

Amt für Soziales und Jugend

Düsseldorf
Nähe trifft Freiheit

**Tätigkeitsbericht der
WTG-Behörde des Amtes für
Soziales und Jugend**

Für die Jahre 2023 und 2024

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeines / Einleitung	4
2. Personelle Ausstattung der WTG-Behörde	4
2.1 Zahl und Qualifikation der Beschäftigten.....	4
2.2 Fortbildungen	4
2.3 Qualitätsmanagement.....	5
3. Wohn- und Betreuungsangebote	6
3.1 Grunddaten zu Wohn-und Betreuungsangeboten	6
3.2 Veränderungen gegenüber dem Vorbericht	6
4. Tätigkeiten der WTG-Behörde	7
4.1 Beratung und Information	7
4.1.1 Allgemeine Beratungen nach § 11 WTG	7
4.1.2 Beratungen in Angelegenheiten der Mitwirkung und Mitbestimmung	7
4.1.3 Beratungen zu den Anforderungen an die Wohnqualität	7
4.1.4 Beratungen bei Mängeln nach § 15 WTG	7
4.1.5 Beratungen zur Verbesserung der Betreuungs- und Pflegequalität.....	8
4.2 Überwachung.....	9
4.2.1 Prüftätigkeit.....	9
4.2.1.1 Wiederkehrende Prüfungen (Regelprüfungen) und Anlassprüfungen / sonstige Prüfungen	9
4.2.1.2 Prüfungsergebnisse	9
4.2.1.3 Angaben über gemeinsame Prüfungen mit dem Medizinischen Dienst Nordrhein (MD).....	10
4.2.1.4 Anzeigepflichtige Tatbestände / Mitteilungen	11
4.2.1.5 Quantitative Angaben über Betrugsfälle	11
4.2.1.6 Beschwerdebearbeitung.....	11
4.2.1.7 Befreiungen (§ 13 Absätze 1 und 2 oder § 22 Absatz 6 WTG)	13
4.2.2 Gebührenerhebung	13

4.2.3 Einnahmen aus ordnungsbehördlichen Maßnahmen	13
4.3 Zusammenarbeit und Kooperation.....	13
5. Fazit, Entwicklungen und Ausblick	14
5.1 Prüfergebnisse	14
5.2 Statusbestimmung.....	15
5.3 Ergebnisberichte	16
5.4 PfAD.wtg	17
5.5 Beratung.....	17
5.6 Wohnqualität.....	17
5.7 Personelles	18
6. Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner.....	18
7. Anlagen, Links	18

1. Allgemeines / Einleitung

Gemäß § 14 Absatz 12 Wohn- und Teilhabegesetz (WTG) sind die zuständigen Behörden verpflichtet, alle zwei Jahre einen Tätigkeitsbericht zu erstellen. Dieser ist zu veröffentlichen und den kommunalen Vertretungsgremien sowie den Aufsichtsbehörden zur Verfügung zu stellen.

Der nachfolgende Tätigkeitsbericht bezieht sich auf die Jahre 2023 und 2024.

Themen und Aufbau dieses Berichtes folgen, wie bereits in vorangegangenen Tätigkeitsberichten, einem Strukturvorschlag des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS). Ziel ist die Harmonisierung von Form und Inhalt der Berichte und die Ermöglichung eines landesweiten Überblicks über die Tätigkeiten der kommunalen Behörden.

2. Personelle Ausstattung der WTG-Behörde

2.1 Zahl und Qualifikation der Beschäftigten

Die WTG-Behörde der Landeshauptstadt Düsseldorf verfügt über insgesamt 8,5 Vollzeitstellen zuzüglich einer Teamleitung und einer Stelle für Verwaltungsaufgaben in Vollzeit.

Das Team bestand im Berichtszeitraum aus Pflegefachkräften mit akademischem Abschluss sowie verschiedenen Zusatzqualifikationen im Qualitätsmanagement, TQM-Audits, Intensivpflege und Anästhesie, Pflegemanagement sowie aus Verwaltungsfachkräften. Die Teamleitung war ebenfalls mit einer studierten Verwaltungsfachkraft besetzt. Die WTG-Behörde Düsseldorf ist somit grundsätzlich multiprofessionell strukturiert und bildet seit 2020 zusammen mit dem Pflegefachdienst das Sachgebiet *Qualitätssicherung in der Pflege*.

Das Sachgebiet ist organisatorisch in die Abteilung Alter, Pflege und Existenzsicherung des Amtes für Soziales und Jugend eingegliedert.

