



**Tätigkeitsbericht der Heimaufsicht  
des Kreises Segeberg  
nach § 18 Abs. 4 SbStG  
für die Jahre 2009 und 2010**

# Tätigkeitsbericht der Aufsicht nach § 18 Abs. 4 SbStG

## **Inhaltsübersicht**

Allgemeiner Teil

Besonderer Teil

### **I. Allgemeine Angaben**

1. Einrichtungen und Plätze
2. Schließungen und Betriebsuntersagungen
3. Personal für betreuende Tätigkeiten (Fachkraftquote)
4. Mitwirkung und Mitbestimmung

### **II. Tätigkeit der Aufsicht**

1. Personal in der Aufsichtsbehörde
2. Beratungen
3. Prüfungen
4. Mängelberatungen
5. Beschwerden
6. Anordnungen
7. Beschäftigungsverbote, kommissarische Leitung
8. Untersagungen
9. Ordnungswidrigkeiten
10. Arbeitsgemeinschaften

### **III. Art der bei den Prüfungen vorgefundenen Mängel**

1. Konzeption, Qualitätsmanagement, Aufbauorganisation, Finanzen
2. Personalstruktur und –qualifizierung
3. Informationspflichten, Mitwirkung/Mitbestimmung, Vernetzung, Teilhabe, Wahrung der Grundrechte, Beschwerdemanagement
4. Wohnqualität, Hauswirtschaft (Verpflegung, Hausreinigung, Wäscheversorgung)
5. Pflege-/Betreuungsqualität, Arzneimittelversorgung, Freiheit einschränkende Maßnahmen

## **Anhang**

Erreichbarkeit der Aufsicht (Adresse, Ansprechpartner, Telefon, Fax, E-Mail)

## Allgemeiner Teil

Nach § 18 Abs.4 des Gesetzes zur Stärkung von Selbstbestimmung und Schutz von Menschen mit Pflegebedarf oder Behinderung (Selbstbestimmungsstärkungsgesetz – SbStG) vom 17.07.2009 haben die Aufsichtsbehörden alle zwei Jahre einen Tätigkeitsbericht zu erstellen. Die Heimaufsicht ist zuständig für die Beratung und Überwachung von Einrichtungen gemäß Selbstbestimmungsstärkungsgesetz (SbStG) und den dazu ergangenen Verordnungen. Diese Aufgabe ist den Kreisen gem. § 30 SbStG als Aufgabe zur Erfüllung nach Weisung übertragen worden. Die Fachaufsicht für die Heimaufsicht des Kreises liegt beim Sozialministerium.

Zweck des Gesetzes (§ 1 SbStG) ist die Verwirklichung der Rechte von volljährigen Menschen mit Pflegebedarf oder Behinderung auf:

- Wahrung und Förderung ihrer Selbständigkeit, Selbstbestimmung, der Selbstverantwortung, der gleichberechtigten Teilhabe am Leben in der Gesellschaft,
- Schutz ihrer Würde und Privatheit sowie ihrer Interessen und Bedürfnisse vor Beeinträchtigungen,
- Sicherung einer Qualität des Wohnens, der Pflege und der Betreuung, die dem allgemein anerkannten Stand der fachlichen Erkenntnisse entspricht,
- Wahrung ihrer Interessen als Verbraucherinnen und Verbraucher,
- Einhaltung der den Trägern von Diensten und Einrichtungen ihnen gegenüber obliegenden Pflichten.

Die Aufgabe der Heimaufsicht liegt daher zum einen in der Beratung von Heimbewohnerinnen und -bewohnern, Angehörigen und Betreuern sowie von Heimträgern, Heimleitungen, Pflegedienstleitungen, Pflegekräften, Investoren und zukünftigen Heimbetreibern in allen Belangen des Heimrechts.

