



Landeshauptstadt München, Kreisverwaltungsreferat
Ruppertstr. 19, 80466 München

Gegen Zustellungsurkunde

Caritasverband der Erzdiözese
München und Freising
Hirtenstr. 4

80335 München

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

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

Ihr Schreiben vom

Ihr Zeichen

Unser Zeichen

Datum
05.07.2019

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

Träger der Einrichtung: Caritasverband der Erzdiözese München und Freising
Hirtenstr. 4
80335 München
www.caritas-muenchen.de

Geprüfte Einrichtung: Altenheim St. Willibrord
Hiltenspergerstr. 76
80796 München

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Ihrer Einrichtung wurde am 04.04.2019 eine turnusmäßige Prüfung durchgeführt.

Die Prüfung umfasste folgende Qualitätsbereiche:

Pflege und Dokumentation
Arzneimittel
Soziale Betreuung
Freiheit einschränkende Maßnahmen
Personal
Verpflegung

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

I. Daten zur Einrichtung

Einrichtungsart

Stationäre Pflegeeinrichtung

Angebotene Wohnformen

Vollstationäre Pflege

Angebotene Plätze:	80
davon Plätze für Rüstige:	0
davon beschützende Plätze:	0
Belegte Plätze:	76
Einzelzimmerquote:	85,7%
Fachkraftquote (gesetzliche Mindestanforderung 50%):	58,73 %
Anzahl der auszubildenden Pflege- und Betreuungsfachkräfte in der Einrichtung:	7

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.)

In der turnusmäßigen Prüfung wurde stichprobenartig die individuelle Versorgungssituation der Bewohnerinnen und Bewohner überprüft. Im Rahmen der Begehung fand ein Hausrundgang statt. Die besuchten Wohnbereiche waren wohnlich gestaltet, sauber und ordentlich.

Die Prüfung fand in einer angenehmen Atmosphäre statt. Die FQA wurde über die gesamte Dauer der Prüfung hinweg von Verantwortlichen der Einrichtung begleitet.

Es wurde der Wohnbereich 1 im Erdgeschoss und im ersten Obergeschoss überprüft. Mit den anwesenden Bewohnerinnen und Bewohnern wurden Gespräche geführt, sowie punktuell die Pflegedokumentationen begutachtet. Der Schwerpunkt lag hierbei bei der Ergebnisqualität.

Während der Prüfung wurde eine ruhige und empathische Atmosphäre in der gesamten Einrichtung wahrgenommen. Die anwesenden Pflegekräfte vermittelten einen fachlich versierten Eindruck und kannten die persönlichen Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner. Dies bestätigten auch die Aussagen der befragten Pflegebedürftigen.

Im Rahmen der sozialen Betreuung finden regelmäßig Einzel- und Gruppenangebote statt. Empfohlen wurde jedoch, moderierte Mahlzeiten nicht als Gruppenangebot im Sinne einer Beschäftigungsmaßnahme zu dokumentieren.

Alle begutachteten Bewohnerinnen und Bewohner wurden in einem gepflegten Zustand angetroffen. Bei Bewohnerinnen und Bewohnern mit Einschränkungen in der Mobilität standen entsprechende Mobilitätshilfen bereit und waren überwiegend im Einsatz.

Bei den begutachteten Bewohnerinnen und Bewohnern wurden die Risiken wie z.B. im Bereich Sturz, Dekubitus und Kontrakturen erkannt. Entsprechende individuelle Maßnahmen wurden geplant und durchgeführt.

Der Ernährungszustand der Bewohnerinnen und Bewohner in der Stichprobe war angemessen.

Die Prüfung des Medikamentenmanagements verlief ohne Beanstandungen. Bei den begutachteten Bewohnerinnen waren die Bedarfsmedikamente vorrätig. Die gestellten Medikamente werden durch eine Apotheke verblistert und stimmten mit den ärztlichen Verordnungen überein.

Ebenso stimmten die Betäubungsmittel in ihrem Bestand und der Gabe mit den Aufzeichnungen überein.

In der Einrichtung werden derzeit keine Freiheit einschränkende Maßnahmen angewandt.

Um die Erfüllung der Fachkraftquote zu überprüfen, wurde ein Abgleich des Dienstplanes mit dem Stellenplan vorgenommen. Hierzu hat sich die FQA eine aktuelle Personalliste sowie die aktuellen Belegungszahlen (mit Pflegegraden) der Bewohnerinnen und Bewohner aushändigen lassen. Dabei wurde festgestellt, dass die rechtlich festgelegte Fachkraftquote von mindestens 50 % gemäß § 15 Abs. 1 AVPfleWoqG in der Einrichtung erfüllt wird.

Die Einrichtung erfüllt den nach § 15 Abs. 3 AVPfleWoqG geforderten Anteil an gerontopsychiatrisch qualifizierten Fachkräften.

