



Landeshauptstadt München, Kreisverwaltungsreferat  
Ruppertstr. 19, 80466 München

---

**Hauptabteilung I**  
**Sicherheit und Ordnung, Prävention**  
**FQA/Heimaufsicht**  
**KVR-1/24**

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

Gegen Zustellungsurkunde

Caritasverband der Erzdiözese  
München und Freising  
Hirtenstr. 4

---

Ihr Schreiben vom

Ihr Zeichen

Unser Zeichen

Datum  
29.05.2024

---

**Vollzug des Bayerischen Pflege- und Wohnqualitätsgesetzes (PfleWoqG)**  
**Ergebnisprotokoll gemäß Art. 17a PfleWoqG**

Geprüfte Einrichtung bzw. Wohnform: Altenheim St. Michael  
Lorenz-Hagen-Weg 10  
81737 München

Regelprüfung

Anlassbezogene Prüfung

Anlass für die Prüfung war die (verspätete) Meldung eines Gewaltvorfalls durch einen Mitarbeiter in der Pflege gegenüber einer Bewohnerin. Der Vorfall ereignete sich am 18.02.2024, gemeldet wurde dieser der FQA am 01.04.2024.

Datum der Prüfung: 09.04.2024

**I. Strukturdaten und allgemeine Informationen**

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

Zielgruppe: Pflegebedürftige Erwachsene

Angebotene Wohnformen:

Langzeitpflege	<input checked="" type="checkbox"/>	Beschützender Bereich	<input type="checkbox"/>
Kurzzeitpflege	<input checked="" type="checkbox"/>	Eingestreute Tagespflege	<input type="checkbox"/>
Hospiz	<input type="checkbox"/>	betreute Wohngruppe	<input type="checkbox"/>
Besondere Wohnform der EGH	<input type="checkbox"/>		

Angebotene Plätze:	167
beschützende Plätze:	0
Belegte Plätze:	163

**II. Ergebnis im Vergleich zur letzten Prüfung**

Die Ergebnisse der Prüfung stellen sich im Vergleich zur letzten Prüfung wie folgt dar:

**III. Feststellungen in den geprüften Qualitätsbereichen****1. Qualitätsbereich: Pflege und Dokumentation**

Mangelfrei  Mangelfeststellung

Erstmals festgestellter Mangel	<input type="checkbox"/>	Anzahl: __
Erneuter Mangel	<input type="checkbox"/>	Anzahl: __
In Fortsetzung festgestellter Mangel	<input type="checkbox"/>	Anzahl: __
Erheblicher Mangel	<input checked="" type="checkbox"/>	Anzahl: <u>1</u>

**1. 1. Erheblicher Mangel**

1.1.1 Sachverhalt: Eine Bewohnerin wurde am 18.02.2024 um ca. 15.30 Uhr von einer Pflegekraft aufgefordert, zu Bett zu gehen. Die Bewohnerin saß zu diesem Zeitpunkt in ihrem Sessel und sah TV. Die Pflegekraft äußerte gegenüber der Bewohnerin, dass es schon 20 Uhr sei und sie ins Bett gehen solle. Die Bewohnerin widersprach und entgegnete, dass es erst Nachmittag ist und sie noch nicht zu Bett gehen möchte. Der Bewohnerin wurde daraufhin gegen ihren Willen und ausdrücklichen Wunsch im Sessel ein Nachthemd angezogen. Bei dem anschließenden Transfer der Bewohnerin durch die Pflegekraft vom Sessel in das Bett, stürzte die Bewohnerin zu Boden. Die Pflegekraft habe der Bewohnerin vor dem Umziehen den Funkfinger abgenommen und auf das Nachtkästchen gelegt. Nach dem Sturzgeschehen verließ die Pflegekraft wortlos das Zimmer und ließ die Bewohnerin hilflos am Boden liegen. Der Bewohnerin gelang es unter großen Anstrengungen, ihr Handy vom Nachtkästchen zu greifen und ihre Enkelin über ihre Situation zu informieren. Nachdem die Enkelin der Bewohnerin den Wohnbereich über das Ereignis informierte, wurde die Bewohnerin von zwei Pflegekräften auf dem Boden liegend vorgefunden und in das Bett gelegt. Die Bewohnerin äußerte massive Schmerzen in der linken Körperhälfte. Sie wurde

anschließend in Absprache mit ihrem Sohn zwecks Ausschlusses einer Fraktur in ein Krankenhaus eingewiesen und befand sich in Folge vom 18.02.2024 bis 27.02.2024 in stationärer Krankenhausbehandlung. Laut Entlassungsbericht hat sie als Sturzfolge Schmerzen am gesamten linken Arm und v.a. an der linken Schulter und am linken Ellenbogen, die Beweglichkeit ist eingeschränkt. Des Weiteren wurden Prellungen an der linken Schulter, am linken Unter- und Oberarm sowie Prellungen an der linken Hüfte und am Oberschenkel diagnostiziert. Die Bewohnerin ist in allen Qualitäten vollständig orientiert und laut Maßnahmenplan „sehr schwach auf den Beinen“ und die „Transfers erfolgen durch Teilübernahme von PP (Pflegepersonal)“.

