



Landeshauptstadt München, Kreisverwaltungsreferat  
Ruppertstr. 19, 80466 München

Residenzia München  
Sozialbetriebe GmbH  
Geschäftsleitung  
Murnauer Straße 267

81379 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  
HA/24-2

Datum  
19.02.2019

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

**Träger der Einrichtung:** Residenzia München  
Sozialbetriebe GmbH  
Murnauer Straße 267  
81379 München  
[www.residenzia-muenchen.de](http://www.residenzia-muenchen.de)

**Geprüfte Einrichtung:** Residenzia München  
Murnauer Straße 267  
81379 München

Sehr geehrte Herren,

in oben genannter Einrichtung wurde am 17.01.2019 eine routinemäßige Prüfung durchgeführt.

Die FQA legte ihren Schwerpunkt der Prüfung insbesondere auf die Bereiche Wohlbefinden, Normalität und Autonomie. Die Konkretisierung des Vollzugs des Pflege- und Wohnqualitätsgesetzes in Bezug auf die besonderen Begebenheiten in Einrichtungen der Sozialpsychiatrie oder Suchthilfe erfolgt auf Basis der Prüfeempfehlungen, welche gemeinsam mit dem Bezirk Oberbayern und Vertreterinnen und Vertretern der Einrichtungsträger entwickelt worden sind (vgl. Empfehlung für das Bayerische Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen zur Weiterentwicklung des Prüfleitfadens der FQA für den Bereich der Sozialpsychiatrie und Suchthilfe – Stand 15.07.2010).

## **Die Prüfung umfasste folgende Qualitätsbereiche:**

- Wohnqualität
- Soziale Betreuung
- Tagesstruktur
- Personalstand
- Freiheit einschränkende Maßnahmen
- Medikamentenmanagement

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

### **I. Daten zur Einrichtung**

#### Einrichtungsart:

Stationäre Einrichtung für Menschen mit seelischer Behinderung

#### Angebotene Wohnformen:

Langzeitwohnen mit Tagesstruktur

Therapieangebote: Ergotherapie

Angebotene Plätze: 104

Kurzzeitplätze:

Belegte Plätze: 104

Einzelzimmerquote: 92% (4 Doppelzimmer)

Fachkraftquote: Die erforderliche Fachkraftquote war erfüllt.

Um die Erfüllung der Fachkraftquote zu überprüfen, wurde der Personalstand anhand des ausgehändigten Dienstplanes überprüft. Die Berechnung ergab, dass die gesetzlich festgeschriebene Quote von mindestens 50 % gem. § 15 Abs. 1 der Ausführungsverordnung zum Pflege- und Wohnqualitätsgesetz (AVPfleWoqG) in der Einrichtung erfüllt wurde.

### **II. Informationen zur Einrichtung**

#### **II.1 Positive Aspekte und allgemeine Informationen**

(Hier erfolgt 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.)

Inhalt der Prüfung war die Wahrnehmung der individuellen Wohn- und Lebenssituation der in der Einrichtung lebenden Bewohnerinnen und Bewohner. Hierzu wurden Gespräche mit diesen geführt. Die Prüfung umfasste die Ebenen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität, wobei der Schwerpunkt im Bereich der Ergebnisqualität lag.

Zum Einstieg in die Qualitätsprüfung gab die Leitung einen Gesamtüberblick wie beispielsweise die Umsetzung von Bewohnerwünschen oder die Videoüberwachung des Eingangsbereichs, wenn die Pforte nicht besetzt ist.

Mit drei Mitgliedern der Bewohnervertretung wurde ein Gespräch geführt. Dazu lud der Vorsitzende der Bewohnervertretung noch ein potentiell neues Mitglied ein und ermöglichte dadurch Einblicke in die Gremienarbeit. Die befragten Mitglieder gaben an, dass Beschwerden von anderen Bewohnerinnen und Bewohnern momentan nicht vorlägen. Die derzeitige Atmosphäre im Haus wurde als angenehm geschildert. Ein Verbesserungsvorschlag wurde vorgetragen, der mit dem Einverständnis aller Mitglieder im Abschlussgespräch mit der Leitung besprochen wurde, ebenso wie die Beantwortung der Fragen bezüglich des Leistungsrechts. Die Interessen der Bewohnerinnen und Bewohner werden nach Einschätzung der FQA durch ein sehr motiviertes und engagiertes Gremium vertreten.

