



Stadt Ingolstadt

Tätigkeitsbericht 2024
der FQA Ingolstadt

Inhaltsverzeichnis

Organisation und Aufgaben	3
Zuständigkeitsbereich.....	4
Novellierung des bayerischen Pflege- und Wohnqualitätsgesetzes und Anpassungen der Ausführungsverordnung	5
Allgemeines zu den Prüfungen.....	7
Ablauf der Prüfungen.....	8
Beratungsauftrag.....	8
Arten der Prüfung	9
Ergebnisprotokolle.....	10
Mangelsachverhalte	12
Aufnahmestopp	13
Überprüfungen und Feststellungen im Vergleich zum Vorjahr.....	13
Überprüfungen und Feststellungen im Detail.....	14
Informationsangebote und Besprechungen	21
Schlusswort.....	22

Die FQA (**F**achstelle für Pflege- und Behinderteneinrichtungen, **Q**ualitätsentwicklung und **A**ufsicht) der Stadt Ingolstadt ist seit 2002 für die Prüfung und Beratung sämtlicher stationärer Pflegeeinrichtungen, Hospize, Einrichtungen der Eingliederungshilfe (ehemals Behinderteneinrichtungen) sowie der ambulant betreuten Wohngemeinschaften und darüber hinaus im Beschwerdefall für die betreuten Wohngruppen der Behindertenhilfe im Stadtgebiet Ingolstadt zuständig.

Der vorgelegte Bericht enthält die wichtigsten Zahlen und Fakten aus den Überprüfungen des Jahres 2024 und soll einen Einblick in die Tätigkeit der FQA der Stadt Ingolstadt geben.

Organisation und Aufgaben

Die FQA der Stadt Ingolstadt überprüft im multiprofessionellen Team, bestehend aus Diplomverwaltungswirtinnen (FH), einer Ärztin, einer Sozialpädagogin und Pflegefachkräften, ob die Vorgaben gemäß dem bayerischen Pflege- und Wohnqualitätsgesetzes (PfleWoqG) und der entsprechenden Ausführungsverordnung (AVPfleWoqG) erfüllt werden. Seit 2023 ist die FQA ein Sachgebiet (31/3) am Gesundheitsamt, nachdem die Mitarbeitenden früher teilweise dem Amt für Soziales und dem Gesundheitsamt zugeordnet waren.

Die Kernaufgabe der FQA ist die Begehung der Einrichtungen. Hierfür sind nach dem vom Staatsministerium für Gesundheit, Pflege und Prävention herausgegebenen, bayernweit gültigen Prüfleitfaden folgende Leitgedanken maßgebend:

1. *„Die FQA leistet einen Beitrag dafür, die Lebensqualität der Menschen in allen Einrichtungen, die dem PfleWoqG unterfallen, zu fördern und zu verbessern.*
2. *Wir betrachten die Lebensqualität, die die einzelnen Einrichtungen bieten, aus der Perspektive der Menschen, die dort leben.*
3. *Wir respektieren die Bewohnerinnen und Bewohner in ihrer Individualität. Ebenso bringen wir Wertschätzung den in den Einrichtungen Tätigen entgegen.*
4. *Die Ausbildung zur Auditorin/zum Auditor ist Teil unseres beruflichen Selbstverständnisses.*
5. *Wir arbeiten im multiprofessionellen Team.*
6. *Wir beraten kompetent und prüfen transparent und nachvollziehbar.*
7. *Unsere Arbeitsweise ist einheitlich und effizient. Sie bietet Sicherheit und Transparenz, die für alle Beteiligten Vertrauen schafft.*
8. *Wir sind verlässliche Partner im Qualitätsentwicklungsprozess.*
9. *Wir entwickeln uns kontinuierlich weiter. Wir tauschen uns innerhalb der FQA aus und geben unsere Erfahrungen weiter.*
10. *Wir stellen unsere Funktion und unser Wirken in der Öffentlichkeit dar.*
11. *Die Verantwortung für die Lebensqualität der Menschen in den Einrichtungen und für die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben liegt bei den Einrichtungen im Sinne des Bayerischen Gesetzes zur Regelung der Pflege-, Betreuungs- und Wohnqualität im Alter und bei Behinderung (PfleWoqG).*
12. *Wir überprüfen die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben.*
13. *Wir heben positive und gelungene Aspekte hervor, zeigen Verbesserungspotentiale auf, stellen Mängel fest und erlassen erforderliche Anordnungen.*
14. *Die Ergebnisse der Prüfungen werden mit Zustimmung des Trägers veröffentlicht.*
15. *Wir vernetzen unsere Tätigkeit mit anderen beteiligten Stellen.“*