2.2 Fortbildungen

Folgende Fortbildungen/Veranstaltungen wurden im Erhebungszeitraum besucht:

- Grundlagenseminar zum Wohn- und Teilhabegesetz
- Ordnungsverfügungen/Ordnungswidrigkeitenverfahren im Rahmen des WTG
- Gewaltprävention in WTG-Einrichtungen
- Führungsseminare

- Philosophie und Prozess des personenzentrierten Beratungs- und Hilfeansatzes
- Dokumentationspflicht im Leitungskontext
- Ordnungsrecht im WTG
- Personalbemessung
- Expertenstandards in der Pflege
- Konzeptschulungen
- Ernährung im Alter
- Korruption – wie schütze ich mich?

2.3 Qualitätsmanagement

Neben der Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen nimmt die WTG-Behörde Düsseldorf an den Fachveranstaltungen des MAGS teil, um über aktuelle Entwicklungen informiert zu sein. Weiterhin werden die quartalsweisen Treffen des Arbeitskreises der WTG-Behörden zum fachlichen Austausch genutzt. Auch innerhalb des Teams der WTG-Behörde findet ein fortlaufender Austausch zu fachlichen Fragestellungen statt. Aktuelle fachbezogene Rechtsprechung wird ausgewertet und in die Praxis übertragen. Darüber hinaus steht der WTG-Behörde eine Vielzahl von Fachzeitschriften und Fachliteratur zur Verfügung, um Wissen und Kenntnisse zu festigen und zu vertiefen, wie zum Beispiel die aktuellen Expertenstandards.

Vor diesem Hintergrund wird die Struktur- und Prozessqualität regelmäßig überprüft und falls erforderlich angepasst. Dies gilt sowohl für interne, als auch externe Verfahrensabläufe und das Berichtswesen.

3. Wohn- und Betreuungsangebote

3.1 Grunddaten zu Wohn-und Betreuungsangeboten

Versorgungsstatistik	jeweils zum 31.12.			
	2021	2022	2023	2024
Stationäre Altenpflege				
Einrichtungen	52	52	51	52
Plätze	4.919	4.915	4.676	4.772
Eingliederungshilfe				
Einrichtungen	28	28	26	26
Plätze	1.035	1.035	1.029	1.033
Solitäre Kurzzeitpflege				
Einrichtungen	8	7	7	8
Plätze	160	120	131	151
Hospize				
Einrichtungen	2	2	2	3
Plätze	24	24	24	34
Wohngemeinschaften (anbieterverantwortet)				
Angebote	26	28	16	18
Plätze	196	212	178	228
Tages- und Nachtpflege*				
Einrichtungen	24	26	32	35
Plätze	385	440	537	629

* Nachtpflegeangebote bestehen in Düsseldorf nicht.

3.2 Veränderungen gegenüber dem Vorbericht

Die Veränderungen zu dem Vorbericht 2021/2022 sind der Tabelle 3.1 zu entnehmen.

4. Tätigkeiten der WTG-Behörde

4.1 Beratung und Information

Die von der WTG-Behörde durchgeführten Beratungen lassen sich, wenn auch mit Überschneidungen, verschiedenen Themen zuordnen.

4.1.1 Allgemeine Beratungen nach § 11 WTG

Das allgemeine Beratungsangebot der WTG-Behörde wird hauptsächlich von Angehörigen, Bevollmächtigten, Betreuer*innen, weniger von Nutzer*innen sowie von Beschäftigten der Einrichtungen wahrgenommen. Die Themen, die bei der allgemeinen Beratung eine große Rolle spielen, sind vielfältig und nicht selten auch mit einer Beschwerde verbunden. Auch Fragen nach der Ausgestaltung der vertraglichen Pflichten der Leistungsanbietenden sind vorkommend. Hier sind die Möglichkeiten zur Beratung durch die WTG-Behörde eng begrenzt, da sie keine direkte Zuständigkeit für die Überwachung der Einhaltung der Vorgaben des Wohn- und Betreuungsvertragsgesetzes (WBVG) hat. In der Regel verweist die WTG-Behörde hierbei, nach einer ersten Einschätzung, auf geeignete Informations- und Beratungsangebote Dritter. Diese kann beispielsweise durch die Verbraucherzentrale, durch Rechtsanwält*innen oder im Fall der Leistungsanbietenden durch deren Rechtsabteilung geleistet werden.

4.1.2 Beratungen in Angelegenheiten der Mitwirkung und Mitbestimmung

Hier sind die Beratungen von Nutzer*innen, Einrichtungsleitungen und sonstigen Interessierten über die adäquate Umsetzung der Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte der Nutzerschaft, die Bestellung von Vertrauenspersonen, die Kontrolle von Beiratswahlen und die Information der Bewohnerbeiräte und Vertrauenspersonen über ihre Rechte und Pflichten gemeint.

4.1.3 Beratungen zu den Anforderungen an die Wohnqualität

Beratungen zum Thema Wohnqualität werden in erster Linie von Einrichtungsververtretungen in Anspruch genommen, sowohl im Hinblick auf Neu- als auch auf Umbauten. Die Anforderungen an die Wohnqualität sind abhängig vom jeweiligen Betreuungsangebot. Die Beratung erfolgt somit individuell.