II.2 Qualitätsentwicklung

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

Die gute Ergebnisqualität der Vorjahre konnte nicht beibehalten werden. Auf dem Wohnbereich 1 wurden bei einer Bewohnerin und einem Bewohner ein erstmaliger und ein erheblicher Mangel im Qualitätsbereich Pflege und Dokumentation festgestellt.

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: Eine Betreuungskraft führte 29.03.2019 bei einer Bewohnerin eine Beschäftigungsmaßnahme durch. Bei diesem Besuch äußerte die Bewohnerin Schmerzen im linken Handballen zu haben. Die Betreuungskraft notierte im Pflegebericht, dass sie die Pflegefachkraft darüber informiert habe. Im weiteren Verlauf wurden jedoch keine weiteren Maßnahmen, insbesondere von den Folgeschichten zu diesem Sachverhalt dokumentiert. Auf die Schmerzäußerung der Bewohnerin und die Weitergabe durch die Betreuungskraft wurde nicht reagiert. Weder anhand der Pflegedokumentation noch im fachlichen Austausch konnte abschließend geklärt werden, ob es sich in diesem Fall um einen chronischen oder einen akuten Schmerz gehandelt hat. Am Tag der Prüfung äußerte die Bewohnerin gegenüber der FQA keine Schmerzen zu haben.

III.1.2 Schmerzen zählen zu den existentiellen Erfahrungen. Sie beeinflussen das physische, psychische und soziale Befinden und bedeuten für den Betroffenen immer einen Verlust an Lebensqualität. Schmerzen verunsichern und verängstigen vor allem dann, wenn man sich von ihnen nicht eigenständig lösen kann. Hinzu kommt, dass Schmerzen immer ganzheitlich, unabhängig davon inwieweit eine sichtbare Ursache vorhanden ist, erlebt werden.

Schmerzäußerungen müssen aus diesem Grund immer ernstgenommen und angemessen behandelt werden, um den Betroffenen Ablinderung zu schaffen.

Das unzureichende Schmerzmanagement stellt einen Mangel gemäß Art. 3 Abs. 2 Nr. 1, 2, 3 und 4 PflWoqG dar. Der Träger ist kraft Gesetzes dazu verpflichtet, den festgestellten erheblichen Mangel abzustellen, um die Qualitätsanforderungen an den Betrieb der Einrichtung sicherzustellen.

III.1.3 Es wurde eindringlich empfohlen, ein fachlich angemessenes pflegerisches Schmerzmanagement, entsprechend der individuellen Situationen der Bewohnerinnen und Bewohner anzuwenden. Darüber hinaus wurde empfohlen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Betreuungskräfte, welche einzelne Beschäftigungsmaßnahmen bei den Bewohnerinnen und Bewohnern durchführen, zu dem Thema Schmerzmanagement zu sensibilisieren und zu schulen.

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 ergangen ist.

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

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.

V.1 Qualitätsbereich: Pflege und Dokumentation

V.1.1 Sachverhalt: Ein bewegungseingeschränkter und an fortgeschrittenem Parkinson leidender Bewohner kam im November 2018 mit einem positiven MRSA Befund aus der Klinik zurück in die Einrichtung. Seit dieser Zeit wurde dieser in seinem Zimmer isoliert. Eine Mobilisation konnte einmalig am 21.03.2019 anhand der Dokumentation nachvollzogen werden. Im weiteren wurde der Bewohner weder innerhalb, noch außerhalb seines Zimmers mobilisiert. Bis zum Zeitpunkt der Prüfung verbrachte der Bewohner nahezu vier aufeinanderfolgende Monate im Bett, ohne die Möglichkeit einer Teilhabe am sozialen Leben in der Gemeinschaft. Eine bewohnerorientierte, fundierte Begründung für die nahezu fehlenden Mobilisationsangebote innerhalb und außerhalb des Bewohnerzimmers und die damit einhergehende Isolation, konnte weder im fachlichen Austausch noch anhand der Pflegedokumentation nachvollzogen werden.

V. 1. 2 Isolation über einen längeren Zeitraum kann insbesondere bei älteren pflegebedürftigen Menschen zu schwerwiegenden physischen und psychischen Folgen führen. Die Reizarmut bzw. das Ausbleiben geistiger Stimulation kann sich auch körperlich auswirken. Beispielsweise treten erhöhte Anfälligkeit für Krankheiten, Müdigkeit, Appetitlosigkeit, und Abbau motorischer Fähigkeiten auf. Auch die kognitive Leistung sinkt ab. Gerade bei alten Menschen schreiten Demenzkrankheiten wie Alzheimer unter solchen Umständen rapide fort. Psychische Erkrankungen wie Depressionen und Angstzustände können auftreten.

