

## **Schriftliche Kleine Anfrage**

des Abgeordneten Dr. Jens Wolf (CDU) vom 25.10.18

### **und Antwort des Senats**

**Betr.: Vorbericht der Bezirksämter – Umsetzung des Hamburgischen Wohn- und Betreuungsqualitätsgesetzes**

*Die Kennzahlen aus dem Vorbericht der Bezirksämter weisen in vielen Bereichen, gerade auch hinsichtlich der Regelbegehungen in Wohneinrichtungen nach § 2 Absatz 4 HmbWBG, im Verhältnis zu den durchzuführenden Regelbegehungen negative Abweichungen auf. Den diesbezüglichen Erläuterungen ist nicht abschließend zu entnehmen, woraus sich unter anderem diese Abweichungen begründen.*

*Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:*

- 1. Wie viele Beschwerden wurden in den Jahren 2016, 2017 und bisher 2018 in Bezug auf das Hamburgische Wohn- und Betreuungsqualitätsgesetz erhoben? Bitte nach Bezirken aufschlüsseln und zwischen Einrichtungen und ambulanten Pflegediensten unterscheiden. Welche Beschwerdegründe wurden jeweils vorgebracht? Wie lange nach der Einreichung einer Beschwerde erfolgten die Überprüfungen jeweils?*

Die Anzahl der Beschwerden in den Jahren 2016 und 2017 ist der Drs. 21/12280 zu entnehmen. Für diese Jahre kann die Dauer, wie lange nach der Einreichung einer Beschwerde eine Anlassprüfung erfolgte, nicht angegeben werden. Diese Daten werden statistisch nicht erfasst. Zur Beantwortung der Frage hätten für die beiden zurückliegenden Jahre Hunderte Einrichtungsakten einzeln gesichtet und ausgewertet werden müssen. Dies war in der zur Verfügung stehenden Zeit nicht möglich. In den Bezirksämtern Altona und Wandsbek war diese Prüfung auch für 2018 nicht möglich.

Die Angaben für das Jahr 2018 sind der Anlage zu entnehmen. In den Fällen, in denen unter „Anlassprüfung nach x Tagen“ keine Angabe gemacht ist, hat die Prüfung der Beschwerde ergeben, dass eine Anlassprüfung nicht notwendig ist. Andere Reaktionsmöglichkeiten sind eine Aufforderung an die Einrichtung zur schriftlichen Stellungnahme oder die Beratung des Beschwerdeführers darüber, welche Stelle für sein Anliegen zuständig oder hilfreich sein könnte.

- 2. Wie viele Stichprobenprüfungen bei Einrichtungen und bei ambulanten Pflegediensten wurden in den Jahren 2016, 2017 und 2018 jeweils durchgeführt? Bitte nach Bezirken aufschlüsseln.*

Für den Zeitraum 2016 bis 30.01.2018 siehe Drs 21/12280 und Drs. 21/3111.

Stichprobenprüfungen waren im Hamburgischen Wohn- und Betreuungsqualitätsgesetz in der Fassung bis zum 12. Oktober 2018 nur für Ambulante Dienste vorgesehen.

3. *Aufgrund welcher externen Einflussfaktoren wurde der Planwert der Kennzahl B\_GA\_008 in den Bezirken Hamburg-Nord und Harburg nicht erfüllt?*

Die Planwerte wurden auf Basis der Erfahrungen der Vorjahre veranschlagt.

Die Durchführung von Anlassprüfungen richtet sich jedoch nicht nach Planungen, sondern auftretenden Anlässen. In den genannten Bezirken hat es somit bisher weniger Prüfanlässe gegeben als nach den Vorjahreserfahrungen zu erwarten gewesen wäre.

4. *Wie viele Vollzeitäquivalente standen in den Bezirksämtern in den Jahren 2016, 2017 und bisher 2018 jeweils in Bezug auf das Tätigkeitsfeld des Hamburgischen Wohn- und Betreuungsqualitätsgesetzes zur Verfügung? Welche Personalabgänge gab es in den Jahren 2016, 2017 und bisher 2018? Wie viele Nachbesetzungen gab es in den Jahren 2016, 2017 und bisher 2018?*

Die Anzahl der Vollzeitäquivalente ist der Drs. 21/12280 zu entnehmen.

Die Anzahl der Personalzu- und Abgänge ist der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen:

Bezirk	Abgänge 2016	Zugänge 2016	Abgänge 2017	Zugänge 2017	Abgänge 2018	Zugänge 2018
Hamburg-Mitte	0	0	0	0	0	0
Altona	1	1	1	1	0	0
Eimsbüttel	0,8	1	0	0	0	0
Hamburg-Nord	0,5	0,5	0	0	0	0
Wandsbek	0	1	2	1	2	3
Bergedorf	0	0	0	0	0	0
Harburg	0	0	0	0	0	0

5. *Welche Maßnahmen plant der Senat zu ergreifen, um Missständen entgegenzuwirken? Wie soll insbesondere mit dem Anstieg an Beschwerden umgegangen werden?*

Zu geplanten Maßnahmen in Bezug auf die Umsetzung des HmbWBG siehe Drs. 21/13125.