Zuständigkeitsbereich

Der Zuständigkeitsbereich der FQA umfasst zwölf stationäre Einrichtungen der Altenpflege, ein Hospiz, acht Einrichtungen der Eingliederungshilfe und sechs ambulant betreute Wohngemeinschaften, davon zwei Wohngemeinschaften, die Intensivpflege anbieten.

In den Einrichtungen werden insgesamt annähernd 1.500 Bewohnerinnen und Bewohner, Mieterinnen und Mieter bzw. Gäste versorgt (Stand 31.12.2024).

Das Team der FQA ist Ansprechpartner für alle in den Einrichtungen betreuten Personen, deren Angehörige, Mitarbeitende, Führungskräfte und Träger.

Die Kontaktdaten der FQA sind auf der Homepage der Stadt Ingolstadt veröffentlicht, ebenso der Flyer mit den wichtigsten Informationen.

Beschwerden können telefonisch, per Mail, persönlich oder online, über die Homepage der Stadt Ingolstadt, per Meldeformular (QR-Code) an die FQA gerichtet werden.



Zweck des Gesetzes ist es:

- die Würde, die Interessen und Bedürfnisse sowie die kulturelle, ethnische, geschlechtliche und sexuelle Identität pflege- und betreuungsbedürftiger Menschen als Bewohnerinnen und Bewohner sowie Mieterinnen und Mieter stationärer Einrichtungen und sonstiger Wohnformen im Sinn dieses Gesetzes vor Beeinträchtigung zu schützen,
- die Selbstständigkeit, die Selbstbestimmung, die Selbstverantwortung, die Teilhabe am Leben der Gesellschaft sowie die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner oder Mieterinnen und Mieter zu wahren und zu fördern,
- in stationären Einrichtungen und sonstigen Wohnformen im Sinn dieses Gesetzes eine dem allgemein anerkannten Stand der fachlichen Erkenntnisse entsprechende Pflege, Betreuung und Wohnqualität für die Bewohnerinnen und Bewohner oder Mieterinnen und Mieter zu sichern, die Mitwirkung der Bewohnerinnen und Bewohner oder Mieterinnen und Mieter zu gewährleisten,
- die Beratung in Angelegenheiten der stationären Einrichtungen oder sonstigen Wohnformen im Sinn dieses Gesetzes zu unterstützen,
- die Einhaltung der dem Träger gegenüber den Bewohnerinnen und Bewohnern oder der den Initiatoren gegenüber den Mieterinnen und Mietern obliegenden Pflichten zu sichern.

Novellierung des bayerischen Pflege- und Wohnqualitätsgesetzes und Anpassungen der Ausführungsverordnung

Zum Ende der 18. Legislaturperiode hat der Landtag den Gesetzentwurf der Staatsregierung zur Änderung des Pflege- und Wohnqualitätsgesetzes und weiterer Rechtsvorschriften (LT-Drucksache 18/28507¹) beschlossen. Am 1. August 2023 trat die novellierte Fassung des bay. PflWoqG in Kraft (GVBl 2023 Nr. 14 vom 31.07.2023 S. 431 ff.)². Aufgrund der gesetzlichen Änderungen hat das Staatsministerium für Gesundheit, Pflege und Prävention auch die Ausführungsverordnung (AVPflWoqG) umfangreich weiterentwickelt und die entsprechende Änderungsverordnung mit Wirkung zum 1. Januar 2025 verkündet (GVBl 2024 Nr. 24 vom 30.12.2024 S. 662 ff.)³.

