Landeshauptstadt
München
**Kreisverwaltungsreferat**




# Qualitätsbericht der Heimaufsicht 2023 / 2024

## Inhaltsverzeichnis


| | | |
|---|---|---|
| 1. | Einleitung | 3 |
| 2. | Zuständigkeitsbereich Heimaufsicht | 4 |
| 3. | Allgemeines zu den Prüfungen | 5 |
| 3.1 | Unangemeldete Prüfung | 5 |
| 3.2 | Arten der Prüfung | 5 |
| 4. | Anzahl der Prüfungen | 6 |
| 4.1 | Prüfungen im Bereich der stationären Altenhilfe | 6 |
| 4.2 | Prüfungen in den ambulant betreuten Wohngemeinschaften | 8 |
| 4.3 | Prüfungen in besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe | 9 |
| 5. | Beratungen | 11 |
| 5.1 | Gesonderte Beratungen in der Altenhilfe | 11 |
| 5.2 | Gesonderte Beratungen in besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe | 12 |
| 6. | Beschwerden | 13 |
| 6.1 | Beschwerden in der Altenhilfe | 13 |
| 6.2 | Beschwerden in besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe | 14 |
| 7. | Feststellungen und Maßnahmen | 14 |
| 7.1 | Feststellungen in der stationären Altenhilfe | 14 |
| 7.2 | Maßnahmen in der stationären Altenhilfe | 18 |
| 7.3 | Feststellungen in besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe | 19 |
| 7.4 | Maßnahmen in besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe | 22 |
| 8. | Novellierung des Pflege- und Wohnqualitätsgesetz (PfleWoqG) zum 01.08.2023 und Änderung der Ausführungsverordnung (AVPfleWoqG) zum 01.01.2025 | 23 |
| 9. | Schwerpunkt Gewaltprävention | 26 |
| 10. | Herausforderung Personalsituation | 29 |
| 11. | Weitere Kooperationen im Berichtszeitraum | 32 |

# 1. Einleitung

Gegenwärtig erhalten mehr als 10.000 Münchner Bürger*innen Pflege und Betreuung im institutionellen Rahmen. Prognosen gehen davon aus, dass der Anteil der Bevölkerungsgruppe der älteren Menschen bis 80 Jahre in München die nächsten Jahre um annähernd 25 % zunehmen wird. Steigen wird damit auch der Anteil derjenigen Menschen, die Unterstützung und Pflege außerhalb ihrer privaten Häuslichkeit benötigen werden.[1]

Das Wohl und der Schutz dieser Menschen, die aufgrund ihrer Pflege- oder Betreuungsbedürftigkeit in den verschiedenen stationären Altenhilfeeinrichtungen, in den besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe, in den ambulant betreuten Wohngemeinschaften und in Betreuten Wohngruppen der Behindertenhilfe in München leben, stehen im Mittelpunkt der Arbeit der Münchner Heimaufsicht.

Diese führt im Rahmen ihres gesetzlichen Auftrages unangemeldete Prüfungen durch, um festzustellen, ob die Würde sowie die Interessen und Bedürfnisse der Bewohner*innen vor Beeinträchtigungen geschützt und die Qualitätsanforderungen des Pflege- und Wohnqualitätsgesetzes erfüllt sind.

Da die gesetzlichen Vorgaben von einer Prüfung jährlich dem Schutzgedanken nicht in dem erforderlichen Umfang gerecht werden, legen die Mitarbeiter*innen der Heimaufsicht ihrer Tätigkeit nicht den gesetzlichen Mindeststandard zugrunde, sondern treffen sogenannte Risikoeinschätzungen. Diesen zufolge werden nur „mängelfreie“ Einrichtungen mit einer stabilen Versorgungssituation einmal jährlich, Einrichtungen mit Qualitätsdefiziten dagegen über einen längeren Zeitraum engmaschiger überprüft und begleitet. Durch dieses risikoorientierte Vorgehen konnte dem Stadtratsbeschluss vom 17.07.2001, demzufolge zum besonderen Schutz der in den Münchner Einrichtungen lebenden Bewohner*innen die Einrichtungen in der Landeshauptstadt München zweimal jährlich überprüft werden sollen, bislang auch in Zeiten von personellen Engpässen und steigenden Beschwerdezahlen hinreichend Rechnung getragen werden.

Die Landesregierung hat mit Inkrafttreten des neuen Pflege- und Wohnqualitätsgesetzes (PfleWoqG) zum 01.08.2023 die gesetzlichen Anforderungen um notwendige Meldepflichten aber auch Anordnungen bei Feststellungen verschärft und damit die Aufgaben der Heimaufsicht ausgeweitet. Zum 01.01.2025 wurde die Ausführungsverordnung hierzu (AVPfleWoqG) geändert. Die Sicherstellung des Schutzes der Bewohner*innen wird durch die Regelungen der neuen AVPfleWoqG komplizierter und letztlich erschwert. Präventive Maßnahmen und nicht erst ein Handeln bei offensichtlichen (schwerwiegenden) Qualitätsdefiziten wird nicht mehr ausreichend umgesetzt werden können.

---

[1] *Im Dezember 2024 waren laut dem Statistischen Amt der Landeshauptstadt München 177.132 der insgesamt rund 1,6 Millionen Einwohner*innen mit Hauptwohnsitz in der Landeshauptstadt München in der Altersgruppe 65 bis 79 Jahre. 94.947 Einwohner*innen waren 80 Jahre oder älter. Laut der aktuell verfügbaren Bevölkerungsprognose des Referats für Stadtplanung und Bauordnung (2023 bis 2040) wird nach derzeitigem Kenntnisstand voraussichtlich die Anzahl der ab 65- bis 79-Jährigen im Jahr 2040 um etwa 24 Prozent auf rund 220.300 Einwohner*innen mit Hauptwohnsitz in München ansteigen. Die Anzahl der ab 80-Jährigen wird im Jahr 2040 nach derzeitigem Kenntnisstand voraussichtlich um knapp drei Prozent auf 88.400 Einwohner*innen zurückgehen.*

Die FQA betrachtet diese Änderungen mit Sorge und wird die weiteren Entwicklungen beobachten und den Stadtrat ggf. mit der Thematik befassen. Hierzu erfolgt unter Ziffer 8 dieses Berichts eine kurze Darstellung.

Über ihre Tätigkeit und ihre Feststellungen informiert die Heimaufsicht aufgrund des Beschlusses des Kreisverwaltungsausschusses vom 17.07.2001 den Münchner Stadtrat im zweijährigen Turnus in Form eines Qualitäts- bzw. Tätigkeitsberichtes.

Der vorgelegte 12. Qualitätsbericht enthält die wichtigsten Zahlen und Fakten aus den Überprüfungen der Jahre 2023 und 2024 und soll einen Einblick in die Tätigkeit der Münchner Heimaufsicht geben.

## 2. Zuständigkeitsbereich Heimaufsicht

Die Zuständigkeit der Fachstelle für Pflege- und Behinderteneinrichtungen Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA) ehemals Heimaufsicht umfasst im Berichtszeitraum 59 stationäre Altenhilfeeinrichtungen[2], 79 ambulant betreute Wohngemeinschaften sowie 24 besondere Wohnformen der Eingliederungshilfe und 37 betreute Wohngruppen.

In Vollzug des Pflege- und Wohnqualitätsgesetzes (PfleWoqG) und der hierzu ergangenen Ausführungsverordnung (AVPfleWoqG) ist die Heimaufsicht gesetzlich verpflichtet, in jeder stationären Einrichtung und in jeder besonderen Wohnform der Eingliederungshilfe mindestens einmal jährlich zu überprüfen, ob die Würde sowie die Interessen und Bedürfnisse der Bewohner*innen geschützt werden und die Qualitätsanforderungen des Pflege- und Wohnqualitätsgesetzes erfüllt sind.

Bei festgestellten Qualitätsdefiziten (Mängeln) und in Beschwerdefällen werden Einrichtungen engmaschiger bzw. mehrmals im Jahr überprüft und beraten.

Neben dem prüfungsbegleitenden Informations- und Beratungsansatz werden durch gesonderte Beratungen Impulse zur Verbesserung der Pflege und Betreuung sowie der Lebens- und Wohnqualität in der institutionellen Pflege und Betreuung in München gesetzt.

Entsprechend dem gesetzlichen Auftrag soll zudem die Qualität der Betreuung und Pflege in jeder ambulanten Wohngemeinschaft grundsätzlich einmal jährlich sowie betreute Wohngruppen für Menschen mit Behinderungen anlassbezogen überprüft werden.

---

[2] *Zu den im Berichtszeitraum aufgeführten 59 stationären Einrichtungen der Altenhilfe zählt auch eine Tages- und Nachtpflegeeinrichtung sowie zwei Hospize. In den Vollerhebungen für die Marktberichte Pflege des Sozialreferats hingegen wurden zuletzt 84 Münchner Pflegeeinrichtungen mit Versorgungsvertrag nach SGB XI (56 vollstationäre Pflegeeinrichtungen, 24 solitäre Tagespflegeeinrichtungen, zwei solitäre Kurzzeitpflegeeinrichtungen und zwei vollstationäre Hospize) für den Stichtag 15.12.2023 erfasst, siehe „14. Marktbericht Pflege des Sozialreferats - Jährliche Marktübersicht über die teil- und vollstationäre pflegerische Versorgung in München“, Beschluss des Sozialausschusses vom 17.10.2024, Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 14030. Die Vollerhebung zum Stichtag 15.12.2024 für den 15. Marktbericht Pflege des Sozialreferats wird derzeit durchgeführt.*

# 3. Allgemeines zu den Prüfungen

## 3.1 Unangemeldete Prüfung

Die Heimaufsicht prüft in jeder stationären Einrichtung unangemeldet, im Gegensatz zu den beispielsweise stets angemeldeten Prüfungen des Medizinischen Dienstes Bayern, mindestens einmal jährlich, ob die gesetzlichen Qualitätsanforderungen erfüllt sind. Schwerpunkte der Prüfungen zur Pflege- und Betreuungsqualität sind neben Gesprächen mit den Pflegebedürftigen, teilnehmende Beobachtungen und Begutachtungen der Betreuung, der Behandlungs- und Grundpflege, Gespräche mit Mitarbeiter*innen der Einrichtungen, Einblicke in die Pflegedokumentationen sowie allgemeine Beobachtungen und Wahrnehmungen.

Die Prüftermine werden vorab weder den Einrichtungen, Kostenträgern noch Aufsichtsbehörden bekannt gegeben. Diese Vorgehensweise ist nach Meinung des Kreisverwaltungsreferates unerlässlich, um ein authentisches Bild vorzufinden.

Grundsätzliche Defizite in Einrichtungen lassen sich zwar nicht innerhalb weniger Tage beheben, die unangemeldete Prüfung bringt jedoch grundlegende Aspekte der Qualität zum Vorschein. Unter anderem sind dies die Wirkung des Risikomanagements der Einrichtung, die Pflege und Betreuung von Bewohner*innen in besonderen Lebenslagen, die personelle Besetzung am Tag der Prüfung, sowie der Kommunikationsfluss. Auch wird die „normale“ Organisation des Betriebes in unangemeldeten Prüfungen erkennbar.

Die Prüfungen in den besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe (ehemals stationäre Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen) finden in der Regel ebenfalls unangemeldet statt. In einzelnen Fällen ist es jedoch notwendig, von diesem grundsätzlichen Vorgehen abzuweichen. Ein Beispiel hierfür ist der angemeldete Besuch einer Sitzung der Bewohnervertretung.

## 3.2 Arten der Prüfung

Die Prüfungen der Heimaufsicht erfolgen als Routineprüfungen und/oder anlassbezogene Prüfungen. Routineprüfungen sind die turnusmäßig geplanten gesetzlichen Regelprüfungen, während anlassbezogene Prüfungen durch Beschwerden oder durch Mangelfeststellungen vorangegangener Prüfungen sowie durch die Meldungen besonderer Ereignisse[3] durch die Einrichtungen veranlasst werden.

Die Heimaufsicht geht Beschwerden grundsätzlich umgehend und in der Regel durch eine anlassbezogene Prüfung der Beschwerdeinhalte vor Ort nach.