Beschwerden können wichtige Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten des Angebots geben und werden dementsprechend bearbeitet.

Zu Frage 1.

Bezirksamt Hamburg-Mitte:

Wohneinrichtungen

Beschwerde Nr.	Gründe	ggf. Anlassprüfung nach x Tagen
1	Personal- und QM, Betreuung, Gesundheit	4
2	Gesundheit (Hygiene)	1
3	Selbstbestimmung	
4	Personal- und QM	
5	Abrechnung Bargeldverwaltung	6
6	Selbstbestimmung	1
7	Gesundheit, Personal- und QM	10
8	Personal- und Qualitätsmanagement	1
9	Personal- und QM	2
10	zu hohe Rechnung über Heimkosten	
11	Personal- und QM	3
12	Personal- und QM	3
13	hauswirtschaftliche Versorgung	
14	P&Q	6
15	P&Q	10
16	Gewalt in der Pflege	1
17	Gesundheit, Pflege, Abrechnungen, Barbetragverwaltung	9
18	Gesundheit, Pflege, Betreuung	10
19	Ausbildung	15
20	Zahlung von Heimentgelten	
21	Gesundheit	4
22	Gesundheit	2

Ambulante Dienste

Beschwerde Nr.	Gründe	ggf. Anlassprüfung nach x Tagen
1	Personal- u. QM	6
2	Personal- u. QM	8
3	Personal- u. QM	nach 35 Arbeitstagen aufgrund komplexer Ermittlungsarbeit
4	Personal- u. QM	16
5	Abrechnung	
6	Abrechnung	
7	Abrechnung	
8	Abrechnung + Personal- u. QM	20
9	Abrechnung, Betreuung, P&QM	15
10	Personal- u. QM	3
11	Personal- u. QM	1
12	Personal- u. QM, Betreuung	am gleichen Tag
13	Personal- u. QM	am gleichen Tag
14	Personal u. QM	2
15	Personal- u. QM, Betreuung	1
16	Personal u. QM	2

Bezirksamt Altona:

Wohneinrichtungen

<b>Beschwerdegrund</b>	<b>Anzahl</b>
Selbstbestimmung und Teilhabe	5
Personal- und Qualitätsmanagement	7
Gesundheit (einschließlich Ernährung und Hygiene, ärztliche und gesundheitliche Versorgung)	6
Soziale Betreuung	2

Bezirksamt Eimsbüttel:

Wohneinrichtungen

<b>Beschwerde Nr.</b>	<b>Gründe</b>	<b>ggf. Anlassprüfung nach x Tagen</b>
1	Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	1
2	Personal- und Qualitätsmanagement	1
3	Betreuung, Gesundheit	2
4	Gesundheit	am gleichen Tag
5	Gesundheit	4
6	Gesundheit	11
7	Selbstbestimmung und Teilhabe	1
8	Gesundheit	1
9	Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	1
10	Gesundheit	am gleichen Tag
11	Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	10
12	Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	am gleichen Tag
13	Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	am gleichen Tag
14	Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	13
15	Personal- und Qualitätsmanagement	am gleichen Tag
16	Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	am gleichen Tag
17	Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	1
18	Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	1
19	Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	1
20	Personal- und Qualitätsmanagement	am gleichen Tag
21	Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	1

Ambulante Dienste

<b>Beschwerde Nr.</b>	<b>Gründe</b>	<b>ggf. Anlassprüfung nach x Tagen</b>
1	Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	1
2	Gesundheit	1
3	Selbstbestimmung und Teilhabe	1
4	Gesundheit	2
5	Personal- und Qualitätsmanagement	1
6	Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	1

Bezirksamt Hamburg-Nord:

Wohneinrichtungen

<b>Beschwerde Nr.</b>	<b>Gründe</b>	<b>ggf. Anlassprüfung nach x Tagen</b>
1	Gesundheit, P & QM	am gleichen Tag
2	Pflege, Gesundheit u. Hygiene	1
3	Pflege, Gesundheit, Hygiene u. P & QM	2
4	Pflege u. Gesundheit	2
5	Pflege, Gesundheit, Hygiene u. Betreuung	am gleichen Tag
6	Betreuung	3
7	Ernährung	am gleichen Tag

Beschwerde Nr.	Gründe	ggf. Anlassprüfung nach x Tagen
8	Mitwirkung	2
9	Betreuung	2
10	P & QM	4
11	Mitwirkung	4
12	Statusklärung nach § 2 BGV	am gleichen Tag
13	Gesundheit, P & QM, Betreuung	am gleichen Tag
14	P & QM	2
15	P & QM	am gleichen Tag
16	P & QM u. Betreuung	am gleichen Tag
17	Gesundheit u. Betreuung	am gleichen Tag
18	Selbstbestimmung u. Teilhabe	7
19	Gesundheit, Pflege, P & QM u. Betreuung	am gleichen Tag
20	Gesundheit, Ernährung, Pflege, P & QM u. Betreuung	am gleichen Tag
21	Selbstbestimmung u. Teilhabe	1
22	Gesundheit, Hygiene	1
23	Gesundheit, Betreuung	am gleichen Tag
24	Mitwirkung	1
25	P & QM, Betreuung	2
26	Gesundheit u. Hygiene	3
27	Gesundheit, Pflege, P & QM u. Betreuung	am gleichen Tag
28	Gesundheit, Ernährung u. Pflege	7
29	Betreuung	am gleichen Tag
30	Gesundheit, Ernährung u. Pflege	1
31	Gesundheit	2
32	Gesundheit, Zuzahlung Privatrezept	am gleichen Tag
33	Betreuung, P & QM	am gleichen Tag
34	Betreuung, Gesundheit	am gleichen Tag

