

Rhein-Sieg-Kreis  
Der Landrat  
- Kreissozialamt -

**Bericht**  
**der Heimaufsicht des**  
**Rhein-Sieg-Kreises**  
**2009 - 2010**

Ansprechpartner:

Rhein-Sieg-Kreis  
Der Landrat  
-Sozialplanung, Heimaufsicht-  
Herr Ralf Kirchner  
Kaiser-Wilhelm-Platz 1  
53721 Siegburg  
Telefon: 02241/ 13 - 2378  
Telefax: 02241/ 13 - 3198  
E-Mail: [ralf.kirchner@rhein-sieg-kreis.de](mailto:ralf.kirchner@rhein-sieg-kreis.de)  
Internet: [www.rhein-sieg-kreis.de](http://www.rhein-sieg-kreis.de)

## Inhaltsverzeichnis

	<b>Seite</b>
<b>1. Einleitung</b>	<b>3</b>
<b>2. Gesetzliche Grundlagen und Rahmenbedingungen</b>	
<b>2.1 Allgemeines</b>	<b>3</b>
<b>3. Heimaufsicht im Rhein-Sieg-Kreis</b>	
<b>3.1 Aufgabe der Heimaufsicht</b>	<b>4</b>
<b>3.2 Selbstverständnis der Heimaufsicht</b>	<b>5</b>
<b>3.3 Organisatorische Anbindung und personelle Ausstattung</b>	<b>5</b>
<b>3.4 Fortbildung der Mitarbeiter der Heimaufsicht</b>	<b>6</b>
<b>4. Aufgabenwahrnehmung und Ergebnisse</b>	<b>6</b>
<b>4.1 Bestandserhebung</b>	<b>7</b>
<b>4.2 Anzeige neuer Einrichtungen nach § 9 WTG</b>	<b>7</b>
<b>4.3 Überwachung nach § 18 des WTG</b>	<b>8</b>
<b>4.4 Anlassbezogene Prüfungen (Beschwerden)</b>	<b>9</b>
<b>4.5 Prüfergebnisse</b>	<b>10</b>
<b>4.6 Anordnungen und Bußgelder</b>	<b>13</b>
<b>4.7 Untersagung</b>	<b>13</b>
<b>4.8 Besuchsverbote</b>	<b>13</b>
<b>4.9 Mitbestimmung und Mitwirkung der Bewohner</b>	<b>14</b>
<b>4.10 Beratungen</b>	<b>15</b>
<b>4.11 Gebühren</b>	<b>16</b>
<b>4.12 Rundschreiben</b>	<b>17</b>
<b>5. Sonstiges</b>	
<b>5.1 Teilnahme an Arbeitskreisen</b>	<b>17</b>
<b>5.2 Zusammenarbeit mit anderen Prüfinstanzen und Sozialhilfeträgern</b>	<b>17</b>
<b>6. Fazit/Ausblick</b>	<b>18</b>

Soweit personenbezogene Bezeichnungen im Interesse einer klaren und verständlichen Sprache in der männlichen Form stehen, wird diese Form verallgemeinernd verwendet und bezieht sich auf beide Geschlechter

## **1. Einleitung**

In Nordrhein-Westfalen sind die zuständigen Behörden nach § 16 Abs. 3 des Gesetzes über das Wohnen mit Assistenz und Pflege in Einrichtungen (Wohn- und Teilhabegesetz –WTG) verpflichtet, alle zwei Jahre einen Tätigkeitsbericht zu erstellen. Dieser Bericht ist zu veröffentlichen und den kommunalen Vertretungsgremien zur Verfügung zu stellen.

Der Tätigkeitsbericht verdeutlicht die Arbeitsinhalte und Wirkungsweise heimgesetzlichen Handelns und ist damit als Informationsquelle für die Bürger von besonderer Bedeutung. Vielfach ist die Arbeit der Heimaufsicht in der Bevölkerung nicht bekannt. Der Tätigkeitsbericht soll deshalb einen Beitrag dazu leisten, sachlich zu informieren, Ängste abzubauen und Möglichkeiten aufzuzeigen, konstruktive Kritik zu üben.

Als staatliche Verbraucherschutzinstanz hat der Rhein-Sieg-Kreis als zuständige Behörde die Aufgabe, den uneingeschränkten Anspruch auf Respektierung der Würde, Interessen und der Bedürfnisse jeder Bewohnerin und jedes Bewohners einer Betreuungseinrichtung sicherzustellen. Menschen, die Hilfe und Pflege benötigen, haben die gleichen Rechte wie alle anderen Menschen und dürfen in ihrer besonderen Lebenssituation in keiner Weise benachteiligt werden. Da sie sich häufig nicht selbst vertreten können, tragen Staat und Gesellschaft eine besondere Verantwortung für den Schutz der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen. Im Bewusstsein dieser gesellschaftspolitischen Verantwortung hat der Gesetzgeber konkrete Qualitätsstandards für die Betreuung von Menschen in Betreuungseinrichtungen beschlossen.

## **2. Gesetzliche Grundlagen und Rahmenbedingungen**

### **2.1. Allgemeines**

Zum 10.12.2008 trat in Nordrhein-Westfalen das Gesetz zur Umsetzung der Föderalismusreform auf dem Gebiet des Heimrechtes und zur Änderung von Landesrecht – Gesetz über das Wohnen mit Assistenz und Pflege in Einrichtungen (Wohn- und Teilhabegesetz –WTG) – in Kraft und hat damit das bisher geltende Bundesheimgesetz und die dazu erlassenen Verordnungen abgelöst. Die Zuständigkeiten der zivilrechtlichen Vorschriften aus dem (Bundes-)Heimgesetz werden weiterhin durch bundesgesetzliche Regelungen wie das Gesetz zur Regelung von Verträgen über Wohnraum mit Pflege- und Betreuungsleistungen (Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz – WBVG) bestimmt.

Das Wohn- und Teilhabegesetz NRW (WTG) bildet zusammen mit der Durchführungsverordnung zum WTG (DVO WTG) die Handlungsgrundlage für die Tätigkeit und ist wie vordem das (Bundes-)Heimgesetz in erster Linie ein Schutzgesetz für die Bewohner von Betreuungseinrichtungen.