4.1.4 Beratungen bei Mängeln nach § 15 WTG

Die Durchführung der behördlichen Qualitätssicherung nach § 14 WTG ist im Rahmen der regelmäßigen Prüfpraxis nicht von der Beratung bei Mängeln nach § 15 WTG zu trennen. In ihren ausführlichen Prüfberichten nimmt die WTG-Behörde Stellung und benennt innerhalb der verschiedenen Prüfkategorien die jeweils festgestellten Mängel. Beratungen erfolgen während der

Prüfung als Impulsberatung, im Abschlussgespräch als Teil der Prüfung meist als umfassende Beratung. Die Beratungsinhalte fließen in die Prüfberichte ein. Als besonders effizient haben sich Beratungen erwiesen, die losgelöst vom Prüfgeschehen zu gesondert vereinbarten Terminen durchgeführt werden. Innerhalb dieser Termine werden in der Regel mit den Leitungsverantwortlichen der Leistungsanbietenden und den Vertreter*innen des Qualitätsmanagements risikogeneigte Prozesse analysiert und für die unterschiedlich betroffenen Ebenen einzelfallbezogen Lösungsmöglichkeiten zur konkreten Mängelbeseitigung besprochen. Obwohl diese Beratungen gebührenpflichtig sind, hat die Nachfrage durch die Einrichtungen deutlich zugenommen.

Die Leistungsanbietenden verantworten letztlich, welche der vorgestellten Maßnahmen in der Einrichtung umgesetzt werden und informieren die WTG-Behörde entsprechend.

Für die Mängelbeseitigung wird eine angemessene Frist eingeräumt. Diese Frist variiert im Einzelfall und ist abhängig von den vorgefundenen Mängeln in Relation zum Gefährdungspotential für die Nutzer*innen. Zu gegebener Zeit erfolgt eine Überprüfung, ob die Mängel erfolgreich behoben werden konnten. Während dieser Phase steht die WTG-Behörde jederzeit für weiteren Beratungsbedarf zur Verfügung. Werden die Mängel trotz Beratung nicht abgestellt, wird die WTG-Behörde im Rahmen ihrer ordnungsbehördlichen Funktion tätig und erlässt Anordnungen (Ordnungsverfügungen unter Androhung von Zwangsmitteln), die geeignet sind, die spezifisch festgestellten Mängel zu beheben. Hierbei ist der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit zu beachten. Dazu muss die ordnungsrechtliche Verfügung das geeignete Mittel für den konkreten Einzelfall sein, um die drohende oder bereits bestehende Gefahr für die Bewohner*innen abwenden zu können. Die Maßnahme muss darüber hinaus erforderlich sein, um die Gefährdung für die Bewohner*innen zu beenden und darf in ihrer Wirkung nicht außer Verhältnis zum angestrebten Zweck stehen.

4.1.5 Beratungen zur Verbesserung der Betreuungs- und Pflegequalität

Die Beratung zur Verbesserung der Betreuungs- und Pflegequalität nimmt einen zentralen Stellenwert ein. Sie umfasst daher einen Großteil der Prüfdauer. In zahlreichen Fällen beansprucht auch die Nachbearbeitung der Prüfung erhebliche zeitliche Kapazitäten, vor allem, wenn zwischen der WTG-Behörde und den Verantwortlichen der Einrichtung fachliche Fragen vertieft im Diskurs zu klären sind. Ebenso ist die Beratung der Beschwerdeführenden im Nachgang zur Prüfung Teil des Gesamtprozesses.

Festzustellen ist, dass die Beratungsschwerpunkte regelmäßig auf der Mängelbeseitigung und der Verbesserung der Betreuungs- und Pflegequalität liegen.

4.2 Überwachung

4.2.1 Prüftätigkeit

4.2.1.1 Wiederkehrende Prüfungen (Regelprüfungen) und Anlassprüfungen / sonstige Prüfungen

WTG-Behörde Aktivitäten	jeweils zum 31.12.			
	2021	2022	2023	2024
Prüfungen insgesamt	32	41	91	115
unangemeldete Regelprüfungen	16	31	49	63
anlassbezogene Prüfungen inklusive Nachprüfungen	16	10	37	47
Beschwerdebearbeitung:				
Zahl der Beschwerden	33	44	59	54
berechtigte Beschwerden	16	36	21	16

Die stark variierende Anzahl der Prüfungen ist der unter Punkt 2.1 des vorangegangenen Tätigkeitsberichtes (2021/2022) beschriebenen Personalsituation geschuldet. Neben der Teamleitung mussten im damaligen Berichtszeitraum alle Mitarbeiter*innenstellen neu besetzt werden.