1.1.2 Eine angemessene Qualität der pflegerischen Versorgung besteht unter anderem darin, eine nach Art und Umfang angemessene und individuelle Lebensgestaltung zu ermöglichen und eine humane und aktivierende Pflege zu gewährleisten. Eine aktivierende Pflege hat zum Ziel, die Unabhängigkeit der Bewohner\*innen zu fördern und ein möglichst selbstbestimmtes Leben zu ermöglichen. Hierzu gehört, dass die individuellen Wünsche und Bedürfnisse der Bewohner\*innen Ausgangspunkt pflegerischen Handelns darstellt und die Selbstbestimmung im Vordergrund steht. Der Träger und die Leitung einer stationären Einrichtung haben des Weiteren sicherzustellen, dass unter anderem die Würde, die Interessen und Bedürfnisse der Bewohner\*innen vor Beeinträchtigungen, Gewalt und Missbrauch geschützt werden. Die Pflegekraft hat zum einen den ausdrücklichen Wunsch der Bewohnerin ignoriert, nicht zu Bett gehen zu wollen und hat die Bewohnerin gegen ihren Willen umgezogen. Zum anderen wurde bei der Durchführung des Transfers der Bewohnerin vom Sessel in das Bett die nötige Sorgfaltspflicht außer Acht gelassen und hierdurch stürzte die Bewohnerin und erlitt einen körperlichen Schaden in Form von Prellungen und anhaltenden Schmerzen. Nach der gewaltsamen Pflegehandlung hat die Pflegekraft die Bewohnerin in einer hilflosen Situation verletzt allein gelassen und die erforderlichen Hilfemaßnahmen unterlassen. Das Verhalten der Pflegekraft stellt eine Gewaltanwendung, eine Misshandlung von Schutzbedürftigen, eine Missachtung der Selbstbestimmung und eine unterlassene Hilfeleistung durch die Pflegekraft dar und ist als ein erheblicher Mangel gemäß Art. 3 Abs. 2 Nr. 1, 2, 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.

1.1.3 Die Einrichtung hat sicherzustellen, dass die pflegerische Versorgung der Bewohner\*innen entsprechend ihren Interessen und Bedürfnisse sowie unter Einhaltung der Selbstbestimmung gewahrt und gefördert werden. Des Weiteren muss gewährleistet sein, dass die körperliche Unversehrtheit der Bewohner\*innen gesichert ist und gewaltsame Pflegehandlungen Seitens der Pflegekräfte unterbleiben und die Bewohner\*innen vor Beeinträchtigungen geschützt werden. Der Einrichtung wird empfohlen, ihrer Meldepflicht gemäß Art. 4 Abs. 6 PflWoqG zukünftig unverzüglich nachzukommen. Des Weiteren wird der Einrichtung empfohlen, entsprechend der Leitlinie des Caritasverbandes für den Umgang mit Gewalt bei Verdachtsfällen die Strafverfolgungsbehörden unverzüglich einzuschalten.

## 2. Qualitätsbereich: Personal und personelle Mindestanforderungen

Mangelfrei  Mangelfeststellung

(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.)

Dem Träger wurde mit Schreiben vom 14.04.2024 Gelegenheit gegeben, sich zu den festgestellten Mängeln gem. Art. 28 Abs. 1 BayVwVfG zu äußern. Hiervon machte der Träger mit Schreiben vom 26.04.2024 Gebrauch. In dem Schreiben wurden jedoch keine Tatsachen vorgebracht, die zu einem anderen Ergebnis hätten führen können.

Die Grundsätze der Verhältnismäßigkeit und des Vertrauensschutzes wurden beachtet.

#### **Hinweise:**

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 Medizinische Dienst Bayern, das Gesundheitsreferat sowie die Einrichtung erhalten einen Abdruck dieses Schreibens zur Kenntnisnahme.

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.

#### **Wenn Widerspruch eingelegt wird:**

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

- a) Schriftlich** an oder zur **Niederschrift** bei  
Landeshauptstadt München,  
Kreisverwaltungsreferat, HA I/24  
FQA (Fachstelle für Pflege- und Behinderteneinrichtungen  
- Qualitätsentwicklung und Aufsicht -) / Heimaufsicht  
Ruppertstraße 19, 80446 München
- b) Elektronisch**, und zwar
- per De-Mail an [poststelle@muenchen.de-mail.de](mailto:poststelle@muenchen.de-mail.de) oder
  - durch Übermittlung eines elektronischen Dokuments mit qualifizierter elektronischer Signatur an [poststelle@muenchen.de](mailto:poststelle@muenchen.de)

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

#### **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](http://www.vgh.bayern.de) zu entnehmen sind

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