Ziel des Gesetzes ist es,

- den Lebensalltag und die Lebensnormalität der Bewohner in den Mittelpunkt zu stellen
- die Bürokratie abzubauen (z.B. weniger Paragraphen, einfachere Sprache)
- eine Nordrhein-Westfalen weit einheitliche Rechtsanwendung
- die Modernisierung der baulichen Anforderungen und
- die Mitbestimmung und Mitwirkung der Bewohner zu stärken und zu vereinfachen.

Die Zuständigkeit für die Durchführung des WTG liegt nach § 13 Abs. 1 bei den Kreisen und kreisfreien Städten. Diese Aufgabe wird als Pflichtaufgabe zur Erfüllung nach Weisung wahrgenommen. Die Aufsicht über den Rhein-Sieg-Kreis führt die Bezirksregierung Köln. Oberste Aufsichtsbehörde ist das Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter in Nordrhein-Westfalen (MGEPA NRW) in Düsseldorf.

Mit Inkrafttreten des WTG haben sich nicht nur sprachliche Neuerungen ergeben, sondern auch der Anwendungsbereich hat sich verändert. So findet der alte Begriff „Heim“ im WTG keine Berücksichtigung mehr sondern wurde durch den Begriff „Betreuungseinrichtung“ abgelöst. Wenn von der „Heimaufsicht“ gesprochen wird, nennt das WTG nur noch den Begriff der „zuständigen Behörde“. Im allgemeinen Sprachgebrauch - wie auch in diesem Tätigkeitsbericht - wird jedoch nach wie vor die Bezeichnung „Heimaufsicht“ verwendet.

Zu den dem Geltungsbereich des WTG unterliegenden Betreuungseinrichtungen gehören Alten- und Pflegeeinrichtungen, Kurzzeitpflegeeinrichtungen, Hospize, Einrichtungen der Eingliederungshilfe und je nach konzeptioneller Ausgestaltung auch Wohnangebote (Wohngemeinschaften und Angebote des Betreuten Wohnens), bei denen Wohnraum und Betreuungsleistungen aus einer Hand angeboten werden oder wo die tatsächliche Wählbarkeit des Anbieters von Betreuungsleistungen nicht gegeben ist. Für die Zuordnung eines Wohnangebotes unter das WTG sind damit nicht nur bauliche Strukturen entscheidend; Schutzbedürftigkeit besteht vielmehr immer dann, wenn Wohnraum und Betreuungsleistungen aus einer Hand angeboten werden oder die tatsächliche Wählbarkeit des Anbieters von Betreuungsleistungen nicht gegeben ist.

Tages- und Nachtpflegeeinrichtungen sind ausdrücklich vom Geltungsbereich des WTG ausgeschlossen und unterliegen damit - im Gegensatz zum bisherigen (Bundes-)Heimgesetz - ausschließlich der Überwachung durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK).

### **3. Heimaufsicht im Rhein-Sieg-Kreis**

#### **3.1 Aufgabe der Heimaufsicht**

Die Aufgaben der Heimaufsicht sind vielfältig, wobei die zentralen Aufgaben nach dem WTG denen nach dem alten (Bundes-)Heimgesetz überwiegend entsprechen. Die Aufgaben sind insbesondere

- unangemeldete jährlich wiederkehrende und anlassbezogene Prüfungen der Einrichtungen
- Bearbeitung von Beschwerden und Hinweisen
- Beratung zur Erreichung/Erhaltung einer guten Qualität in der Betreuung
- Beratung zur Behebung festgestellter Mängel
- Beratung von Bewohnern, deren Angehörigen und rechtlichen Betreuern, Bewohnerbeiräten und anderen Vertretungsgremien/-personen sowie Personen, die eine Betreuungseinrichtung betreiben oder betreiben wollen
- Ordnungsbehördliche Maßnahmen
- Koordination der Zusammenarbeit mit Medizinischem Dienst der Krankenkassen, den örtlichen und überörtlichen Sozialhilfeträgern, den Pflegekassen, dem Gesundheitsamt unter weiteren Institutionen.

### **3.2 Selbstverständnis der Heimaufsicht**

Wichtigste Zielgruppe der Heimaufsicht des Rhein-Sieg-Kreises sind die Bewohner. Die Heimaufsicht will mit ihrer Arbeit und auch mit diesem Bericht u.a. den in Einrichtungen lebenden Menschen und den Personen, die sich für einen Umzug in eine Einrichtung interessieren, die Sicherheit geben, dass sie in ihrer Situation nicht alleine gelassen werden und dass im Rahmen der ständigen Überwachung Mängel erkannt werden.

Trotz ordnungsrechtlicher Grundlage der heimrechtlichen Tätigkeit legt die Heimaufsicht des Rhein-Sieg-Kreises Wert auf eine kooperative Wahrnehmung ihrer Aufgaben, d.h. im Vordergrund stehen Information und Beratung der Einrichtungsträger sowie eine partnerschaftliche Lösungsfindung. Ziel ist es, im Dialog mit den Beteiligten die Pflegequalität, Betreuung und Versorgung in den Einrichtungen ständig zu verbessern.

Eine wichtige Voraussetzung erfolgreicher Arbeit der Heimaufsicht ist, dass ihr Probleme und Mängel zur Kenntnis gebracht werden, damit diese auf der Basis eines kooperativen Verhältnisses mit den Trägern abgestellt werden können. Eine Heimaufsicht, die ausschließlich auf ihr ordnungsrechtliches Instrumentarium setzen würde, könnte lediglich kurzfristige punktuelle Verbesserungen erzwingen. Beratung und das gemeinsame Erarbeiten von Lösungen in einem partnerschaftlichen Verhältnis zwischen Behörde, Bewohner und Träger gewährleisten hingegen eine umfassende und dauerhafte Verbesserung der Betreuungssituation in den Einrichtungen. Dies schließt jedoch Anordnungen und Bußgelder zur Durchsetzung von im Einzelfall erforderlichen Maßnahmen nicht aus.

### **3.3 Organisatorische Anbindung und personelle Ausstattung**

Organisatorisch ist die Heimaufsicht im Rhein-Sieg-Kreis dem Kreissozialamt zugeordnet.

