

# **Tätigkeitsbericht nach dem Wohn- und Teilhabegesetz für die Jahre 2019 und 2020**

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Ausgangssituation</b>	<b>3</b>
<b>Personelle Ausstattung der WTG-Behörde</b>	<b>5</b>
<b>Fortbildungen/Qualitätsmanagement</b>	<b>5</b>
<b>Wohn- und Betreuungsangebote</b>	<b>6</b>
<b>Tätigkeiten der WTG-Behörde</b>	<b>10</b>
<b>Zusammenarbeit und Kooperation</b>	<b>17</b>
<b>Fazit, Entwicklungen und Ausblick</b>	<b>19</b>
<b>Ansprechpartner_innen der WTG-Behörde</b>	<b>20</b>

## 1. Ausgangssituation

Die sich in den Jahren 2014 bis 2018 abzeichnende Tendenz der auf der Grundlage der demografischen Entwicklung stetigen Zunahme der Zahl der in den Geltungsbereich des Wohn- und Teilhabegesetzes (WTG) fallenden Leistungsangebote im Bereich Pflege und Betreuung setzte sich auch im Berichtszeitraum weiter fort.

Im Frühjahr 2019 wurde durch die Landesregierung die Evaluation des WTG NRW auf den Weg gebracht. Die wichtigsten Veränderungen sind hier zusammengefasst:

Nach den neuen Regelungen müssen die Angebote und Leistungen nach dem WTG nicht nur barrierefrei sein, sondern sie müssen den individuellen Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer, insbesondere wenn sie körperliche, seelische, geistige oder Sinnesbeeinträchtigungen haben, durch angemessene Vorkehrungen Rechnung tragen.

Zudem müssen alle Individual- und Gemeinschaftsbereiche in Einrichtungen über die technischen Voraussetzungen für die Nutzung eines Internetzugangs verfügen (Bereitstellung eines entsprechenden WLAN-Netzes bzw. der technischen Voraussetzungen für einen Zugang zum Internet, ohne die Bereitstellung von entsprechenden Endgeräten).

Die im WTG aus dem Jahre 2014 noch von den Leistungsanbietern geforderte regelmäßige Evaluation der Zufriedenheit der Beschäftigten ist nicht mehr gesetzlich vorgeschrieben, weil es sich hier nach Auffassung der Landesregierung nicht um eine Aufgabe des Ordnungsrechts, sondern um ein ohnehin im Interesse der Leistungsanbietenden liegendes Thema handelt. Demgegenüber muss sich die Personaleinsatzplanung zwischenzeitlich stärker an der regelmäßigen Arbeitszeit der Beschäftigten orientieren, was zu einer Vermeidung von hohen Überstundenkontingenten bei den Mitarbeitenden in der Pflege und Betreuung führen soll.

Weiter sind die bis dato geltenden, äußerst komplizierten, fachlichen Qualifikationsanforderungen an die Leitungen von Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot weggefallen. Stattdessen haben die Pflegedienstleitungen mehr Verantwortung erhalten. Sie sind den Einrichtungsleitungen gegenüber in pflege- und betreuungsfachlichen Aufgabenbereichen nicht mehr weisungsgebunden.

Ein ebenfalls wichtiger Punkt ist die in das Gesetz aufgenommene Konkretisierung der Voraussetzungen für die Anwendung von freiheitsbeschränkenden und freiheitsentziehenden Maßnahmen.

Solche Maßnahmen sind nur nach Genehmigung des zuständigen Betreuungsgerichtes oder der rechtswirksamen Einwilligung der Nutzerin oder des Nutzers zulässig.

Es muss nunmehr sichergestellt werden, dass

- eine weniger eingreifende Maßnahme aussichtslos ist,
- aus Sicht der Nutzerin oder des Nutzers der zu erwartende Nutzen die zu erwartende Beeinträchtigung deutlich überwiegt,
- der ernsthafte, mit dem nötigen Zeitaufwand und ohne Ausübung unzulässigen Drucks unternommene Versuch vorausgegangen ist, die auf Vertrauen gegründete Zustimmung der Nutzerin oder des Nutzers zu erreichen und
- die Maßnahme der Wiederherstellung der freien Selbstbestimmung dient, soweit dies möglich ist.

Nicht zuletzt ist in Bezug auf die Erstellung der Berichte zu WTG-Prüfungen die vor 2019 für die Leistungsangebote noch mögliche Abgabe einer „Selbstdarstellung“ zum Ergebnisbericht abgeschafft worden.

Der somit auch in den Jahren 2019 und 2020 im Hinblick auf die gestiegene Zahl der Leistungsangebote weiter gewachsene Aufgabenkatalog machte eine weitere Aufstockung des Personaleinsatzes notwendig, die aller Voraussicht nach im Jahre 2021 zumindest weitestgehend realisiert werden kann.

