



Landeshauptstadt München, Kreisverwaltungsreferat  
Ruppertstr. 19, 80466 München

**Hauptabteilung I**  
**Sicherheit und Ordnung.Gewerbe**  
**FQA/Heimaufsicht**  
**KVR-I/24**

Ruppertstr. 19  
80466 München  
heimaufsicht.kvr@muenchen.de

AWO München gemeinnützige Betriebs-GmbH  
Gravelottestr. 6-8  
81667 München

Ihr Schreiben vom

Ihr Zeichen

Unser Zeichen

Datum  
29.09.2011

**Vollzug des Pflege- und Wohnqualitätsgesetzes (PfleWoqG);  
Prüfbericht gemäß PfleWoqG**

Träger der Einrichtung: AWO München gemeinnützige Betriebs-GmbH  
Gravelottestr. 6-8  
81667 München  
www.awo-muenchen.de

Geprüfte Einrichtung: AWO-Dorf Hasenberg  
Stösserstr. 14-16  
80933 München

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Ihrer Einrichtung wurde am 03.08.2017 eine unangemeldete turnusmäßige Prüfung durchgeführt.

**Die Prüfung umfasste folgende Qualitätsbereiche:**

Pflege und Dokumentation  
Arzneimittel  
Personal  
Freiheit einschränkende Maßnahmen (FeM)  
Verpflegung

Hierzu hat die FQA für den Zeitpunkt der Prüfung folgendes festgestellt:

## I. Daten zur Einrichtung

### Einrichtungsart

Stationäre Pflegeeinrichtung

### Angebotene Wohnformen

Vollstationäre Pflege  
offene Geronto-Wohngruppen  
Junge Pflege

Angebotene Plätze:	169
davon Plätze in offenen Geronto-Wohngruppen:	50
davon Junge Pflege	23
belegte Plätze:	161
Anteil der vollstationären Einzelwohnplätze:	31,66 %
Fachkraftquote (gesetzliche Mindestanforderung 50%):	50,0 %
Anzahl der auszubildenden Pflege- und Betreuungsfachkräfte in der Einrichtung:	9

## II. Informationen zur Einrichtung

### II.1 Positive Aspekte und allgemeine Informationen

(Hier folgt eine kurze, prägnante Aufstellung des positiven Sachverhalts bzw. der aus Sicht der FQA hervorzuhebenden Punkte und allgemeinen Informationen über die Einrichtung; bei anlassbezogenen Prüfungen muss hierauf nicht eingegangen werden.)

Im Rahmen der unangemeldeten Prüfung wurden die Wohnbereiche „Junges Wohnen“ und Pflege 2 durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der FQA überprüft. Es wurden Bewohnerinnen und Bewohner anhand ihrer Pflegebedarfe und Risikofaktoren ausgewählt und soweit möglich befragt. Punktuell wurde Einsicht in die Pflegedokumentation genommen. Diese wurde mit den bei den Gesprächen mit den Bewohnerinnen und Bewohnern sowie den Pflegekräften gewonnenen Erkenntnissen abgeglichen. Zudem wurden die Mangelsachverhalte der letzten Prüfung nachgeprüft.

Die gesehenen Bewohnerinnen und Bewohner wirkten gepflegt und waren ihren Gewohnheiten und Wünschen entsprechend gekleidet.

Die bei einigen Bewohnerinnen und Bewohnern vorhandenen gefährdenden Ernährungszustände wurden von der Einrichtung erkannt. Durch fachlich korrekte individuelle Maßnahmen konnte, soweit es der Gesundheitszustand erlaubte, eine positive Gewichtsentwicklung erreicht werden.

Im Bereich der systematischen Schmerzerfassung wurde die Einrichtung umfassend beraten

und seitens der FQA eine erneute Schulung der Mitarbeiter empfohlen.

Es werden bei 6 von 167 Bewohnerinnen und Bewohnern Freiheit einschränkende Maßnahmen angewandt. Es wurde festgestellt, dass die Mitarbeiter im Bereich Freiheit einschränkende Maßnahmen sowohl bei der Dokumentation als auch bei der Alternativenprüfung zum Teil unsicher sind. Aufgrund dessen wurden zwei Beratungstermine vereinbart.

Auf allen Wohnbereichen wurden die Betäubungsmittel überprüft. Der Umgang mit Betäubungsmitteln erfolgte ordnungsgemäß und die Aufzeichnungen stimmten mit dem jeweiligen Bestand überein.