Insgesamt arbeiten in der Heimaufsicht des Rhein-Sieg-Kreises 4 Mitarbeiter. Darüber hinaus verfügt die Heimaufsicht über finanzielle Mittel für den Einsatz von Honorarkräften, die überwiegend in der Begutachtung der Pflegequalität eingesetzt werden. Hierbei handelt es sich um examinierte Fachkräfte für die Bereiche soziale Betreuung und Pflege. Außerdem wird eng mit anderen Stellen, wie z.B. dem Gesundheitsamt, dem Medizinischen Dienst der Krankenkasse (MDK) und dem Amt für Arbeitssicherheit zusammengearbeitet.

Einsätze externer Fachkräfte/Sachverständige und anderer Behörden	2009	2010
Honorarkräfte (Pflegefachkraft)	1	0
Gesundheitsamt (Hygiene)		
Medizinischer Dienst der Krankenkassen	13	6
Amt für Arbeitssicherheit		

§ 16 Abs. 2 des WTG schreibt vor, dass mit der Durchführung des Gesetzes Personen betraut werden müssen, die die erforderliche Fachkunde und die persönliche Eignung besitzen.

Die vier in der Heimaufsicht des Rhein-Sieg-Kreises beschäftigten Mitarbeiter verfügen über mehrjährige Berufserfahrung in der Heimaufsicht bzw. der Sozialverwaltung und können abgeschlossene Ausbildungen zur Krankenschwester, zur Hygienefachkraft, zur Dipl. Sozialarbeiterin bzw. zum Diplom-Verwaltungswirt nachweisen. Außerdem unterziehen sich die Mitarbeiter regelmäßig fachbezogenen Fortbildungen.

### **3.4 Fortbildungen der Mitarbeiter der Heimaufsicht**

Von den Mitarbeitern der Heimaufsicht wurden zahlreiche regionale und überregionale Fortbildungen besucht. Themenschwerpunkte und Inhalte dieser teilweise mehrtägigen Veranstaltungen waren u. a.

- Das WTG als lernendes Gesetz verstehen
- Bescheide optimieren
- Unterstützende Kommunikation in der Pflege dementiell erkrankter Menschen
- Der schreiende Patient
- Angehörige und Seniorenheim - Einbindung und Konfliktbewältigung.

## **4. Aufgabenwahrnehmung und Ergebnisse**

Der Träger, der eine Einrichtung betreibt, muss die notwendige Zuverlässigkeit, insbesondere die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit zum Betrieb einer Einrichtung besitzen und sicherstellen, dass der Zweck des Gesetzes gewährleistet ist. U. a.

durch die Zahl der Beschäftigten und ihre persönliche und fachliche Eignung für die von ihnen zu leistende Tätigkeit hat er zu gewährleisten, dass durch die Umsetzung von Pflegeplanungen und Förder- und Hilfeplänen eine angemessene Qualität der Betreuung der Bewohner nach dem allgemein anerkannten Stand fachlicher Erkenntnisse erfolgt. Er muss angemessene Entgelte verlangen und ein Qualitätsmanagement betreiben. Darüber hinaus muss er die Einhaltung der Rechtsverordnungen gewährleisten sowie die vertraglich zugesicherten Leistungen erbringen.

#### 4.1. Bestandserhebung

Im Rhein-Sieg-Kreis gibt es 113 Einrichtungen nach dem Wohn- und Teilhabegesetz mit insgesamt 6.319 Plätzen (Stand 2010).

In der nachfolgenden Aufstellung sind mehrgliedrige Heime, soweit sie zum Teil Pflegeheime sind, dieser Gruppe zugeordnet. Die übrigen Heime sind dem Heimtyp zugeordnet, der für das Heim prägend ist. Eingestreute Plätze für Kurzzeitpflege bzw. Verhinderungspflege sind nicht gesondert ausgewiesen.

	Anzahl der Einrichtungen		Anzahl der Plätze	
	2009	2010	2009	2010
Pflege- und Senioreneinrichtungen (voll- u. teilstationär)	64	67	5008	5236
Kurzzeitpflegeeinrichtungen	-	-	47	43
Rehabilitationseinrichtungen	-	-	-	-
Hospize	1	1	16	16
Einrichtungen für Menschen mit Behinderung	48	45	1145	1024
Ambulant betreute Wohngemeinschaften	-	-	-	-
Anzahl der im Berichtszeitraum geschlossenen Heime, einschl. der durch die Heimaufsicht geschlossenen so genannten „illegalen Heime“ <i>(Umzüge und Trägerwechsel sind hierbei nicht erfasst.)</i>	1	-	23	-

#### 4.2. Anzeige neuer Einrichtungen nach § 9 WTG

Wer den Betrieb einer Betreuungseinrichtung aufnehmen will, hat dies spätestens drei Monate vor der beabsichtigten Inbetriebnahme der zuständigen Heimaufsicht anzuzeigen. Dabei muss er ein umfangreiches Anzeigeverfahren durchlaufen und der Heimaufsicht eine Vielzahl von Unterlagen einreichen, um nachzuweisen, dass er die Anforderungen an eine Betreuungseinrichtung erfüllt.

Bereits im Vorfeld der eigentlichen formellen Anzeige des Trägers arbeitet die Heimaufsicht eng mit der Sozialplanung zusammen, um den Träger über die Bestimmungen nach dem WTG und die Maßgaben des Landespflegegesetzes NW und seiner Verordnungen zu informieren und zu beraten.

Zu den Unterlagen und Daten, die der Heimaufsicht im Zusammenhang mit der Anzeige neuer Einrichtungen vorzulegen bzw. mitzuteilen sind, gehören u. a.:

- vorgesehener Zeitpunkt der Betriebsaufnahme,
- Name und Anschrift des Betreibers und der Betreuungseinrichtung,
- Satzung oder Gesellschaftsvertrag des Trägers,
- vorgesehenes Qualitäts- und Beschwerdeverfahren,
- die vorgesehene Zahl der Mitarbeiterstellen,
- Name, berufliche Ausbildung und Werdegang der Einrichtungsleitung und bei Pflegeheimen auch der Pflegedienstleitung,
- allgemeine Leistungsbeschreibung sowie Konzeption der Einrichtung,
- Versorgungs- und Vergütungsvereinbarungen nach Sozialgesetzbuch,
- Muster der mit den Bewohnern abzuschließenden Verträge.

Darüber hinaus kann die Heimaufsicht weitere Angaben (z.B. im Rahmen der persönlichen Eignung von Trägervertretern) verlangen, soweit sie zur zweckgerichteten Aufgabenerfüllung erforderlich sind.