Zusätzliche Besonderheiten im Berichtszeitraum waren ohne Zweifel die massiven zusätzlichen Aufgaben, welche die WTG-Behörde im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie im Jahre 2020 zu bewältigen hatte. Die Vielzahl der damit verbundenen Zusatzaufgaben zur Beratung der Leistungsangebote, zur Unterstützung des Gesundheitsamtes bei der Überprüfung der Erfüllung der besonderen Aufgaben zur Sicherstellung der Hygienevorgaben und des Infektionsschutzes, zur ordnungsrechtlichen Begleitung der notwendigen

Maßnahmen, zur Einhaltung der Vorgaben zu Corona-Schnelltests auf der Basis entsprechender Testkonzepte, der Vorbereitung der Impfkampagnen in Bezug auf WTG-Leistungsangebote in Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsamt und vieles mehr, überschatteten die regulären Aufgaben der WTG-Behörde zwangsläufig in erheblichem Maße.

## 2. Personelle Ausstattung der WTG-Behörde

### 2.1 Zahl und Qualifikation der Beschäftigten

	Stand 31.12.2019 (in Vollzeitstellen)	Stand 31.12.2020 (in Vollzeitstellen)
<b>Verwaltungsfachkräfte</b>	4,3	4,3
<b>Pflegefachkräfte</b>	3	3
<b>Arbeitsgruppenleitung</b>	1	1
<b>Gesamt:</b>	8,3	8,3

Die personelle Ausstattung der WTG-Behörde der StädteRegion Aachen wurde bedingt durch den regulären Aufgabenzuwachs in diesem Arbeitsfeld bereits in einem ersten Schritt zum 01.03.2019 um eine Vollzeitstelle im Bereich der Pflegefachkräfte aufgestockt. Die Vielzahl der extrem aufwändigen zusätzlichen Aufgaben zur Pandemiebekämpfung im Jahre 2020 führten trotz Anordnung entsprechender Mehrarbeit allerdings dazu, dass große Teilbereiche der Aufgaben zur Durchführung des Wohn- und Teilhabegesetzes nicht wie in den Vorjahren wahrgenommen werden konnten.

### 2.2 Fortbildungen/Qualitätsmanagement

Zur fachlichen Information/zum fachlichen Austausch sowie zur Abstimmung und Reflexion der Arbeitsabläufe fanden 2019 an 18 Terminen Fortbildungen, Arbeitskreise und Teambesprechungen statt, an denen Mitarbeiterinnen der WTG-Behörde teilnahmen. In 2020 fanden 12 entsprechende Termine statt.

### 3. Wohn- und Betreuungsangebote

#### Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot

##### Eingliederungshilfeeinrichtungen (inkl. Außenwohngruppen):

Kommune	Anzahl der Einrichtungen zum 31.12.2019	Anzahl der Plätze zum 31.12.2019	Anzahl der Einrichtungen zum 31.12.2020	Anzahl der Plätze zum 31.12.2020
Aachen*	22	485	22	485
Alsdorf	2	48	2	48
Baesweiler	0	0	0	0
Eschweiler	5	113	5	113
Herzogenrath	3	121	3	121
Monschau	1	26	1	26
Roetgen	0	0	0	0
Simmerath	2	60	2	60
Stolberg	0	0	0	0
Würselen	2	48	2	48
StädteRegion	37	901	37	901

\*inkl. Kurzzeitbetreuung (1 Platz)

##### Anbieterverantwortete Wohngemeinschaften der Eingliederungshilfe:

Kommune	Anzahl der Einrichtungen zum 31.12.2019	Anzahl der Plätze zum 31.12.2019	Anzahl der Einrichtungen zum 31.12.2020	Anzahl der Plätze zum 31.12.2020
Aachen	7	36	7	36
Alsdorf	0	0	0	0
Baesweiler	0	0	0	0
Eschweiler	0	0	0	0
Herzogenrath	0	0	0	0
Monschau	0	0	0	0
Roetgen	0	0	0	0
Simmerath	0	0	0	0
Stolberg	2	10	2	10
Würselen	0	0	0	0
StädteRegion	9	46	9	46

##### Selbstverantwortete Wohngemeinschaften der Eingliederungshilfe:

Kommune	Anzahl der Einrichtungen zum 31.12.2019	Anzahl der Plätze zum 31.12.2019	Anzahl der Einrichtungen zum 31.12.2020	Anzahl der Plätze zum 31.12.2020
Aachen	5	30	5	30
Alsdorf	0	0	0	0
Baesweiler	0	0	0	0
Eschweiler	3	10	3	10
Herzogenrath	0	0	0	0
Monschau	0	0	0	0
Roetgen	0	0	0	0
Simmerath	0	0	0	0

<b>Stolberg</b>	0	0	0	0
<b>Würselen</b>	5	25	5	25
<b>StädteRegion</b>	13	65	13	65