Gleichwohl ist es eine vorrangige Aufgabe einer Einrichtung, die Ausbreitung von MRSA zu verhindern. Dazu ist es notwendig Hygienemaßnahmen zu planen, die von allen Beteiligten konsequent eingehalten werden. Maßnahmen, wie z.B. Mundschutz und Händehygiene orientieren sich, soweit möglich, am Normalitätsprinzip und sollen eine Ausgrenzung und Isolation der Betroffenen nach Möglichkeit vermeiden. Ein positiver MRSA Befund stellt keinen zwingenden Grund dar, den Bewohner weder innerhalb noch außerhalb seines Zimmers zu mobilisieren. Der Umgang mit der MRSA, sowie die Isolation des Bewohners in seinem Zimmer sind somit als erheblicher Mangel gem. Art. 3 Abs. 2 Nr. 1, 2, 3 und 4 PflWoqG zu bewerten. Der Träger ist kraft Gesetzes dazu verpflichtet, den festgestellten erheblichen Mangel abzustellen, um die Qualitätsanforderungen an den Betrieb der Einrichtung sicherzustellen.

V. 1.3 Der Einrichtung wird empfohlen, allen Bewohnerinnen und Bewohnern eine Teilhabe am Leben ihren Gewohnheiten und Vorlieben, entsprechend anzubieten. Darüber hinaus wurde empfohlen 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. Zu dem wird dringend empfohlen, sämtliche Pflegekräfte im Bereich der Hygienemaßnahmen bei MRSA fortlaufend zu schulen, um Ängste und Überreaktionen im Umgang mit den Betroffenen zu vermeiden.

Dem Träger wurde mit Schreiben vom 07.05.2019 Gelegenheit gegeben, sich zu dem festgestellten Mangel gemäß Art. 28 Abs. 1 BayVwVfG zu äußern. Von dieser machte er mit Schreiben vom 20.05.2019 Gebrauch.

Im wesentlichen brachte der Träger vor, dass der Bewohner seiner Auffassung nach nicht vollständig isoliert gewesen sei, da täglich Besuche von Angehörigen und Pflege- sowie Betreuungspersonal stattgefunden hätten.

Dem ist entgegen zu halten, dass der Begriff "Isolation im Zimmer" nicht so verstanden wird, dass der Bewohner keinerlei Besuche, insbesondere durch Angehörige, Pflege- und Betreuungspersonal empfangen konnte, sondern dass ihm durch die weitestgehend ausbleibende Mobilisation außerhalb des Zimmers die Möglichkeit zur Teilhabe am aktiven Leben in der Gemeinschaft verwehrt wurde.

Die Stellungnahme des Trägers vom 20.05.2019 wurde gewürdigt. Es konnten keine Tatsachen vorgebracht werden, die nach erneuter Abwägung, zu einer anderen Entscheidung führen würden.

Die Grundsätze der Verhältnismäßigkeit und des Vertrauensschutzes wurden beachtet.

(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.)

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 Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern, die Regierung von Oberbayern, der Bezirk Oberbayern, der MDK und der Einrichtungsleiter 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** eingelegt (siehe 1.) oder unmittelbar **Klage** erhoben (siehe 2.) werden.

1. **Wenn Widerspruch eingelegt wird:**

Der Widerspruch ist einzulegen bei der Landeshauptstadt München, Kreisverwaltungsreferat. Dafür stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Schriftlich an oder zur **Niederschrift** bei

*Landeshauptstadt München,
Kreisverwaltungsreferat, HA I/24
FQA (Fachstelle Pflege- und Behinderteneinrichtungen
-Qualitätsentwicklung und Aufsicht-) / Heimaufsicht
Ruppertstraße 19, 80446 München*

- a) **Elektronisch**, und zwar
- per De-Mail an poststelle@muenchen.de-mail.de oder
 - durch Übermittlung eines elektronischen Dokuments mit qualifizierter elektronischer Signatur an poststelle@muenchen.de

Hinweis: Die Einlegung eines Widerspruchs per einfacher E-Mail ist nicht zugelassen und entfaltet keine rechtlichen Wirkungen!

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

Die Klage ist bei dem Bayerischen Verwaltungsgericht München zu erheben. Dafür stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- a) **Schriftlich** an oder zur **Niederschrift** bei
- Bayerisches Verwaltungsgericht München
Postanschrift: Postfach 20 05 43, 80005 München
Hausanschrift: Bayerstraße 30, 80335 München
- b) **Elektronisch** nach Maßgabe der Bedingungen, die der Internetpräsenz der Verwaltungsgerichtsbarkeit www.vgh.bayern.de zu entnehmen sind

Hinweis: Die Klageerhebung per einfacher E-Mail ist nicht zugelassen und entfaltet keine rechtlichen Wirkungen!