Nach der erfolgreichen Einarbeitung des vollständig neuen Teams der WTG-Behörde Düsseldorf wurde das Prüfungsgeschehen, das sich vorher prioritär auf erfahrungsgemäß fragile Organisationen und Kriseneinrichtungen fokussieren musste, 2023 wieder regelhaft ausgeweitet.

Durch die Intensivierung der Zusammenarbeit mit dem Medizinischen Dienst Nordrhein ist es gelungen, Doppelprüfungen von Einrichtungen zu vermeiden und eine gesamtheitliche Prüfstrategie zu etablieren. Vereinbarungsgemäß hat sich die WTG-Behörde immer dann, wenn die Prüfer des Medizinischen Dienstes wesentliche Mängel entdeckt haben, am Abschlussgespräch in der Einrichtung beteiligt und im Bedarfsfall auf der Grundlage dieses Prüfungsergebnisses Ordnungsverfügungen ausgesprochen, so wie es auch das WTG vorsieht.

4.2.1.2 Prüfungsergebnisse

Gerade bei mangelhaften Prüfergebnissen war regelmäßig eine sehr zeitaufwändige enge Begleitung und Beratung der Einrichtungen ein Tätigkeitsschwerpunkt. Die WTG-Behörde sieht ihre Beratungsverpflichtung als wichtiges und zentrales Element zur Steuerung der Struktur- und Prozessqualität in den verschiedenen Betreuungsangeboten, um zielgerichtet Verbesserungen innerhalb der risikogeneigten Prozesse zu erreichen.

Folglich bindet der Beratungsanteil im Verhältnis zu früheren Berichtszeiträumen deutlich mehr zeitliche Ressourcen. Dies gilt insbesondere für die Begleitung von Einrichtungen, deren Pflegequalität nachhaltig kritisch beurteilt wird, ebenso für die Nachbetreuung von geprüften Einrichtungen aus Vorjahren, um zu gewährleisten, dass die erreichte Qualität erhalten bleibt, beziehungsweise eine frühzeitige Gegensteuerung erfolgen kann.

In mehreren Einrichtungen reichte indes die Beratung im Berichtszeitraum nicht zur Beseitigung der Mängel aus. Die durchgeführten Nachprüfungen ergaben nicht immer, dass die Anordnungen umgesetzt wurden und die Mängel behoben werden konnten. Daher wurden Ordnungsverfügungen mit entsprechenden Anordnungen zur Mängelbeseitigung erlassen. Dabei handelt es sich regelmäßig um Belegungsstopps, um vorübergehend die Zahl der Nutzenden an die Leistungsfähigkeit des Leistungsangebotes anzupassen; die WTG-Behörde musste in Einzelfällen auch Zwangsgelder im fünfstelligen Bereich verhängen um Mängel einzudämmen.

In einem Fall war die WTG-Behörde zum Schutz der Nutzenden gezwungen, den weiteren Betrieb der stationären Pflegeeinrichtung im Januar 2023 zu untersagen. Nach einem vorangegangenen Trägerwechsel und einem hoffnungsvollen Neustart hat die WTG-Behörde die Einrichtung eng begleitet und zunehmende Qualitätsprobleme diagnostiziert. Selbst intensive Beratung unter Einbeziehung der Geschäftsführung des Trägers und fortlaufende Belegungsstopps konnten die weitere Erosion der Qualität nicht eindämmen.

Unmittelbar danach hat die in der ganzen Bundesrepublik agierende Trägergesellschaft Konkurs angemeldet. Die verbliebenen Nutzer*innen konnten durch eine federführende Koordination der WTG-Behörde und mit Hilfe der etablierten Düsseldorfer Träger noch vor Schließung in andere Einrichtungen umziehen.

4.2.1.3 Angaben über gemeinsame Prüfungen mit dem Medizinischen Dienst Nordrhein (MD)

Auch in diesem Berichtszeitraum wurde die WTG-Behörde um Unterstützung bei MD-Prüfungen gebeten. Es handelte sich um Prüfungen in Einrichtungen, die wegen Qualitätsmängeln bereits seit längerer Zeit engmaschig sowohl durch den MD als auch die WTG-Behörde begleitet wurden. Die AOK als Koordinatorin der Prüfungen des MD und die WTG-Behörde sind bei diesen Einrichtungen im engen Austausch. Die erforderlichen Prüfungen und die weitere Vorgehensweise werden miteinander abgestimmt. An Anhörungsterminen, die wegen erheblicher Mängel in einer Einrichtung anberaumt werden, nehmen der MD/die AOK und die WTG-Behörde gemeinsam teil. Darüber hinaus erfolgen enge Absprachen bei Prüfungen mit mangelbehafteten Ergebnissen.

Aktuell wird eine solche Kooperation auch mit dem LVR intensiviert.