---

[3] *Seit 01.08.2023 sind die Einrichtungen gem. Art.4 PfleWoqG verpflichtet, besondere Ereignisse wie tatigkeitsbezogene Strafverfahren gegen Beschäftigte, Verdacht von physischer Gewalt, etc. unverzüglich der Heimaufsicht zu melden. Im Jahr 2023 gingen 18 Meldungen und im Jahr 2024 22 Meldungen aus dem Bereich der Altenhilfeeinrichtungen ein. In den besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe gingen im Berichtszeitraum 31 Meldungen ein.*

Darüber hinaus werden Beschwerden auch im Rahmen einer zeitnah anstehenden Routineprüfung thematisiert und überprüft.

Schwerpunkte der Prüfungen zur Pflege- und Betreuungsqualität, die vermehrt auf die individuelle Ergebnis- und Lebensqualität der Bewohner*innen abstellen, sind neben der teilnehmenden Beobachtung und Begutachtung bei der Behandlungs- und Grundpflege, Gespräche mit Bewohner*innen, Gespräche mit Mitarbeiter*innen der Einrichtungen, die Einsichtnahme in die Dokumentationen sowie allgemeine Beobachtungen und Wahrnehmungen.

# 4. Anzahl der Prüfungen

## 4.1 Prüfungen im Bereich der stationären Altenhilfe

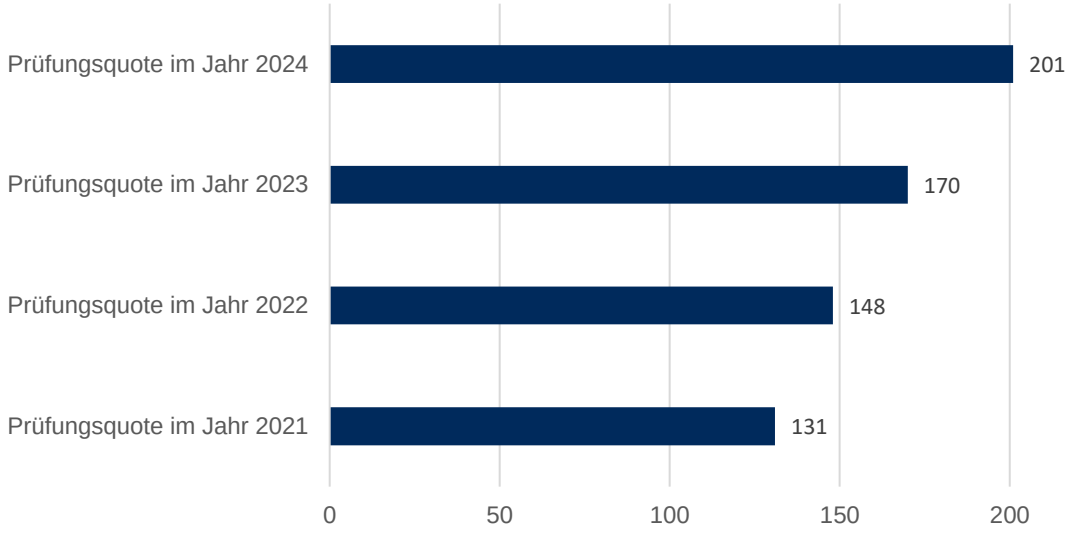
Im Jahr 2023 fanden insgesamt 107 Prüfungen in den stationären Einrichtungen der Altenhilfe statt, was einer durchschnittlichen Überprüfungsrate von 170 % entspricht. Der Anteil der anlassbezogenen Prüfungen aufgrund von Mangelnachprüfungen aus vorhergehenden Prüfungen und Beschwerden lag hierbei bei 52 %.

Im Jahr 2024 fanden insgesamt 117 Prüfungen in den stationären Einrichtungen der Altenhilfe statt, was einer Überprüfungsrate von 201 % entspricht. Der Anteil der anlassbezogenen Prüfungen betrug dabei rund 50%.

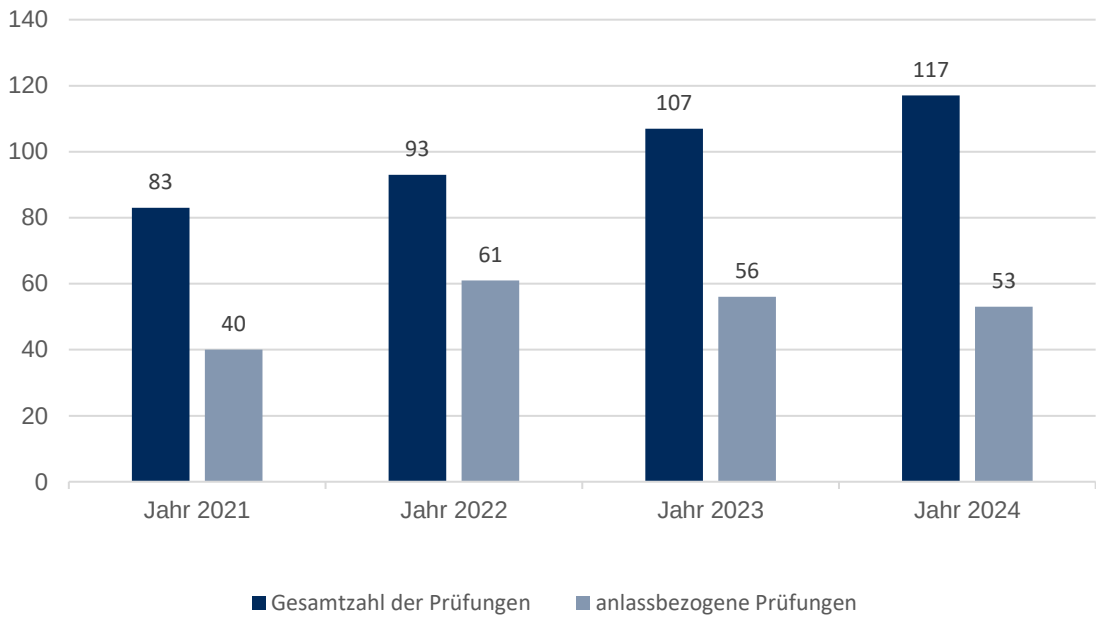
Der Anstieg der Beschwerden insbesondere im Jahr 2024 wird durch die Anzahl der anlassbezogenen Prüfungen nicht abgebildet, da nach Möglichkeit versucht wurde, die Prüfung von Beschwerdeinhalten mit Gesamtprüfungen zu verbinden bzw. diese im Rahmen einer Gesamtprüfung mitzuüberprüfen.

Im Berichtszeitraum wurde der gesetzliche Auftrag, jede stationäre Einrichtung mindestens einmal jährlich zu prüfen, vollumfänglich erfüllt. Die Vorgabe des Münchner Stadtrates vom Juli 2001, jede Einrichtung zwei Mal jährlich zu prüfen, konnte im Jahr 2024 im Durchschnitt erstmals wieder erreicht werden. Die Anzahl der anlassbezogenen Prüfungen bewegt sich in den stationären Pflegeeinrichtungen auf einem konstant hohen Niveau.

*Darstellung der prozentualen Überprüfungsquoten der stationären Altenhilfeeinrichtungen in den Jahren 2021 bis 2024:*



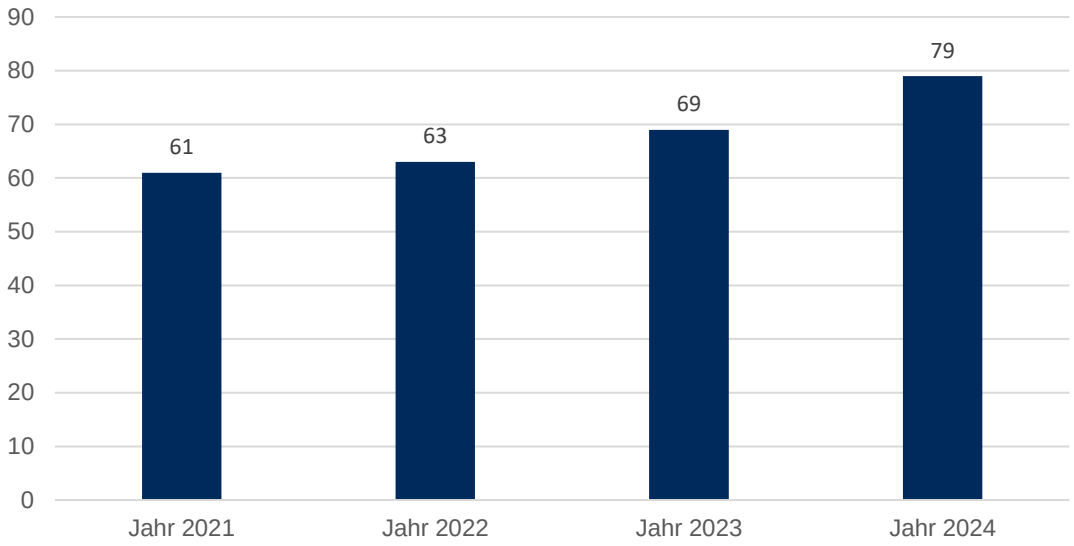
*Darstellung der Gesamtzahl der Prüfungen und der anlassbezogenen Überprüfungen in den stationären Einrichtungen der Altenhilfe:*




## 4.2 Prüfungen in den ambulant betreuten Wohngemeinschaften

Die Anzahl der ambulant betreuten Wohngemeinschaften, die gemäß den gesetzlichen Vorgaben in der Regel einmal jährlich überprüft werden sollen, stieg im Stadtgebiet München in den letzten Jahren kontinuierlich an. So war insbesondere in den letzten drei Jahren ein Anstieg von annähernd 30 % auf nun insgesamt 79 Wohngemeinschaften (Stand 31.12.2024) zu verzeichnen.

*Darstellung der Anzahl der ambulant betreuten Wohngemeinschaften im Stadtgebiet München in den Jahren 2021 bis 2024:*




In den ambulant betreuten Wohngemeinschaften fanden im Berichtszeitraum insgesamt 83 Prüfungen statt. Hiervon waren vier Prüfungen im Jahr 2023 und zehn Prüfungen im Jahr 2024 anlassbezogen aufgrund von Beschwerden sowie Mangelnachprüfungen aus vorher gehenden Prüfungen.

Die Heimaufsicht hat in der Vergangenheit den Überprüfungen der stationären Einrichtungen Priorität eingeräumt und bei personellen Engpässen die Prüfungen der ambulant betreuten Wohngemeinschaften zugunsten der stationären Einrichtungen zurückgestellt.

Während deshalb im Jahr 2023 nur 11 ambulant betreute Wohngemeinschaften geprüft wurden, konnten im Jahr 2024 nahezu alle Wohngemeinschaften einmal geprüft und eine Prüfquote von 91 % erreicht werden.

## 4.3 Prüfungen in besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe

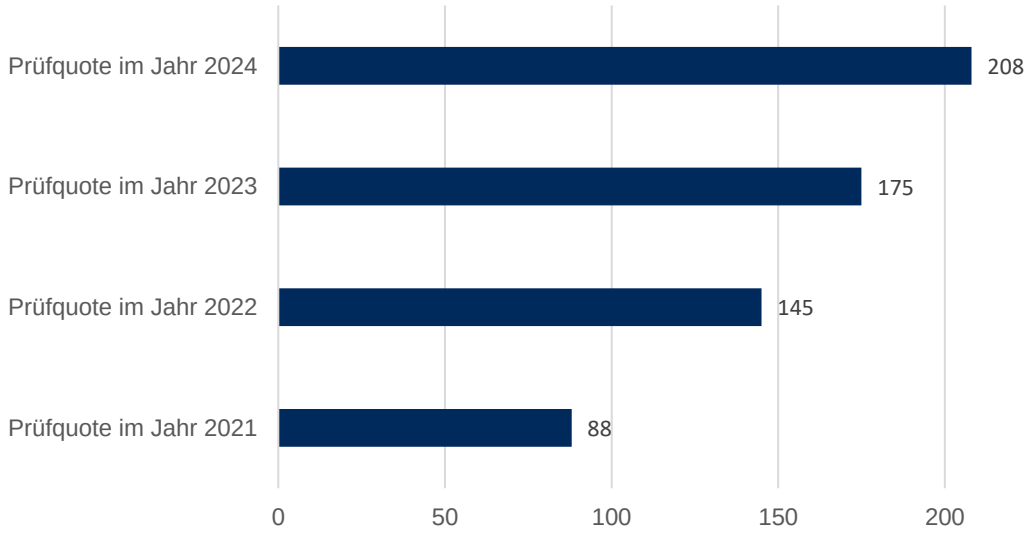
In den besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe ehemals stationären Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen fanden im Jahr 2023 42 Prüfungen statt, was einer durchschnittlichen Überprüfungsrate von 175 % entspricht. Der Anteil der 11 anlassbezogenen Prüfungen belief sich auf 26 %.