In den geführten Gesprächen mit den Bewohnerinnen und Bewohnern bezüglich ihrer Lebens- und Wohnsituation berichteten diese, dass sie "*wunschlos glücklich*" seien, sich in der Einrichtung gut aufgehoben fühlten und individuelle Besonderheiten (Ernährung) berücksichtigt werden. Hervorgehoben wurde die positive Atmosphäre sowie der wertschätzende, empathische Umgang der dort Beschäftigten mit den Bewohnerinnen und den Bewohnern. Wie schon bei den vorangegangenen Prüfungen wurde das vielfältige Angebot an Festen und sozialen Aktivitäten wie Ausflüge, kulturellen Ereignissen und Beschäftigungsmöglichkeiten im besonderen Maße gelobt. Die befragten Bewohnerinnen und Bewohner wurden in den Gestaltungsprozess eingebunden und nahmen sehr gerne diese Angebote wahr. Ein wichtiger Aspekt zur Erhaltung und Steigerung der Lebensqualität ist die Teilhabe am sozialen Leben und der Zugang zur Gesellschaft. Dies wird in der Einrichtung sicher gestellt.

Im fachlichen Gespräch wurde deutlich, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Einrichtungsleitung die Bewohnerinnen und Bewohner mit ihren Vorlieben, Bedürfnissen, Wünschen, und Besonderheiten sehr gut kannten und den Betreuungsprozess sehr engagiert und fachgerecht gestalteten. Die individuelle Betreuung stand im Focus ihres therapeutischen und pädagogischen Handelns.

An der Pforte im Eingangsbereich konnte beobachtet werden, dass sehr einfühlsam, geduldig, freundlich und wertschätzend auf die drängenden Fragen eines Bewohners eingegangen wurde.

Bei der Überprüfung des Medikamentenmanagement wurde festgestellt, dass die gesetzlichen Anforderungen vollumfänglich erfüllt wurden. Die Medikamente waren bewohnerbezogen und korrekt aufbewahrt, auf liquiden Arzneimitteln waren die Anbruchsdaten vermerkt. Der Bestand von betäubungspflichtigen Medikamenten stimmte mit den Aufzeichnungen überein. Zudem finden zweimal jährlich Schulungen über den sachgerechten Umgang mit Arzneimitteln durch eine Apotheke statt.

In der Einrichtung werden keine Freiheit einschränkende Maßnahmen angewandt.

Wie bei allen vorangegangenen Prüfungen hinterließ die Einrichtung einen ausgesprochen positiven Gesamteindruck.

## **II.2 Qualitätsentwicklung**

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

Qualitätsstandards werden im Rahmen von Teambesprechungen regelmäßig überprüft und fortgeschrieben. Das wichtigste Bewertungskriterium ist hierbei die Zufriedenheit der einzelnen Bewohnerinnen und Bewohner, die durch jährliche Befragungen ermittelt wurden. Als weiteres Instrument zur Optimierung der Zufriedenheit steht ein aktives Beschwerdemanagement zur Verfügung, die Bewohnervertretung ist ein Teil davon.

Pflichtfortbildungen wie Arzneimitteltherapie, Arbeitsschutz, Brandschutz und Hygiene wurden zuverlässig für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchgeführt.

## **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.

**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 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.

**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.

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

## **Hinweise:**

Falls Sie sich für eine freiwillige Veröffentlichung auf der Serviceplattform der FQA entscheiden/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.

Dieser Bericht hat lediglich informatorischen Charakter und stellt keinen Verwaltungsakt dar, so dass Widerspruch und Klage gegen diesen Bericht nicht möglich sind.

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

Die Bewohnervertretung, der Bezirk Oberbayern, das Referat für Gesundheit und Umwelt, sowie die Regierung von Oberbayern haben einen Abdruck dieses Schreibens zur Kenntnisnahme erhalten.

Mit freundlichen Grüßen