Zum anderen besteht die Aufgabe der Heimaufsicht darin, die ihrer Aufsicht unterliegenden stationären Einrichtungen (§ 7 Abs.1 SbStG) regelmäßig zu kontrollieren und die Einrichtungen nach § 7 Abs.2 SbStG und § 8 SbStG anlassbezogen zu prüfen. Die Prüfungen werden überwiegend unangemeldet durchgeführt.

Die Prüfung erstreckt sich u. a. auf strukturelle Anforderungen (z.B. Konzepte, Handlungsleitlinien, bauliche Ausstattung, Verwaltung der Barbeiträge der Bewohner, Heimverträge), die Personalsituation, den Umgang mit Medikamenten, die Pflegedokumentation, Freiheit einschränkende Maßnahmen, hauswirtschaftliche Versorgung, hygienische Belange und nicht zuletzt auf die tatsächliche Pflegesituation der Bewohner.

Über jede Prüfung erhält die Einrichtung einen schriftlichen Bericht.

Wenn festgestellte Mängel nach durchgeführter Beratung und Fristsetzung nicht abgestellt werden (§ 22 SbStG), sind förmliche Verfahren, z.B. Anordnungen nach § 23, Beschäftigungsverbote nach § 24 bis hin zur Untersagung des Betriebes nach § 25 SbStG möglich.

In den Bericht fließen die von der Aufsichtsbehörde im Rahmen ihrer Aufgabenwahrnehmung erhobenen Daten. Für die allgemeinen Angaben (Abschnitt I) und die Personalausstattung der Heimaufsicht (Abschnitt II 1.) liegt als einheitlicher Stichtag der Datenbestand am 31.12.2010 zugrunde.

Die Zahl der Tagespflegeeinrichtungen im Kreis Segeberg ist auf inzwischen fünf Einrichtungen gestiegen. Die höhere Bezuschussung für diese Leistungen durch die Pflegekassen ist dabei mit als Grund anzusehen, da dadurch eine höhere Auslastung der Tagespflegeeinrichtungen erreicht wird.

Nach den aktuellen Erkenntnissen wird die Zahl der Pflegeplätze im Kreis Segeberg in den nächsten Jahren erneut zunehmen, da Baumaßnahmen für Neubauten und Erweiterungsbauten für derzeit rund 350 Plätze geplant sind.

Der Mangel an Pflegefachkräften ist auch im Kreis Segeberg zunehmend zu erkennen. Die hohe Belastung des Pflegepersonals führt zu häufigen Wechseln und damit zu einem Verlust bei der Kontinuität in der Pflege. Zwar können die Einrichtungen die Fachkraftquote überwiegend noch einhalten, allerdings dauert es vielfach länger, bis freie Stellen neu besetzt werden können, so dass bei Kontrollen der Heimaufsicht vermehrt ein (zeitweiliges) Unterschreiten festgestellt wurde. Daraus folgend sind die Einrichtungen zunehmend gehalten, dieses Manko über Mitarbeiter aus Zeitarbeitsfirmen auszugleichen.

Im Berichtszeitraum sind drei Einrichtungen jeweils durch die Träger geschlossen worden. Gründe waren hierfür überwiegend die nicht mehr ausreichend vorhandene Wirtschaftlichkeit aufgrund mangelnder Auslastung und zT notwendige umfangreiche Sanierungsmaßnahmen. In einem Fall hat die Einrichtung ihren Standort aufgegeben.

Die Heimaufsicht hat den Prozess jeweils engmaschig begleitet. Der Umzug der Bewohner ist im Benehmen mit den Einrichtungen sensibel durchgeführt worden. Die Heimaufsicht wurde über die Abwicklung kontinuierlich informiert.

In zwei weiteren Fällen ist es im Zuge von Insolvenzverfahren jeweils zu einem Trägerwechsel gekommen, ein Umzug der Bewohner war nicht erforderlich.

Im Rahmen der Mitwirkung in den Einrichtungen werden die ehrenamtlich tätigen Multiplikatoren für die Heimmitwirkung tätig und haben die Aufgabe, die Bewohnerbeiräte bei Bedarf zu beraten und in ihrer Aufgabe zu unterstützen und ggf. Heimbewohner/innen und Angehörige für die Mitarbeit im Bewohnerbeirat zu gewinnen. In einigen Fällen sind sie auch als externe Mitglieder in den Bewohnerbeiräten tätig.

