



---

Ihr Schreiben vom

Ihr Zeichen

Unser Zeichen

Datum

**Vollzug des Pflege- und Wohnqualitätsgesetzes (PfleWoqG);  
Prüfbericht gemäß PfleWoqG und Anhörung gem. Art. 28 Bayerisches Verwaltungsver-  
fahrensgesetz (BayVwVfG)**

**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 24.05.2022 eine unangemeldete Prüfung durchgeführt.

Die Prüfung umfasste folgende Qualitätsbereiche:

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

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%): 46,50 %

## 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 und Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft 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 Behinderung. Fast alle Bewohner\*innen sind auf einen Rollstuhl angewiesen, können nur eingeschränkt verbal kommunizieren und sind auf umfassende Hilfe und Betreuung in ihrem Alltag angewiesen.

Am Prüfungstag waren die Einrichtungsleitung, die stellvertretende Einrichtungsleitung sowie im Abschlussgespräch die zukünftige Einrichtungsleitung anwesend. Alles Anwesenden standen als Ansprechpartner bei Fragen der FQA bereitwillig zur Verfügung.

Aufgrund der Gruppengröße von sechs Bewohner\*innen ist die Atmosphäre in der Einrichtung sehr familiär. Dies zeigte sich besonders im Umgang der Mitarbeiter\*innen mit den Bewohner\*innen. Dieser war sehr wertschätzend und humorvoll.

Auf der Wohngruppe 7 wurde eine Medikamentenkontrolle durchgeführt. Hierzu wurde seitens der FQA beraten. Ärztlich verordnete Bedarfsmedikamente müssen, sofern noch nötig, vorrätig sein. Nicht mehr benötigte Medikamente sollten abgesetzt werden.

Im Gespräch mit der Einrichtungsleitung wurden die derzeit angewandten FEM thematisiert. Es gab nach der Prüfung vom 02.11.2021 seitens der FQA zwei Beratungstermine zum Thema FEM, welche gut vom Personal angenommen wurden. Speziell für den Nachtdienst wurde ein erneuter Termin im Oktober geplant. Es ist ersichtlich dass die Einrichtung sich mit dem Thema auseinandersetzt und die Mitarbeiter\*innen Neuerungen offen gegenüberstehen.

Um die Erfüllung der Fachkraftquote zu überprüfen, wurde anhand des vereinbarten Personal-

schlüssels 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 erneut nicht erfüllt wurde.

## **II.2 Qualitätsentwicklung**

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

In der Einrichtung sind immer noch über 6,5 Stellen nicht besetzt. Die Fachkraftquote ist weiter gesunken. Die personelle Situation in der Einrichtung spitzt sich weiter zu. Alle Versorgungsbereiche sind eng mit einer adäquaten Personalbesetzung verbunden. Alle am Betreuungsprozess Beteiligten versuchten engagiert die personellen Ausfälle zu kompensieren. Trotzdem fand die FQA am Prüftag erneut kritische Versorgungssituationen vor.

Gegenüber den am Prüftag durch die FQA eingeleiteten Maßnahmen und Beratungen zeigten sich alle Anwesenden offen.

## **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: Bauliche Gegebenheiten - Verbrühungsschutz**

III.1.1 Sachverhalt: Im Rahmen der Prüfung wurden stichprobenartig der Verbrühungsschutz und dessen Funktionsfähigkeit an den Wasserausläufen der Badewannen und Duschen überprüft. Bei zwei Dusch- bzw. Badewannenarmaturen wurde kein funktionsfähiger Verbrühungsschutz vorgefunden.

III.1.2 Gemäß § 8 Abs. 2 Satz 1 AVPfleWoqG 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 AVPfleWoqG in deren Anwendungsbereich fällt und sie somit die baulichen Mindestanforderung nach §§ 2 bis 9 AVPfleWoqG 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 AVPfleWoqG einen Mangel dar. Der Träger ist kraft Gesetzes dazu verpflichtet den festgestellten Mangel abzustellen, um die Qualitätsanforderungen an den Betrieb der Einrichtung sicherzustellen.

III.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 regelmäßigen Qualitätskontrolle zu unterziehen.

#### **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.

##### III.1 Personal Fachkraftquote

III.1.1 Sachverhalt: Um die Erfüllung der Fachkraftquote zu überprüfen, wurde anhand einer aktuellen Personalliste in Abgleich mit dem Dienstplan sowie den aktuellen Belegungszahlen und der mit dem Kostenträger verhandelten Leistungsvereinbarung eine Berechnung durchgeführt. Die Berechnung ergab, dass die gesetzlich festgeschriebene Quote von mindestens 50% in der Einrichtung für den Prüfungszeitraum Mai 2022 mit 46,50 % nicht erfüllt wurde.

Bei der Prüfung am 02.11.2021 wurde die Fachkraftquote bereits mit 48,43 % unterschritten.

III.1.2 Gemäß § 15 Abs. 1 AVPflWoqG dürfen betreuende Tätigkeiten nur durch Fachkräfte oder unter angemessener Beteiligung von Fachkräften wahrgenommen werden. Hierbei muss bei mehr als vier pflegebedürftigen Bewohner\*innen mindestens jede zweite weitere betreuende Person eine Fachkraft sein. Die Unterschreitung der Fachkraftquote stellt gemäß Art. 3 Abs. 3 PflWoqG i.V.m. § 15 Abs. 1 Sätze 1 und 2 AVPflWoqG einen Mangel dar. Der Träger ist kraft Gesetzes dazu verpflichtet den festgestellten Mangel abzustellen, um die Qualitätsanforderungen an den Betrieb der Einrichtung sicherzustellen.

