

Soziale Sicherung, Integration
Landeshauptstadt Düsseldorf

2739
Landeshauptstadt
Düsseldorf
Der Oberbürgermeister
Amt für soziale
Sicherung und
Integration
Heimaufsicht
Willi-Becker-Allee 8
40227 Düsseldorf

Kontakt
Frau Michaelis
Zimmer
136
Telefon
0211.89-24285
Fax
0211.89-34285
E-Mail
regine.michaelis@
duesseldorf.de
Datum
05.07.2014
AZ
50/31-22-814

- Briefpostanschrift: Stadtverwaltung Amt 50, 40200 Düsseldorf
1. Curanum Betriebs GmbH
vertreten durch die Geschäftsführung
Frau Seeberger
Zirkus-Krone-Straße 10
80335 München

Anlassbezogene Prüfung gemäß § 18 Absatz 1 Wohn- und Teilhabegesetz NRW (WTG) am 01.07.2014 in der Einrichtung Curanum Seniorenresidenz Düsseldorf, Fruchtstraße 50, 40223 Düsseldorf

Sehr geehrte Frau Seeberger,

am 01.07.2014 fand in der oben genannten Pflegeeinrichtung eine anlassbezogene Prüfung der Heimaufsicht statt.

An dieser Prüfung haben hauptverantwortlich teilgenommen:

Frau Walter	Einrichtungsleitung
Frau Anastasi	Pflegedienstleitung
Frau Wagner	Stadt Düsseldorf - Heimaufsicht
Frau Michaelis	Stadt Düsseldorf - Heimaufsicht

Die Prüfung erfolgte aufgrund einer der Heimaufsicht vorgetragenen Beschwerde der
[REDACTED] gesetzliche Betreuerin des Bewohners
[REDACTED]

Beschwerdeinhalte:

- [REDACTED] werde manchmal wochenlang nicht geduscht.
- Die Zahnpflege und der regelmäßige Wechsel der Kleidung würden vernachlässigt.
- Die Bettwäsche werde nur selten gewechselt.
- Kürzlich habe der Eindruck bestanden, dass [REDACTED] im Intimbereich Ekzeme habe.
- [REDACTED] habe aufgrund ihrer Beschwerden schon zwei Gespräche mit der Pflegedienstleitung gehabt, aber dabei den Eindruck gewonnen, dass die Beschwerden nicht ernst genommen würden.

Aufgrund der Beschwerdeinhalte wurden Elemente der Kategorien 3, 7 und 8 des landesweit einheitlichen Rahmenprüfkataloges zur Überwachung von Betreuungseinrichtungen nach § 18 WTG (RPK) überprüft.

Telefonzentrale
0211.89-91
Internet
www.duesseldorf.de
Sprechzeiten
nach Vereinbarung
Bankkonto
Stadtsparkasse
Düsseldorf
IBAN DE61 3005 0110
0010 0004 95
BIC DUSSEDDXXX

Gläubiger-ID

Die Ergebnisse der Prüfung wurden durch einen Besuch des Bewohners in seinem Zimmer, die Sichtung der für ihn geführten Pflegedokumentation und weiterer begleitender Unterlagen sowie durch Gespräche mit der Einrichtungsleitung, der Pflegedienstleitung und ihrer Stellvertretung sowie der Wohnbereichsleitung ermittelt.

Hinweis: Inhalte mit Beratungscharakter gemäß § 19 WTG sind im Berichtstext wie diese Textpassage - eingerückt - dargestellt. Sie erhalten nach § 19 WTG die Möglichkeit, festgestellte Mängel in einer angemessenen Frist zu beheben. In diesem Sinne hat dieser Bericht auch beratenden Charakter. Ich bitte Sie um Ihre Stellungnahme zu diesem Bericht bis zum 31.07.2014.

Kategorie 3: Wohnqualität der Zimmer

Die Wohnqualität von Betreuungseinrichtungen ist gemäß § 11 Absatz 1 WTG an den Bedürfnissen der Bewohner auszurichten. Unter anderem muss dabei das Kriterium der Wohnlichkeit erfüllt sein.