In der Zeit vom 1.1.2009 – 31.12.2010 wurden 6 Anzeigeverfahren für neue Einrichtungen – zwei für Einrichtungen für Menschen mit Behinderung und 4 für Pflegeeinrichtungen - mit positivem Ergebnis bearbeitet.

### **4.3. Überwachung nach § 18 des WTG**

Rechtsgrundlage der Überwachung aller Betreuungseinrichtungen ist § 18 des WTG. Danach werden die Einrichtungen durch wiederkehrende oder anlassbezogene Prüfungen jederzeit unangemeldet überwacht.

Für jede Einrichtung ist grundsätzlich mindestens eine wiederkehrende Prüfung pro Jahr vorgesehen. Die unangemeldeten Prüfungen sollen den Schutz der Bewohner stärken. Entgegen der Regelung des Bundesheimgesetzes sieht das WTG nicht die Möglichkeit des Verzichts auf eine Prüfung vor, wenn innerhalb eines Jahres bereits eine Prüfung durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) stattgefunden hat. Die jährliche Prüfung kann sich in diesen Fällen aber auf die Einhaltung der strukturellen Voraussetzungen des Betriebes der Betreuungseinrichtung und der Betreuung der Bewohner im Sinne des § 1 Abs. 3 WTG beschränken.

In der Vergangenheit hat es regional unterschiedliche Prüfverfahren zur Überwachung von Einrichtungen gegeben. Im Rahmen der pflichtigen Selbstverwaltungsaufgabe konnte jede Heimaufsicht ihre Prüfungsschwerpunkte selbst festlegen.

Neben der landeseinheitlichen Gesetzesanwendung des Wohn- und Teilhabegesetzes war die weitestgehende Vereinheitlichung und Harmonisierung

der Prüfpraxis ein wesentliches Ziel der Landesregierung. In Zusammenarbeit mit der Arbeitsgemeinschaft nach § 17 WTG hat das Landesministerium daher am 01.12.2009 den „Landesweit einheitlichen Rahmenprüfkatalog zur Überwachung von Betreuungseinrichtungen nach § 18 WTG“ in Kraft gesetzt. Dieser Rahmenprüfkatalog findet als „Leitfaden“ sowohl bei Altenpflegeeinrichtungen wie auch bei Einrichtungen für Menschen mit Behinderung Anwendung. Er ist in insgesamt acht Prüfkategorien aufgeteilt, anhand derer die Ergebnisse einer Prüfung nach WTG unter Einbeziehung handlungsleitender Empfehlungen zusammenfassend dargestellt werden.

Die Überschriften der gleichwertig neben einander stehenden acht Prüfkategorien mit insgesamt 78 Fragen lauten

1. Auswahl der Betreuungseinrichtung
2. Wohnqualität der Betreuungseinrichtung
3. Wohnqualität der Zimmer
4. Essen und Trinken
5. Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung
6. Personelle Ausstattung der Betreuungseinrichtung
7. Pflgerische und soziale Betreuung
8. Bewohnerrechte und Kundeninformation.

Mit Hilfe des Rahmenprüfkatalogs soll am Ende einer Prüfung die Frage beantwortet werden können, ob die Bewohner in den verschiedenen Lebensbereichen im Sinne des § 1 WTG gut betreut werden. Darüber hinaus soll er auch für Transparenz und Kenntnis der Prüfungsanforderungen bei den Betreibern von Betreuungseinrichtungen und für eine höchstmögliche landesweite Vergleichbarkeit von Prüfungsergebnissen sorgen. Eine Version des aktuellen Rahmenprüfkatalogs ist auf der Internetseite [www.rhein-sieg-kreis.de](http://www.rhein-sieg-kreis.de) unter dem Suchbegriff „Heimaufsicht“ eingestellt.

In der nachfolgenden Statistik sind nur Überprüfungen der Einrichtungen vor Ort erfasst. Nachfolgende Beratungen ggf. auch vor Ort, Auswertungen von Unterlagen etc. mit zeitlichem und inhaltlichem Zusammenhang zur ersten Prüfung vor Ort sind nicht gesondert gezählt. Überwachungen vor Ort an mehreren Tagen mit zeitlichem und inhaltlichem Zusammenhang gelten als eine Überwachung.

<b>Prüfungen nach § 18 WTG</b>		
	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Anzahl gesamt	77	86
davon unangemeldete Regelprüfungen	58	54
anlassbezogene Prüfungen	19	26*
Prüfungen zur Nachtzeit	-	-
gemeinsame Prüfungen mit MDK	13	6
weitere Prüfungen durch MDK	11	38

\*alleine 16 Prüfungen in einer Einrichtungen

#### **4.4. Anlassbezogene Prüfungen (Beschwerden)**

Anlassbezogene Prüfungen finden in der Regel innerhalb der nächsten Arbeitstage unangemeldet in der Einrichtung statt, um den Sachverhalt zu klären. Neben den anlassbezogenen Prüfungen aufgrund von Beschwerden können Prüfungen auch erforderlich werden, wenn im Rahmen vorangegangener Prüfungen der Heimaufsicht oder anderer Prüfinstanzen Mängel festgestellt wurden, die (unter Fristsetzung) behoben werden sollen.

Die Beschwerdeprüfungen sind jedoch insgesamt Hauptgrund für anlassbezogene Prüfungen. In Abhängigkeit von Art und Schwere der erhobenen Vorwürfe wird die Vorgehensweise von der Heimaufsicht festgelegt. Diese Vorgehensweise hat sich als effektiv herausgestellt, weil einerseits Unterlagen wie Pflegedokumentationen sofort eingesehen werden können und andererseits eine Anhörung des Heimträgers bzw. der Heimleitung mit der Möglichkeit, zu den vom Beschwerdeführer erhobenen Vorwürfen Stellung zu nehmen, durchgeführt werden kann.

Im Jahr 2009 erreichten insgesamt 27 und im Jahr 2010 21 Beschwerden die Heimaufsicht des Rhein-Sieg-Kreises. Im Vergleich zum vorherigen Berichtszeitraum ist hier ein weiterer Rückgang der Beschwerden festzustellen, der auch für eine Qualitätssteigerung in den Einrichtungen spricht.

Da die Gründe der Beschwerden vielfältiger Natur sind, sind sie nachfolgend nach thematischen Schwerpunkten zusammengefasst.