Im darauffolgenden Jahr 2024 wurden 50 Prüfungen in den stationären Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen durchgeführt. Dies entspricht einer durchschnittlichen Überprüfungsquote von 208 %. Ähnlich wie im Vorjahr wurden zwölf anlassbezogene Prüfungen (24 %) durchgeführt.

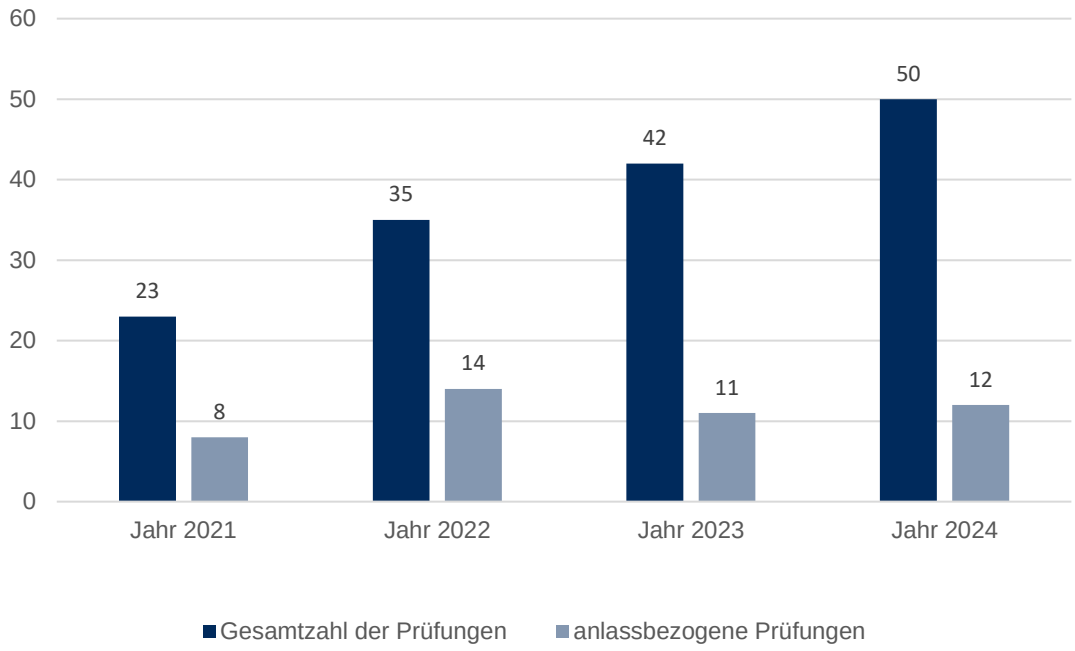
Der Heimaufsicht konnte die Anzahl der Prüfungen in den besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe im Vergleich zum vorherigen Berichtszeitraum mit 88 % im Jahr 2021 und 146% im Jahr 2022 konsequent ausweiten und steigern. Die Erfahrungen aus der COVID19-Pandemie zeigen deutlich, dass eine regelmäßige und konstante externe Beratung und Prüfung einen relevanten Beitrag zum Schutz der Bewohner*innen und zur Wahrung der Interessen und Bedürfnisse leisten.

Im Berichtszeitraum wurde der gesetzliche Auftrag, jede stationäre Einrichtung mindestens einmal jährlich zu prüfen, vollumfänglich erfüllt. Die Vorgabe des Münchner Stadtrates vom Juli 2001, jede Einrichtung zwei Mal jährlich zu prüfen, konnte im Jahr 2024 im Durchschnitt erstmals wieder erreicht werden. Die Anzahl der anlassbezogenen Prüfungen bewegt sich in den stationären Einrichtungen der Eingliederungshilfe auf einem gleichbleibenden Niveau.

*Darstellung der prozentualen Überprüfungsquoten der besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe in den Jahren 2021 bis 2024*:



*Darstellung der Gesamtzahl und der anlassbezogenen Prüfung in den besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe in den Jahren 2021 bis 2024:*




# 5. Beratungen

## 5.1 Gesonderte Beratungen in der Altenhilfe

Nachdem im Jahr 2022 aufgrund der eingeschränkten personellen Kapazitäten der Heimaufsicht im Bereich der Altenhilfe nur 17 gesonderte Beratungen möglich waren, konnten im Jahr 2023 22 Beratungen und im Jahr 2024 29 Beratungen erfolgen. Der Schwerpunkt lag dabei wie bereits in der Vergangenheit, im Bereich der pflegerischen Versorgung und der Umsetzung der baulichen Mindestvorgaben.

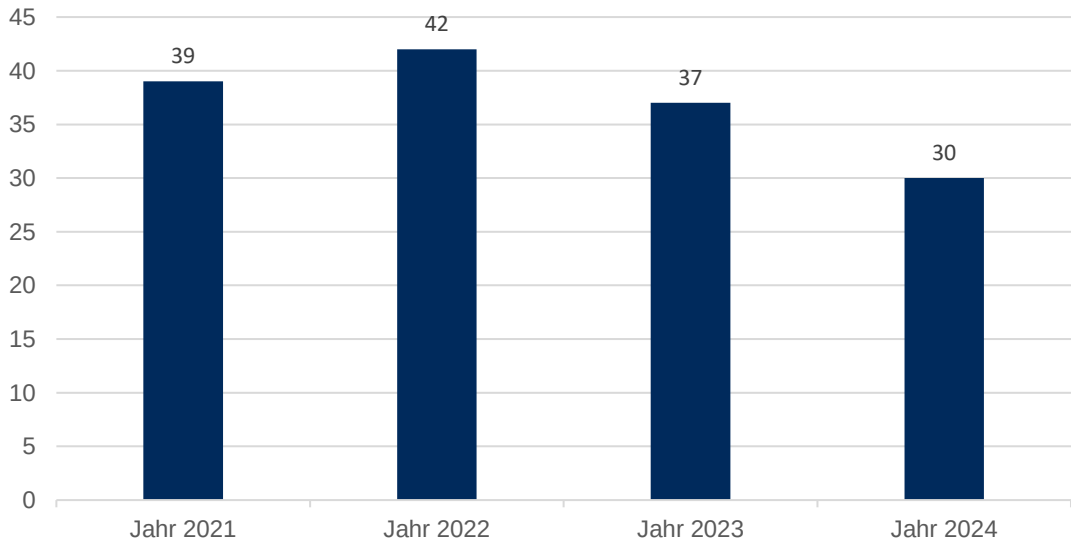
Diese sogenannten gesonderten Beratungen finden außerhalb der Prüfungen und in der Regel auf Wunsch der Einrichtungen statt. Unabhängig von Prüfungssituationen will die Heimaufsicht damit einen Beitrag zur nachhaltigen Versorgungsqualität leisten und darüber hinaus präventiv eventuellen problematischen Entwicklungen in den Einrichtungen begegnen.

## 5.2 Gesonderte Beratungen in besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe

Neben dem Austausch im Rahmen der Prüfungen ist die gesonderte Beratung zu verschiedenen Fragestelllungen ein unverzichtbares Instrument, um sich mit den Einrichtungen und Trägern auszutauschen. Im Jahr 2023 fanden in den besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe 37 gesonderte Beratungen, davon am häufigsten, 13 Beratungstermine in Zusammenhang mit den baulichen Mindestvorgaben der Ausführungsverordnung zum Pflege- und Wohnqualitätsgesetz (AVPfleWoqG), statt.

Im darauffolgenden Jahr 2024 wurden 30 gesonderte Beratungen durchgeführt. Hierbei lag der Schwerpunkt mit 17 Beratungen (55%) auf den personellen Mindestanforderungen. Die Zahl der gesonderten Beratungen für das Jahr 2024 ist leicht zurückgegangen, jedoch weiterhin auf einem konstanten Niveau.

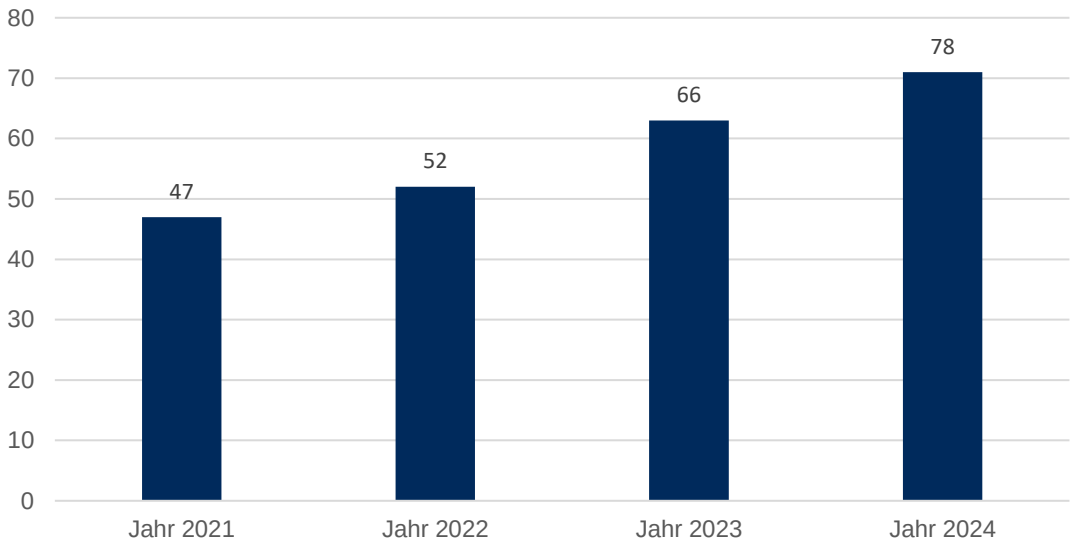
*Darstellung der gesonderten Beratungen in den besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe in den Jahren 2021 bis 2024:*



# 6. Beschwerden

## 6.1 Beschwerden in der Altenhilfe

Im Bereich der stationären und ambulanten Altenhilfe ist in den letzten Jahren ein kontinuierlicher Anstieg der Beschwerden festzustellen. So gingen im Jahr 2023 bei der Heimaufsicht insgesamt 66 Beschwerden und im Jahr 2024 insgesamt 78 Beschwerden ein. Seit 2021 ist damit ein Anstieg von annähernd 65 % zu verzeichnen. Wie auch in den vergangenen Berichtszeiträumen sind die Beschwerdeführer*innen dabei primär Angehörige von Bewohner*innen von Altenhilfeeinrichtungen, die sich über pflegerische und betreuerische Aspekte bzw. Defizite beschweren. Die Überprüfung der Beschwerdeinhalte erfolgt in der Regel unverzüglich anlassbezogen, kann jedoch auch in zeitnah anstehenden Regelprüfungen integriert werden.




Der überwiegende Anteil der Beschwerden geht dabei direkt bei der Heimaufsicht ein. Darüber hinaus erfolgen Beschwerdeübermittlungen durch die städtische Beschwerdestelle in der Altenhilfe und den Medizinischen Dienst Bayern. Annähernd 20 Prozent aller Beschwerden wurden im Berichtszeitraum 2023/2024 durch die Anlaufstelle Pflege-SOS Bayern des Landesamtes für Pflege an die Heimaufsicht weitergeleitet.