### Pflegeeinrichtungen:

Kommune	Anzahl der Einrichtungen zum 31.12.2019	Anzahl der Plätze zum 31.12.2019	Anzahl der Einrichtungen zum 31.12.2020	Anzahl der Plätze zum 31.12.2020
<b>Aachen*</b>	28	2.313	28	2.313
<b>Alsdorf</b>	6	465	6	465
<b>Baesweiler</b>	2	190	2	190
<b>Eschweiler</b>	7	820	7	820
<b>Herzogenrath</b>	7	573	7	573
<b>Monschau</b>	3	154	3	154
<b>Roetgen</b>	1	62	1	62
<b>Simmerath</b>	2	172	2	172
<b>Stolberg</b>	8	621	8	621
<b>Würselen</b>	5	454	5	454
<b>StädteRegion</b>	69	5.824	69	5.824

\*inkl. 1 Einrichtung der Intensiven Langzeitpflege (26 Plätze)

### Anbieterverantwortete Wohngemeinschaften Pflege:

Kommune	Anzahl der Einrichtungen zum 31.12.2019	Anzahl der Plätze zum 31.12.2019	Anzahl der Einrichtungen zum 31.12.2020	Anzahl der Plätze zum 31.12.2020
<b>Aachen</b>	4	22	5	22
<b>Alsdorf</b>	1	9	1	9
<b>Baesweiler</b>	2	17	2	17
<b>Eschweiler</b>	0	0	1	8
<b>Herzogenrath</b>	0	0	0	0
<b>Monschau</b>	0	0	0	0
<b>Roetgen</b>	0	0	0	0
<b>Simmerath</b>	0	0	0	0
<b>Stolberg</b>	3	21	3	25
<b>Würselen</b>	1	6	1	6
<b>StädteRegion</b>	11	75	13	85

### Selbstverantwortete Wohngemeinschaften Pflege:

Kommune	Anzahl der Einrichtungen zum 31.12.2019	Anzahl der Plätze zum 31.12.2019	Anzahl der Einrichtungen zum 31.12.2020	Anzahl der Plätze zum 31.12.2020
<b>Aachen</b>	0	0	0	0
<b>Alsdorf</b>	0	0	0	0
<b>Baesweiler</b>	0	0	0	0
<b>Eschweiler</b>	1	3	1	3
<b>Herzogenrath</b>	1	4	1	4
<b>Monschau</b>	0	0	0	0
<b>Roetgen</b>	0	0	0	0
<b>Simmerath</b>	0	0	0	0

Stolberg	0	0	0	0
Würselen	0	0	0	0
StädteRegion	2	7	2	7

## Gasteinrichtungen

### Solitäre Kurzzeitpflegeeinrichtungen:

Kommune	Anzahl der Einrichtungen zum 31.12.2019	Anzahl der Plätze zum 31.12.2019	Anzahl der Einrichtungen zum 31.12.2020	Anzahl der Plätze zum 31.12.2020
Aachen	2	13	2	13
Alsdorf	0	0	0	0
Baesweiler	0	0	0	0
Eschweiler	1	12	1	12
Herzogenrath	0	0	0	0
Monschau	0	0	0	0
Roetgen	0	0	0	0
Simmerath	0	0	0	0
Stolberg	1	15	1	15
Würselen	0	0	0	0
StädteRegion	4	40	4	40

### Tagespflegeeinrichtungen:

Kommune	Anzahl der Einrichtungen zum 31.12.2019	Anzahl der Plätze zum 31.12.2019	Anzahl der Einrichtungen zum 31.12.2020	Anzahl der Plätze zum 31.12.2020
Aachen	18	294	18	294
Alsdorf	2	28	3	42
Baesweiler	2	29	2	29
Eschweiler	4	56	4	56
Herzogenrath	1	15	1	15
Monschau	0	0	0	0
Roetgen	1	15	1	15
Simmerath	1	18	1	18
Stolberg	4	68	5	96
Würselen	6	104	6	104
StädteRegion	39	627	41	669

### Hospize:

Kommune	Anzahl der Einrichtungen zum 31.12.2019	Anzahl der Plätze zum 31.12.2019	Anzahl der Einrichtungen zum 31.12.2020	Anzahl der Plätze zum 31.12.2020
Aachen	2	26	2	26
Alsdorf	0	0	0	0
Baesweiler	0	0	0	0
Eschweiler	0	0	0	0
Herzogenrath	0	0	0	0
Monschau	0	0	0	0
Roetgen	0	0	0	0