	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Anzahl der bei der Heimaufsicht eingegangenen Beschwerden (gesamt)	27	21
Anzahl der Beschwerden zu/zur ( <i>Mehrfachnennung möglich</i> ):		
Pflege-/Betreuungsqualität	11	7
Wohnqualität	6	4
Personal	6	11
Verstößen gegen die Mitwirkung/-bestimmung		4
Beschwerdemanagement	8	4
Barbetrag	2	3
Essen und Trinken	2	4
sonstigem (Hygiene, Barbeträg, etc.)	5	4

Neben den rechtlichen Vorgaben gehört es zum Selbstverständnis der Heimaufsicht, grundsätzlich jeder Beschwerde nachzugehen, unabhängig davon, wer sie vorträgt und gegen welche Einrichtung sie sich richtet. Auch anonymen Beschwerden wird nachgegangen. Von den Beschwerden im Berichtszeitraum waren ca. 90 % aus Sicht der Heimaufsicht begründet und rechtfertigten ihr Tätigwerden. Die übrigen 10 % waren aus subjektiver Sicht der Beschwerdeführer ebenfalls berechtigt; allerdings war den Heimträgern objektiv eine Änderung nicht möglich bzw. überstiegen die Leistungserwartungen von Angehörigen die Leistungsmöglichkeiten eines Einrichtungsträgers.

## 4.5. Prüfergebnisse

Die Überwachung der Einrichtungen ergab überwiegend gute bis zufrieden stellende Ergebnisse. In jedem Fall wurden umfangreiche Abschlussgespräche geführt. Feststellungen, Verbesserungsvorschläge sowie Anregungen wurden den Einrichtungen in Berichtsform mitgeteilt. Die anlässlich der Prüfungen festgestellten Mängel wurden bzw. werden in enger Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern der Heime abgestellt.

In der nachfolgenden Übersicht sind die in den Jahren 2009 und 2010 am häufigsten festgestellten Mängel nach den Kategorien des Rahmenprüfkataloges aufgeführt:

### 1. Mängel in 1. Kategorie (Auswahl der Betreuungseinrichtung)

- den Interessenten zur Verfügung gestellte Informationen sind teilweise veraltet
- fehlende Leistungstransparenz
- fehlende Individualität der Konzepte
- fehlende bzw. nicht mit dem Personal kommunizierte Konzepte (z. B. Beschwerdemanagement, Essensversorgung)
- fehlende/verspätete Vertragsanpassung an das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz

### 2. Mängel in 2. Kategorie (Wohnqualität der Betreuungseinrichtung)

- Wohnqualität entspricht in der überwiegenden Zahl der Einrichtungen nicht dem heutigen Standard
- bauliche Mängel (Feuchtigkeitsschäden, Schimmelbildung, fehlende Barrierefreiheit, fehlender Verbrühschutz, beschädigter Bodenbelag)
- nicht ausreichende bzw. fremdgenutzte Funktions- und Gemeinschaftsräume
- fehlendes Krisenzimmer
- fehlende Handläufe
- Nutzung der Flure als Abstellfläche z.B. für Wäschewagen
- unzureichende Be-/Entlüftungsmöglichkeit (Fäkalgeruch, intensiver Essensgeruch)
- unzureichende Orientierungshilfen insbesondere für demente Bewohner

### 3. Mängel in 3. Kategorie (Wohnqualität der Zimmer)

- unzureichende Reinigung, z. B. Ecken „rund geputzt“
- Nutzung von Einzelzimmern als Doppelzimmer
- teilweise Überbelegung z. B. durch Nutzung des Krisenzimmers als Bewohnerzimmer bzw. Belegung nicht angezeigter Gebäudeteile
- Mitnutzung der Bewohnerzimmer als Abstellraum für Pflegehilfsmittel
- Renovierungsbedarf (abgewohnt)

#### **4. Mängel in der 4. Kategorie (Essen und Trinken)**

- fehlendes hauswirtschaftliches Konzept
- keine abwechslungsreiche Kost
- fehlende Wahlmöglichkeit bei der Mittagsverpflegung
- Verwendung von Lebensmitteln mit abgelaufenem Mindesthaltbarkeitsdatum
- fehlende kostenfreie Getränkegrundversorgung
- fehlende Mitbestimmung des Beirates bei der Essensplanung
- Einsatz von PEG und passierter Kost ohne Nachweis medizinischer Notwendigkeit

#### **5. Mängel in der 5. Kategorie (Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung)**

- die Teilhabe am öffentlichen Leben für die Bewohner ist teilweise nur mit Unterstützung möglich (Entfernung zur nächsten Einkaufsmöglichkeit, zu kulturellen Veranstaltungen außer Haus)
- fehlende Einbindung in das Gemeinwesen
- keine bzw. kaum ehrenamtliche Kräfte

#### **6. Mängel in der 6. Kategorie (Personelle Ausstattung der Betreuungseinrichtung)**

- mangelhafte Sprach- und Schreibkenntnisse der Betreuungskräfte
- mangelhafte Personaleinsatzplanung (z.B. fehlende Reaktion auf „Stoßzeiten“, Wochenendbesetzung, Nachtdienst, erhebliche Überstunden)
- Fortbildungen mit festgestellten Qualitätsdefiziten nicht abgestimmt
- fehlende Transparenz der Personalzahlen in Behinderteneinrichtungen
- Behandlungspflegerische Tätigkeiten durch Hilfskräfte ohne nachweisbare Beteiligung von Pflegefachkräften

#### **7. Mängel in der 7. Kategorie (Pflegerische und Soziale Betreuung)**

- nicht bewohnerbezogene Medikamentenaufbewahrung (verfallene; nicht verordnete, fehlende Angaben in der Dokumentation)
- verordnete Medikamente werden nicht verabreicht
- fehlender Hinweis auf Generika
- Mängel in der Dokumentation (nicht nachvollziehbar; fehlende/nicht angepasste Pflegeplanung)
- fehlender bzw. nicht sachgerechter Umgang mit Sturzprophylaxe, Kontrakturen, Dekubitusprophylaxe, etc.
- keine bzw. unkritische Umsetzung von Fixierungsmaßnahmen
- zu wenig tagesstrukturierende Maßnahmen insbesondere am Wochenende

#### **8. Mängel in der 8. Kategorie (Bewohnerrechte und Kundeninformation)**

- fehlende bzw. kaum gepflegte Kultur der Mitbestimmung und Mitwirkung der Bewohner
- fehlende Transparenz beim Bearbeitungsverfahren im Rahmen von Beschwerden
- Ergebnisse von Bewohnerbefragungen und daraus evtl. resultierende Maßnahmen werden nicht transparent dargestellt.
- Unterlagen sind vielfach zur Weitergabe an Menschen mit Behinderung und Demenzerkrankte nicht barrierefrei gestaltet.
- Informationen zur Gewinn- und Verlustsituation der Einrichtung werden nicht barrierefrei dargestellt.