Die Änderungen gingen mit grundsätzlichen Anpassungen in der Betrachtungsweise einher. Sie waren gleichwohl notwendig, um nach über einem Jahrzehnt seit Inkrafttreten der bis dahin gültigen Ausführungsverordnung, neue Ansätze zu verankern, auch vor dem Hintergrund der äußerst angespannten Rahmenbedingungen (z.B. Fachkräftemangel, Finanzierungsprobleme) die Versorgung der Bürger sicherzustellen und gleichzeitig die inzwischen erreichten Fortschritte zu würdigen.

Die neuen Rahmenbedingungen bieten eine Chance für eine moderne und angepasste Qualitätsprüfung mit ausreichend Spielraum im Sinne der Aufrechterhaltung einer ohnehin zunehmend fragilen Versorgungsstruktur.

Die veränderten rechtlichen Rahmenbedingungen und die gewandelten Lebenswirklichkeiten in der Praxis bedingten eine Änderung, um die Qualität in den Einrichtungs- und Wohnformen sicherzustellen, die unterschiedlichen Belange der Einrichtungs- und Wohnformen sowie die Bedarfe der Bewohnerinnen und Bewohner bzw. Mieterinnen und Mieter angemessen widerzuspiegeln und die notwendige Flexibilität in der Umsetzung der baulichen und personellen Mindestanforderungen für Betreiber zu gewährleisten. Durch eine Änderung der Ausführungsverordnung konnte dies unbürokratisch und nachvollziehbar umgesetzt werden.

Im Hinblick auf die Anpassung der personellen Mindestanforderungen für stationäre Einrichtungen und besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe entstanden keine neuen Kosten, da diese nicht erweitert, sondern reduziert und an die neuen Rahmenbedingungen angepasst wurden.

¹

https://www.bayern.landtag.de/www/ElanTextAblage_WP18/Drucksachen/Basisdrucksachen/0000017500/0000017905.pdf

² <https://www.verkuendung-bayern.de/files/gvbl/2023/14/gvbl-2023-14.pdf> - page=63

³ <https://www.verkuendung-bayern.de/files/gvbl/2024/24/gvbl-2024-24.pdf> - page=66

Hierzu einige Eckdaten von Neuerungen, die damit einhergingen:

Allgemeine Änderungen

- Die Bestimmungen der AVPfleWoqG finden nur noch auf Wohnformen (stationär und ambulant) Anwendung, welche mindestens sechs Personen aufnehmen (§ 1 Abs. 1).

Besondere Änderungen für vollstationäre Pflegeeinrichtungen und besondere Wohnformen der Eingliederungshilfe

- Bauliche Mindestanforderungen für vollstationäre Pflegeeinrichtungen und besondere Wohnformen der Eingliederungshilfe:
 - Weitreichender Bestandsschutz für Einrichtungen die vor dem 1. September 2011 bestanden haben) für die Umsetzung der DIN 18040-2 (Barrierefreies Bauen) und weiterer baulicher Mindestanforderungen (§ 6), Aufhebung der Fristen zur Angleichung von baulichen Mindestanforderungen (§ 10 frühere Fassung AVPfleWoqG).
 - Reduzierung der Anzahl von Pflegebädern in vollstationären Pflegeeinrichtungen auf mindestens ein Pflegebad je Einrichtung (bisher für bis zu 40 Bewohnerinnen und Bewohner je ein Pflegebad).
 - Aufhebung der Anforderungen an einen Abschiedsraum (§ 5 frühere Fassung).
- Personelle Mindestanforderungen für vollstationäre Pflegeeinrichtungen:
 - Ersetzung der Prüfung der Fachkraftquote durch eine qualitätsbezogene Prüfung. Ausreichend fachlich geeignetes Personal liegt grundsätzlich vor, wenn Pflegesatzvereinbarungen nach der neuen Personalbemessung (PeBem) gem. § 113c SGB XI abgeschlossen wurden (§ 19 Abs. 3 AVPfleWoqG). Der Personaleinsatz wird nur noch geprüft, wenn nicht ausgeschlossen werden kann, dass ein Defizit der Pflegequalität auf einem unzureichenden Personaleinsatz oder einer unzureichenden Konzeption beruht.
 - Hinsichtlich der Gerontofachkraftquote muss einheitlich pro 30 Bewohnerinnen und Bewohner je eine gerontopsychiatrisch qualifizierte Fachkraft beschäftigt werden. Zudem kann je nach Pflegesatzvereinbarung ein höherer Personalschlüssel (je eine gerontopsychiatrisch qualifizierte Fachkraft für bis zu 120 Bewohnende) zulässig sein, sofern die Fachkraft für die Organisation der gerontopsychiatrischen Pflege und Betreuung sowie die Anleitung und Beratung von Mitarbeitenden von ihren herkömmlichen Fachkrafttätigkeiten freigestellt ist (§19 Abs. 4).
 - Flexibilisierung des Anwesenheitsschlüssels in der Nacht. Es muss grundsätzlich für bis zu 40 Bewohnerinnen und Bewohner je eine Pflegekraft anwesend sein, wodurch der Verwaltungsaufwand der Prüfung, wann ein Anwesenheitsschlüssel von bis zu 30 oder 40 gilt, ersatzlos entfällt. Zudem kann nun in vollstationären Pflegeeinrichtungen mit einer regelmäßigen Bewohnerzahl von 41 bis 50 und mehr als 80 eine in Rufbereitschaft befindende Pflegekraft die Anwesenheit einer Pflegekraft ersetzen (§ 19 Abs. 5).