Die im Kreis Segeberg tätigen Multiplikatoren werden jährlich zu einem Erfahrungsaustausch eingeladen. Darüber hinaus wenden sie sich bei aktuellen Fragen direkt an die Heimaufsicht. Durch ihre Tätigkeit hat sich Situation der Mitwirkung durch Bewohnerbeiräte in den Einrichtungen stetig verbessern können.

**I. Allgemeine Angaben**

<b>1. Einrichtungen und Plätze</b>	Anzahl der Einrichtungen	zugelassene Plätze
1.1 Einrichtungen nach § 7 Abs. 1 SbStG	84	4.824
1.1.1 Pflegeeinrichtungen	59	4.146
1.1.2 Einrichtungen der Eingliederungshilfe	25	678
1.2 Einrichtungen nach § 7 Abs. 2 SbStG		
1.2.1 Tagespflege	5	65
1.2.2 Nachtpflege		
1.2.3 Kurzzeitpflege		
1.2.4 Altenheime		
1.2.5 Hospize		
1.3 Besondere Wohn-, Pflege- und Betreuungsformen nach § 8 SbStG		
1.4 Haus- und Wohngemeinschaften nach § 10 SbStG		
1.5 Einrichtungen und Plätze insgesamt	89	4.889

**2. Schließungen und Betriebsuntersagungen**

	Anzahl der Einrichtungen	zugelassene Plätze
Anzahl der im Berichtszeitraum geschlossenen Einrichtungen	3	96
davon Schließungen durch Träger	3	96
Betriebsuntersagungen durch die Aufsicht		

### 3. Personal für betreuende Tätigkeiten (Fachkraftquote)

Anzahl der Einrichtungen, bei denen die Aufsicht eine Fachkraftquote von mindestens 50 % für betreuende Tätigkeiten festgestellt hat 63

Anzahl der Einrichtungen ohne Befreiung bei denen die Aufsicht eine Fachkraftquote von weniger als 50 % für betreuende Tätigkeiten festgestellt hat 21

Anzahl der Einrichtungen mit Befreiung 0

### 4. Mitwirkung und Mitbestimmung

Anzahl der Einrichtungen, für die die Wahl eines Bewohnerbeirates rechtlich vorgesehen ist 89

davon  
Anzahl der Einrichtungen, in denen ein Bewohnerbeirat gewählt wurde 51

Anzahl der Einrichtungen mit Ersatzgremium an Stelle des Bewohnerbeirates 6

Anzahl der Einrichtungen mit Bewohnerfürsprecherin/Bewohnerfürsprecher 20

## II. Tätigkeit der Aufsicht

### 1. Personal in der Aufsichtsbehörde in Vollzeitstellenanteilen

Verwaltungsmitarbeiterinnen und Verwaltungsmitarbeiter 2,2

eigene Fachkräfte (Pflegefachkräfte, Sozialpädagogen, Heilerziehungspflegerinnen und Heilerziehungspfleger) 0,75

externe Fachkräfte/Sachverständige

### 2. Beratungen

2.1 Anzahl der Beratungen nach § 3 Abs. 2 Nr. 1 SbStG 85

In einigen Fällen haben sich Bewohnerinnen oder Bewohner direkt bei der Heimaufsicht gemeldet. Meist wurde jedoch Bewohnerbeiräten und Bewohnerfürsprechern Auskunft zu ihren Rechten und Pflichten gegeben und sie über Themen wie beispielsweise Heimentgelte oder Zusatzleistungen informiert. Daneben wurde im Einzelfall zu der Durchführung der Bewohnerbeiratswahlen beraten. ....

