Beanstandungen. Es wird regelmäßig überprüft, ob es allen Bewohnenden gut geht oder etwas Besonderes in der Pflege zu beachten ist. Auf Klingeln wird noch nicht immer schnell genug reagiert. Das dauert manchmal noch zu lange. Die Rechte der Menschen, die in der Einrichtung leben, werden von denen, die dort arbeiten respektiert. Die Betreuung und Unterstützung sind in Ordnung. Die am Prüftag gesprochenen Bewohnenden haben erzählt, sie würden sich wohl fühlen in der Einrichtung und die Mitarbeitenden seien nett.

## 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)

Von der Möglichkeit der Darstellung der besonderen Merkmale des Angebotes am Tage der Regelprüfung hat die Leistungsanbieterin/der Leistungsanbieter keinen Gebrauch gemacht.

**StädteRegion Aachen**

**Der Städteregionsrat**

**A 50 –Amt für Soziales und Senioren**

**A 50.3 Angelegenheiten nach dem Wohn- und Teilhabegesetz**

**Aachen, den 10.01.2022**

**Im Auftrag:**

**gez.**

**(Küpper)**