4.2.1.4 Anzeigepflichtige Tatbestände / Mitteilungen

Regelmäßig werden die Wechsel von Einrichtungsleitungen und Pflegedienstleitungen gegenüber der WTG-Behörde angezeigt und die für die Prüfung relevanten Unterlagen direkt an die Behörde übersandt. Die Nutzung der internetgestützten elektronischen Datenbank PfAD.wtg zur Erfüllung der Anzeigepflichten nach dem WTG hat sich aus Sicht der WTG-Behörde zwischenzeitlich weitgehend etabliert. Für die Anmeldung neuer Leistungsangebote wird die Datenbank überwiegend genutzt. Die E-Mailfunktion der Datenbank hingegen wird weiterhin nur zurückhaltend angenommen, obwohl die Datenbank diesbezüglich überarbeitet wurde. Zur Sicherstellung einer geregelten Kommunikation werden die Leistungsanbietenden weiterhin auch über die bekannten Kontaktwege angeschrieben.

4.2.1.5 Quantitative Angaben über Betrugsfälle

Im Erhebungszeitraum sind der WTG-Behörde Düsseldorf keine Betrugsfälle bekannt geworden. Betrugsfälle leistungsrechtlicher Art werden durch die WTG-Behörde nicht erfasst. In diesem Zusammenhang ist auf die Leistungsabteilungen des Amtes für Soziales und Jugend oder die zuständigen Pflegekassen zu verweisen.

4.2.1.6 Beschwerdebearbeitung

Bezüglich der Gesamtzahl der Beschwerden wird auf die Tabelle unter Punkt 4.2.1.1 verwiesen.

Die Beschwerdeinhalte sind vielfältiger Natur. Sie beziehen sich inhaltlich ebenso auf die Qualität der angebotenen Speisen und Getränke, wie auf die Wäscheversorgung oder die Reinigung der Zimmer. Es zeigt sich jedoch eine Konzentration im Bereich Pflege und soziale Betreuung. Die Beschwerden gehen telefonisch, schriftlich oder – seltener – im Rahmen persönlicher Vorsprachen der Beschwerdeführenden bei der Behörde ein.

Für die WTG-Behörde sind die eingehenden Beschwerden ein wichtiges Mittel der Qualitätssicherung, um auch jenseits des regelmäßigen Prüfungsgeschehens Einblicke in die Einrichtungen zu erhalten. Deshalb wird grundsätzlich jeder Beschwerde sorgfältig nachgegangen, unabhängig davon, ob sie anonym oder personalisiert vorgebracht wird. Oft äußern die Beschwerdeführenden den Wunsch, ihre Beschwerde gegenüber der Einrichtung anonym zu behandeln. Grundsätzlich kommt die WTG-Behörde dieser Bitte gerne nach, jedoch lassen die konkreten Beschwerdeinhalte meist Rückschlüsse auf die Beschwerdeführenden zu, was mit den Beschwerdeführenden jedoch vorab thematisiert und abgewogen wird. Die Mehrzahl der Beschwerden wird vor Ort in den Einrichtungen überprüft, einem kleinen Teil kann telefonisch bzw. im Büro nachgegangen werden, immer in Abhängigkeit vom Einzelfall.

Sofern sich die Inhalte der Beschwerde bestätigen, ergeht ein Prüfbericht an die Leistungsanbietenden, verbunden mit der Aufforderung, die festgestellten Mängel unverzüglich zu beseitigen. Die Beschwerdeführenden erhalten in der Regel eine telefonische Rückmeldung, ob ihre Beschwerde berechtigt war oder nicht. Wegen der meist komplexen Sachverhalte gestalten sich die Rückmeldungen bei aus fachlicher Sicht nicht berechtigten Beschwerden gegenüber den Beschwerdeführenden schwierig.

Aufschlüsselung der Beschwerdeinhalte, verteilt auf die Kategorien des Rahmenprüfkataloges für die Jahre 2023/2024

	2023		2024	
Kategorien des Rahmenprüfkatalogs:	59 Beschwerden betrafen inhaltlich:	Davon berechtigt:	54 Beschwerden betrafen inhaltlich:	Davon berechtigt:
Qualitätsmanagement	4	1	7	2
Personelle Ausstattung	17	3	17	4
Wohnqualität	11	5	11	7
Hauswirtschaftliche Versorgung	14	5	12	3
Gemeinschaftsleben und Alltag	9	4	7	0
Pflege und soziale Betreuung	43	23	44	16
Mitwirken und Mitbestimmen	8	4	3	0
Gesamtzahl	106	45	101	32

Hinweis: In dieser Tabelle werden die eingegangenen Beschwerden, nach Beschwerdegründen sortiert, auf die Prüfkategorien aufgeteilt.

Eine Beschwerde kann sowohl mehrere Beschwerdegründe einer Prüfkategorie, als auch Beschwerdegründe aus mehreren Prüfkategorien umfassen.

