



Landeshauptstadt München, Kreisverwaltungsreferat  
Ruppertstr. 19, 80466 München

---

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

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

Helfende Hände gemeinnützige GmbH  
Geschäftsführung  
Reichenaustraße 2  
81243 München

---

Ihr Schreiben vom

Ihr Zeichen

Unser Zeichen

Datum

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

**Träger der Einrichtung:** Helfende Hände gemeinnützige GmbH zur Förderung und  
Betreuung mehrfachbehinderter Kinder und Erwachsener  
Reichenaustraße 2  
81243 München  
[www.helfende-haende.org](http://www.helfende-haende.org)

**Geprüfte Einrichtung:** Helfende Hände gemeinnützige GmbH, Reichenaustraße 2  
81243 München

Sehr geehrte Damen und Herren,

in der Einrichtung wurde am 20.09.2022 eine unangemeldete Prüfung durchgeführt.  
Die Prüfung umfasste folgende Qualitätsbereiche:

- Personal
- soziale Teilhabe und Betreuung
- bauliche Gegebenheiten – Verbrühungsschutz
- Pflege und Betreuung

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

**I. Daten zur Einrichtung**

Einrichtungsart:  
stationäre Einrichtung

Angebotene Wohnformen:

Wohnheim für Menschen mit schwerer, mehrfacher Behinderung

Angebotene Plätze: 54

Belegte Plätze: 53

Einzelzimmerquote: 100 %

Fachkraftquote (gesetzliche Mindestanforderung 50%): 58,89 %

## **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.)

Aufgrund der bei der letzten Prüfung vorgefundenen Mangelsachverhalte in den Bereichen Personal, Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft und Verbrüderungsschutz sowie einer Anordnung bezüglich dem Vorhalten einer Fachkraftquote von mindestens 50% wurde die Einrichtung und im speziellen diese Bereiche erneut überprüft.

In der Einrichtung lebten zum Zeitpunkt der Prüfung 53 Menschen mit einer schwerst-mehr-fachen Behinderungen, die auf umfassende Hilfe und Betreuung in ihrem Alltag angewiesen sind.

Am Prüfungstag wurde die Einrichtung durch die Förderstättenleitung vertreten. Die Förderstättenleitung stand der FQA bereitwillig bei Fragen zur Verfügung. Hierbei zeigte sich ein hohes fachliches Niveau trotz ihres eigentlich anderen Zuständigkeitsbereiches.

Um die Erfüllung der Fachkraftquote zu überprüfen, wurde anhand des vereinbarten Personalschlüssels in Verbindung mit der Belegungszahl, ein Abgleich des Stellenplanes mit dem Dienstplan vorgenommen. 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. Die Fachkraftquote lag über 50 % und war somit erfüllt. Die Anordnung zur Einhaltung der Fachkraftquote wurde von der Einrichtung eingehalten.

Im Bereich Verbrüderungsschutz, Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft sowie personelle Besetzung wurden wiederholt Mängel vorgefunden. Um eine ausreichend personelle Besetzung sicherstellen wurde eine Anordnung ausgesprochen. Darüber hinaus wurde erstmalig ein erheblicher Mangel in der Pflege festgestellt.

### **II.2 Qualitätsentwicklung**

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

Die Personalsituation hat sich in der Einrichtung verbessert, jedoch noch nicht stabilisiert. Mängel wurden erneut in verschiedenen Versorgungsbereichen vorgefunden.

### **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

#### IV.1 Qualitätsbereich: Bauliche Gegebenheiten - Verbrühungsschutz

IV.1.1 Sachverhalt: Im Rahmen der Prüfung wurden stichprobenartig der Verbrühungsschutz und dessen Funktionsfähigkeit an den Wasserausläufen der Badewannen, Duschen und Waschbecken überprüft. Bei einer Waschbeckenarmatur wurde kein funktionsfähiger Verbrühungsschutz vorgefunden.