2.2 Anzahl der Beratungen nach § 3 Abs. 2 Nr. 2 SbStG 246

Personen, die einen Heimplatz suchen, erhielten allgemeine Informationen, ihnen wurde Informationsmaterial zugeschickt oder Listen über alle Einrichtungen im Kreis Segeberg zur Verfügung gestellt. Entsprechende Anfragen bezogen sich auch auf mögliche Kosten sowie auf speziell auf die Betreuung von demenziell erkrankten Personen ausgerichtete Einrichtungen.

Anfragen von Angehörigen und Betreuern bezogen sich vielfach auf die Rechtmäßigkeit von Entgelterhöhungen und die Abrechnungen, im Heimentgelt enthaltene Leistungen, die Barbetriebsverwaltung, die Rechtmäßigkeit von Zusatzleistungen oder auf Kündigungsmöglichkeiten oder Fragen zu Umfang der sozialen Betreuung in den Einrichtungen.

2.3 Anzahl der Beratungen nach § 3 Abs. 2 Nr. 3 SbstG

196

Träger / Betreiber wurden zur Modernisierung und Sanierung von bestehenden Einrichtungen oder zu neu geplanten Einrichtungen beraten. Diese sind von der Heimaufsicht in vielen Fällen bereits in der Planungsphase begleitet worden und die Planunterlagen wurden ausführlich mit den Trägern besprochen. Hier wurde auf die Einhaltung der Vorschriften hingewirkt sowie Anregungen und Bedenken, die aufgrund von Erfahrungen aus der Praxis bestehen, gegenüber den Trägern beraten. Auf die weiteren Institutionen die Brandschutz, Gesundheitsaufsicht, Lebensmittelüberwachung usw. wird bei der Beratung hingewiesen.

Bei anstehenden Trägerwechseln fanden ebenfalls Beratungen zu den einzuhaltenden Vorschriften statt.

Daneben werden Fragen zum laufenden Betrieb eines Heimes beraten. Dies betrifft beispielsweise Qualifikationen von Fachkräften und Leitungskräften, Fragen zur Heimbeiratswahl, Kündigungsmöglichkeiten von Heimen gegenüber von Bewohnern/innen, Umgang mit Zusatzleistungen oder Themen wie die Arzneimittelversorgung und die Verträge mit den Apotheken. Auch die möglichen neuen Anforderungen nach der geplanten Durchführungsverordnung zum Selbstbestimmungsstärkungsgesetz (ist noch im Beratungsstadium) wurden von den Einrichtungen nachgefragt.

### 3. Prüfungen im Berichtszeitraum

3.1. Anzahl der Anzeigenprüfungen neuer Einrichtungen

6

3.2 Prüfungen nach § 20 SbstG

	gesamt	angemeldet	unangemeldet
Anzahl der Regelprüfungen	122		122
davon gemeinsam mit dem MDK	22		22
in der Nacht			
Anzahl der anlassbezogenen Prüfungen	57	15	42
davon gemeinsam mit dem MDK			
zur Nachtzeit	4		4
Gesamtzahl aller Prüfungen	179	15	164

3.3 Erfüllung der jährlichen Prüfungspflicht (Prüfquote)

im 1. Jahr des Berichtszeitraums

70,5%

im 2. Jahr des Berichtszeitraums

67,4%

### 3.4. Verzicht auf Prüfungen nach § 21 SbStG

Anzahl gesamt	<input type="text" value="0"/>
davon nach Prüfung des MDK	<input type="text"/>
nach Prüfung Sozialhilfeträger	<input type="text"/>
nach Entscheidung der Aufsicht	<input type="text"/>

### 4. Mängelberatungen nach § 22 SbStG

Anzahl der Mängelberatungen (mündlich und/oder schriftlich)	<input type="text" value="171"/>
davon mit förmlicher Beteiligung von Kostenträgern	<input type="text"/>

### 5. Beschwerden

Anzahl der insgesamt bei der Aufsicht eingegangenen Beschwerden	<input type="text" value="105"/>
---	----------------------------------