Im Bereich der ambulant betreuten Wohngemeinschaften kam es im Jahr 2023 zu drei und im Jahr 2024 zu sieben Beschwerden über die Pflege- und Betreuungsleistungen der ambulanten Pflegedienste. In einem Fall im Jahr 2023 und in vier Fällen im Jahr 2024 haben sich dabei die Beschwerdeinhalte bestätigt.

## 6.2 Beschwerden in besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe

Zu besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe wurden im Jahr 2023 zwei und im Jahr 2024 sechs Beschwerden eingereicht. Die Beschwerden sind im Vergleich zu dem vorherigen Berichtszeitraum 2021/2022 mit 15 und acht Beschwerden zurückgegangen.

Die Heimaufsicht hat 2023 in Zusammenhang mit den Beschwerden mit einer anlassbezogenen Prüfung reagiert. Im Jahr 2024 wurde in drei Fällen mit einer anlassbezogenen Prüfung reagiert. In einem Zusammenhang wurde eine zusätzliche Beratung durchgeführt.

Die verbleibenden Beschwerden konnten im Zuge von gesonderten Beratungen oder nach einer schriftlichen oder telefonischen Kontaktaufnahme mit den Einrichtungen und den Beschwerdeführer*innen bearbeitet werden.

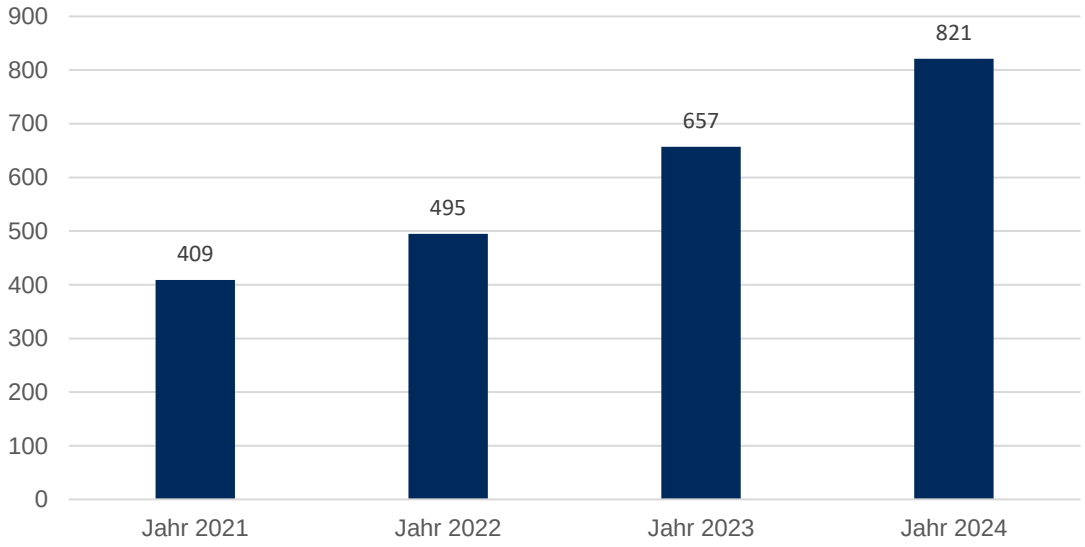
# 7. Feststellungen und Maßnahmen

## 7.1 Feststellungen in der stationären Altenhilfe

Im Jahr 2023 wurde durch die Heimaufsicht im Bereich der stationären Altenhilfe die Pflege- und Versorgungssituation von 657 Bewohner*innen und im Jahr 2024 von 821 Bewohner*innen geprüft.

Der Durchschnitt der „Vor-Corona- Jahre“, in denen die Pflege- und Betreuungssituationen von jeweils 700-800 Bewohner*innen überprüft werden konnten, konnte damit in diesem Berichtszeitraum wieder erreicht werden.

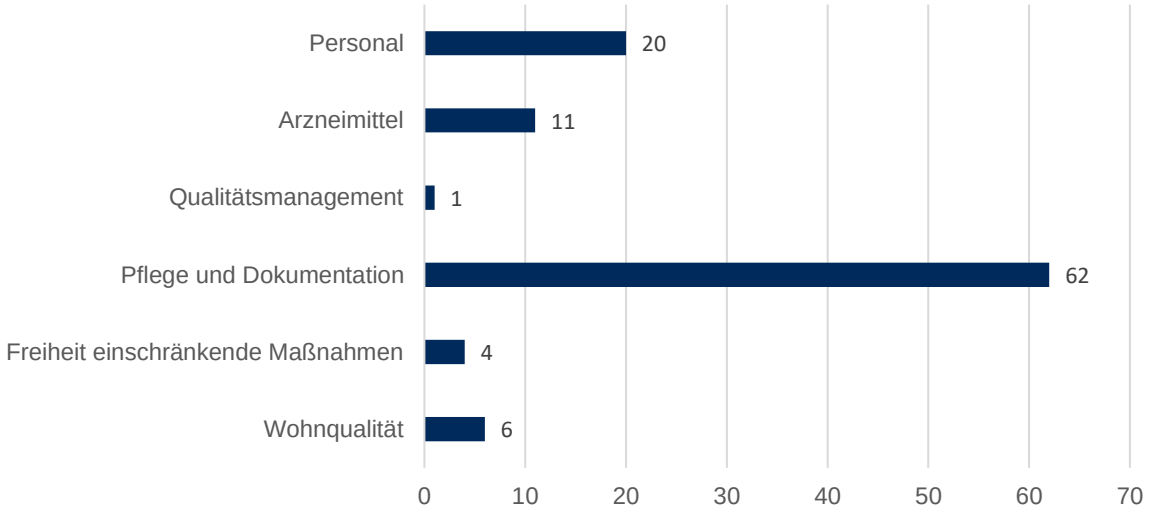
*Darstellung der Anzahl der geprüften Bewohner*innen in der stationären Altenhilfe in den Jahren 2021 bis 2024:*



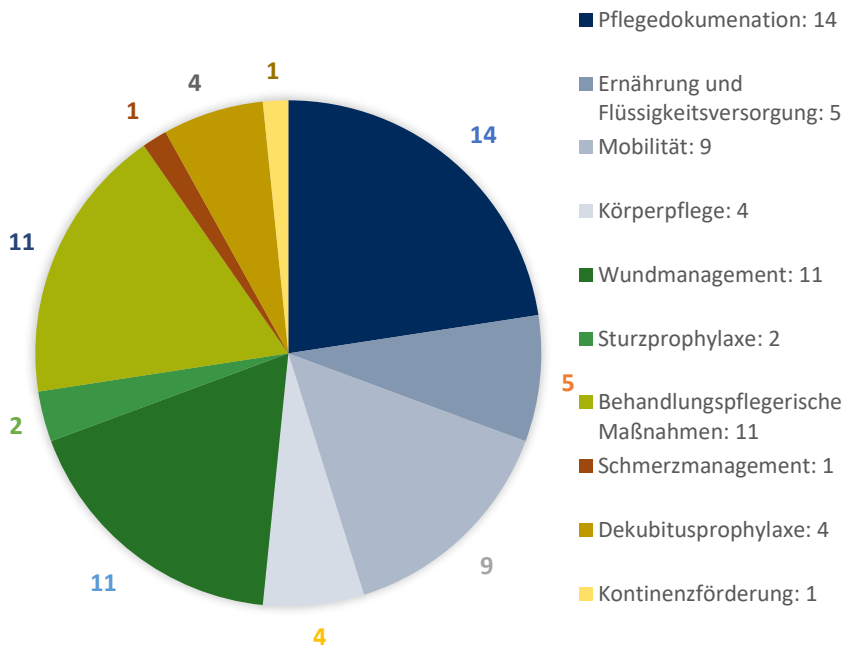

Insgesamt wurden im Bereich der stationären Altenhilfe im Jahr 2023 bei 50 der insgesamt 107 Prüfungen und im Jahr 2024 bei 42 der insgesamt 117 Prüfungen Verstöße gegen die gesetzlichen Qualitätsanforderungen (Mängel) festgestellt. Dies entspricht einem Anteil von 47 % im Jahr 2023 und 36 % im Jahr 2024.

Im vorhergehenden Berichtszeitraum wurden im Jahr 2021 in 31 % und im Jahr 2022 in 53 % aller Prüfungen Mängel festgestellt.

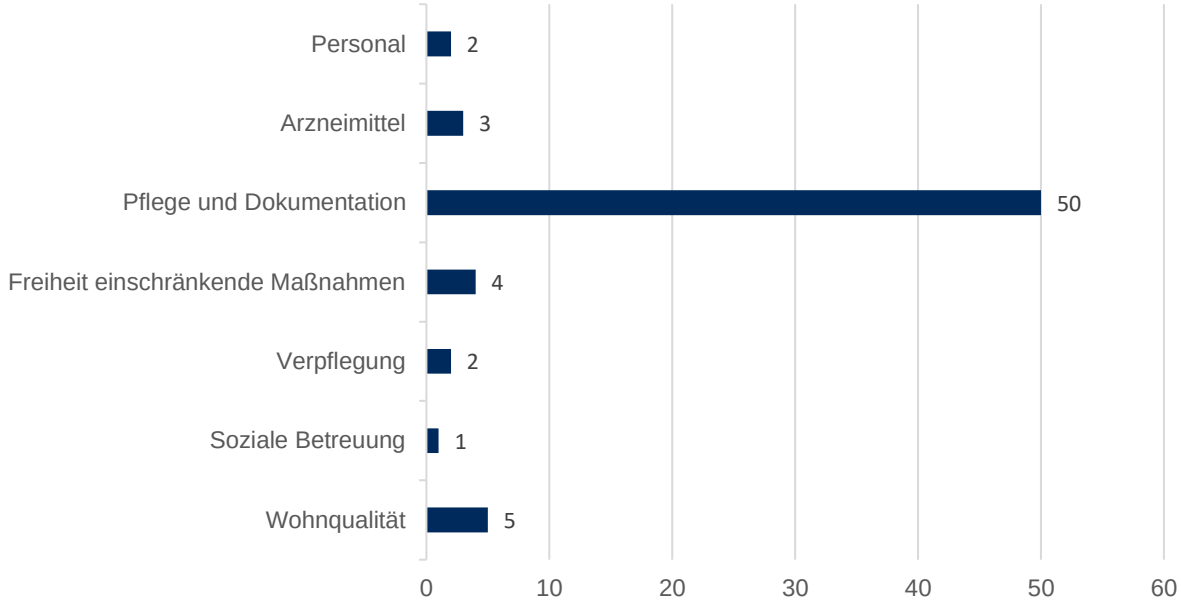
*Die Mängelfeststellungen im Jahr 2023 nach Qualitätsbereichen im Bereich der stationären Altenhilfe:*



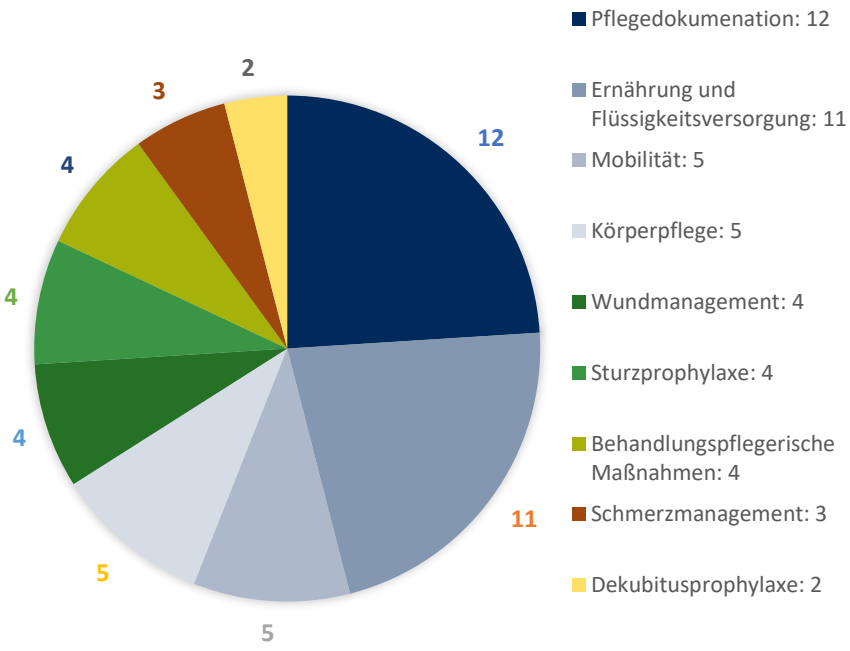

*Die 62 Mängel im Qualitätsbereich Pflege und Dokumentation verteilen sich dabei auf:*



*Die Mängelfeststellungen im Jahr 2024 nach Qualitätsbereichen im Bereich der stationären Altenpflege:*




*Die 50 Mängel im Qualitätsbereich Pflege und Dokumentation verteilen sich dabei auf:*



Der Rückgang der Mängel im Bereich Personal im Jahr 2024 ist kein Indikator für eine Entspannung der Personalsituation in den Einrichtungen, sondern ausschließlich auf die Vorgaben des Bay. StMGP zurückzuführen, demzufolge die Überprüfungen der Fachkraftquoten in Einrichtungen, die bereits 2024 nach dem neuen Personalbemessungsverfahren Pflegesatzvereinbarungen abgeschlossen hatten, bis zur Änderung der Ausführungsverordnung auszusetzen war. Hierzu erfolgt ein weiterer Ausblick unter Kapitel 8.