Simmerath	0	0	0	0
Stolberg	0	0	0	0
Würselen	0	0	0	0
StädteRegion	2	26	2	26

## Ambulante Dienste

### Ambulante Pflegedienste:

Kommune	Anzahl der ambulanten Dienste zum 31.12.2019	Anzahl der ambulanten Dienste zum 31.12.2020
Aachen	31	37
Alsdorf	7	8
Baesweiler	7	8
Eschweiler	9	9
Herzogenrath	7	7
Monschau	2	2
Roetgen	1	1
Simmerath	2	2
Stolberg	8	8
Würselen	4	5
StädteRegion	78	87

### Ambulante Dienste Eingliederungshilfe:

Kommune	Anzahl der ambulanten Dienste zum 31.12.2019	Anzahl der ambulanten Dienste zum 31.12.2020
Aachen	14	14
Alsdorf	3	3
Baesweiler	0	0
Eschweiler	2	2
Herzogenrath	0	0
Monschau	1	1
Roetgen	0	0
Simmerath	0	0
Stolberg	1	1
Würselen	0	0
StädteRegion	21	21

## 3.2 Veränderungen gegenüber dem Vorbericht

Neben den regulären, leichten unternehmensbedingten Schwankungen im Bereich einzelner Pflege- und Betreuungsangebote sind im Berichtszeitraum vor allem zwei signifikante Veränderungsgründe zu nennen:

- a) Insgesamt konnte durch die Weiterentwicklung der Online-Datenbank PfAD.wtg des Landes NRW und die damit verbundenen Pflichten der Leistungsanbietenden vor allem im Bereich der betreuten

Wohngemeinschaften und der ambulanten Dienste eine positive Entwicklung bei der Zahl der zu registrierenden Leistungsangebote sowie eine deutlichere – wenn auch in einigen Fällen noch nicht abschließende – Zuordnung im Bereich der betreuten Wohngemeinschaften im Hinblick auf die Einordnung als „anbieterverantwortet“ oder „selbstverantwortet“ festgestellt werden.

- b) Auch die Zahl der Tagespflegeeinrichtungen ist in den Berichtsjahren weiter gestiegen, sodass auch hier dem in diesem Bereich wachsenden Bedarf Rechnung getragen wird.

#### 4. Tätigkeiten der WTG-Behörde

##### 4.1. Beratung und Information

In 2019 wurden durch die WTG-Behörde 85 und in 2020 123 Beratungen durchgeführt.

Art des Leistungsangebots	2019	2020
Pflegeeinrichtung mit umfassendem Leistungsangebot	53	78
Eingliederungshilfeeinrichtung mit umfassendem Leistungsangebot	8	10
anbieterverantwortete Wohngemeinschaften	4	6
Gasteinrichtungen	13	19
Ambulante Dienste	1	1
Sonstige	6	9

Schwerpunktt Themen hierbei waren u.a. Beratungen von Leistungsanbietern und Angehörigen/Betreuern

- bei allgemeinen und fachlichen Fragen im Bereich der Bewohnerbetreuung,

- zum Vorgehen bei besonderen Betreuungssituationen,
- zum Umfang von Leistungsverpflichtungen der Einrichtungen bzw. zu Rechten und Ansprüchen von Bewohnern sowie deren Vertretern,
- zur Differenzierung zwischen selbst- und anbieterverantworteten Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen,
- im Zusammenhang mit der Bestellung von Vertrauenspersonen in Gasteinrichtungen sowie
- bauliche Beratungen
  - im Zusammenhang mit Um- und Neubaumaßnahmen,
  - bei der Planung neuer Leistungsangebote (Tagespflegeeinrichtungen und anbieterverantworteten Wohngemeinschaften).

## 4.2 Überwachung

### 4.2.1 Prüftätigkeit

#### 4.2.1.1 Regelprüfungen (Wiederkehrende Prüfungen)

Durchgeführte Regelprüfungen im Berichtszeitraum:

In 2019 wurden insgesamt 39 und in 2020 insgesamt 18 Regelbegehungen durchgeführt.

Einrichtungsart	2019	2020
Pflegeeinrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot	24	12
Eingliederungshilfeeinrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot	12	2
Tagespflegeeinrichtungen	3	2
Solitäre Kurzzeitpflege		1
Hospize	0	0

#### 4.2.1.2 Anlassprüfungen/sonstige Prüfungen

##### a) Bauliche Prüfungen/Abnahmen:

Im Berichtszeitraum erfolgte eine Reihe von Beratungsterminen im Zusammenhang mit baulichen Fragestellungen, zur Prüfung baulicher Sachverhalte sowie zur baulichen Abnahme umgesetzter Maßnahmen. Hier wurden im Jahr 2019 12 und im Jahr 2020 3 Ortstermine durchgeführt.

##### b) Prüfungen zur Statusfeststellung von Leistungsangeboten

In 2019 und 2020 befanden sich Prüfungen zur Statusfeststellung von Leistungsangeboten in der StädteRegion Aachen im fortlaufenden Prozess.