Um die Erfüllung der Fachkraftquote zu überprüfen, wurde anhand einer aktuellen Personalliste sowie der aktuellen Belegungszahlen mit Pflegeeinstufung der Bewohnerinnen und Bewohner ein Abgleich des Dienstplanes mit dem Stellenplan vorgenommen. Die Berechnung für den Prüfungstag ergab, dass die gesetzlich festgeschriebene Quote von mindestens 50 % gem. § 15 Abs. 1 der Ausführungsverordnung zum Pflege- und Wohnqualitätsgesetz (AVPfleWoqG) in der Einrichtung erfüllt wird.

Gemäß § 15 Abs. 3 AVPfleWoqG müssen in stationären Einrichtungen der Pflege und für ältere Menschen gerontopsychiatrisch qualifizierte Fachkräfte entsprechend dem Verhältnis von je einer Fachkraft pro 30 Bewohnerinnen und Bewohner, in Bereichen mit gerontopsychiatrischem Schwerpunkt für je 20 Bewohnerinnen und Bewohner eingesetzt werden. Die Einrichtung hat am Tag der Prüfung diese gesetzliche Forderung mit 6,2 Stellen erfüllt.

## II.2 Qualitätsentwicklung

(Hier erfolgt die Darstellung der Entwicklung einzelner Qualitätsbereiche der Einrichtung über mindestens zwei turnusmäßige Überprüfungen hinweg.)

In der letzten Prüfung waren Mängel in den Bereichen Verpflegung mit passierter Kost, Mobilisation sowie ein erneuter Mangel im Bereich Dehydratationsprophylaxe in Verbindung mit ärztlicher Anordnung festgestellt worden.

Der Mangel im Bereich Verpflegung wurde abgestellt. Die Einrichtung hat die Beratung der FQA umfassend umgesetzt und bietet nun beide Mittagsmenüs auch in passierter Form an. Die Mahlzeiten waren appetitlich angerichtet und es war nachzuvollziehen, dass das Angebot den individuellen Wünschen der Pflegebedürftigen angepasst ist. Auch der Mangel im Bereich Dehydratationsprophylaxe wurde abgestellt.

Im Bereich Mobilisation wurde ein erneuter Mangel festgestellt. Zudem waren bei der aktuellen Prüfung Mängel im Bereich soziale Betreuung / Alltagsbegleitung sowie im Bereich Obstipationsprophylaxe in Verbindung mit ärztlicher Anordnung festzustellen.

### **III. Erstmals festgestellte Abweichungen (Mängel)**

Erstmals festgestellte Abweichungen von den Vorgaben des Gesetzes nach Art. 11 Abs. 4 Satz 1 PflWoqG, aufgrund derer gegebenenfalls eine Mängelberatung nach Art. 12 Abs. 2 Satz 1 PflWoqG erfolgt.

#### III.1 Qualitätsbereich: Pflege und Dokumentation

III.1.1. Sachverhalt: Einem Bewohner mit starken kognitiven und körperlichen Einschränkungen wird nachweislich weder Alltagsbegleitung noch Einzelbetreuung angeboten. Aufgrund seiner Einschränkungen ist der Bewohner weder in der Lage aktiv am Tagesgeschehen teilzunehmen, noch sich selbst zu beschäftigen. Wie der Dokumentation zu entnehmen war, konnte er gelegentlich an den Gruppenangeboten passiv teilnehmen. In der Prozessplanung findet sich keine individuelle Auseinandersetzung mit dem Problem. Es wurden keine individuellen Angebote, keine Ziele und Wirkungsweisen beschrieben. Die Durchführung konnte weder aus der Dokumentation noch aus dem Fachgespräch vor Ort nachvollzogen werden.

III.1.2 Die Möglichkeit zur sozialen Teilhabe trägt dazu bei, die sozialen, seelischen und kognitiven Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner zu befriedigen. Sie ist Bestandteil der Tagesstrukturierung, fördert die soziale Integration und wirkt so der Desorientierung, Immobilität und Isolation der Bewohnerinnen und Bewohner entgegen. Durch fehlende individuelle (Einzel-) Betreuung wird dem Pflegebedürftigen die Möglichkeit zur Teilhabe am aktiven Leben verwehrt, wodurch das Risiko der sensorischen Deprivation steigen kann. Im Rahmen der Planung des Pflegeprozesses ist eine fachlich fundierte Auseinandersetzung mit den Themen Tagesgestaltung und Lebensbegleitung in Zusammenarbeit von Pflege und Betreuung zwingend notwendig. Dies beinhaltet die Beschreibung der individuellen Angebote und Angebotsformen sowie deren Wirkungsweise.