### 6. Anordnungen

Anzahl der im Berichtszeitraum erlassenen Anordnungen nach § 23 SbStG	<input type="text" value="17"/>
davon Belegungsstopps nach § 23 Abs. 4 SbStG	<input type="text" value="1"/>

### 7. Beschäftigungsverbote, kommissarische Leitung

Anzahl der im Berichtszeitraum erlassenen Anordnungen nach § 24 SbStG	<input type="text" value="0"/>
---	--------------------------------

### 8. Untersagungen

Anzahl der im Berichtszeitraum erlassenen Untersagungen nach § 25 SbStG	<input type="text" value="0"/>
---	--------------------------------

### 9. Ordnungswidrigkeiten

Anzahl der im Berichtszeitraum erlassenen Bescheide nach § 29 SbStG	<input type="text" value="8"/>
---	--------------------------------

### 10. Arbeitsgemeinschaften

Darstellung der Zusammensetzung der Arbeitsgemeinschaft nach § 19 Abs. 2 SbStG sowie der Zusammenarbeit der Aufsicht mit den anderen AG-Mitgliedern und anderen Aufsichtsbereichen:

Nach § 19 Abs.1 SbStG sind die für die Ausführung des Gesetzes zuständigen Behörden (Heimaufsichtsbehörden) verpflichtet, insbesondere mit den Pflegekassen, deren Landesverbänden, dem Medizinischen Dienst der Krankenversicherung und den zuständigen Trägern der Sozialhilfe eng zusammen zu arbeiten. Hierfür bilden sie gemäß Abs.2 eine Arbeitsgemeinschaft. Sie stimmen ihre Aufgaben insbesondere durch Information und Beratung, Terminab-sprachen für arbeitsteilige Prüfungen der Einrichtungen und Verständigung über die im Einzel-



fall notwendigen Maßnahmen zur Qualitätssicherung und zur Beseitigung von Mängeln ab. Innerhalb der Arbeitsgemeinschaft wird der Vorsitz durch die Heimaufsicht ausgeübt.

Die Arbeitsgemeinschaft ist nach § 19 Abs.3 SbstG gehalten, mit anderen öffentlichen Stellen vertrauensvoll zusammenzuarbeiten, insbesondere mit den für die Brandverhütungsschau zuständigen Dienststellen, der Bauaufsicht, den Betreuungsbehörden und dem Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie mit den Verbänden der freien Wohlfahrtspflege, den Trägern von Einrichtungen sowie deren Vereinigungen, den Verbänden und Interessenvertretungen der Bewohnerinnen und Bewohner und des Verbraucherschutzes sowie mit den Verbänden der an der Pflege und Betreuung beteiligten Berufsgruppen. Bei Bedarf sollen Vertreterinnen oder Vertreter dieser Bereiche zu Sitzungen der Arbeitsgemeinschaften hinzugezogen werden.

Die Arbeitsgemeinschaft trifft sich regelmäßig zum gegenseitigen Austausch und zur Information. Dabei werden die anstehenden Fragen insbesondere im Einzelfall ausführlich diskutiert, um einvernehmlich Lösungen herbei zu führen. Darüber hinaus besteht ein intensiver telefonischer und schriftlicher Austausch insbesondere mit den Vertretern der Pflegekasse und dem Sozialhilfeträger.

Die Arbeitsgemeinschaft gibt den Einrichtungen im Kreisgebiet in einem öffentlichen Teil der Sitzung regelmäßig die Gelegenheit zu aktuellen Themen Fragen an die Mitglieder der Arbeitsgemeinschaft zu richten. Dieses Angebot wird von verschiedenen Heimen auch als Möglichkeit zum Informationsaustausch angenommen.

### **III. Art der bei den Prüfungen vorgefundenen Mängel**

Es sind in allen Bereichen Defizite erkannt worden. Mängel konnten durch Beratung teilweise direkt vor Ort abgestellt werden, ansonsten erfolgte die Bereinigung in der Regel innerhalb der gesetzten Fristen.