Ein wesentlicher Bestandteil hierbei ist die konkrete Statusfeststellung von bei der WTG-Behörde angezeigten Leistungsangeboten wie z. B. Wohngemeinschaften mit Pflege- und Betreuungsleistungen (selbstverantwortete, anbieterverantwortete Wohngemeinschaft oder auch Einrichtung mit umfassendem Leistungsangebot). Bislang konnte diese Prüfung noch nicht für alle Angebote in der StädteRegion Aachen, die sich selbst als betreute Wohngemeinschaft bewerten, vorgenommen werden. Dieser Prozess wird kontinuierlich fortgeführt.

#### 4.2.1.3 Prüfungsergebnisse

In 2019 wurden bei 3 Pflegeeinrichtungen aufgrund festgestellter Mängel Anordnungen zur Mängelbeseitigung erlassen. Hierunter fiel auch ein mündlich angeordneter Aufnahmestopp. Bei einer Einrichtung wurden wegen nicht abgestellter Mängel Ordnungsverfügungen sowie ein schriftlicher Aufnahmestopp erlassen. In Absprache mit der WTG-Behörde unterstellte ein Leistungsanbieter seine Einrichtung einem freiwillig selbst auferlegten Aufnahmestopp.

Die Mängel betrafen insbesondere die Bereiche Personalausstattung, Umgang des Personals mit Nutzer\_Innen, Grundpflege, soziale Betreuung, Umgang mit Medikamenten, Einarbeitung von Praktikanten, Mängel in der

Flüssigkeitsversorgung, Mängel bei der Ernährung insbesondere dementer Bewohner\_Innen.

In 2020 wurden bei 6 Pflegeeinrichtungen aufgrund festgestellter Mängel Anordnungen zur Mängelbeseitigung erlassen. Bei 4 Einrichtungen wurden wegen nicht abgestellter Mängel Ordnungsverfügungen erlassen. Davon wurde bei 2 Einrichtungen darüber hinaus ein schriftlicher Aufnahmestopp erlassen.

Die Mängel betrafen insbesondere die Bereiche Sauberkeit, pflegerische Versorgung, soziale Betreuung, Umgang des Personals, Umgang mit Medikamenten, Anreichen von Essen, Dokumentation, Fachkraftbesetzung sowie personelle Ausstattung im Allgemeinen.

Zum Zeitpunkt der Erstellung des Tätigkeitsberichts bestand in einer Einrichtung, bei der bereits die Aufnahme neuer Bewohner\_Innen in 2020 untersagt wurde, weiterhin ein Belegungsstopp.

#### **4.2.1.4 gemeinsame Prüfungen mit dem Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK/PKV)**

In der Regel erfolgen die Begehungen der WTG-Behörde unabhängig und in einem angemessenen zeitlichen Abstand von denen des MDK/der PKV, damit die Belastung der Leistungsanbietenden durch die Prüfverfahren soweit wie möglich eingegrenzt wird. Die Prüfberichte werden gegenseitig zur Verfügung gestellt. Die Prüfergebnisse des MDK werden bei den Begehungen der WTG-Behörde berücksichtigt. Soweit erforderlich, werden bei maßgeblichen Mängeln die weiteren Schritte mit dem MDK abgestimmt und ggfs. auch gemeinsame Prüfungen durchgeführt.

#### **4.2.1.5 Anzeigepflichtige Tatbestände/Mitteilungen**

Die Bearbeitung von durch die Leistungsanbietenden bei der WTG-Behörde anzuzeigenden Tatbeständen war ein maßgeblicher Bestandteil der Tätigkeit im Berichtszeitraum. Folgende Tatbestände wurden im Berichtszeitraum angezeigt und geprüft:

2019:

Einrichtungsart	Einrichtungs- leitung	Pflegedienst- leitung	Inbetrieb- nahme/ Wechsel Betreiber	Betriebs- einstellung
Einrichtungen mit umf. Leistungs- angebot	7	13	1	
Gasteinrich- tungen	2	5		

2020:

Einrichtungsart	Einrichtungs- leitung	Pflegedienst- leitung	Inbetrieb- nahme/ Wechsel Betreiber	Betriebs- einstellung
Einrichtungen mit umf. Leistungs- angebot	8	10		
Gasteinrich- tungen		3	1	

Zudem wurden in 2019 und in 2020 6 Verfahren zur Bestellung einer Vertrauensperson, zur Wahrung der Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte der Nutzerinnen, in Gasteinrichtungen durch die WTG-Behörde durchgeführt.

#### 4.2.1.6 Corona-Pandemie

Die immer noch anhaltende Corona-Pandemie hatte im Jahre 2020 erhebliche Auswirkungen auf die Tätigkeiten der WTG-Behörde. Die im Rahmen des

Coronageschehens anfallenden Tätigkeiten erweiterten die Aufgaben der WTG-Behörde erheblich und brachten täglich große Herausforderungen mit sich.