Das Unterlassen des Angebots von Alltagsbegleitung und sozialer Betreuung ist somit als Mangel gem. Art. 3 Abs. 2 Nr. 1, 3 und 4 PflWoqG zu bewerten. Der Träger ist kraft Gesetzes dazu verpflichtet, den festgestellten Mangel abzustellen, um die Qualitätsanforderungen an den Betrieb der Einrichtung sicherzustellen.

III.1.3 Der Einrichtung wird empfohlen, sich mit speziellen und hochkomplexen Pflegesituationen zur Förderung der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner unter Berücksichtigung ihrer Bedürfnisse auseinanderzusetzen sowie eine dem Normalitätsprinzip entsprechende angemessene Lebensqualität im Bereich der sozialen Betreuung zu gewährleisten. Die Leitung des Sozialdienstes sowie die Pflegedienstleitung wurden zu dem Thema beraten.

#### III.2. Qualitätsbereich: Pflege und Dokumentation

III.2.1 Sachverhalt: Ein Bewohner sollte laut ärztlicher Anordnung im Bedarfsfall Abführmittel erhalten. Laut der Anordnung sollte am dritten Tag ohne Stuhlgang Lactulose und am vierten Tag ohne Stuhlgang Practo Clyss verabreicht werden. Die Gabe von Lactulose konnte in keinem Fall nachgewiesen werden. Im Juli wurde der Bewohner nach sieben Tagen, nach zwölf Tagen und nach acht Tagen mit Practo Clyss abgeführt. Eine fachliche Begründung war weder aus der Dokumentation ersichtlich, noch konnte die Pflegefachkraft vor Ort eine Erklärung

hierfür vorbringen.

III.2.2 Eine Obstipation kann u.a. zu Unwohlsein und Schmerzen führen. Ziel der Obstipationsprophylaxe ist deshalb, obstipationsgefährdeten Bewohnerinnen und Bewohnern mit pflegerischen und evtl. medikamentösen Maßnahmen eine möglichst geregelte Stuhlentleerung zu ermöglichen. Dem Bewohner wurden die vom behandelnden Arzt verordneten Bedarfsmedikamente bei Obstipation, nicht in fachlich korrekter Weise angeboten. Der fehlerhafte Umgang mit ärztlichen Verordnungen im Bereich der Obstipationsprophylaxe entspricht nicht dem allgemein anerkannten Stand und stellt gemäß Art. 3 Abs. 2 Nr. 1, 3, 4 und 5 PflWoqG einen Mangel dar. Der Träger ist kraft Gesetzes verpflichtet diesen abzustellen, um die Qualitätsanforderungen an den Betrieb sicherzustellen.

III.2.3 Es wird eindringlich angeraten, Bewohnerinnen und Bewohnern die von den behandelnden Ärzten verordneten Bedarfsmedikamente bei Obstipation in fachlich korrekter Weise anzubieten. Für die korrekte Vergabe von Bedarfsmedikamenten zur Obstipationsprophylaxe sind nachvollziehbare Aufzeichnungen über die Stuhlhäufigkeit der betreffenden Bewohnerinnen und Bewohner zu führen.

#### **IV. Erneut festgestellte Mängel, zu denen bereits eine Beratung erfolgt ist**

Erneut festgestellte Abweichungen von den Vorgaben des Gesetzes nach Art. 11 Abs. 4 Satz 1 PflWoqG nach bereits erfolgter Beratung über die Möglichkeit der Abstellung der Mängel, aufgrund derer eine Anordnung nach Art. 13 Abs. 1 PflWoqG geplant ist oder eine nochmalige Beratung erfolgt.