IV.1.2 Gemäß § 8 Abs. 2 Satz 1 AVPflWoqG ist bei Badewannen-, Dusch- und Waschtischarmaturen ein Verbrühungsschutz in den sanitären Anlagen erforderlich. Der Trägerin war mit Inkrafttreten der Verordnung bekannt, dass ihre stationäre Einrichtung gemäß § 1 Abs. 1 AVPflWoqG in deren Anwendungsbereich fällt und sie somit die baulichen Mindestanforderung nach §§ 2 bis 9 AVPflWoqG und damit den Einbau eines Verbrühungsschutzes bis 31.08.2016 umzusetzen hat. Abweichungen oder konzeptionelle Zustimmungen zum Verbrühungsschutz wurden keine genehmigt. Die Trägerin hat den Einbau des Verbrühungsschutzes schriftlich bestätigt. Durch diese Vorgabe an die sanitären Anlagen in stationären Einrichtungen wird die Sicherheit der Bewohner\*innen vor Verbrühungen, insbesondere bei einer selbständigen Benutzung gewährleistet. Der nicht funktionierende Verbrühungsschutz stellt gemäß Art. 3 Abs. 1, 2, 6, 11 PflWoqG i.V.m. § 8 Abs. 2 Sätze 1 AVPflWoqG einen Mangel dar. Der Träger ist kraft Gesetzes dazu verpflichtet den festgestellten Mangel abzustellen, um die Qualitätsanforderungen an den Betrieb der Einrichtung sicherzustellen.

IV.1.3 Die Trägerin hat einen funktionsfähigen Verbrühungsschutzes an den Badewannen-, Dusch- und Waschtischarmaturen vorzuhalten. Es wird dringend empfohlen den vorhandenen Verbrühungsschutz immer aktiviert eingestellt zu lassen. Nur so können Bewohner\*innen vor Beeinträchtigung geschützt werden. Der Verbrühungsschutz ist nachweislich einer regelmäßi-

gen Qualitätskontrolle zu unterziehen.

#### IV.2 Qualitätsbereich: soziale Teilhabe und Betreuung

IV.2.1 Sachverhalt: In den zwei besuchten Wohngruppen fanden für die Bewohner\*innen in einem Zeitraum von über drei Wochen keine soziale Teilhabe in Form von einrichtungsexternen Aktivitäten statt. Die eingesehenen bewohnerbezogenen Unterlagen wiesen diesbezüglich keine Aufzeichnungen auf. Planungen hierzu fehlten gänzlich.

Auch bei einer Bewohnerin, die aufgrund ihres eigen- und fremdaggressivem Verhalten kleinere Ausflüge, Spaziergänge zur Stabilisierung ihrer Psyche benötigt, waren keinerlei Aufzeichnung in den letzten drei Wochen vorzufinden.

Eine fachliche Analyse, wie hoch dieser Bedarf ist und eine Planung in welcher Form die Einrichtung diesen Bedarf nachkommen kann, wurde zum wiederholten Male nicht vorgefunden.

IV.2.2 Gemäß Art. 3 Abs. 2 Satz 2, 4, 9 und 10 PflWoqG haben der Träger und die Leitung einer stationären Einrichtung sicherzustellen, dass eine nach Art und Umfang der Betreuungsbedürftigkeit individuelle Lebensgestaltung zu ermöglichen ist und eine Eingliederung und Teilhabe von Menschen mit Behinderung am Leben in der Gemeinschaft gefördert wird. Schwerst mehrfach behinderten Bewohner\*innen sind in diesem Bereich auf intensive Unterstützung durch die Einrichtung angewiesen und haben nicht die Fähigkeit, eigenständig die soziale Teilhabe zu initiieren und daran teilzunehmen. Sie sind auf umfassende und ständige Betreuung angewiesen.