Zur Umsetzung des neuen seit Juli 2023 gültigen Personalbemessungsverfahrens (erläuternde Ausführungen hierzu im Kapitel 9) wurden vom Gesetzgeber bundesweit einheitliche Personalanhaltswerte für vollstationäre Pflegeeinrichtungen vorgesehen (vgl. § 113c Absatz 1 SGB XI).

## 7.2 Maßnahmen in der stationären Altenhilfe

Werden Qualitätsdefizite (Mängel) festgestellt, berät die Heimaufsicht die Einrichtungen bei den erforderlichen Maßnahmen und prüft zeitnah, ob die Mängel behoben wurden.

Mit Inkrafttreten des novellierten PfleWoqG zum 01.08.2023 wurde die bisherige Regelung, wonach Anordnungen erlassen werden können, wenn Mängel trotz Beratung nicht beseitigt werden, dahingehend verschärft, dass nun auch bereits bei erstmaligen Mängeln und nicht nur bei erheblichen Mängeln[4] sofortige Anordnungen möglich sind.

Im Jahr 2023 hat die Heimaufsicht aufgrund erheblicher Mängel oder wiederholt festgestellter Mängel acht zwangsgeldbewehrte Anordnungsbescheide erlassen.

Die am häufigsten vertretenen Anordnungspunkte betrafen dabei die Bereiche Wundversorgung, Mobilisation, Funktionsfähigkeit von Notrufanlagen bzw. adäquate Reaktion auf Notrufe, Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen sowie Flüssigkeitsversorgung (Dehydrationsprophylaxe).

Drei Einrichtungen erklärten sich 2023 nach Beratung und Empfehlung der Heimaufsicht freiwillig bereit, bis zur Behebung der festgestellten Qualitätsdefizite keine neuen Bewohner*innen aufzunehmen („freiwilliger Aufnahmestopp“). In einer Einrichtung musste ein Aufnahmestopp angeordnet werden.

In einem Fall wurde ein Ordnungswidrigkeitenverfahren eingeleitet; in einem weiteren Fall erging wegen des Verdachts der Körperverletzung Mitteilung an die Staatsanwaltschaft München.

Im Jahr 2024 wurden aufgrund der festgestellten Mangelsachverhalte 18 zwangsgeldbewehrte Anordnungen erlassen.

[4] *Hat eine Bewohnerin oder ein Bewohner einen Schaden in einem der drei Rechtsgüter Leben, Gesundheit oder Freiheit erlitten oder ist von einer Schädigung bedroht, spricht man von einem erheblichen Mangel.*

Die Anordnungspunkte betrafen die Bereiche Mobilisation, funktionsfähige Notrufsysteme bzw. adäquate Reaktionen auf Notrufe, Dekubitusprophylaxe und Umgang mit Dekubitalgeschwüren, Wundversorgung, Umsetzung ärztlicher Anordnungen sowie ausreichende Nachtdienstbesetzung.

In zwei Einrichtungen wurde ein Aufnahmestopp angeordnet; in einer Einrichtung kam es nach Beratung der Heimaufsicht zu einem freiwilligen Aufnahmestopp.

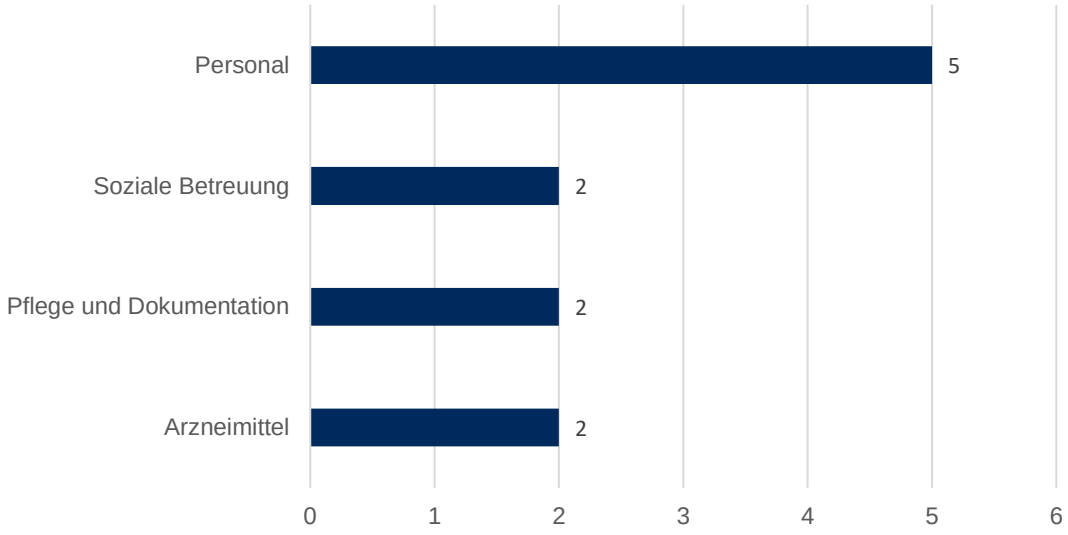
In einem Fall erging wegen des Verdachts der Dokumentationsfälschung Mitteilung an die Staatsanwaltschaft München.

## 7.3 Feststellungen in besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe

Im Jahr 2023 wurde durch die Heimaufsicht in besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe die Wohn- und Versorgungssituation von 169 Bewohner*innen und im Jahr 2024 von 179 Bewohner*innen begutachtet. Durchschnittlich leben 59 Bewohner*innen in stationären Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen im Stadtgebiet München, sie sind kleiner als stationäre Pflegeeinrichtungen, weshalb die Stichprobe der begutachteten Bewohner geringer ist.

Im Jahr 2023 wurden durch die Heimaufsicht in den besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe bei sechs (13 %) von insgesamt 43 Prüfungen elf Mängel festgestellt. Die elf Mängel bezogen sich jeweils auf die Bereiche Personal, soziale Betreuung, Pflege und Dokumentation sowie Arzneimittel.

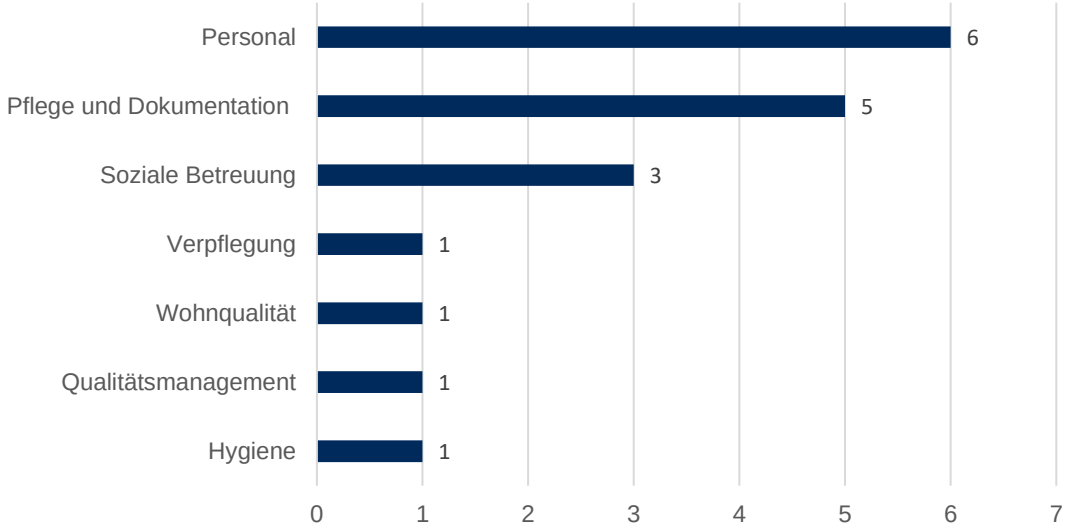
*Anzahl der Mängelfeststellungen im Jahr 2023 nach Qualitätsbereichen in den besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe:*




Die fünf Mängel im Qualitätsbereich Personal verteilen sich auf vier Unterschreitungen der Fachkraftquote sowie einmal fehlende Anwesenheit einer Fachkraft.

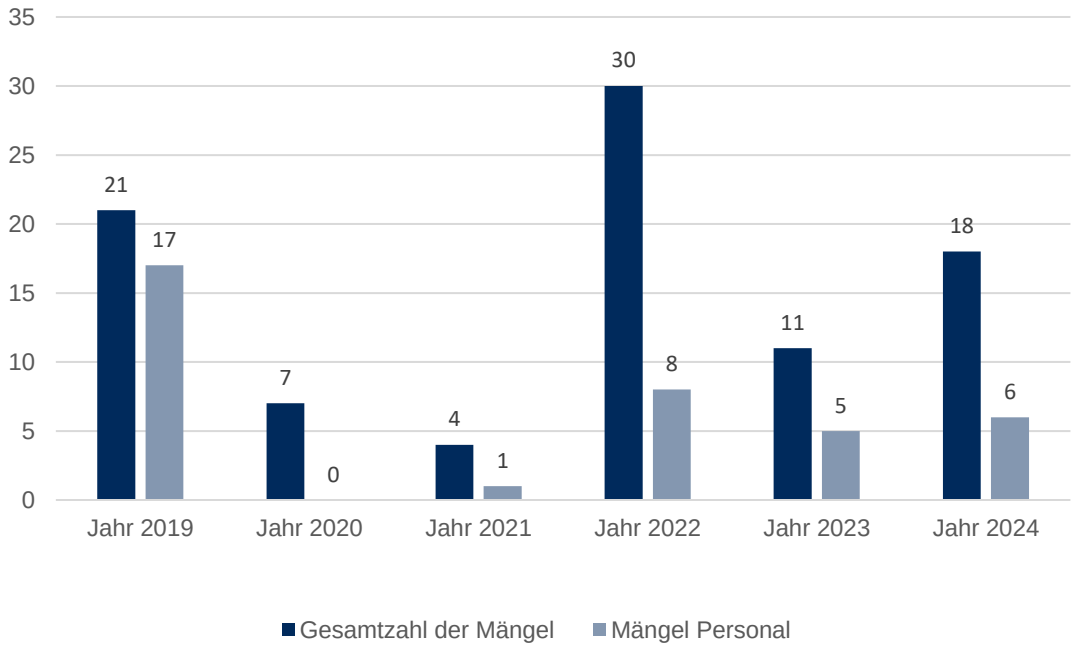
Im darauffolgenden Jahr 2024 nahmen die Feststellungen von Mängeln wieder leicht zu. Es wurden bei elf Prüfungen (21 %) von insgesamt 51 Prüfungen 18 Mängel festgestellt.

*Anzahl der Mängelfeststellungen im Jahr 2024 nach Qualitätsbereichen in den besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe:*




Die sechs Mängel im Bereich Personal verteilen sich auf vier Unterschreitungen der Fachkraftquote, einmal fehlende Anwesenheit einer Fachkraft sowie einmal fehlerhafte Buch- und Aktenführung.