##### IV.1 Qualitätsbereich: Pflege und Dokumentation

IV.1.1. Sachverhalt: Bei einer Bewohnerin wurde festgestellt, dass sie sehr wenig Mobilisationsangebote außerhalb des Zimmers erhielt. Zu diesem Sachverhalt wurde bei der letzten Prüfung umfassend beraten. Wie aus der Dokumentation hervorging, wurde nach der letzten FQA-Prüfung ein Gespräch mit dem zuständigen Arzt geführt, der zur Mobilisation in den Cosy-Chair riet. Falls dies nicht möglich sei, sollte die Bewohnerin mit dem Bett in den Aufenthaltsraum gefahren werden, um ihr eine Teilhabe am alltäglichen Leben auf dem Wohnbereich zu ermöglichen. Laut Aussage der Pflegedienstleitung wurde versucht die Bewohnerin in den Cosy-Chair zu mobilisieren, dies habe der Bewohnerin jedoch nicht gut getan. Eine ausführlichere Erklärung hierzu sowie eine Fallbesprechung konnte nicht vorgebracht werden. Im Fachgespräch vor Ort gab die anwesende Pflegefachkraft auf Nachfrage an, die Bewohnerin werde ca. einmal wöchentlich mit dem Bett in den Aufenthaltsraum gefahren. Eine fachliche adäquate Begründung, warum dies nur bis zu einmal in der Woche geschehe, war weder im Fachgespräch noch aus der Dokumentation nachzuvollziehen.

IV.1.2 Immobilität ist eine der bedeutendsten Funktionsstörungen im Alter. Es ist ein Ziel geriatrischer Pflege auch im Bereich der Palliativpflege, dass alte und pflegebedürftige Menschen den Tag so „normal“ wie möglich verbringen können. Ihnen sind durch den Einsatz ihrem Zustand angepasster Hilfsmittel und eine fachliche, Verletzungen vermeidende Begleitung durch Pflegekräfte eine Teilhabe am sozialen Leben anzubieten. Das Unterlassen des Angebots von Mobilisationen ist somit als Mangel gem. Art. 3 Abs. 2 Nr. 1, 3 und 4 PflWoqG zu bewerten.

Der Träger ist kraft Gesetzes dazu verpflichtet, den festgestellten Mangel abzustellen, um die Qualitätsanforderungen an den Betrieb der Einrichtung sicherzustellen.

IV.1.3 Der Einrichtung wird erneut dringend empfohlen, allen Bewohnerinnen und Bewohnern eine Teilhabe am Leben ihren Gewohnheiten und Vorlieben entsprechend anzubieten und die Abläufe so zu gestalten, dass eine angemessene Lebensqualität für die einzelnen Bewohnerinnen und Bewohner im Bereich der Mobilität und Teilhabe am Leben gewährleistet ist.

(Eine Beratung über Möglichkeiten zur Abstellung der festgestellten Abweichungen erhebt keinen Anspruch auf Verbindlichkeit oder Vollständigkeit. Die Art und Weise der Umsetzung der Behebung der Abweichungen bleibt der Einrichtung bzw. dem Träger überlassen.)

## **V. Festgestellte erhebliche Mängel**

Festgestellte erhebliche Abweichungen von den Vorgaben des Gesetzes nach Art. 11 Abs. 4 Satz 1 PflWoqG, aufgrund derer im Regelfall eine Anordnung nach Art. 13 Abs. 2 PflWoqG erfolgt.

Am Tag der Überprüfung wurden in den geprüften Qualitätsbereichen keine erheblichen Mängel festgestellt.

Dem Träger wurde mit Schreiben vom 23.08.2017 Gelegenheit gegeben, sich zu den festgestellten Mängeln gem. Art. 28 Abs. 1 BayVwVfG zu äußern. Hiervon machte der Träger Gebrauch. In der schriftlichen Stellungnahme der Einrichtung, die bei der Behörde am 15.09.2017 einging, wurden keine Tatsachen vorgebracht, die zu einer anderen Entscheidung hätten führen können.

Die Grundsätze der Verhältnismäßigkeit und des Vertrauensschutzes wurden beachtet.

### **Hinweise:**

Es wird darauf hingewiesen, dass dieser Prüfbericht auf freiwilliger Basis veröffentlicht werden kann. Nähere Informationen hierzu enthält unser Schreiben vom 20.01.2012.

Falls Sie sich für eine freiwillige Veröffentlichung auf der Serviceplattform der FQA entschieden haben, haben Sie die Möglichkeit uns innerhalb eines Monats nach Zustellung des Prüfberichtes eine Gegendarstellung in elektronischer Form zu übermitteln. Die Gegendarstellung würde dann zeitgleich mit dem Prüfbericht auf der hierfür vorgesehenen Website zur Verfügung gestellt.