4.2.1.7 Befreiungen (§ 13 Absätze 1 und 2 oder § 22 Absatz 6 WTG)

Nach den § 13 und 22 WTG kann die WTG-Behörde Befreiungen von den gesetzlich normierten Anforderungen, die die Einrichtungen zu erfüllen haben, erteilen. Hierbei wird, gemäß dem Gesetzeswortlaut, ein strenger Maßstab durch die WTG-Behörde angelegt. Wichtigstes Kriterium hierbei ist der Schutz der Nutzer*Innen bzw. deren Interessen. In der Folge wurden auch Anträge der Einrichtungen abgelehnt, wenn diese nicht dem Wohl der Nutzer*Innen entsprachen.

4.2.2 Gebührenerhebung

Nach der Veröffentlichung einer neuen Gebührenordnung und den Ergebnissen einer ministeriellen Arbeitsgruppe des MAGS ist eine neue *Dienstanweisung Gebühren* des Amtes für Soziales ergangen, die nach Bekanntgabe in der Kommunalen Konferenz Alter und Pflege sowie im Ausschuss für Gesundheit und Soziales seit 1. Juli 2022 fortlaufend umgesetzt wird. Es gibt einen Katalog mit Gebührentatbeständen und ggf. Sondierungskriterien zur Bestimmung der Höhe der Gebühren.

4.2.3 Einnahmen aus ordnungsbehördlichen Maßnahmen

Die im Rahmen der ordnungsrechtlichen Anordnungen angedrohten Zwangsgelder mussten in Einzelfällen tatsächlich durchgesetzt werden, da die Leistungsanbietenden den Anordnungen zur Mängelbeseitigung nicht nachgekommen sind.

4.3 Zusammenarbeit und Kooperation

Die Voraussetzungen nach § 44 Absatz 1 WTG werden durch die WTG-Behörde beachtet und umgesetzt. Die Zusammenarbeit umfasst neben dem Landschaftsverband Rheinland (LVR) in Köln, die AOK Rheinland/Hamburg in Essen als die für Düsseldorf zuständige Pflegekasse, den Medizinischen Dienst Nordrhein (MD) sowie den Prüfdienst des Verbandes der privaten Krankenversicherungen e. V.

Darüber hinaus erfolgte im Berichtszeitraum einzelfallbezogen ein gezielter Austausch mit

- der Gesundheitsaufsicht,
- der Amtsapotheker*in,
- der Bauaufsicht,
- der Feuerwehr,
- dem Amt für Wohnungswesen,
- der Lebensmittelaufsicht,
- der Betreuungsstelle,
- dem Amtsgericht,

5. Fazit, Entwicklungen und Ausblick

5.1 Prüfergebnisse

Der hinreichend bekannte Fachkräftemangel in der Pflege spiegelt sich in zunehmendem Maße in den Prüfergebnissen innerhalb des Berichtszeitraums wider. Darüber hinaus ist festzustellen, dass es sich schwierig gestaltet, die Leitungsfunktionen zeitnah und adäquat zu besetzen. Dies gilt sowohl für die Funktion der Pflegedienstleitungen, als auch für die nachgeschalteten Wohnbereichsleitungen innerhalb des Hierarchiegefüges der Einrichtungen.

Erfahrungsgemäß ist insbesondere eine stabile und fachlich gut aufgestellte Leitungsstruktur maßgeblich für die Ergebnisqualität der Einrichtungen. Hier zeigt die Rückmeldung betroffener Leistungsanbieter*innen leider, dass trotz finanziell lukrativer Angebote zu wenig geeignete Führungskräfte gewonnen werden können. Das gilt naturgemäß besonders für die Einrichtungen, deren Qualität als kritisch einzustufen ist – und umso dringender geeigneter Führungskräfte bedürfen.

Der Einsatz ausländischer Fachkräfte konnte bislang nicht wesentlich zur Entschärfung der Situation beitragen. Gründe für die schwierige Integration der ausländischen Fachkräfte sind oft sehr langwierige Anerkennungsverfahren und die Sprachbarriere. Die erforderlichen Sprachkenntnisse zur Erfüllung der Aufgaben einer Pflegefachkraft, das betrifft vor allem die Gespräche mit den Bewohner*innen, die Kommunikation mit den Ärzt*innen, die Dokumentation des Pflegeprozesses, Erstellen von Pflegeplanungen und die Beratung der Angehörigen, können in den berufsbegleitenden Sprachkursen nur rudimentär vermittelt werden und reichen insgesamt nicht aus. Außerdem wechselt ein großer Teil der ausländischen Fachkräfte wegen der attraktiveren Arbeitsbedingungen nach erfolgter Anerkennung des Fachkraftstatus in die Krankenhäuser.

Auf diese Entwicklung hat die WTG-Behörde mit ordnungsrechtlichen Mitteln keinen Einfluss.