Bei der Sichtkontrolle des Pflegebetts wurde festgestellt, dass dieses starke Beschädigungen im Bereich des Bettseitenschutzes und des Sockels aufwies.

Ein umgehender Austausch des Pflegebettes wurde seitens der Verantwortlichen im Abschlussgespräch zugesichert.

Die Bettwäsche war verschmutzt. Im Rahmen einer Fallbesprechung am 06.05.2014 (siehe hierzu auch Ausführungen zur Kategorie 7), an der auch die Beschwerdeführerin teilgenommen hatte, war u.a. festgelegt worden, dass das Bett künftig wöchentlich - jeweils dienstags - bezogen wird. Diese Maßnahme wurde nach der Fallbesprechung erstmalig am 27.05.2014 nachweislich durchgeführt. Aus den vorgefundenen Defiziten resultiert eine Einschränkung der Wohnqualität.

- Die Beschwerde ist berechtigt, um Stellungnahme wird gebeten -

Kategorie 7: Pflegerische und soziale Betreuung

Die Überprüfung der pflegerischen und sozialen Betreuung beantwortet die Frage, ob diese selbstbestimmt, am persönlichen Bedarf orientiert, gesundheitsfördernd, wertschätzend und qualifiziert im Sinne des Gesetzeszweckes nach § 1 Abs. 1 und 2 WTG sowie der Rahmenbedingungen gem. § 1 Abs. 3 WTG gewährleistet ist.

Die geplante Überprüfung des Pflegezustandes konnte nicht durchgeführt werden, weil der Bewohner hiermit nicht einverstanden war. Insofern kann über das Vorliegen von Ekzemen keine Aussage getroffen werden. Der Pflegedokumentation waren

hierzu ebenfalls keine Hinweise zu entnehmen. Von der Wohnbereichsleitung wurde das aktuelle Vorliegen von Ekzemen verneint.

Die Sichtung der Pflegedokumentation umfasste eine Prüfung der Pflegeplanung, des Verlaufsberichts und der Durchführungsnachweise. Des Weiteren wurden ein Krankenhausbericht und das Protokoll einer Fallbesprechung eingesehen.

Die Pflegeplanung wurde am 22.05.2014 neu erstellt. Basis hierfür war das Protokoll einer unter Beteiligung von [REDACTED] durchgeführten Fallbesprechung am 06.05.2014. Dem Protokoll ist zu entnehmen, dass hier das Problem der Verweigerungshaltung hinsichtlich der Körperpflege thematisiert worden war. Unter anderem ist hierzu die Vereinbarung dokumentiert, dass [REDACTED] ab sofort überwiegend von einem bestimmten, im Nachtdienst tätigen Pfleger seines Vertrauens mindestens alle zwei Wochen zwischen 21.00 und 23:00 Uhr geduscht wird (und jeden Dienstag das Bett bezogen wird, siehe Kategorie 3).

Die Umsetzung der in der Fallbesprechung getroffenen Vereinbarung zum Duschen ist erstmals mehr als drei Wochen nach der Fallbesprechung dokumentiert. Danach wurden die geplanten Mindestabstände eingehalten.

Eine am persönlichen Bedarf ausgerichtete, gesundheitsfördernde und qualifizierte Betreuung gemäß § 1 Absatz 2 Nummer 4 WTG konnte in Bezug auf die geprüften Inhalte nicht durchgängig nachgewiesen werden.

Über die vorstehend benannten pflegerischen Defizite hinaus wurden auch solche in der sozialen Betreuung festgestellt:

In § 4 Absatz 1 Nummer 2 WTG ist u.a. sinngemäß ausgeführt, dass sich die soziale Betreuung auf die seelischen und kognitiven Bedürfnisse der betreuten Klientel richtet.

Hierzu gehört auch eine angemessene Kommunikation, die jedoch im vorliegenden Fall nicht sichergestellt ist:

Der Bewohner gilt aus nachvollziehbaren Gründen als schwierig. Sein Verweigerungsverhalten erstreckt sich nicht nur auf die pflegerischen Maßnahmen, sondern auch auf die Einnahme notwendiger Medikamente.