Insgesamt ist aber eine Weiterentwicklung in den Einrichtungen festzustellen.

Die nachstehend aufgeführten Punkte geben das Spektrum der in allen Einrichtungen im gesamten Berichtszeitraum insgesamt erhobenen Mängel wieder. In den verschiedenen Einrichtungen waren aus den aufgeführten Bereichen meist nur einzelne Anforderungen nicht erfüllt.

#### **1. Konzeption, Qualitätsmanagement, Aufbauorganisation, Finanzen**

##### **Konzeption**

Erforderliche Konzepte konnten im Rahmen der Überprüfungen vorgelegt werden, nur in einzelnen Fällen fehlten ein Hauswirtschaftskonzept, ein Konzept zur Sterbebegleitung, zur Eingewöhnung von Bewohnern und/oder ein Konzept für die soziale Betreuung, ferner auch Checklisten zum Nachweis der Umsetzung von Konzepten (z. B. für den Heimeinzug neuer Bewohner, zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter, für das Beschwerdemanagement).

##### **Qualitätsmanagement**

Grundsätzlich können Maßnahmen zur externen Qualitätssicherung sowie Maßnahmen zur internen Qualitätssicherung (u.a. Pflegevisiten und Fallbesprechungen) von den Einrichtungen nachgewiesen werden. Optimierungsbedarf besteht hinsichtlich der Implementierung der Expertenstandards, die noch nicht in allen Fällen vollständig umgesetzt werden konnten. In einzelnen Fällen gab es unzureichende Fortbildungspläne, insbesondere im Bereich soziale Betreuung, hauswirtschaftliche Versorgung sowie schwerpunktspezifische Angebote.

Aktuelle Fachliteratur und Fachzeitschriften werden in der Regel vorgehalten

In Einzelfällen ist die Sicherstellung der Informationsweitergabe unzureichend, beispielsweise durch unregelmäßige Dienstbesprechungen oder fehlende Protokolle.

##### **Aufbauorganisation**

Zur Darstellung der Aufbauorganisation liegt in aller Regel ein Organigramm vor. Verschiedentlich werden Ansprechpartner der Einrichtung mit Fotos dargestellt.

Finanzen

Die Heimkostenabrechnungen sind in der Regel ordnungsgemäß erfolgt, sie sind aber zum Teil für die Empfänger schwer zu verstehen.

## 2. Personalstruktur und –qualifizierung

Die im Rahmen der Leistungs- und Qualitätsvereinbarung zwischen den Kostenträgern (Sozialamt und Pflegekasse) und der Einrichtung vereinbarten Personalzahlen wurden meist eingehalten. Die Rund-um-die-Uhr-Versorgung durch Pflegefachkräfte wurde überwiegend sichergestellt. In einigen Einrichtungen wurde eine hohe Personalfuktuation festgestellt. Aufgrund des steigenden Bedarfes an Pflegefachkräften ist zunehmend festzustellen, dass die Wiederbesetzung von frei gewordenen Stellen nicht immer zeitnah erfolgen kann und die Einrichtungen immer mehr auf den Einsatz von Zeitarbeitsfirmen zurückgreifen müssen.

Die Dienstplangestaltung wies teilweise Mängel in Bezug auf Angaben zur Qualifikation, zum Beschäftigungsumfang der Mitarbeiter sowie zu den formellen Anforderungen auf.

Fortbildungsmaßnahmen/ Schulungen für Mitarbeiter/innen in der Pflege werden von den Einrichtungen sowohl intern als auch durch externe Angebote überwiegend ermöglicht.

## 3. Informationspflichten, Mitwirkung/Mitbestimmung, Vernetzung, Teilhabe, Wahrung der Grundrechte, Beschwerdemanagement

Die Informationspflichten werden in Einzelfällen noch nicht umfassend umgesetzt, indem die Aushänge noch fehlten oder unvollständig waren.