Die Unterstützung bei der sozialen Teilhabe in stationären Einrichtungen muss sich an dem individuellen Hilfebedarf und Wunsch des jeweiligen Bewohners, der Bewohnerin ausrichten. Soziale Teilhabe muss sich an den normalen Lebensbedingungen in unserer Gesellschaft orientieren. Der gesamte Lebensbedarf ist von einer stationären Einrichtung der Eingliederungshilfe abzusichern. Dies beinhaltet nicht nur existenzsichernde Leistungen (Verpflegung, Unterkunft, Bekleidung, Behandlungspflege etc.) sondern auch Leistungen der Eingliederungshilfe, zu der auch der Bereich der sozialen Teilhabe gehört. Somit stellt der vorgefundene Sachverhalt einen Mangel nach Art. 3 Abs. 2 Satz 2, 4, 9 und 10 PflWoqG dar. Der Träger ist kraft Gesetzes dazu verpflichtet den festgestellten Mangel abzustellen, um die Qualitätsanforderungen an den Betrieb der Einrichtung sicherzustellen.

IV.2.3 Der Einrichtung wird dringend geraten, für jeden Bewohner, jede Bewohnerin den Bedarf dieser Versorgungsleistung zu eruieren und hinsichtlich dieser Feststellungen eine Planung zu erstellen. Nur so kann auf Dauer den Bewohner\*innen eine angemessene Qualität der individuellen Freizeitgestaltung und Teilhabe gezielt ermöglicht werden.

#### IV.3 Qualitätsbereich: Personal - ausreichend und fachlich geeignetes Personal

IV.3.1 Sachverhalt: Bei Durchsicht der Dokumentationen hinsichtlich des Anfallsleidens eines Bewohners, dem Abgleich mit dem Dienstplan September sowie zusätzlich der Anwesenheitsliste der Bewohner\*innen der Wohngruppe 7 wurde festgestellt, dass ein Mitarbeiter/eine Mitarbeiterin an drei Tagen über jeweils mindestens 1,5 Stunden alleine vier Bewohner\*innen zu versorgen hatte, wobei einer der Bewohner mit schwerem Anfallsleiden in diesen Zeiträumen mehrere epileptische Anfälle hatte. Da die Mitarbeiterin/der Mitarbeiter durch die akute Versorgung der Krampfanfälle des Bewohners gebunden war, konnten die weiteren

anwesenden Bewohner\*innen bei dieser personellen Besetzung nicht adäquat und fachgerecht versorgt werden. Bei den weiteren anwesenden Bewohner\*innen der Wohngruppe handelte es sich auch um schwerst mehrfachbehinderte Menschen, die auf umfassende Pflege und pädagogische Zuwendung angewiesen sind. Eine der Bewohnerinnen ist zudem fremd- und autoaggressiv, motorisch sehr unruhig und eigenständig mobil. Eine Weglauftendenz ist bei dieser Bewohnerin gegeben. Sie hätte jederzeit sich selbst und anderen Bewohner\*innen Schaden zuführen können.

IV.3.2 Gemäß Art. 3 Abs. 3 Ziffer 1, 2, 3, 4, 9 PflWoqG hat der Träger einer stationären Einrichtung sicherzustellen, dass Pflege- und Betreuungskräfte in ausreichender Zahl vorhanden sind. Darüber hinaus hat der Träger und die Leitung sicherzustellen, dass eine angemessene Qualität der Versorgung nach Art und Umfang der Betreuungsbedürftigkeit ermöglicht wird. Der Träger ist verpflichtet eine adäquate Versorgung der Bewohner\*innen auch beim Auftreten von akuten gesundheitlichen Krisen (wie z.B. epileptische Anfällen, psychosozialen Krisen, Notfällen) von Bewohner\*innen sicherzustellen. Hierbei sind, sowohl neben der gesundheitlichen Versorgung des Bewohners mit seiner akuten Krise, auch alle weiteren Bewohner\*innen adäquat zu versorgen.