Aufgrund dieser Problematik war in zurückliegender Zeit eine längere stationäre Behandlung in der Psychiatrie erfolgt. Im Entlassungsbericht von Anfang Januar 2014 wurde mit Bezug auf den Umgang mit dem Bewohner ausdrücklich empfohlen, „nötige, insbesondere pflegerische Interventionen auf Basis einer guten therapeutischen Beziehung zu begünstigen“.

Weder aus der Dokumentation noch aus den Gesprächen mit den Verantwortlichen vor Ort war erkennbar, dass diese wichtige Empfehlung durch die Entwicklung und Festlegung von Handlungsstrategien für eine gelingende Kommunikation mit dem Bewohner umgesetzt wurde.

**- Die Beschwerde zu den geprüften Inhalten der Kategorie 7 ist
berechtigt, um Stellungnahme wird gebeten -**

Die festgestellten Defizite in der Kommunikation mit dem Bewohner verweisen auf eine fehlende Sicherheit und Kompetenz im Umgang mit herausforderndem Verhalten. Daher wird die dringende Empfehlung ausgesprochen, die Pflegenden zu dieser Thematik zu schulen. Ferner ist es erforderlich, eine abgestimmte, handlungsleitende Vorgehensweise für den Umgang bzw. die Kommunikation mit dem Bewohner zu entwickeln.

Kategorie 8: Bewohnerrechte und Kundeninformation

Das WTG regelt in seiner Funktion als Schutzgesetz für die Bewohner auch Verbraucherschutzrechtliche Aspekte. Der § 8 WTG enthält Vorschriften über den Verbraucherschutz und verpflichtet den Betreiber, ein wirksames Beschwerdeverfahren sicherzustellen.

Die vorgenannte Beschwerde wurde durch die [REDACTED] und gesetzliche Betreuerin im Nachgang zu einem Angehörigenachmittag mündlich vorgetragen. Zeitnah erfolgte daraufhin eine Fallbesprechung zu besonderen Pflegeproblemen und einer Höherstufung des Bewohners gemeinsam mit der Beschwerdeführerin.

Die Situationsbeschreibung und vereinbarten Maßnahmen, welche in der Fallbesprechung gemäß Protokoll vom 06.05.2014 durch die Teilnehmer mit der Beschwerdeführerin vereinbart worden sind, wurden durch die Einrichtung nicht vollumfänglich umgesetzt. Hier verweise ich auf die Feststellungen zur sozialen und pflegerischen Betreuung der Kategorie 7 des landesweit einheitlichen Rahmenprüfkataloges.

Im Nachgang zur Fallbesprechung erfolgte, wie aus dem Protokoll ersichtlich, weder eine Erfolgskontrolle der getroffenen Maßnahmen, noch konnte eine schriftliche Erfassung der Beschwerde im zentralen Beschwerdemanagement vorgelegt werden. Insofern wurde durch die Einrichtung in diesem Fall kein wirksames Beschwerdeverfahren sichergestellt.

Die Einrichtung hat die bewohnerschutzrechtlichen Aspekte gegenüber dem Bewohner [REDACTED] im Sinne einer nachhaltigen Beseitigung der beschriebenen Mängel aus Kategorie - nachweislich nicht behoben. Die rechtlichen Grundlagen sind nicht erfüllt.

- Die Beschwerde ist berechtigt, um Stellungnahme wird gebeten-

Gebührenentscheidung:

Seit dem 1. Januar 2012 ist die »Dienstanweisung über die Erhebung von Gebühren für Amtshandlungen nach dem Wohn- und Teilhabegesetz aufgrund der Allgemeinen Verwaltungsgebührenordnung NRW« der Landeshauptstadt Düsseldorf in Kraft.

Da sich die vorstehend aufgeführte Beschwerde bestätigt hat, erfolgt eine
Gebührenerhebung. Der Gebührenbescheid ist diesem Schreiben beigelegt.

Mit freundlichen Grüßen
Im Auftrag



Michaelis