So musste sichergestellt werden, dass, unter Berücksichtigung sich regelmäßig verändernder Vorschriften, in den Leistungsangeboten die vorgeschriebenen Schutzmaßnahmen sowie die Einhaltung der Hygienevorschriften und Vorgaben zu Besuchsregelungen umgesetzt werden. Hierzu fanden eine Vielzahl von Beratungsgesprächen und Ortsterminen statt.

Neben den Leistungsanbietenden wandten sich auch viele Angehörige und Nutzer\_Innen mit diesbezüglichen Fragen, Unsicherheiten und Ängsten an die WTG-Behörde.

Darüber hinaus mussten für die Leistungsangebote Testkonzepte, Besuchskonzepte- sowie Konzepte zur Quarantäne und Isolationsregelungen geprüft werden.

Die Umsetzung der rechtlichen Vorgaben im Rahmen der Pandemiebekämpfung stellte eine erhebliche Anzahl der Leistungsanbietenden in vielen Bereichen vor große Herausforderungen. So mussten beispielsweise in vollstationären Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot zur Umsetzung von einzurichtenden Quarantäne- und Isolationsbereichen praktikable Lösungen unter Berücksichtigung der örtlichen und personellen Situation gefunden werden.

Für vollstationäre Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot mussten vor allem zum Ende des Jahres 2020 in einer Vielzahl von Fällen geprüft werden, ob auf der Grundlage entsprechender Verfügungen des Landes NRW wegen einer eingetretenen diffusen Infektionslage Besuchsverbote für einzelne Wohnbereiche oder auch eine ganze Einrichtung für einen gewissen Zeitraum anzuordnen waren (vgl. Ausführungen zu 4.3), sowie weitere erforderliche Maßnahmen zur Sicherstellung der Pflege- und Betreuung zu vereinbaren waren.

Im Verlaufe des Jahres 2020 mussten darüber hinaus viele verschiedene zeitintensive Abfragen, Meldungen und Erhebungen für das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen sowie die Bezirksregierung Köln bearbeitet werden. Die für einen langen Zeitraum durchzuführende tägliche Meldung von Fallzahlen zur Infektionslage stellte ebenfalls einen erheblichen Mehraufwand dar.

#### 4.2.1.7 Beschwerde–Sachbearbeitung

Neben einer Vielzahl von Unzufriedenheitsbekundungen, mit denen sich anfragende Personen lediglich über die richtige Einordnung ihrer Meinung zu Problemsituationen im Kontext mit WTG–Leistungsangeboten informieren wollten, war im Berichtszeitraum ein starker Anstieg von Beschwerdefällen im eigentlichen Sinne, teils namentlich, aber teils auch anonym, zu verzeichnen. So gab es im Jahr 2019 56 und im Jahr 2020 53 umfassende Beschwerdemitteilungen zu Mängeln in WTG–Einrichtungen. Soweit irgend möglich bzw. erforderlich wurden die eingehenden Beschwerden vor Ort in den Leistungsangeboten überprüft. Gleichwohl mussten auch die Mitarbeitenden der WTG–Behörde pandemiebedingte Einschränkungen in Bezug auf ihre Tätigkeit hinnehmen, sodass bestimmte Beschwerdefälle nur telefonisch oder durch E–Mail–Kontakte geklärt werden konnten.

Die häufigsten Beschwerdeinhalte bezogen sich – ähnlich wie in den Vorjahren – auf die Pflegequalität, die soziale Betreuung, Probleme in Bezug auf angemessene Umgangsformen des Personals und der Leitungskräfte den Nutzerinnen und Nutzern gegenüber, Überlastung des Personals, die Form und den Umfang des Personaleinsatzes, Schwierigkeiten mit gerichtlich bestellten Betreuern, allgemeine Kommunikations–/Verständnisprobleme sowie die hohen „Heimkosten“ (hier insbesondere die gestiegene Ausbildungsumlage in Verbindung mit weiter gestiegenen Investitionskosten). Ca. 75 % der Beschwerden stellte sich als zumindest teilweise berechtigt heraus und die betreffenden WTG–Leistungsangebote wurden durch weitere Maßnahmen der behördlichen Qualitätssicherung begleitet.

Im Jahr 2020 waren vor allem auch Unzufriedenheiten in Bezug auf die Regelungen der Einrichtungen zum Umgang mit den pandemiebedingten Einschränkungen ein großes Thema. Gerade die zu Beginn der Pandemie bestehenden umfassenden Besuchsverbote und die damit verbundene „Isolation“ der Bewohner\_Innen in Pflegeeinrichtungen und die teilweise extrem reduzierten Leistungen der sozialen Betreuung durch die Einrichtungen machten sowohl den Bewohner\_Innen als auch vielen Angehörigen sehr zu schaffen.