Die Gegendarstellung darf aus datenschutzrechtlichen Gründen keine personenbezogenen Daten enthalten.

Im Abschlussgespräch wurde darauf hingewiesen, dass die FQA für Fragen und Beratung gerne zur Verfügung steht.

Die Einrichtung, die Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern, die Regierung von Oberbayern, der Bezirk Oberbayern, das Referat für Gesundheit und Umwelt, das Sozialreferat und der MDK haben einen Abdruck dieses Schreibens zur Kenntnisnahme erhalten.

Die Kostenfestsetzung erhalten Sie in einem gesonderten Schreiben.

### **Rechtsbehelfsbelehrung:**

Gegen diesen Bescheid kann innerhalb eines Monats nach seiner Bekanntgabe entweder Widerspruch (siehe 1.) eingelegt oder unmittelbar Klage erhoben werden (siehe 2.).

#### 1. Wenn Widerspruch eingelegt wird:

Der Widerspruch ist schriftlich oder zur Niederschrift bei

der Landeshauptstadt München, Kreisverwaltungsreferat, Ruppertstr. 19,  
80466 München

einzulegen. Er kann auch elektronisch mit einer qualifizierten elektronischen Signatur nach dem Signaturgesetz versehen unter der Adresse

heimaufsicht.kvr@muenchen.de

eingelegt werden. Sollte über den Widerspruch ohne zureichenden Grund in angemessener Frist sachlich nicht entschieden werden, so kann Klage bei dem Bayerischen Verwaltungsgericht in München, Postanschrift: Postfach 20 05 43, 80005 München, Hausanschrift: Bayerstraße 30, 80335 München, schriftlich oder zur Niederschrift des Urkundsbeamten der Geschäftsstelle dieses Gerichts erhoben werden. Die Klage kann nicht vor Ablauf von drei Monaten seit der Einlegung des Widerspruchs erhoben werden, außer wenn wegen besonderer Umstände des Falles eine kürzere Frist geboten ist. Die Klage muss den Kläger, die Beklagte (Landeshauptstadt München, Kreisverwaltungsreferat) und den Gegenstand des Klagebegehrens bezeichnen und soll einen bestimmten Antrag enthalten. Die zur Begründung dienenden Tatsachen und Beweismittel sollen angegeben, der angefochtene Bescheid soll in Urschrift oder in Abschrift beigefügt werden. Der Klage und allen Schriftsätzen sollen Abschriften für die übrigen Beteiligten beigefügt werden.

#### 2. Wenn unmittelbar Klage erhoben wird:

Die Klage ist bei dem

Bayerischen Verwaltungsgericht in München  
Postanschrift: Postfach 20 05 43, 80005 München  
Hausanschrift: Bayerstraße 30, 80335 München

schriftlich oder zur Niederschrift des Urkundsbeamten der Geschäftsstelle dieses Gerichts zu erheben. Die Klage muss den Kläger, die Beklagte (Landeshauptstadt München, Kreisverwaltungsreferat) und den Gegenstand des Klagebegehrens bezeichnen und soll einen bestimmten Antrag enthalten. Die zur Begründung dienenden Tatsachen und Beweismittel sollen ange-

geben, der angefochtene Bescheid soll in Urschrift oder in Abschrift beigefügt werden. Der Klage und allen Schriftsätzen sollen Abschriften für die übrigen Beteiligten beigefügt werden.

Hinweise zur Rechtsbehelfsbelehrung:

- Durch das Gesetz zur Änderung des Gesetzes zur Ausführung der Verwaltungsgerichtsordnung vom 22. Juni 2007 (GVBl S. 390) wurde im Bereich des Pflege- und Wohnqualitätsgesetzes ein fakultatives Widerspruchsverfahren eingeführt, das eine Wahlmöglichkeit eröffnet zwischen Widerspruchseinlegung und unmittelbarer Klageerhebung.
- Ein elektronisch eingelegter Widerspruch muss mit einer qualifizierten elektronischen Signatur nach dem Signaturgesetz versehen sein. Eine elektronische Widerspruchseinlegung ohne qualifizierte elektronische Signatur ist unzulässig.
- Kraft Bundesrechts ist in Prozessverfahren vor den Verwaltungsgerichten seit 1. Juli 2004 grundsätzlich ein Gebührevorschuss zu entrichten.