Die Mitwirkung/ Mitbestimmung durch Bewohnerbeiräte ist überwiegend gegeben. Durch die Einbindung der ehrenamtlichen Multiplikatoren für die Heimmitwirkung sowie die Möglichkeit von externen Mitgliedern konnte die Arbeit der Beiräte gestärkt werden. Trotzdem sind aufgrund der Bewohnerstruktur nicht in allen Einrichtungen Beiratswahlen möglich. Hier wurden im Einvernehmen mit den Einrichtungen Bewohnerfürsprecher eingesetzt.

Verstöße gegen die Rechte der Bewohnerinnen und Bewohner auf Wahrung ihrer Privatsphäre sind im Rahmen der Prüfungen nicht aufgefallen. In der Regel werden Bewohnerinnen und Bewohner in der von ihnen gewünschten Form angesprochen oder die Zimmer werden nur mit Zustimmung betreten.

In der Regel wird ein systematisches Beschwerdemanagement in den Einrichtungen betrieben. Vereinzelt wird allerdings keine gezielte Auswertung durchgeführt.

## 4. Wohnqualität, Hauswirtschaft (Verpflegung, Hausreinigung, Wäscheversorgung)

Die Wohnqualität in den Einrichtungen ist je nach Art, Größe und Alter einer Einrichtung unterschiedlich. Teilweise ist ein fortlaufender Sanierungsbedarf sowohl von Räumen als auch Mobiliar von Einrichtungen (Ausstattung der Bewohnerzimmer, Sanitärräume ohne Ablageflächen, fehlende Abstellräume) festzustellen gewesen. Bemängelt wurde in einigen Fällen auch eine unzureichende Beleuchtung in Wohnräumen und in Sanitärbereichen, das Fehlen abschließbarer Fächer in den Bewohnerzimmern oder die Ausstattung der Pflegebäder. Hierauf haben die Einrichtungen überwiegend reagiert.

Bewohnerinnen und Bewohner haben in aller Regel die Möglichkeit eigene Möbel mitzubringen und ihre Zimmer individuell zu gestalten.

Die Bewohnerinnen und Bewohner werden grundsätzlich in geeigneter Weise über das Speisen- und Getränkeangebot informiert, Speisepläne werden ausgehängt, allerdings

musste in Einzelfällen ein nicht rollstuhlgerechter Aushang bemängelt werden. Das Angebot ist in der Regel abwechslungsreich und vielseitig, die Essenszeiten sind den Bedürfnissen angepasst, in der Regel gibt es für die einzelnen Mahlzeiten Zeitkorridore. Häufig werden die Bewohnerinnen und Bewohner direkt oder über den Beirat bei der Speiseplangestaltung beteiligt.

Die Sauberkeit in den Einrichtungen ist überwiegend gut. Hygienekonzepte sind in der Regel vorhanden. Trotzdem werden in Einzelfällen Mängel bei der Reinigung z.B. aufgrund schadhafter Böden oder Fliesen festgestellt oder Sanitärbereiche wurden als Abstellräume genutzt. Teilweise werden Reinigungs- und Desinfektionspläne nicht aktualisiert.

Die Wäscheversorgung wird teilweise, insbesondere für Bettwäsche und Handtücher, fremd vergeben. Bei der Wäscheversorgung kommt es manchmal zu Problemen durch verloren gegangene Wäschestücke der Bewohner/innen.

## 5. **Pflege-/Betreuungsqualität, Arzneimittelversorgung, Freiheit einschränkende Maßnahmen**

Insgesamt ist eine Weiterentwicklung in der Pflege festzustellen gewesen. Trotzdem gab es im Einzelfall auch Mängel. Die festgestellten Mängel beziehen sich vorwiegend auf die individuelle Feststellung von Risiken und die individuelle Anpassung der Planung und Durchführung von Prophylaxen, u.a. Dekubitusprophylaxe, Kontrakturprophylaxe, im Rahmen des Ernährungsmanagements, der Kontinenzförderung oder bei der Sturzgefährdung. Es gibt teilweise Optimierungsbedarfe bei der Formulierung individueller überprüfbarer Ziele und handlungsleitender Maßnahmen.