Im Vergleich zum vorherigen Berichtszeitraum haben sich die festgestellten Mängel, insbesondere zum Jahr 2022, wieder reduziert. Im Qualitätsbereich Personal wurden über die letzten Jahre am häufigsten Mängel festgestellt. Diese Erkenntnisse bestätigen die Heimaufsicht weiter darin, zusammen mit den Träger*innen bzw. besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe, z. B. im Trägerverbund Behindertenhilfe, nachhaltig an der komplexen und mehrdimensionalen Thematik Personal zu arbeiten.




## 7.4 Maßnahmen in besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe

Im Jahr 2023 wurden zwei zwangsgeldbewehrte Anordnungsbescheide erlassen. Im Jahr 2024 wurden keine Anordnungen vorgenommen. Die zwei Anordnungsbescheide wurden zu den personellen Mindestvorgaben, Einhaltung der Fachkraftquote, erlassen.

Im Jahr 2023 und 2024 wurden zusätzlich in jeweils drei Einrichtungen nach Beratung und Empfehlung der Heimaufsicht keine neuen Bewohner*innen bis zur Erreichung der Fachkraftquote freiwillig mehr aufgenommen („freiwilliger Aufnahmestopp“).

Im Vergleichszeitraum 2021 und 2023 wurden drei zwangsgeldbewehrte Anordnungsbescheide in besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe erlassen; zwei Einrichtungen erklärten sich nach Beratung und Empfehlung der Heimaufsicht zu einem freiwilligen Aufnahmestopp bereit.

# 8. Novellierung des Pflege- und Wohnqualitätsgesetz (PfleWoqG) zum 01.08.2023 und Änderung der Ausführungsverordnung (AVPfleWoqG) zum 01.01.2025

Im Folgenden werden die wesentlichen gesetzlichen Neuerungen und deren Auswirkungen kurz dargestellt:

### Meldepflicht besonderer Ereignisse

In das novellierte Pflege- und Wohnqualitätsgesetz wurde unter anderem eine Verpflichtung der Einrichtungen zur Meldung besonderer Ereignisse neu mit aufgenommen.

So sind gemäß Art. 4 Abs. 6 PfleWoqG stationäre Einrichtungen und besondere Wohnformen der Eingliederungshilfe seit 01.08.2023 verpflichtet, der Heimaufsicht besondere Ereignisse, wie Strafverfahren gegen Beschäftigte, Verdachtsfälle auf Gewalt gegenüber Bewohner*innen, unnatürliche Todesfälle, erhebliche Beeinträchtigungen des ordnungsgemäßen Betriebes z.B. Unfälle, Einrichtungsbrände, Gebäudeschäden, Stromausfälle, Polizeieinsätze mit unmittelbarer Bewohnerbetroffenheit sowie Ausbruchsgeschehen von Infektionskrankheiten, Hausverbote und die hierzu ergriffenen Maßnahmen, unverzüglich anzuzeigen. Ein Unterlassen oder eine verspätete Anzeige hat zur Folge, dass die Einleitung von Bußgeldern geprüft werden muss. Ein Unterlassen oder eine verspätete Anzeige von besonderen Ereignissen kann eine Ordnungswidrigkeit darstellen.

Seit Inkrafttreten der Meldepflicht gingen aus dem Bereich der Altenhilfeeinrichtungen 40 Meldungen, die in der Regel eine Prüfung und/oder eine Beratung zur Folge hatten, bei der Heimaufsicht ein. Aus besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe wurden 31 besondere Ereignisse der Heimaufsicht gemeldet. Im Berichtszeitraum sind seit dem in Krafttreten der Meldepflicht, innerhalb von 17 Monaten insgesamt 71 Meldungen eingegangen und bearbeitet worden.

### Prüfbericht wird Ergebnisprotokoll

Die Veröffentlichung der Prüfberichte zu den stationären Einrichtungen und besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe wurde ebenfalls im novellierten PfleWoqG neu geregelt. Aufgrund der fehlenden Rechtsgrundlage hat die Heimaufsicht in der Vergangenheit die Prüfberichte mit Einverständnis der Einrichtungen bisher auf der Internetseite der Stadt München veröffentlicht. Die Mehrheit der Pflegeeinrichtungen und in etwa 50 % der besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe haben diesem Vorgehen zugestimmt. Seit 01.08.2023 wurde der Prüfbericht in seiner Form verändert und durch ein Ergebnisprotokoll ersetzt. Träger haben eine Kurzfassung des Ergebnisprotokolls innerhalb von 6 Wochen in geeigneter und verständlicher Form zu veröffentlichen.

Die Kurzfassung beinhaltet die Strukturdaten, allgemeine Informationen sowie eine Auflistung der geprüften Qualitätsbereiche. Eine Darstellung der jeweiligen Ergebnisse in den geprüften Qualitätsbereichen muss nicht zwingend erfolgen. Die Kurzfassung soll im Internet veröffentlicht werden.

Durch die gesetzliche Regelung der Veröffentlichungspflicht wird die Heimaufsicht die freiwillige Veröffentlichung der Ergebnisprotokolle zukünftig nicht mehr fortführen.

### Verschärfung der Anordnungen bei Mängeln

Der bayerische Gesetzgeber hat die bislang bereits durch Vollzugshinweise des StMGP festgelegte Vorgehensweise, dass bei erneuten und in Fortsetzung festgestellten Mängeln sowie erheblichen Mängeln Anordnungen getroffen werden sollen, gesetzlich verankert. Zusätzlich hat er den Ermessensspielraum der Vollzugsbehörden erweitert und auch die Möglichkeit von Anordnungen bei erstmaligen „einfachen“ Mängeln in das Gesetz aufgenommen. Die Heimaufsicht muss somit verstärkt würdigen, warum bei erneuten und erheblichen Mängeln von Anordnungen abgesehen wird oder warum sie bei erstmaligen Mängeln Anordnungen ergreift. Der Verwaltungsvollzug wird durch diese gesetzlichen Änderungen verschärft.

In der ein Jahr später geänderten AVPfleWoqG wurden u.a. der Wegfall der Fachkraftquote und Regelung des Bestandsschutzes für bauliche Mindestanforderungen für stationäre Einrichtungen und besondere Wohnformen der Eingliederungshilfe, die vor dem 01.09.2011 bestanden haben, geregelt. Im Einzelnen:

### Wegfall der Fachkraftquote

Die alte Fassung der AVPfleWoqG  forderte, dass jede zweite Mitarbeiter*in in der Pflege und Betreuung eine Fachkraft sein musste, d.h. unter Zugrundelegung der mit den Pflegekassen verhandelten Pflegeschlüssel mussten 50 % des vorzuhaltenden Personals Fachkräfte sein. Zudem musste eine Fachkraft ständig anwesend sein.

Die Soziale Pflegeversicherung sieht seit 01.07.2023 gem. § 113c SGB XI in vollstationären Pflegeeinrichtungen einen Qualifikationsmix entsprechend der Pflegegrade vor. Ein wichtiges Ziel des neuen Personalbemessungsverfahrens ist eine grundsätzliche Weiterentwicklung der bisherigen Rollen- und Aufgabenverteilung in der Langzeitpflege. Im Rahmen der PeBeM-Studie wurden die Beschäftigten im Pflege- und Betreuungsbereich vollstationärer Pflegeeinrichtungen in Gruppen (Qualifikationsniveaus = QN) aufgeteilt, um zu ermitteln, mit welcher Qualifikation und welchem Anteil an Pflegehilfs- und -assistenzkräften und Pflegefachkräften anfallende Aufgaben selbstständig oder im Rahmen der Delegation durchgeführt werden können, um eine fachgerechte Pflege umsetzen zu können. Es bleibt abzuwarten, wie der kompetenzorientierte Personaleinsatz gelingen wird, zumal die hierfür ebenso erforderlichen einjährig qualifizierten Pflegefachpersonen noch kaum auf dem Arbeitsmarkt vorhanden sind (siehe Kapitel 10).

Nach der neuen gültigen Fassung der AVPfleWoqG ist – unabhängig von der Einrichtungsgröße - als personelle Mindestanforderung die ständige Anwesenheit nur noch pauschal einer Fachkraft in Einrichtungen der Altenhilfe festgelegt. In den besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe muss eine Fachkraft nur noch in der Regel anwesend sein.

Defizite in der Personalausstattung (z. B. Anzahl der Mitarbeiter*innen, Fachkräfteeinsatz, Schichtbesetzungen) sind in stationären Pflegeeinrichtungen nach den hierzu vorliegenden Ausführungen des Bay. StMGP nur zu prüfen und festzustellen, wenn Mängel in der Pflege und Betreuung der Bewohner*innen festgestellt werden. Auch wenn die Heimaufsicht die Personalsituation einer Einrichtung als kritisch bewertet, müssen damit erst Defizite in der Bewohnerversorgung eintreten, um hier tätig werden zu können. Die bisherige bewährte präventive Praxis, z. B. bei einer Unterschreitung der Fachkraftquote den Einrichtungen freiwillige Aufnahmestopps beratend nahe zu legen bzw., diese anzuordnen, bis sich die Personalsituation wieder stabilisiert hat, ist damit zukünftig ausgeschlossen.

Zudem sind zukünftig die komplexen kausalen Zusammenhänge zwischen Pflegemängeln und nicht ausreichendem bzw. nicht fachlich geeignetem Personal in einer Ermessensentscheidung explizit zu begründen, was einen vermehrten Zeitaufwand und mutmaßlich vermehrte Verwaltungsstreitverfahren zur Folge haben wird.

In besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe wird die heimrechtliche Fachkraftquote weiter angewendet, wenn die schriftliche Vereinbarung mit dem Kostenträger sowie Konzeption nicht erfüllt bzw. das verhandelte Personal nicht vorgehalten wird.

Im Hinblick auf die demografische Entwicklung, d. h. dem sukzessiven Ausscheiden der geburtenstarken Jahrgänge der Beschäftigten aus dem Erwerbsleben im Gesundheitswesen bei einem zeitgleichen Anstieg der Anzahl der Pflegebedürftigen, welche zunehmend multimorbider und mit immer höherem Pflege- und Betreuungsbedarf in die Einrichtungen einziehen, wird die bekannt schwierige Personalsituation in den Einrichtungen noch angespannter werden.

Die hierdurch steigenden Anforderungen an die Pflege- und Betreuung der Bewohner*innen bei gleichzeitiger Reduzierung der Fachkräfte, lassen zukünftig erhebliche Einbußen in der Pflege- und Versorgungsqualität erwarten.

### Bestandsschutzregelung für bauliche Mindestanforderungen (§ 6 AVPfleWoqG)

Mit Inkrafttreten der Ausführungsverordnung zum PfleWoqG (alte Fassung) am 01.09.2011 wurden die bis dahin seit mehr als 30 Jahren unveränderten gültigen baulichen Anforderungen an die heutigen Vorstellungen von einem menschenwürdigen Leben angepasst. Unter anderem wurde die Barrierefreiheit, der Zugang zu eigenen Sanitärräumen, eine Mindestgröße der Bewohnerzimmer, ein angemessener Anteil von Einzelzimmern und ein Anteil von rollstuhlgerechten Wohn- und Sanitärräumen gefordert. Die den bereits bestehenden Einrichtungen (Bestandsbauten) hierzu eingeräumte Anpassungsfrist endete am 31.08.2016 und konnte auf Antrag durch die Heimaufsicht angemessen, jedoch längstens bis zum Jahr 2036, verlängert werden. Im Einzelfall konnten Befreiungen und konzeptionelle Zustimmungen für besondere Wohnformen von den baulichen Mindestvorgaben erfolgen.

Den wirtschaftlichen Belangen der Träger gerecht zu werden und dabei die größtmöglichen Verbesserungen für die Bewohner*innen zu erreichen, erforderte über Jahre zeitintensive wiederholte Verhandlungen bzw. Abstimmungsgespräche sowie Beratungen zu Um-, Aus- und Neubauten mit Trägern, Architekten und Eigentümern und war für die Träger mit erheblichen Planungs- und/oder Baukosten verbunden.