#### **4.6. Anordnungen und Bußgelder**

Wenn festgestellte Mängel trotz Beratungen durch die Mitarbeiter der Heimaufsicht nicht abgestellt werden, so können nach dem Wohn- und Teilhabegesetz gegenüber Trägern Anordnungen mit dem Ziel der Beseitigung einer eingetretenen oder Abwendung einer drohenden Beeinträchtigung oder Gefährdung des Wohls der Bewohner und zur Durchsetzung der gegenüber den Bewohnern obliegenden Pflichten erlassen werden.

Der Erlass von Anordnungen steht im Ermessen der zuständigen Behörde. Sie hat die Entscheidung über die Rechtsfolge nach sachlichen Gesichtspunkten und im Rahmen der gesetzlichen Ermessensgrenze eine gerechte Abwägung des öffentlichen Interesses und des Einzelinteresses vorzunehmen.

Im Zeitraum des Berichtes wurden neun Anordnungen gegenüber Trägern erlassen. Ursächlich waren Mängel bei Personaleinsatz/-ausstattung, der behandlungspflegerischen Versorgung, der Medikamentenversorgung, der Flüssigkeitsversorgung der Bewohner und baulichen Ausstattung.

In den Jahren 2009 und 2010 mussten keine Bußgelder festgesetzt werden.

#### **4.7. Untersagung**

Im Jahr 2009 musste nach umfangreichen heimrechtlichen Prüfungen und Beratungen in einem Fall eine Betriebsuntersagung ausgesprochen werden; der Betreiber war gehalten den Betroffenen eine adäquate andere Pflegeeinrichtung zu vermitteln. Dem Betreiber wurde nach intensiven Verhandlungen und Umsetzung verschiedener Auflagen die Wiederaufnahme des Einrichtungsbetriebs ermöglicht.

#### **4.8. Besuchsverbote**

Im Berichtszeitraum wurde durch einen Einrichtungsträger ein Besuchsverbot ausgesprochen und der Heimaufsicht gemeldet. Hier handelte es sich um einen

alkoholisierten Besucher der mehrfach in der Einrichtung randalierte und „trockene“ Alkoholiker zum Alkoholgenuss verleiten wollte.

#### 4.9. Mitbestimmung und Mitwirkung der Bewohner

Die Mitbestimmung und Mitwirkung der Bewohner in Betreuungseinrichtungen erfolgt durch Bewohnerbeiräte. Ihre Mitglieder werden von den Bewohnern der Einrichtungen gewählt. Kann ein Beirat nicht gebildet werden, so hat dies der Träger der Einrichtung der zuständigen Behörde unter Angabe der Gründe unverzüglich mitzuteilen. Immer häufiger steht der Bildung eines Beirates neben der gesundheitlichen Situation und der erhöhten Pflegebedürftigkeit der Bewohnerschaft auch deren fehlende Bereitschaft zur Ausübung dieses Ehrenamtes entgegen. Tatsächlich wird es immer schwieriger, ältere Bewohner für eine solche ehrenamtliche Tätigkeit zu gewinnen, so dass häufig ein gemischter Beirat bestehend aus Bewohnern und Angehörigen gewählt wird. In einigen Fällen musste von der Heimaufsicht ein Vertretungsgremium bestehend aus Angehörigen und Betreuern oder eine Vertrauensperson bestellt werden, welche die Aufgabe des Beirates übernehmen. Für Kurzzeitpflegeeinrichtungen und Hospize mit in der Regel mindestens sechs Bewohnern hat die Heimaufsicht eine Vertrauensperson zu bestellen.

Der Beirat bzw. Vertretungsgremium oder Vertrauensperson haben die Interessen der Bewohner zu vertreten. Sie sind über alle wichtigen Angelegenheiten zu informieren, die das Leben in der Betreuungseinrichtung betreffen. Darüber hinaus können sie mitbestimmen, wenn es um die Grundsätze der Verpflegungsplanung, der Freizeitgestaltung und die Hausordnung in der Einrichtung geht.

Allerdings kann die Heimaufsicht von der Bestellung eines Vertretungsgremiums oder einer Vertrauensperson auch absehen, wenn die Mitbestimmung und Mitwirkung der Bewohner auf andere Weise gewährleistet wird. Dies ergibt sich regelmäßig in Außenwohngruppen von Behinderteneinrichtungen, in denen die Bewohner sich ausdrücklich gegen einen Beirat aussprechen und ihre Interessen als Bewohnergemeinschaft ggü. dem Träger und Dritten unmittelbar vertreten.

	2009	2010
Anzahl der Betreuungseinrichtungen, für die die Wahl eines Beirates rechtlich vorgesehen ist	112	112
davon		
Anzahl der Betreuungseinrichtungen, in denen ein Beirat/-räte gewählt wurde/ wurden	91	89
Anzahl der Betreuungseinrichtungen mit Ersatzgremien an Stelle des Beirates	3	3
Anzahl der Betreuungseinrichtungen mit Vertrauensperson	5	4
Anzahl der Betreuungseinrichtungen ohne Mitbestimmungs-/-wirkungsgremium	13	16

#### **Ergänzende Bemerkungen zur Gesamtsituation in der Mitbestimmung und Mitwirkung.**

Im Jahr 2009 konnte von den verbleibenden 13 Einrichtungen bis zum Erhebungsstichtag 31.12. aufgrund erforderlich gewordener Neuwahlen kein

Beirat gebildet werden, sodass z. T. Verfahren zur Wahl eines Ersatzgremiums bzw. Bestellung einer Vertrauensperson eingeleitet werden mussten.