Bei der Implementierung der Expertenstandards besteht weiterhin Verbesserungsbedarf, z.B. beim Expertenstandard Schmerzmanagement (Schmerzeinschätzung, Schmerzeinschätzung bei Demenz, Verlaufsbeschreibung, Beratung), beim Expertenstandard Chronische Wunden (Wundbeschreibung, Verlaufsbeschreibung, fehlendes Einbeziehen Dritter (Fachärzte, Wundberatung) oder bei der Aktualisierung der Expertenstandards.

Pflegeplanungen sind in den Einrichtungen grundsätzlich vorhanden. Verbesserungspotential besteht noch in den Pflegeanamnesen und der Einbindung biografischer Informationen, der Bewertung und Nutzung individueller Ressourcen, einer handlungsleitenden Maßnahmenplanung und einer regelmäßigen Evaluation (Auswertung, Überprüfung und ggf. Anpassung in den genannten Bereichen). Es werden vermehrt Tagespflegepläne im Rahmen der Pflegeplanung/ Maßnahmenplanung angewendet. Die Planung der sozialen Betreuung und deren Einbindung in die Pflegeplanung ist teilweise noch unvollständig.

In den Pflegeberichten sind die Verläufe nicht immer erkennbar.

Der Bereich der Beschäftigung und Betreuung konnte in vielen Einrichtungen durch den Einsatz von Betreuungskräften gemäß § 87b SGB XI für Menschen mit erheblich eingeschränkter Alltagskompetenz ausgebaut werden.

Im Rahmen der Arzneimittelversorgung werden auf Grund der Kooperationsverträge mit den Apotheken regelmäßige Überprüfungen der Medikamente durch die Apotheken durchgeführt und die Mitarbeiter/innen über den Umgang mit Medikamenten geschult. Trotzdem kommt es in Einzelfällen zu Feststellungen. Dies betrifft teilweise das Fehlen des Anbruchsdatums bzw. Aufbrauchsdatums z.B. bei Tropfen oder Salben. In Einzelfällen gab es für die Gabe der Bedarfsmedikation keine ausreichende Indikation oder sie wurden nicht bewohnerbezogen vorgehalten, zum Teil erfolgte eine übermäßige Bevorratung, teilweise lag kein aktuelles Medikamentenblatt vor oder vereinzelt war das Verfallsdatum überschritten.

Hinsichtlich des Umgangs mit Freiheit einschränkenden Maßnahmen wurden kaum Feststellungen getroffen. In der Regel sind die notwendigen richterlichen Beschlüsse über die Einrichtung einer Betreuung bzw. zu Freiheit einschränkenden Maßnahmen in den Einrichtungen vorhanden. Im Einzelfall fehlte die regelmäßige Überprüfung der Einwilligungsfähigkeit in freiwillige Maßnahmen wie beispielsweise das Hochstellen von Bettgittern.

Anhang

Erreichbarkeit der Aufsicht (Adresse, Ansprechpartner, Telefon, Fax, E-Mail)

Kreis Segeberg  
Ordnungs- und Gewerbeangelegenheiten  
Heimaufsicht  
Hamburger Straße 30  
23795 Bad Segeberg

Ansprechpartner/innen:

Frau Schröder                      Tel.: 04551/951-457  
email: [christine.schroeder@kreis-se.de](mailto:christine.schroeder@kreis-se.de)

Frau Dreßen                      Tel.: 04551/951-505  
email: [barbara.dressen@kreis-se.de](mailto:barbara.dressen@kreis-se.de)

Frau Lütje                      Tel.: 04551/951-483  
email: [wencke.lütje@kreis-se.de](mailto:wencke.lütje@kreis-se.de)

Herr Haß                      Tel.: 04551/951-298  
email: [ruediger.hass@kreis-se.de](mailto:ruediger.hass@kreis-se.de)

Gemeinsame Fax-Nummer: 04551/954-99816