In Folge erließ die Heimaufsicht annähernd 100 sogenannte „Baubescheide“, in denen den Trägern (teilweise) Befreiungen aufgrund technischer, wirtschaftlicher Unmöglichkeit oder aus Denkmalschutzgründen und/oder Verlängerungen der Anpassungsfristen zur Umsetzung der jeweiligen baulichen Mindestvorgaben eingeräumt wurden.

In die am 03.12.2024 geänderte AVPfleWoqG wurde neu und sehr überraschend ein „nachträglicher“ Bestandsschutz für stationäre Einrichtungen und besondere Wohnformen der Eingliederungshilfe, die vor dem 01.09.2011 bestanden haben oder für die vor diesem Stichtag eine Baugenehmigung beantragt oder erteilt wurde, aufgenommen.

In Folge hiervon müssen die betreffenden Einrichtungen u.a. die baulichen Mindestanforderungen der Barrierefreiheit, des Zugangs zu Sanitärräumen sowie die Mindestgrößen von persönlichen Wohnräumen nicht mehr umsetzen.

Unabhängig davon, dass mit der überraschenden Einführung des Bestandschutzes den Bedürfnissen und Belangen der Bewohner*innen von Bestandseinrichtungen nicht mehr hinreichend Rechnung getragen wird, ist die Heimaufsicht nun mit einem erheblichen bürokratischen Mehraufwand konfrontiert, um die an sich abgeschlossenen Verfahren, (Wiederaufnahme, Widerruf, Rücknahme nach BayVwVfG etc.) zu bearbeiten. Die Heimaufsicht wird die Entwicklung und Auswirkungen des Bestandschutzes auf die Versorgungsqualität beobachten und im nächsten Berichtszeitraum berichten.

# 9. Schwerpunkt Gewaltprävention

### Gesetzliche Rahmen Gewaltprävention

Gewaltprävention in stationären Einrichtungen und besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe spielt weiterhin eine wichtige Rolle. Maßnahmen zur Verbesserung des Schutzes der Bewohner*innen aber auch Mitarbeiter*innen wurden an verschiedenen Stellen ergriffen bzw. sind auch weiterhin notwendig. Über die letzten acht Jahre[5] engagierte sich die Heimaufsicht kontinuierlich im Bereich Gewaltprävention.

Der bayerische Gesetzgeber hat mit der Novellierung des PfleWoqG seit dem 01.08.2023 erstmals das Thema Gewaltprävention und verpflichtende Maßnahmen zum Umgang mit besonderen Vorkommnissen, wie beispielsweise Verdacht auf physische Gewalt, aufgenommen.

[5] *Die Qualitätsberichte der Heimaufsicht der Jahre 2017/2018, 2019/2020 und 2021/2022 finden Sie unter: www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Kreisverwaltungsreferat/Heimaufsicht.html*

Stationäre Einrichtungen oder besondere Wohnformen für Menschen mit Behinderungen haben nach Art. 4 Abs. 1 Nr. 8 PfleWoqG fachliche Konzeptionen zur Gewaltprävention vorzuhalten bzw. bei der Heimaufsicht vorzulegen. Mögliche Inhalte und Hilfestellungen zu Konzeptionen von Gewaltprävention wurden bereits unter der Federführung des Sozialreferats in Zusammenarbeit mit dem Kreisverwaltungsreferat und den verschiedenen Akteuren der Münchner Pflegekonferenz in dem Leitfaden „Entwicklung einrichtungsspezifischer Konzepte zur Gewaltprävention“ erarbeitet.[6] Das Sozialreferat unterstützt bzw. fördert hierzu entsprechende Qualifizierungsmaßnahmen sowie auch flankierend Supervisionen und Coachings in den stationären Pflegeeinrichtungen. Aktuell läuft hierzu ein bundesweites Projekt, welches Hilfestellungen zur Risikoanalyse und ein Musterrahmenkonzept Gewaltprävention (EMeRGe) liefern wird.

Weiter sieht der Art. 4 Abs. 6 PfleWoqG vor, dass stationäre Einrichtungen und besondere Wohnformen der Eingliederungshilfe der Heimaufsicht besondere Ereignisse, wie Strafverfahren gegen Beschäftigte sowie Verdachtsfälle auf Gewalt gegenüber Bewohner*innen und die hierzu ergriffenen Maßnahmen unverzüglich anzeigen müssen.

Obwohl es bereits in der Vergangenheit zwischen einer Reihe von stationären Einrichtungen und besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe und der Heimaufsicht bei besonderen und schwerwiegenden Ereignissen einen offenen und konstruktiven Austausch gegeben hat, wird die gesetzlich verankerte Meldepflicht als wichtiger Bestandteil zum Schutz der Bewohner*innen ausdrücklich begrüßt.

Abhängig von den jeweiligen Meldeinhalten erfolgt in der Regel eine Prüfung und Beratung der Einrichtungen vor Ort, die Einleitung erforderlicher heimrechtlicher Maßnahmen und ggf. die Weiterleitung des Sachverhaltes an die Strafermittlungsbehörden sowie an die Regierung von Oberbayern als Fachaufsichtsbehörde.

### Umgesetzte Projekte zur Gewaltprävention

Die Heimaufsicht hat sich im Berichtszeitraum neben den gesetzlichen Änderungen auch weiter fachlich mit dem Thema Gewaltprävention auseinandergesetzt.

Am 20.10.2023 wurde in Kooperation mit dem städtischen Koordinierungsbüros zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention eine 3. Fachveranstaltung zur Gewaltprävention für besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe im Kreisverwaltungsreferat organisiert. Die Träger und Einrichtungen konnten ihre Entwicklung und Erfahrungen zu der im Jahr 2021 gemeinsam verabschiedeten „Selbstverpflichtung zur Gewaltprävention in Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen und chronischen Erkrankungen“[7] austauschen.

---

[6] *Der „Leitfaden zur Erarbeitung einrichtungsspezifischer Konzepte zur Gewaltprävention in Einrichtungen der Langzeitpflege in München“ finden Sie unter:*
*https://stadt.muenchen.de/infos/pflegekonferenz.html*

[7] *Die Selbstverpflichtung der Träger*innen „Gewaltprävention in Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen und chronischen Erkrankungen finden Sie unter*
*www.muenchen-wird-inklusiv.de/behindertenhilfe-verpflichtet-sich-zur-gewaltpraevention/*

Nahezu alle besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe haben die Gewaltschutzkonzepte entwickelt und beschäftigen sich mit der Implementierung. Als Gastdozentin referierte Frau Prof. Dr. Monika Schröttle vom Institut für empirische Soziologie an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg über Ergebnisse aus dem Forschungsprojekt „Gewaltschutzstrukturen für Menschen mit Behinderungen – Bestandsaufnahme und Empfehlungen“[8]. Abschließend wurden die beschriebenen geänderten Anforderungen zur Gewaltprävention nach dem PfleWoqG vorgestellt. Es wurde gemeinsam vereinbart, weitere Austauschformate zum Thema Gewaltprävention anzubieten.

Im Berichtszeitraum wurden zwei wissenschaftliche Gewaltpräventionsprojekte, an welchen sich die Heimaufsicht in den jeweiligen Fachbeiräten beteiligte, abgeschlossen. In dem Projekt „Pflege in Bayern. gesund + gewaltfrei“[9] der Hochschule München, der AGP Sozialforschung und der Hans-Weinberger-Akademie der AWO wurden Präventionsleistungen der betrieblichen Gesundheitsförderung mit Gewaltprävention in stationären Pflegeeinrichtungen untersucht. An der Abschlussveranstaltung des Projektes am 28.06.2023 in Nürnberg nahm die Heimaufsicht aktiv an der Dialogrunde teil.

Im zweiten Projekt „SeGEL – Sexuelle/Sexualisierte Gewalt in Einrichtungen der stationären Langzeitpflege in Deutschland“[10] des Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) und der Deutschen Hochschule der Polizei wurde das bisher unterrepräsentierte Thema sexueller und sexualisierte Gewalt gegen Bewohner*innen aber auch Mitarbeiter*innen in stationären Pflegeeinrichtungen erforscht. Im Rahmen der Forschungsarbeit wurden Arbeitsmaterialien für Aus- und Fortbildung von professionell Pflegenden zur Prävention von sexualisierter Gewalt entwickelt.

### Aktuelle Projekte zur Gewaltprävention

Aktuell engagagiert sich die Heimaufsicht an zwei weiteren wissenschaftlichen Projekten zum Thema Gewaltprävention. Die Hochschule München beschäftigt sich mit der „Entwicklung einer Handreichung für Auszubildende und Studierende der Pflege zur Prävention sexualisierter Gewalt in Pflege- und Gesundheitseinrichtungen in Bayern (PSGP)“[11]. Im zweiten arbeitet das Institut für Pflegewissenschaft (IfP) der Universität Köln und das ZQP an der Entwicklung eines Musterrahmenkonzepts Gewaltprävention (EMeRGe). Die Heimaufsicht unterstützt beide Projekte mit ihrer Expertise und praktischen Erfahrungen in den jeweiligen Expert*innenbeiräten.

---

[8] *Die Forschungsergebnisse zu „Gewalt und Gewaltschutz in Einrichtungen der Behindertenhilfe“ finden sie unter* www.bmas.de/DE/Service/Presse/Meldungen/2024/studie-zur-gewalt-in-einrichtungen-der-behindertenhilfe.html

[9] *Informationen zum Projekt und den Abschlussbericht „Pflege in Bayern. gesund + gewaltfrei“ finden sie unter:* www.gesund-gewaltfrei.bayern/gps_pilot

[10] *Die Forschungsergebnisse „SeGEL“ finden sie unter:* www.zqp.de/praevention-sexuelle-gewalt/

[11] *Informationen zum Projekt Prävention sexualisierter Gewalt in Pflege- und Gesundheitseinrichtungen“ finden sie unter:* https://sites.hm.edu/sherc/projekte_she_rc/projekte_detail_she_rc_43840.de.html

Die Heimaufsicht begrüßt es ausdrücklich, dass auf verschiedenen Ebenen positive Entwicklungen zur Gewaltprävention in der Pflege und Betreuung stattfinden. Die zunehmende Auseinandersetzung und die ergriffenen Maßnahmen der stationären Einrichtungen und besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe, aber auch die wachsenden unterschiedlichen Forschungsprojekte führen zu einem besseren Verständnis, fundierten Erkenntnissen, höherer Sensibilität und letztlich zu höherer Handlungssicherheit. Auch die vom bayerischen Gesetzgeber beschriebenen notwendigen Vorgaben und Pflichten zur Gewaltprävention werden zu einer erhöhten Achtsamkeit, verstärkten Transparenz und einem klarem Bild des Phänomens Gewalt beitragen. Zum Schutz der Bewohner*innen aber auch der Mitarbeiter*innen, ein „gesundes“ Arbeiten sicherzustellen und zu fördern, sind weiterhin kontinuierliche und nachhaltige Maßnahmen der Träger und Einrichtungen notwendig.

## 10. Herausforderung Personalsituation

Wie bereits im letzten Berichtszeitraum beschrieben ist eine wesentliche Herausforderung eine nachhaltige Personalausstattung vorzuhalten und dadurch die Grundlagen für eine qualitative hochwertige Pflege und Betreuung sicherzustellen. Die Bereitstellung von ausreichend fachlich qualifizierten Pflege- und Betreuungskräften ist elementar, um eine angemessene Pflege und Betreuung der Bewohner*innen und eine aktuelle, aber auch zukünftige Versorgung sicherzustellen. In den stationären Einrichtungen der Pflege aber auch in besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe bestehen bereits seit vielen Jahren konstante Herausforderungen bei der Rekrutierung und dem Einsatz von Personal. Freie Stellen können kurzfristig immer schwieriger nachbesetzt werden und bleiben teilweise dauerhaft unbesetzt. Die Feststellungen der Heimaufsicht der letzten Jahre zeigten eine stetige bzw. wachsende Anzahl von Mängeln im Bereich Personal.

### Das „neue“ Personalbemessungssystem (PeBeM)

Seit Juli 2023 gilt das neue bundesweite Personalbemessungsverfahren für vollstationäre Pflegeeinrichtungen (PeBeM).