#### **4.2.1.8 Befreiungen (§ 13 Abs. 1/Abs. 2 oder § 22 Abs. 6 WTG)**

2019 wurden für zwei Tagespflegeeinrichtungen Ausnahmegenehmigungen nach § 13 WTG von der nach § 38 WTG-DVO vorgegebene Nettogrundfläche von 18 qm je Tagespflegegast erteilt.

#### **4.3 Zusammenarbeit und Kooperation**

Um die vielfältigen Aufgaben nach dem Wohn- und Teilhabegesetz umsetzen zu können, war es insbesondere im Berichtszeitraum erforderlich, dass die Mitarbeitenden der Arbeitsgruppe 50.3. – Angelegenheiten nach dem Wohn- und Teilhabegesetz – die intensiven und guten Kontakte zum Gesundheitsamt sowie zum Amt für Verbraucherschutz, Tierschutz und Veterinärwesen der StädteRegion Aachen, den Pflegekassen, dem Medizinischen Dienst der Krankenversicherung/der Prüfinstitute der privaten Kranken- und Pflegeversicherungen als Kooperationspartner, der Bezirksregierung Köln, dem Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW und dem Landschaftsverband Rheinland nutzen konnten. Darüber hinaus sind die überregionalen WTG-Arbeitskreise, die Ombudspersonen für die Seniorinnen und Senioren in der StädteRegion Aachen, die Beiräte, Vertrauenspersonen und sonstigen Mitwirkungsorgane in den Leistungsangeboten wichtige Ansprechpartner in diesem gesellschaftlich wichtigen Aufgabenbereich.

Mit Beginn der Pandemie in der StädteRegion Aachen Anfang März 2020 wurde die Zusammenarbeit vor allem mit dem Gesundheitsamt der StädteRegion Aachen stark intensiviert. Zu dieser Zeit wurden die Pflegeeinrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot, Eingliederungshilfeeinrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot sowie die Einrichtungen der Tagespflege gemeinsam aufgesucht.

Ziel dieser Ortstermine war es, die einzelnen Einrichtungen im Umgang mit den Hygieneauflagen aufgrund der Pandemie beratend zu unterstützen, sowie Fragen zu den aktuellen gesetzlichen Vorgaben (CoronaSchVO, Corona AV etc.) zu klären.

Ab März bis einschließlich August 2020 wurden folgende Beratungstermine durchgeführt:

64 Termine in Pflegeeinrichtungen mit umfassenden Leistungsangebot

4 Termine in Eingliederungshilfeeinrichtungen mit umfassenden Leistungsangebot

2 Termine in Hospiz und ILP

21 Termine in Tagespflegeeinrichtungen

5 Termine in anbieterverantworteten Wohngemeinschaften

Die Termine wurden jeweils mit Teams aus zwei Mitarbeitenden, bestehend aus einem Mitarbeitenden des Gesundheitsamtes und einem Mitarbeitenden der WTG-Behörde durchgeführt.

Ebenfalls wurden ab November 2020 zur Entlastung des Gesundheitsamtes

84 Testkonzepte von Pflegeeinrichtungen mit umfassenden Leistungsangebot,

37 Testkonzepte von Eingliederungshilfeeinrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot,

48 Testkonzepte von Tagespflegeeinrichtungen,

4 Testkonzepte von anbieterverantworteten Wohngemeinschaften,

4 Testkonzepte von Kurzzeitpflegeeinrichtungen und

2 Testkonzepte von Hospiz-Einrichtungen

nach den Vorschriften der jeweils geltenden TestVerordnungen zur Durchführung von Corona-Schnelltests geprüft, genehmigt und bei Bedarf Beratungen hierzu durchgeführt.

Ab dem 23.03.2020 erfolgte eine tägliche Covid 19-Meldung an die Bezirksregierung Köln über die tagesaktuellen Infektionszahlen bzw. Todeszahlen in allen dem WTG unterstellten Einrichtungen der StädteRegion Aachen. Diese Meldung wurde ab dem 23.03.2020 - 28.02.2021 ebenfalls an die Feuerwehren Eschweiler und Stolberg, die Leitstelle der Stadt Aachen, das Kommunale Abstrichzentrum, den Krisenstab, die Pressestelle, den Ärztlichen Leiter des Rettungsdienstes, den Dezernenten III, das Gesundheitsamt, das Amt für Rettungswesen und den Städteregionsbrandmeister zur Information weitergegeben.

Seit Dezember 2020 bis April 2021 wurde es aufgrund des vor allem in den Pflegeeinrichtungen immer wieder kritischen Infektionsgeschehens leider doch

immer wieder erforderlich, in Abstimmung mit dem Gesundheitsamt bei Vorliegen diffuser Infektionslagen unter Berücksichtigung der elementaren Bedürfnisse der Bewohner\_innen dieser Einrichtungen zur Teilhabe am gesellschaftlichen Leben, im Einzelfall Besuchsverbote zu erlassen. Während dieser Zeit wurden für 32 Pflegeeinrichtungen und 3 Eingliederungshilfeeinrichtungen zeitlich begrenzte Besuchsverbote erteilt.