III.1.3 Der Einrichtung wird dringend empfohlen, weitere Fachkräfte zu beschäftigen, um die Fachkraftquote von mindestens 50% erfüllen zu können. Insbesondere wird angeraten, ausreichend Personal einzustellen. Dabei soll sichergestellt werden, dass beispielsweise bei Langzeiterkrankungen oder/und Kündigungen ausreichend Fachkräfte vorhanden sind.

Aufgrund der wiederholten Feststellung des Mangels in der Unterschreitung der Fachkraftquote ist beabsichtigt, eine Anordnung in diesem Bereich zu erlassen.

Die Trägerin hat mit Schreiben vom 27.05.22 schriftlich zugesichert ihren freiwilligen Aufnahmestopp bis zur Erfüllung der Fachkraftquote weiter fortzuführen. Über die Einhaltung der Fachkraftquote wird die Trägerin die FQA zeitnah informieren.

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

III.2.1 Sachverhalt: In einer der besuchten Wohngruppen fand bei sechs Bewohner\*innen in einem Zeitraum von über drei Monaten soziale Teilhabe in Form von einrichtungsexternen Aktivitäten nur vereinzelt statt. Die eingesehenen bewohnerbezogenen Unterlagen wiesen auch nur vereinzelt Aufzeichnungen über den individuellen Bedarf bzw. Wunsch der Bewohner\*in-

nen nach Teilhabemöglichkeiten auf. Diesbezügliche Planungen fehlten gänzlich.

Die schwerst mehrfach behinderten Bewohner\*innen sind auch 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.

Bei einer Bewohnerin der Wohngruppe wird z.B. in den Unterlagen beschrieben, wie wichtig für diese Person kleinere Ausflüge in Form von z.B. Spaziergänge in näherer Umgebung sind, um ihrer motorischen Unruhe entgegen zu wirken sowie ihr eigen- und fremdaggressives Verhalten einzudämmen. In den Aufzeichnungen für die Monate April und Mai fand die FQA insgesamt nur drei Eintragungen vor, die aber aufzeigten, wie viel Freude und Entspannung diese Kurzausflüge für die Bewohnerin boten. Eine fachliche Analyse, wie hoch dieser Bedarf ist und eine Planung in welcher Form die Einrichtung diesen Bedarf nachkommen kann, wurde nicht vorgefunden.

Die hierzu befragten Mitarbeiter\*innen teilten der FQA mit, dass aufgrund der monatelangen knappen personellen Besetzung, derzeit die Grundversorgung der Bewohner\*innen ausschließlich im Fokus stand. Der Bereich der Teilhabe – vor allem die hauserterne Teilhabe – konnte deshalb nur spontan je nach Personalsituation angeboten werden.

Dieser Qualitätsbereich stellte bereits bei der Prüfung am 02.11.2022 einen Mangel dar.

III.2.2 Gemäß Art. 3 Abs. 2 Satz 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. 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 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.

III.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.

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

III.3.1 Sachverhalt: Aus dem Dienstplan der Monate März und April 2022 war ersichtlich, dass die schwerst mehrfach behinderten Bewohner\*innen mehrerer Wohngruppen stundenweise - teilweise auch eine ganzen Betreuungsschicht- lediglich durch eine Kraft betreut wurden. Die

Mitarbeiter\*innen waren sogar in Einzelfällen mit sechs schwerstmehrfachbehinderten Bewohner\*innen in ihren Dienstzeiten auf sich alleine gestellt.

Jeder Bewohner, jede Bewohnerin dieser Einrichtung benötigt umfassende Betreuung in allen Lebensbereichen und ist nicht eigenständig in der Lage, sich adäquat in Krisensituationen selbst zu helfen. Durch eine personelle Besetzung der Wohngruppe mit nur einer Person bei einer Gruppengröße von über drei Bewohner\*innen, ist eine adäquate Versorgung und Betreuung der Bewohner\*innen aus Sicht der FQA nicht mehr sicherzustellen.

Dieser Qualitätsbereich stellte bereits bei der Prüfung am 02.11.2022 einen Mangel dar.

III.3.2 Gemäß Art. 3 Abs. 3 Ziffer 1 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 nach Art. 3 Abs. 2 Ziffer 4 PflWoqG sicherzustellen, dass eine angemessene Qualität der Versorgung nach Art und Umfang der Betreuungsbedürftigkeit ermöglicht wird. Eine fachgerechte Versorgung kann eine Betreuungskraft (Fachkraft) zuständig für mehr als drei nur bei schwerst mehrfach behinderten Bewohner\*innen, nicht leisten. Die Bewohner\*innen sind bei dieser personellen Unterbesetzung nicht adäquat versorgt. Von einem rechtzeitigen Vorgehen bei Anfällen, einem Erkennen von Gefahrensituationen, einer Aktivierung und notwendigen Beobachtung bei körperlichen und psychischen Krisen, einer pünktliche Medikamentengabe u.v.m. kann somit nicht ausgegangen werden. Der vorgefundene Sachverhalt stellt nach Art. 3 Abs. 2 Satz 4 PflWoqG einen Mangel dar. Der Träger ist kraft Gesetzes dazu verpflichtet den festgestellten Mangel abzustellen, um die Qualitätsanforderungen an den Betrieb der Einrichtung sicherzustellen.

III.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.

## **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.**

Dem Träger wurde mit Schreiben vom 21.06.2022 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