Im Jahr 2010 konnte von den verbleibenden 16 Einrichtungen bis zum Erhebungsstichtag 31.12. aufgrund erforderlich gewordener Neuwahlen kein Beirat gebildet werden, sodass auch hier z. T. Verfahren zur Wahl eines Ersatzgremiums bzw. Bestellung einer Vertrauensperson eingeleitet werden mussten.

#### **4.10. Beratungen**

Im Folgenden sind keine Beratungstätigkeiten erfasst, die üblicherweise Bestandteil anderer bereits erfasster Tätigkeiten der Heimaufsicht sind (z.B. Beratungen in mündlicher oder schriftlicher Form im Zusammenhang mit einer Prüfung von Betreuungseinrichtungen, da letztere üblicherweise mit einer Beratung abgeschlossen wird).

	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>Anzahl der Beratungen nach § 14 WTG</b>	74	91

#### **Bewohner/Beiräte**

Bei den Begehungen wird regelmäßig Kontakt mit einzelnen Bewohnern aufgenommen. In den Gesprächen geht es häufig um persönliche Belange und Aspekte der Zufriedenheit und des Sich-Wohl-Fühlens. Ebenso gehört es zu einer Begehung, ein Gespräch mit einem Vertreter des Beirates oder der Vertrauensperson zu führen. Diese Gespräche mit Bewohnern, Beirat und Vertrauenspersonen sind vorstehend nicht aufgeführt.

Die Beiräte und Vertrauenspersonen wurden insbesondere über ihre Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte nach dem WTG, das Wahlverfahren nach der DV- WTG und den Umgang mit Beschwerden beraten.

#### **Betreuer, Angehörige**

Angehörige und Betreuer werden im persönlichen Kontakt aber auch häufig fernmündlich beraten. Dabei steht häufig die Frage nach den Qualitätsmerkmalen für die Betreuung und Pflege in Einrichtungen im Vordergrund.

Im Jahr 2009 und Anfang 2010 lag der Schwerpunkt in Fragen zum WTG und den Verträgen nach dem WBVG. Darüber hinaus ergaben sich Fragen zu Leistungen der Einrichtung (z. B. Essensversorgung und Beschäftigungs-/Therapieangebote), zur Personalausstattung, zu Zusatzleistungen und deren Finanzierung, etc..

Es war festzustellen, dass die Kontaktaufnahme zur Heimaufsicht insbesondere nach pressewirksamen Ereignissen sprunghaft ansteigt. Eine regelmäßige Öffentlichkeitsarbeit sollte daher angestrebt werden um den Bekanntheitsgrad der Heimaufsicht und ihre Aufgaben einer breiten Personengruppe vorzustellen bzw. in Erinnerung zu rufen.

#### **Einrichtungsleiter, Träger**

Einrichtungsleiter werden häufig im Rahmen von geplanten Umstrukturierungsmaßnahmen innerhalb der Einrichtung beraten. Fragen hinsichtlich des Personals, baulichen Veränderungen, Ausnahmen/Befreiungen nach WTG und dessen Verordnung gehören zu den Regelfällen.

Die Beratung der Träger erfolgt insbesondere bei baulichen und/oder konzeptionellen Veränderungen. Vor allem die bestehenden Einrichtungen passen, um wettbewerbsfähig zu bleiben, ihre Einrichtungen den sich verändernden Bedarfen an und nehmen die Beratung der Heimaufsicht in Anspruch.

Investoren und Träger neuer Einrichtungen werden insbesondere bei der Neuerrichtung von Pflegeeinrichtungen beraten (Konzeption, Abstimmung der geplanten Einrichtung).

Im Rahmen der Neu- und Umbaumaßnahmen liegt ein besonderer Schwerpunkt der Beratung von Trägern und Investoren in der Abstimmung der Baumaßnahmen nach den Vorgaben des WTG und des PfG NW.

### **Beratung nach dem Landespflegegesetz NW**

Über die Aufgaben nach dem Wohn- und Teilhabegesetz NRW hinaus nehmen die Mitarbeiter der Heimaufsicht zusätzliche Beratungsaufgaben zur Abstimmung der Baumaßnahmen im Rahmen von Neu- und Umbaumaßnahmen der Trägern nach den Vorgaben des Landespflegegesetzes NW wahr. In den Jahren 2009/2010 wurden ca. mit 35 Trägern und Investoren mehrfach Beratungsgespräche geführt, die in 8 Fällen zu einer Abstimmung der Bauplanung nach § 1 Abs. 1 der Verordnung über die allgemeinen Grundsätze der Förderung von Pflegeeinrichtungen nach dem Landespflegegesetz (AllgFörderPflegeVO) führten. Hiervon konnten bereits drei Einrichtungen in Betrieb gehen. Im Vergleich zum vorherigen Berichtszeitraum hat sich die Zahl der Beratungsfälle fast halbiert. Dies ist insbesondere auf die im Jahr 2008 eingetretene Änderung der Förderkriterien zurück zu führen, die den Pflegeheimbau für Investoren weniger attraktiv gemacht hat.

#### **4.11. Gebühren**

Das Gebührengesetz (GebG NRW) und die Allgemeine Verwaltungsgebührenordnung (AVerwGebO NRW) für das Land NRW sehen vor, dass als Gegenleistung für die besondere öffentlich-rechtliche Verwaltungstätigkeit (Amtshandlung) Verwaltungsgebühren erhoben werden.

In ihrer 14. Verordnung zur Änderung der Allgemeinen Verwaltungsgebührenordnung hat die Landesregierung mit Wirkung zum 10.12.2009 mit der Tarifstelle 10a eine Rechtsgrundlage für eine landesweit einheitliche Erhebung von Gebühren für Amtshandlungen nach dem Wohn- und Teilhabegesetz NRW geschaffen.

Danach können z. B. für folgende heimrechtliche Handlungen Gebühren festgesetzt werden:

- Allgemeine Beratung nach § 14 Absatz 1 WTG
- Befreiungen von Anforderungen nach § 7 Absatz 5 WTG und § 11 Absatz 3 Satz 1 WTG

- Anzeigeprüfungen wie z. B. beabsichtigte Inbetriebnahme oder Übernahme einer bestehenden Betreuungseinrichtung, Einstellung oder wesentlichen Betriebsänderungen und Wechsel der Einrichtungs- oder Pflegedienstleitung
- Wiederkehrende und anlassbezogene Prüfungen
- Entscheidungen nach § 19 WTG

Der Rhein-Sieg-Kreis macht von der Möglichkeit der Gebührenerhebung seit Anfang 2010 Gebrauch. Die Träger der Betreuungseinrichtungen in seinem Zuständigkeitsbereich wurden hierüber informiert.