Bei einer dauerhaften Unterschreitung der Fachkraftquote wird als ordnungsrechtliche Maßnahme die Aufnahme weiterer Nutzer*innen untersagt (Belegungsstopp), um mit dem vorhandenen Personal eine adäquate Versorgung der Nutzerschaft sicherstellen zu können. Das grundsätzliche Problem wird jedoch nicht gelöst. Vielmehr werden für einen nicht absehbaren Zeitraum die in Düsseldorf dringend benötigten und begrenzt vorhandenen Platzkapazitäten in den Einrichtungen zusätzlich verknappt. Die Neufassung im aktuellen WTG, wonach eine Unterschreitung der Fachkraftquote für die Dauer von drei Monaten unter bestimmten Voraussetzungen geduldet werden kann, verschiebt die Problematik lediglich zeitlich nach hinten, da zumindest aktuell bzw. kurzfristig keine Entspannung bezüglich des Personalmarktes zu erwarten ist.

Die demografische Entwicklung führt zu einem deutlich steigenden Bedarf an Pflegenden, gleichzeitig gehen die Fachkräfte der sogenannten Baby-Boomer-

Generation nach und nach in den Ruhestand, was nicht nur den Fachkräftemangel verschärft, sondern auch den Druck auf die verbleibenden Fachkräfte erhöht.

5.2 Statusbestimmung

Die Statusbestimmung der *Alternativen Wohnformen*, also die Entscheidung, ob Wohngemeinschaften und weitere alternative Wohnformen in den Zuständigkeitsbereich des Wohn- und Teilhabegesetzes fallen, hat das Arbeitsbild der WTG-Behörde im Berichtszeitraum mitgeprägt. Bei Wohngemeinschaften erfolgt zudem eine regelmäßige Überprüfung, ob die Voraussetzungen für den jeweiligen Status weiterhin gegeben sind. Vor diesem Hintergrund ist der Abfall der Anzahl der anbieterverantworteten Wohngemeinschaften ab 2023 nachvollziehbar, hier sind einige Angebote in Absprache mit den betroffenen Nutzer*innen und Leistungsanbietern als selbstverantwortet eingestuft worden. Die Anwendung der gesetzlichen Vorgaben im jeweiligen Einzelfall auf die zugrundeliegenden vielfältigen Konzeptionen der neuen Wohnformen stellt häufig sowohl die Leistungsanbietenden, als auch die Prüfbehörde vor komplexe Herausforderungen. Das im April 2019 verabschiedete neue WTG hat die Zuordnung leider ebenso wenig erleichtert, wie die seit 1. Januar 2023 gültige Novelle.

Aktuell wird auf Ebene des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales ein neues WTG bzw. eine neue DVO entworfen.

5.3 Ergebnisberichte

Gemäß § 14 Absatz 10 WTG werden die wesentlichen Ergebnisse der Regelprüfung in einem Ergebnisbericht im Internet-Portal der Stadt Düsseldorf veröffentlicht. Die Veröffentlichung der Prüfergebnisse folgt einer vorgegebenen Struktur gemäß Anlage 2 zu den §§ 4 und 5 der Durchführungsverordnung zum WTG (WTG DVO).

Der Ergebnisbericht enthält Angaben über die Feststellung von Mängelfreiheit, geringfügigen Mängeln oder wesentlichen Mängeln zu den Prüfgegenständen

- Wohnqualität,
- hauswirtschaftliche Versorgung,
- Gemeinschaftsleben und Alltagsgestaltung,
- Information und Beratung,
- Mitwirkung und Mitbestimmung,
- Personelle Ausstattung,
- Pflege und Betreuung,
- freiheitsentziehende Maßnahmen und
- Gewaltschutz.

Wesentliche Mängel sind solche Mängel, die eine Gefahr für die Nutzenden bedeuten und einer ordnungsrechtlichen Anordnung bedürfen.

Wie bereits im vorangegangenen Tätigkeitsbericht ist festzustellen, dass die Vorlage für den Ergebnisbericht in ihrer derzeitigen Struktur nicht problemlos anwendbar ist und gegebenenfalls ein falsches Bild der Prüfergebnisse widerspiegelt. Beispielsweise passen die Aspekte der Bereiche Wohnqualität oder hauswirtschaftliche Versorgung nicht für die Gasteinrichtungen der Tagespflege, da es hier keine Privatbereiche gibt. Wäsche- und Hausreinigung sind nicht voneinander zu trennen, wobei Wäschereinigung nicht zwingend zum Konzept einer Tagespflege gehört. Entsprechendes gilt für die Organisation der ärztlichen Betreuung. In Einrichtungen der Eingliederungshilfe kann ausschließlich Betreuung ohne Pflegeleistungen erbracht werden. Eine entsprechend getrennte Darstellung ist im Ergebnisbericht nicht möglich.