Dabei wird die personelle Ausstattung in drei Qualifikationsstufen in Pflege und Betreuung unterteilt. Für jedes dieser Qualifikationsniveaus hat der Gesetzgeber bundeseinheitliche Personalanhaltswerte je pflegebedürftigen Menschen in den einzelnen Pflegegraden festgelegt.

Die Personalanhaltswerte beschreiben, wie viel Personal mit welcher Qualifikation für die Versorgung der Pflegebedürftigen in den einzelnen Pflegegraden in den Pflegesatzverhandlungen vereinbart werden kann. Ziel des neuen Verfahrens ist die Verbesserung der Arbeitsbedingungen in der Langzeitpflege durch eine kompetenzorientierte Aufgabenverteilung.

Deshalb wird für die möglichen zu berücksichtigenden Personalmengen in drei Qualifikationsstufen, sogenannte Qualitätsniveaus (QN), nämlich Hilfskräfte ohne Ausbildung (QN 1 und QN 2), Hilfskräfte mit landesrechtlich geregelter Helfer- oder Assistenzausbildung in der Pflege mit einer Ausbildungsdauer von mindestens einem Jahr (QN 3) und Fachkraftpersonal (QN 4), unterschieden.

In Folge der im SGB XI bundesgesetzlich geregelten Personalausstattung hat das Bay. StMGP am 03.12.2024 die Ausführungsverordnung zum Pflege- und Wohnqualitätsgesetz (AVPfleWoqG) mit Wirkung zum 01.01.2025 geändert und die in Bayern bislang gültige Fachkraftquote für den Bereich der stationären Altenhilfeeinrichtungen aufgehoben.

Als personelle Mindestanforderung ist im Bereich der Altenhilfeeinrichtungen die ständige Anwesenheit pauschal nur noch einer Fachkraft in der Einrichtung gefordert.

In besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe wird die heimrechtliche Fachkraftquote weiter angewendet, wenn die schriftliche Vereinbarung mit dem Kostenträger sowie Konzeption nicht erfüllt bzw. das verhandelte Personal nicht vorgehalten wird.

Ob das neue Personalbemessungssystem wie angedacht tatsächlich zu einem Mehr an Personal (Hilfskräfte) in den Einrichtungen führen wird, ob die Fachkräfte durch den vermehrten Einsatz von Hilfspersonal mit einjähriger Ausbildungsdauer tatsächlich entlastet werden und wie sich die veränderte Personalstruktur auf die Pflege- und Versorgung der Bewohner*innen auswirkt, wird sich in der Zukunft zeigen.

Im Hinblick darauf, dass empirisch belegt ist, dass für die Versorgung von Pflegebedürftigen mit steigendem Pflegegrad nicht nur mehr Arbeitszeit, sondern auch ein höherer Anteil an Fachkraftzeit benötigt wird, wird der Wegfall der Fachkraftquote durch die Heimaufsicht äußerst kritisch gesehen.

### Kooperation im Trägerverbund

Um nachhaltige Lösungen für die komplexe Problematik der Personalsicherung zu finden und begleitend zu den vielfältigen Maßnahmen der Träger*innen auch gemeinsame und trägerübergreifende Projekte anzugehen, wurde im Bereich der besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe eine Kooperationsvereinbarung „Personalsituation Behindertenhilfe“ geschlossen und ein Trägerverbund gegründet. Ziel ist es, in enger Kooperation mit den Träger*innen in der Stadt München gemeinsam an dem Thema Personal zu arbeiten, Kräfte zu bündeln, Synergien zu nutzen, gemeinsam praxistaugliche Projekte auszuprobieren und nachhaltig zu überführen bzw. sich regelmäßig auszutauschen und abzustimmen.

Die Heimaufsicht des Kreisverwaltungsreferats engagiert sich außerdem gemeinsam und in enger Kooperation mit der Abteilung des kommunalen Münchner Beschäftigungs- und Qualifizierungsprogramms (MBQ) des Referats für Arbeit und Wirtschaft im Trägerverbund. Der Trägerverbund hat sich seit der zweiten Hälfte des Jahres 2022 zehnmal getroffen und verschiedene Projekte zur Personalgewinnung, -sicherung und -bindung versucht anzustoßen.

Eines der ersten Projekte „*Care International*“, beauftragt durch das Referat Arbeit und Wirtschaft, wurde zwischenzeitlich abgeschlossen und wird in einer abgewandelten Form auch 2025 erneut durchgeführt. Im Rahmen des Projektes konnten über ein Freiwilligenprogramm mehr als zwanzig Absolvent*innen von türkischen Hochschulen gewonnen werden, welche bei sechs verschiedenen Trägern ein Jahr praktische Erfahrungen in der Betreuung von Menschen mit Behinderungen sammelten. Die Träger tragen die Kosten für die Unterkunft.

Alle weiteren Kosten werden durch Fördermittel des Referates für Arbeit und Wirtschaft sowie des EU-Programms „Europäisches Solidaritätskorps“ bestritten. Das Projekt und die Studierenden werden durch den externen Träger Eucon e.V. begleitet. Von den 21 Freiwilligen konnten 17 während ihres Aufenthalts eine Anerkennung als Pflegekraft erwerben sowie ihre Sprachprüfung erfolgreich abschließen. Die Begleitung der Studierenden war hierbei intensiv. Während des Projektes traten wiederkehrend Herausforderungen zum Anerkennungsverfahren, (Wiederholungs-) Prüfung und Aufenthaltsstatus, Wohnraum und Arbeitseinsatz auf. Den vielfältigen Herausforderungen konnte nur durch gegenseitiges Verständnis, enge Absprachen und Unterstützung aller Beteiligten begegnet werden. Das Projekt Care International findet in veränderter Konstellation auch im Jahr 2025/2026 statt.

Die Mitglieder des Trägerverbundes haben in einem zweiten Projekt am 28.09.2023 im Kulturhaus Milbertshofen ein *Hearing zur Personalsituation in der Behindertenhilfe* organisiert und veranstaltet. Inhalte des Hearings waren die Darstellung der rechtlichen Grundlagen und Rahmenbedingungen, die Besonderheiten und Attraktivität des Sozialbereiches, Personalgewinnung, Herausforderung der Leiharbeit sowie die Diskussion zur gemeinsamen Erarbeitung weiterer Lösungsansätze. Das Hearing stieß auf offenkundiges Interesse in der Praxis. Über 45 Teilnehmer*innen meldeten sich an. Folgende Kernaufgaben u.a. wurden gesehen: Entwicklung und Pflege eines positiven Image der Sozialberufe in der Eingliederungshilfe, Schaffung von gesetzlichen Rahmenbedingungen, Verbesserung der Leiharbeit und Erleichterung der Anerkennung ausländischer Abschlüsse. Weitere Austauschformate und Diskussionen zu den verschiedenen Bereichen wie Praxis und Politik sind vorgesehen. Auch Fragestellungen zu einer zukünftigen Imagekampagne sowie eines gemeinsamen Internetauftritts wurden diskutiert und weiterverfolgt. Eine schrittweise trägerübergreifende Umsetzung ist hierzu geplant, erste interne Arbeitstreffen fanden bereits statt.

In weiteren Projekten wurden durch das Referat für Arbeit und Wirtschaft in Zusammenarbeit mit der Volkshochschule München kostenlose *berufsbezogene Deutschsprachkurse für Mitarbeiter*innen von besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe* implementiert und angeboten. Im Rahmen dieser Sprachkurse konnten die Absolventen des Projektes Care International aber auch weitere Mitarbeiter*innen der Einrichtungen ihre Deutschkenntnisse weiter festigen und vertiefen.

Das Referat für Arbeit und Wirtschaft plant eine verstärkte Integration der Behindertenhilfe in die stadtweite Plattform *Make it Munich und dem Goethe Institut*, um die Migration und Integration von Fachkräften und Auszubildenden weiter erfolgreich zu gestalten und auf verschiedenen Wegen interessierte Organisationen und motivierte und qualifizierte Fachkräfte zu gewinnen und zu begleiten.

Für die Heimaufsicht und das Referat für Arbeit und Wirtschaft ist die konstruktive Arbeit mit den engagierten Trägern der Behindertenhilfe im Trägerverbund ein wichtiges Gremium, um Herausforderungen trägerübergreifend zu diskutieren und gemeinsam praxistaugliche Lösungen zu finden. Die verschiedenen oben beschriebenen Projekte sind hierbei kleine Schritte. Für die Problematik „Bereitstellung von Wohnraum für Fachkräfte“ wurden verschiedene Ideen diskutiert, jedoch bisher keine nachhaltige Lösung gefunden. Die Heimaufsicht wird auch weiterhin im Rahmen ihrer Möglichkeiten in enger Abstimmung mit dem Referat für Arbeit und

Wirtschaft und den Trägern bei zukünftigen Projekten zur Gewinnung und Sicherung von Fach- und Nachwuchskräften unterstützen.

## 11. Weitere Kooperationen im Berichtszeitraum

### Unterstützung 3. Aktionsplan zur Umsetzung der UN-BRK

Die Heimaufsicht engagierte sich in der Erarbeitung des *3. Aktionsplan zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK)*[12], welche in der Vollversammlung am 26.02.2025 verabschiedet wurde. Die konstante Zusammenarbeit mit dem städtischen Koordinierungsbüro zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention wird hierbei ausdrücklich begrüßt und wertgeschätzt, um die Inklusion und Teilhabe von Menschen mit Behinderungen, insbesondere in besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe weiter zu verbessern. Die Heimaufsicht beteiligte sich in den vorausgegangen Strategieworkshops sowie bei den drei Maßnahmen, E 3 Selbstbestimmung in der Behindertenhilfe E 2 Fachtag Selbstbestimmung: Raum geben – Raum nehmen, und E 4 Angebote zur Gewaltprävention für Jungen und Männer mit Behinderungen. Insbesondere die letzte Maßnahme der Angebote zur Gewaltprävention für Jungen und Männer mit Behinderungen schließt eine Lücke. Derzeit gibt es für Männer mit Behinderungen, welche in besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe leben, keine adäquaten und konkret zugänglichen Angebote zur Gewaltprävention. Es besteht nach Auffassung aller Beteiligten dringender Handlungsbedarf. Die beschlossene Maßnahme wird sehr begrüßt und wird nach Ansicht der Heimaufsicht eine positive Wirkung auf die Versorgung und den Schutz von Menschen mit Behinderung haben. Die Finanzierung ist derzeit jedoch noch nicht gesichert.

### Projekt IKP Pflegequalität

Im Koalitionsvertrag 2023-2028 der Bay. Staatsregierung wurde festgehalten, dass eine enge Verzahnung von Medizinischem Dienst (MD Bayern) und der Heimaufsicht zur Vermeidung von Doppelstrukturen angestrebt wird.

Aktuell hat das Bay. StMGP und der MD Bayern das bestehende Kooperationsprojekt Initiative Klartext Pflegedokumentation (IKP) um das Projekt IKP Pflegequalitätsprüfungen erweitert. In zwei Expertengruppen der IKP Pflegequalität soll in der Arbeitsgruppe 1 der Umgang mit Beschwerden sowie die Zusammenarbeit der Prüfbehörden bei dauerhaft bestehenden Qualitätsdefiziten in Einrichtungen verbessert werden. In der Arbeitsgruppe 2 soll die Verzahnung der turnusmäßigen Prüfungen und mögliche Modellprojekte erarbeitet werden. In beiden Arbeitsgruppen engagiert sich die Heimaufsicht München, bringt ihre Erfahrungen ein, um den Schutz der Würde, der Interessen und Bedürfnisse der Bewohner*innen auch weiterhin sicherzustellen. Ebenso sollen Ansätze entwickelt werden, welche sowohl den besagten Schutz von Pflegebedürftigen und von Menschen mit Behinderungen gewährleisten aber auch effektive fachliche Prüfungen und Beratungen ermöglichen.

---

[12] *Den vollständigen 3. Aktionsplan zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention finden sie unter: www.muenchen-wird-inklusiv.de/3-aktionsplan-zur-umsetzung-der-un-behindertenrechtskonvention-beschlossen/*