Nach Tarifstelle 6 der Allgemeinen Gebührensatzung des Rhein-Sieg-Kreises werden darüber hinaus für Abstimmungsverfahren nach dem Landespflegegesetz Gebühren in Höhe von 55,- € je Beratungsstunde in Rechnung gestellt.

#### **4.12. Rundschreiben**

Um der Intention des Gesetzgebers nach „Information vor Ordnungsrecht“ und dem damit verbundenen Beratungsauftrag gerecht zu werden, informiert die Heimaufsicht alle Betreuungseinrichtungen im Rhein-Sieg-Kreis über aktuelle Rechtsprechung, für stationäre Einrichtungen wichtige neue Gesetze und andere relevante Erkenntnisse per Rundbrief.

Im Berichtszeitraum wurden u. a. Rundbriefe zu den Themen „Geld und geldwerte Leistungen an Betreiber und Beschäftigte“, „Mitwirkung und Mitbestimmung der Bewohner“ „Gebührenerhebung nach der Allgemeinen Verwaltungsgebührenordnung“ und „Aufnahme von Kurzzeitgästen in Mehrbettzimmern“ verschickt.

### **5. Sonstiges**

#### **5.1. Teilnahme an Arbeitskreisen**

Die Mitarbeiter der Heimaufsicht nehmen regelmäßig an einem überregionalen Arbeitskreis der Heimaufsichtsbehörden teil, der in Bergheim tagt. Insbesondere mit Inkrafttreten des Wohn- und Teilhabegesetzes NRW, welches sich als „lernendes Gesetz“ versteht, hat der Arbeitskreis an Bedeutung gewonnen. Er hat sich zur Aufgabe gemacht, den Informationsaustausch zu pflegen und heimrechtliche Fragen und auftretende Probleme zu diskutieren und mit den Aufsichtsbehörden abzustimmen.

#### **5.2. Zusammenarbeit mit anderen Prüfinstanzen und Sozialhilfeträgern**

Neben den ordnungsrechtlichen Befugnissen der Heimaufsicht finden Kontrollen in Einrichtungen insbesondere in Gestalt der „Hygienekontrolle“ des Gesundheitsamtes im Rahmen des öffentlichen Gesundheitsdienstegesetzes (ÖGDG), der Kontrolle der Feuerwehr gemäß Brandschutzverordnung und der

Qualitätsprüfung des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen (MDK) im Auftrag der Pflegekassen statt.

Die Qualitätsprüfungen des MDK, die sich ausschließlich auf Pflegeeinrichtungen konzentrieren, werden überwiegend ohne Beteiligung der Heimaufsicht durchgeführt. Im Rahmen ihrer regulären Überwachung wertet die Heimaufsicht Erkenntnisse aus den aktuellen Qualitätsprüfungen des MDK aus; sie setzt ihre Pflegefachkräfte auf Honorarbasis nur ein, wenn ein besonderer Anlass gegeben ist. Die jährliche Prüfung nach § 18 WTG umfasst im Gegensatz zur Qualitätsprüfung des MDK alle Aspekte des Lebens in der Einrichtung und erstreckt sich zusätzlich zu den Pflegeeinrichtungen nach SGB XI auch auf Einrichtungen für Menschen mit Behinderung.

Die Ergebnisse der durchgeführten Heimbegehungen werden in enger Zusammenarbeit mit den Beteiligten abgestimmt.

Daneben erfolgt auf operativer Ebene ein regelmäßiger Informationsaustausch mit den örtlichen und überörtlichen Sozialhilfeträgern und dem Verband der Pflegekassen (VdeK). Diese erhalten auch die Prüfberichte der Heimaufsicht insbesondere dann, wenn es im Rahmen der Prüfung und Beratung sowie weitergehender Maßnahmen der Heimaufsicht zu finanziellen Folgen für den Kostenträger kommen könnte.

## **6. Fazit/Ausblick**

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass sich die Qualität der Versorgung in den Betreuungseinrichtungen trotz festgestellter Defizite kontinuierlich verbessert. Auch durch die mehrheitlich positiven Rückmeldungen anlässlich der Gespräche mit Bewohnern und Angehörigen bestätigt sich, dass im Rhein-Sieg-Kreis eine qualitativ zufrieden stellende Versorgung der Bewohner erfolgt.

Trotz Einrichtung einer zusätzlichen Stelle in der Heimaufsicht seit 2008 ist es im Laufe des Berichtszeitraumes nicht gelungen, jede Betreuungseinrichtung einmal jährlich zu überprüfen. Dies ergibt sich insbesondere aus dem neuen Wohn- und Teilhabegesetz mit seinem Rahmenprüfkatalog und dem daraus resultierenden erhöhten Arbeitsaufwand.

Für die nächsten Jahre zeichnet sich auch unter Berücksichtigung der in der Pflegeplanung für den Rhein-Sieg-Kreis bis 2020 prognostizierten zusätzlichen vollstationären Pflegeplätze ein großer Beratungsbedarf von Personen und Heimträgern ab, die neue Pflegeeinrichtungen planen und in Betrieb nehmen möchten bzw. die bis zum Jahr 2018 anstehenden Anpassungen an das Landespflegegesetz NW in Angriff nehmen wollen. Die Heimaufsicht sieht auch einen erheblichen Beratungsbedarf der Verantwortlichen hinsichtlich der Entwicklung von Betreuungskonzepten von Heimen für demente Bewohner. Hierzu zählt auch der heimrechtliche Umgang mit den Themen „Hauswohngemeinschaft“ und „Ambulant betreute Wohngemeinschaften“. Darüber hinaus informieren sich die direkt oder indirekt Betroffenen umfassender und sind kritischer in Bezug auf das Angebot. Daher wird Arbeitsschwerpunkt neben der regelmäßigen Prüftätigkeit auch weiterhin die Beratung und

Information von Bewohnern, Angehörigen, Betreuern und Trägern sein. Dadurch kann eine enge Zusammenarbeit mit allen Beteiligten erreicht werden, die ein frühzeitiges Einwirken auf die Qualität der Versorgung möglich macht.

Siegburg, im März 2011