Die durch das Anfallsleiden bestehende Gefahr war der Einrichtung bewusst. Jedoch hat die Einrichtung bei der Personaleinsatzplanung nicht bedacht, dass durch die Einzeldienste in dieser Wohngruppe, insbesondere bei Auftreten von Krisen, die anderen Bewohner\*innen der Wohngruppe nicht ausreichend versorgt und somit Gefahren ausgesetzt waren, die durch eine adäquate Personalbesetzung verhindert werden hätte können. Der Träger ist kraft Gesetzes dazu verpflichtet den festgestellten Mangel abzustellen, um die Qualitätsanforderungen an den Betrieb der Einrichtung sicherzustellen.

IV.3.3 Der Einrichtung wurde dringend geraten den Personaleinsatz, nach den Erfordernissen in der Betreuung und dem Bedarf der Bewohner\*innen, vorzunehmen. In der Wohngruppe ist ausreichend Personal pro Schicht einzusetzen, um die Bewohner\*innen vor Schaden zu bewahren und den Mitarbeiter\*innen ein fachliches Arbeiten zu ermöglichen.

Aufgrund der wiederholten Feststellung des Mangels im Bereich einer adäquaten Personaleinsatzplanung wurde eine Anordnung erlassen.

## **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 Betreuung

V.1.1 Sachverhalt: Ein Bewohner, welche über eine Magensonde (PEG) künstlich ernährt wird, übergab sich über drei Tage hinweg, von 6.07. bis 8.07. mehr als zehn mal. Laut Eintragungen in der Dokumentation war das Erbrochene „mit altem Blut versetzt“. Eine Information an den behandelnden Hausarzt fand nicht statt. Eine medizinische Abklärung wurde nicht eingeleitet. Die ärztliche verordnete Gabe der Sondennahrung sowie Medikamente wurden ohne Rücksprache mit dem behandelnden Arzt verändert und ausgesetzt. Der Bewohner erlitt zusätzlich Krampfanfälle in dem betreffenden Zeitraum.

V.1.2 Bei der Ernährung über eine Magensonde (PEG) wird Nahrung mittels Schwerkraft oder mit Hilfe einer Ernährungspumpe durch ein Schlauchsystem und Sonde direkt in den Magen-Darm-Trakt befördert wird. Die betreffenden Bewohner\*innen sind häufig nicht mehr in der Lage selbstständig Nahrung zu sich zu nehmen, teilweise ist kein Schluckreflex mehr vorhanden. Die Gabe von Sondennahrung und Arzneimitteln über die Magensonde erfolgt nach ärztlicher Anordnung. Bei Problemen und Komplikation, z.B. (häufiges) Erbrechen, ist eine medizinische Abklärung dringend erforderlich. Durch die fehlende ärztliche Kommunikation konnte die Ursache des Erbrechens nicht abgeklärt und schnellst möglich therapiert werden, der Bewohner hat dadurch konkreten körperlichen Schaden erlitten bzw. der Gefahr ausgesetzt weiteren Schaden zu erleiden. Der Umgang mit der Magensonde stellt einen erheblichen Mangel im Sinne des Art. 3 Abs. 2 Nr. 1, 3, 4 und 5 dar. 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 eindringlich empfohlen, bei Bewohner\*innen mit Sondennahrung die ärztlichen Anordnung umzusetzen. Bei auftretenden Komplikationen, wie Erbrechen ist eine medizinische Abklärung einzuleiten bzw. der behandelnd Hausarzt zu informieren.

Dem Träger wurde mit Schreiben vom 05.10.2022 Gelegenheit gegeben, sich zu den Mängeln gem. Art. 28 Abs. 1 BayVwVfG zu äußern. Es wurde keine Stellungnahme vom Träger vorgebracht.

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.

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.

Die Regierung von Oberbayern, der Bezirk Oberbayern, das Referat für Gesundheit und Umwelt, und die Einrichtungsleitung 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:

a. 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

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.

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

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

Mit freundlichen Grüßen