Ambulante Dienste

Beschwerde Nr.	Gründe	ggf. Anlassprüfung nach x Tagen
1	Gesundheit, Betreuung u. Abrechnungsbetrug	am gleichen Tag
2	Gesundheit, Betreuung, P & QM	am gleichen Tag
3	Abrechnungsbetrug	
4	P & QM	am gleichen Tag
5	P & QM	2
6	Gesundheit Betreuung u. Abrechnungsbetrug	am gleichen Tag
7	P & QM	2
8	Gesundheit, Betreuung, P & QM	am gleichen Tag
9	Abrechnungsbetrug	
10	Abrechnungsbetrug	
11	Gesundheit u. Betreuung	1
12	P & QM	1
13	Gesundheit, Pflege, Ernährung, Selbstbestimmung und Teilhabe u. Betreuung	am gleichen Tag

Bezirksamt Wandsbek:

Wohneinrichtungen

Beschwerdegrund	Anzahl
Betreuung	45
Gesundheit	51
Selbstbestimmung und Teilhabe	18
Personal- und Qualitätsmanagement	45
Bauliche Anforderungen	2
Mitwirkung	1

Ambulante Dienste

<b>Beschwerdegrund</b>	<b>Anzahl</b>
Betreuung	4
Gesundheit	4
Personal- und Qualitätsmanagement	15

Bezirksamt Bergedorf:

Wohneinrichtungen

<b>Beschwerde Nr.</b>	<b>Gründe</b>	<b>ggf. Anlassprüfung nach x Tagen</b>
1	Betreuung, Gesundheit, Selbstbestimmung & Teilhabe, Personal- und Qualitätsmanagement	1
2	Betreuung, Gesundheit, Selbstbestimmung & Teilhabe, Personal- und Qualitätsmanagement	1
3	Betreuung, Gesundheit, Selbstbestimmung & Teilhabe, Personal- und Qualitätsmanagement	1
4	Betreuung, Gesundheit, Selbstbestimmung & Teilhabe, Personal- und Qualitätsmanagement	1
5	Betreuung, Gesundheit, Selbstbestimmung & Teilhabe, Personal- und Qualitätsmanagement	1
6	Betreuung, Gesundheit, Selbstbestimmung & Teilhabe, Personal- und Qualitätsmanagement	1
7	Betreuung, Gesundheit, Selbstbestimmung & Teilhabe, Personal- und Qualitätsmanagement	1
8	Betreuung, Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	1
9	Betreuung, Personal- und Qualitätsmanagement	1
10	Betreuung	1
11	Betreuung, Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	1
12	Betreuung, Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	1
13	Betreuung, Gesundheit, Selbstbestimmung & Teilhabe, Personal- und Qualitätsmanagement	1
14	Betreuung, Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	1
15	Betreuung, Gesundheit, Selbstbestimmung & Teilhabe, Personal- und Qualitätsmanagement	1
16	Betreuung, Personal- und Qualitätsmanagement	1
17	Betreuung, Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	1
18	Selbstbestimmung & Teilhabe, Bauliche Anforderungen	1
19	Betreuung, Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	1
20	Betreuung, Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	1
21	Betreuung, Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	1
22	Selbstbestimmung & Teilhabe, Bauliche Anforderungen	1
23	Betreuung, Selbstbestimmung & Teilhabe, Personal- und Qualitätsmanagement	1
24	Betreuung, Gesundheit, Selbstbestimmung & Teilhabe, Personal- und Qualitätsmanagement	1
25	Betreuung, Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	1
26	Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	1

Ambulante Dienste

<b>Beschwerde Nr.</b>	<b>Gründe</b>	<b>ggf. Anlassprüfung nach x Tagen</b>
1	Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	1
2	Gesundheit, Personal- und Qualitätsmanagement	1
3	Gesundheit	1
4	Personal- und Qualitätsmanagement	1

Bezirksamt Harburg:

Wohneinrichtungen

<b>Beschwerde Nr.</b>	<b>Gründe</b>	<b>ggf. Anlassprüfung nach x Tagen</b>
1	Gesundheit	2
2	Gesundheit	2
3	Personal	1
4	Gesundheit	4
5	Mitwirkung	8
6	Gesundheit	1
7	Personal	5
8	Personal	1

Ambulante Dienste

<b>Beschwerde Nr.</b>	<b>Gründe</b>	<b>ggf. Anlassprüfung nach x Tagen</b>
1	Vertrag	0
2	Betreuung	3
3	Betreuung	4