Der Hinweis *nicht Angebotsrelevant* ist wenig hilfreich, da unbeteiligte Dritte nicht einschätzen können, was tatsächlich mit diesem Hinweis gemeint ist.

Auch die wenig differenzierte Darstellung der Mängel ist irreführend, da ein Mangel nicht zwingend geringfügig ist, nur, weil keine ordnungsrechtliche Anordnung folgt. Diese Kritik ist über den Arbeitskreis der WTG-Behörden und die Bezirksregierung an das MAGS transportiert worden.

5.4 PfAD.wtg

Die internetgestützte elektronische Datenbank PfAD.wtg wird derzeit in Düsseldorf durch die Pflegedienste noch nicht voll umfänglich genutzt, um die Anzeigepflichten nach dem WTG zu erfüllen. Erklärbar ist diese Tatsache damit, dass die Pflegedienste seit jeher der Medizinalaufsicht des Gesundheitsamtes unterliegen und ihre Anzeige gebührenpflichtig an diese Behörde richten müssen. Außerdem sind die Pflegedienste gegenüber der AOK meldepflichtig.

Die WTG-Behörde, als dritte Instanz, die inhaltlich die gleichen Daten gebührenpflichtig erhebt, hat sich bei den Pflegediensten noch nicht durchgesetzt und findet kaum Akzeptanz. Leider ist es aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht möglich, die Daten des Gesundheitsamtes mit der Datenbank PfAD.wtg zu verknüpfen. Wünschenswert wäre, wenn hier zukünftig eine rechtliche Lösung gefunden werden könnte, um Doppelstrukturen zu vermeiden.

5.5 Beratung

Die WTG-Behörde Düsseldorf wird auch in Zukunft an einer intensiven Beratung und Begleitung der Leistungsanbietenden festhalten. Nicht nur, weil die WTG-Behörde mit ihrer Neuaufstellung konsequent Beratung und Unterstützung vor Intervention leisten will, sondern auch weil sich dieser Ansatz in der Zusammenarbeit erkennbar bewährt. Inzwischen gehen Einrichtungen mit problematischen Entwicklungen auf die WTG-Behörde Düsseldorf mit dem Wunsch nach Beratung zu. So lassen sich Krisensituationen häufig im Vorfeld in enger Zusammenarbeit vermeiden. Letztlich soll damit die Pflegequalität für die Nutzenden der Einrichtungen im Verantwortungsbereich der WTG-Behörde gesteigert werden - selbstverständlich ohne die Aufgaben der WTG-Behörde als Sonderordnungsbehörde zu vernachlässigen.

5.6 Wohnqualität

Gemäß §5 Absatz 3 WTG NRW müssen Einrichtungen die der genannten Gesetzesgrundlage unterfallen über die technischen Voraussetzungen für die Nutzung eines Internetzugangs in den Individual- und Gemeinschaftsbereichen verfügen.

Diese Anforderung an die Einrichtungen und deren Träger dient der digitalen Teilhabe am Leben ihrer Bewohnerinnen und Bewohner und ist daher in NRW gesetzlich verpflichtend.

Die WTG-Behörde hat die Erfüllung in den Jahren 2022-2024 regelmäßig überprüft und falls notwendig auf eine Umsetzung hingewirkt.

Im Ergebnis erfüllen nun alle entsprechenden Einrichtungen im Düsseldorfer Stadtgebiet die technischen Voraussetzungen für die Nutzung eines Internetzugangs.

5.7 Personelles

Nach einem Verlust praktisch aller erfahrenen Mitarbeitenden in 2021 konnte inzwischen die überwiegende Zahl der Stellen in der WTG-Behörde besetzt und damit das Team erfolgreich konsolidiert werden. Der Mangel an geeigneten Fachkräften zeigte sich erwartungsgemäß auch bei der Wiederbesetzung der offenen Stellen in der WTG-Behörde, insbesondere im Bereich der Pflegefachkräfte.

6. Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner

Kontakt

Amt für Soziales und Jugend
Willi-Becker-Allee 8
40227 Düsseldorf

WTG-Behörde (Heimaufsicht)
Telefon 0211 89-27846
E-Mail wtg@duesseldorf.de
Termine nach Vereinbarung

7. Anlagen, Links

Unter www.duesseldorf.de/senioren/wtg-behoerde sind Informationen über die Aufgaben der WTG-Behörde, die gesetzlichen Grundlagen, die Veröffentlichung der Prüfberichte sowie Online-Beschwerdeformulare und sonstige wichtige Hinweise hinterlegt und verlinkt.



Landeshauptstadt Düsseldorf
Amt für Soziales und Jugend

Herausgegeben von

Landeshauptstadt Düsseldorf
Der Oberbürgermeister
Amt für Soziales und Jugend
Willi-Becker-Allee 7, 40227 Düsseldorf

Verantwortlich Stephan Glaremin

Stand Juli 2025

www.duesseldorf.de