Seit Beginn der Pandemie findet lagebedingt ein noch engerer Austausch mit dem Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW, dem Landeszentrum Gesundheit Nordrhein-Westfalen, der Bezirksregierung Köln, dem Kommunalen/Gemeinsamen Abstrichzentrum in der StädteRegion Aachen, den gemeinsamen Krisenstäben von Stadt und StädteRegion Aachen sowie ab Dezember 2020 auch mit dem Impfzentrum der Kassenärztlichen Vereinigung Nordrhein und der StädteRegion Aachen statt.

## **5. Fazit, Entwicklungen und Ausblick**

Die Lebenssituation für die pflegebedürftigen Menschen und die Menschen mit Behinderung in der StädteRegion Aachen wurde durch die Corona-Pandemie und deren dramatische Auswirkungen gerade auf diesen Personenkreis massiv beeinflusst und eingeschränkt. Nicht nur die mit der Pandemie einhergehenden zusätzlichen gesundheitlichen Belastungen und die Todesfälle haben deutlich gemacht, wie extrem wichtig der Schutz dieses besonders vulnerablen Personenkreises in Krisenzeiten ist. Hier galt es auch durch individuelle Beratungen und Gespräche die oft schwierige und mit starken psychischen Belastungen verbundene Atmosphäre der teils faktischen und teils scheinbaren Isolation und Trennung von Familienangehörigen, Freunden und Bekannten zu lindern. Diese besonderen Belastungen und Einschränkungen für die Nutzer\_Innen von Leistungsangeboten im Geltungsbereich des Wohn- und Teilhabegesetzes soweit wie möglich abzufedern, erforderte auch den besonderen Einsatz der Mitarbeitenden der WTG-Behörde der StädteRegion Aachen. Hier waren in enger Abstimmung mit den Verantwortlichen der Leistungsanbietenden im Einzelfall Maßnahmen abzustimmen, zu initiieren oder – soweit notwendig – auch anzuordnen. Dies alles war umso schwieriger, weil größtenteils nicht nur die Nutzer\_Innen sondern auch der Einsatz des Pflege- und Betreuungspersonals unter dem Einfluss der Pandemie stark in Mitleidenschaft gezogen und damit massiv beeinträchtigt waren.

Die Pflege- und Betreuungslandschaft in der Städteregion Aachen hat sich auch in den letzten beiden Jahren weiter der stärker steigenden Nachfrage im Bereich Pflege und Eingliederungshilfe angeglichen. Die WTG-Behörde der StädteRegion Aachen wird neben den Bereichen Beratung und Prüfung der Leistungsangebote weiter auch die Entwicklung im Hinblick auf den Personaleinsatz und die zum Ende der Pandemie wieder unbedingt notwendigen Maßnahmen zur neuerlichen Gewährleistung und Unterstützung der Teilhaberechte pflegebedürftiger und behinderter Menschen als Nutzerinnen und Nutzer der WTG-Leistungsangebote im Auge haben und versuchen, die bestehenden wertvollen Kontakte zu den Playern im Bereich Pflege und Betreuung nach Möglichkeit weiter zu entwickeln und auszubauen.

## 6. Ansprechpartner/innen

Die folgenden Mitarbeitenden beraten bei Fragen oder anderen Anliegen in Bezug auf den Aufgabenbereich Wohn- und Teilhabegesetz

### **Ansprechpartner\_innen der WTG-Behörde**

<b>Herr Geis</b>	0241/5198- 2445	juergen.geis@staedteregion-aachen.de
<b>Frau Alzer</b>	0241/5198- 2250	dagmar.alzer@staedteregion-aachen.de
<b>Frau Geulen-Naujoks</b>	0241/5198- 5073	gabriele.geulen-naujoks@staedteregion-aachen.de
<b>Frau Küpper</b>	0241/5198- 5039	claudia.kuepper@staedteregion-aachen.de
<b>Frau Lutzenburg</b>	0241/5198- 5008	marion.lutzenburg@staedteregion-aachen.de
<b>Herr Moetz</b>	0241/5198- 5019	andreas.moetz@staedteregion-aachen.de
<b>Herr Podschadle</b>	0241/5198- 5064	matthias.podschadle@staedteregion-aachen.de
<b>Frau Samer-Kastenholz</b>	0241/5198- 5069	claudia.samer-kastenholz@staedteregion-aachen.de
<b>Herr Schubert</b>	0241/5198- 5022	ralf.schubert@staedteregion-aachen.de

: