Landeshauptstadt München, Kreisverwaltungsreferat Ruppertstr. 19, 80466 München

Gegen Zustellungsurkunde Domicil Senioren-Residenzen Hamburg SE Brooktorkai 22

20457 Hamburg

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

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

Ihr Schreiben vom Ihr Zeichen Unser Zeichen Datum 12.01.2023

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

Träger der Einrichtung: Domicil Senioren-Residenzen Hamburg SE

Brooktorkai 22 20457 Hamburg

www.domicil-seniorenresidenzen.de

Domicil - Seniorencentrum Einsteinstraße Geprüfte Einrichtung:

> Ernst-Reuter-Str. 1 81675 München

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Ihrer Einrichtung wurde am 05.12.2022 eine anlassbezogene Prüfung durchgeführt.

## Die Prüfung umfasste folgende Qualitätsbereiche:

Pflege und Dokumentation Personal Arzneimittel Verpflegung Wohnqualität

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

U-Bahn: Linien U3.U6 Haltestelle Poccistraße Bus: Linien 131,152 Haltestelle Poccistraße

# I. Daten zur Einrichtung:

Einrichtungsart:

Stationäre Pflegeeinrichtung

Angebotene Wohnformen:

Vollstationäre Pflege

Plätze gesamt: 215
davon vollstationäre Plätze: 215
Einzelzimmerquote: 94 %
Belegte Plätze: 120
Fachkraftquote (gesetzliche Mindestanforderung 50%): 51,0 %
Anzahl der auszubildenden Pflege- und Betreuungsfachkräfte: 4

# 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 o.g. Einrichtung wurde am 05.12.2022 erneut eine anlassbezogene Prüfung durchgeführt, um die Behebung bzw. Abstellung der in der letzten Prüfungen festgestellten Mängel und der dazu ergangenen Anordnungen in den Bereichen Dekubitus(prophylaxe), Ernährung, Wunden, Mobilisation und Umgang mit Schmerzen zu überprüfen. Des Weiteren wurde eine Beschwerde von einem Angehörigen mit überprüft. Die Beschwerdeinhalte haben sich größtenteils bestätigt.

Für den erneut festgestellten Mangel im Bereich Wohnqualität (Erstkontakt nach Absetzen eines Notrufes) wurde eine Anordnung erlassen.

Im Rahmen der Prüfung wurde die Pflege- und Betreuungssituation der Bewohner\*innen, bei denen in den letzten Prüfungen Mängel festgestellt wurden, erneut überprüft und zusätzlich weitere Bewohner\*innen mit Risiken im Bereich Ernährung, mit Psychopharmaka und Wunden ausgewählt.

Es war festzustellen, dass die Einrichtung an den Mangelsachverhalten der letzten Prüfungen gearbeitet hat. Ungewollte Gewichtsverluste wurden durch regelmäßige Gewichtskontrollen zeitnah erkannt und pflegerische Maßnahmen zur Vermeidung eines weiteren Gewichtsverlustes geplant und umgesetzt. Ernährungsprotokolle zur Einschätzung des Essverhaltens wurden geführt, Fallbesprechungen im Rahmen der Risikoeinschätzung und palliativen Versorgung waren dokumentiert.

Positiv zu bemerken war, dass nun allen Bewohner\*innen ein Mobilisationsangebot unterbreitet wurde und die Bewohner\*innen in geeignete Pflegehilfsmittel mobilisiert waren.

Im Bereich der medizinischen Behandlungspflege konnte eine nachvollziehbare Kommunikation mit den behandelnden Ärzten der zu Betreuenden dargelegt werden. Bei Bewohner\*innen mit behandlungspflegerischem Bedarf waren entsprechende ärztliche Anordnungen vorhanden. Diese wurden fachgerecht umgesetzt. Der Umgang mit Wunden entsprach dem allgemein anerkanntem Stand fachlicher Erkenntnisse. Ärztliche Anordnungen zum Verbandswechsel wurden umgesetzt und es wurde regelmäßig eine Wundbeschreibung vorgenommen.

Im Bereich Dekubitusprophylaxe war eine Verbesserung zu erkennen. Bei dekubitusgefährdeten Bewohner\*innen wurde das aktuelle Dekubitusrisiko korrekt eingeschätzt. Bei Vorliegen einer Dekubitusgefährdung wurden geeignete pflegerische Maßnahmen geplant und umgesetzt.

Der Umgang mit Schmerzen war pflegefachlich korrekt. Im Gespräch mit den Bewohner\*innen war zu erkennen, dass diesen bei Schmerzen die ärztlich angeordneten Medikamente verabreicht wurden. Des Weiteren erfolgten regelmäßig Schmerzeinschätzungen.

Die gesehenen Bewohner\*innen machten einen gut gepflegten Eindruck und äußerten sich im Gespräch überwiegend positiv über die Versorgung.

Es wurde stichprobenartig das Medikamentenmanagement überprüft. Bedarfsmedikamente wurden entsprechend der ärztlichen Anordnung vorgehalten. Liquida waren mit dem Anbruchsdatum versehen. Der Umgang mit Betäubungsmitteln erfolgte ordnungsgemäß.

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

Es war festzustellen, dass die Einrichtung im Monat Dezember 2022 den Einsatz von Zeitarbeitskräften deutlich von 8,5 Stellen im November 2022 auf 5,4 Stellen reduzieren konnte. Bislang ist es jedoch noch nicht gelungen, eine Kontinuität bei den Leasingkräften zu erzielen. Im November waren erneut 53 verschiedene Mitarbeiter\*innen von Zeitarbeitsfirmen im Einsatz.

Die Einrichtung erfüllt den gesetzlich festgelegten Nachtdienstschlüssel von 1:40. In jeder Nacht war mindestens eine Fachkraft im Einsatz, sodass der Mangel aus der letzten Prüfung abgestellt wurde.

Der am 11.08.2022 angeordnete Aufnahmestopp bleibt aufgrund der erneuten Mängel im Bereich Wohnqualität (Erstkontakt nach Absetzen eines Notrufes) weiterhin bestehen.

### III. Erstmals festgestellte Abweichungen (Mängel)

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

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

# 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 PfleWoqG nach bereits erfolgter Beratung über die Möglichkeit der Abstellung der Mängel, aufgrund derer eine Anordnung nach Art. 13 Abs. 1 PfleWoqG geplant ist oder eine nochmalige Beratung erfolgt.

### IV.1 Qualitätsbereich: Wohnqualität

- IV.1.1.1 Ein Bewohner gab im Gespräch an, er müsse regelmäßig bis zu einer halben Stunde warten, bis auf seine Notrufe reagiert werden würde. Daraufhin wurde das Klingelprotokoll im Zeitraum vom 01.12.2022 bis zum 05.12.2022 ausgewertet. Am 04.12.2022 musste der Bewohner nach Absetzen des Notrufs 69 Minuten warten, bis der Notruf beendet wurde.
- IV.1.1.2 Bei einer Bewohnerin beschwerte sich der Ehemann, da auf die Notrufe immer erst sehr spät reagiert werden würde. Das Klingelprotokoll wurde im Zeitraum vom 01.12.2022 bis zum 05.12.2022 ausgewertet. Am 01.12.2022 musste die Bewohnerin nach Absetzen des Notrufs 47 Minuten warten, bis der Notruf beendet wurde. Am 02.12.2022 betätigte die Bewohnerin um 20:22 Uhr den Notruf. Nach 44 Minuten wurde um 21:06 Uhr der Notruf beendet. Die Bewohnerin setzte um 21:09 Uhr erneut einen Notruf ab. Dieser Notruf wurde um 22:03 Uhr nach 54 Minuten beendet.
- IV.1.1.3 Sachverhalt: Eine Bewohnerin äußerte, dass sie sehr häufig (insbesondere in der Nacht) 30 Minuten oder länger warten müsse, bis die Mitarbeiter\*innen auf die Klingel reagieren würden. Bei den Klingelprotokollen im Zeitraum vom 15.11.2022 bis zum 05.12.2022 war ersichtlich, dass die Bewohnerin 25 mal länger als 15 Minuten klingelte. Oftmals dauert es 30 bis 55 Minuten, im längsten Fall eine Stunde und 23 Minuten bis der Notruf beendet wurde.
- IV.1.1.4 Sachverhalt: Die Tochter einer Bewohnerin beschwerte sich, dass sie an einem Wochenende 45 Minuten lang geklingelt habe und niemand gekommen sei. Die Mitarbeiter wären zu dritt beim Rauchen gewesen. Bei der Auswertung der Klingelprotokolle im Zeitraum vom 15.11.2022 bis zum 05.12.2022 zeigte sich, dass die Bewohnerin dreimal 43 bis 46 Minuten warten musste bis auf den Notruf reagiert wurde.
- IV.1.2 Gemäß § 9 Abs. 1 AVPfleWoqG müssen Wohn-Schlafräume von Pflegebedürftigen mit einer geeigneten Rufanlage ausgestattet sein. Diese technische Einrichtung soll es den Pflegebedürftigen ermöglichen, sich ohne körperliche Anstrengungen jederzeit, insbesondere in Notsituationen, beim Personal bemerkbar zu machen. Die Mitarbeiter\*innen sollten sich bewusst sein, dass die Bewohner\*innen aufgrund eines gesundheitlichen Problems den Notruf betätigen könnten und dadurch eine schnelle Reaktion einer Pflegekraft nötig ist, um die Bewohner\*innen vor weiteren Gefahren zu schützen. Es muss durch die Einrichtung gewährleistet werden, dass bei Betätigung des Notrufs ein Erstkontakt innerhalb weniger Minuten sichergestellt wird. Gerade bei akuten Notfällen, wie z.B. Sturz, Schmerzen oder Atemnot, ist es unerlässlich, binnen weni-

ger Minuten zu handeln, damit die Bewohner\*innen vor noch größeren Schäden geschützt werden können. Bei allen vier überprüften Bewohner\*innen wurden nach Absetzen des Notrufs unangemessen lange Wartezeiten bis zum Erstkontakt des Pflegepersonals festgestellt. Dies stellt gemäß Art. 3 Abs.2 Nr. 1, 2, 3, 6 und 7 PfleWoqG einen erneuten Mangel dar. Der Träger ist kraft Gesetzes dazu verpflichtet, den erneut festgestellten Mangel abzustellen, um die Qualitätsanforderungen an der Betrieb der Einrichtung sicherzustellen.

IV.1.3 Der Einrichtung wird erneut eindringlich empfohlen, die Pflegekräfte dahingehend zu sensibilisieren, den Erstkontakt auf Notrufe von Bewohner\*innen, welche über die Rufanlage ausgelöst werden, innerhalb von 10 Minuten zu gewährleisten. Zudem muss die Notrufanlage regelmäßig auf Funktionsfähigkeit überprüft werden.

IV.1.4 In diesem Bereich wurde eine Anordnung erlassen.

## V. Festgestellte erhebliche Mängel

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

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

Dem Träger wurde mit Schreiben vom 14.12.2022 Gelegenheit gegeben, sich zu den festgestellten Mängeln gem. Art. 28 Abs. 1 BayVwVfG zu äußern. Hiervon machte er keinen Gebrauch.

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 22.05.2018. 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 Einrichtungsleitung, die Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern, die Regierung von Oberbayern, das Gesundheitsreferat, der Bezirk Oberbayern und der MDB 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 <u>keine</u> 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 <u>www.vgh.bayern.de</u> zu entnehmen sind

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