- Personelle Mindestanforderungen für besondere Wohnformen der Eingliederungshilfe:
 - Die bislang verpflichtende Anwesenheit einer Fachkraft am Tag und in der Nacht wird bedarfsabhängig ausgestaltet (§ 45 AVPfleWoqG). Sofern der Bedarf der Bewohnerinnen und Bewohner in der Nacht keine Anwesenheit erfordert, muss mindestens die Erreichbarkeit einer sich in Rufbereitschaft befindlichen Fachkraft sichergestellt werden. Die Fachkraftquote wird flexibilisiert. Im Unterschied zum Bereich Pflege existiert für den Bereich Eingliederungshilfe (noch) kein vergleichbares Personalbemessungssystem, sodass es geboten ist, zur Beurteilung des Erfüllens der personellen Mindestanforderung zusätzlich zum Abschluss der Leistungsvereinbarung die Prüfung der Konzeption der Wohnform heranzuziehen. Für den Fall, dass die Voraussetzung nicht erfüllt ist, gilt die Fachkraftquote als Auffangtatbestand fort.
 - Die Regelung, wonach zusätzlich zur Leitung einer besonderen Wohnform der Eingliederungshilfe maximal zwei weitere Wohnformen geleitet werden dürfen, wird an die Belange der Eingliederungshilfe angepasst. Künftig können mehr als drei Wohnformen geleitet werden, wenn eine Gesamtzahl von 72 Betreuungsplätzen nicht überschritten wird (§ 44).

Besondere Änderungen für trägergesteuerte ambulant betreute Wohngemeinschaften und Betreute Wohngruppen

- Passgenaue und reduzierte bauliche und personelle Qualitätsanforderungen für trägergesteuerte ambulant betreute Wohngemeinschaften (§ 47) und betreute Wohngruppen (§ 49) für Menschen mit Behinderung (wie z. B. keine Anwendbarkeit der DIN 18040-2 (Barrierefreies Bauen), keine Vorgaben hinsichtlich der Fläche von persönlichen Wohnräumen und keine starre Vorgabe an sanitäre Möglichkeiten).

Allgemeines zu den Prüfungen

Die Prüfungen der FQA werden in der Regel unangemeldet durchgeführt und können jederzeit erfolgen. Prüfungen zur Nachtzeit sind zulässig, wenn das Überwachungsziel zu anderen Zeiten nicht erreicht werden kann (Art. 11 Abs. 1 S. 2 und 3 PflWoqG).

Die Audit-Termine werden vorab nicht bekannt gegeben, um einen authentischen Eindruck zu gewinnen. Unter anderem werden Aspekte der Personaleinsatzplanung und der Struktur- und Prozessqualität in den Einrichtungen unter realen Bedingungen nachvollziehbar geprüft, z.B. der Umgang der Einrichtungen mit kurzfristigem Personalausfall.

Die Prüfung der Einrichtungen erfolgt im multiprofessionellen Team. Ausnahmen hierzu bilden die ambulant betreuten Wohngemeinschaften, die ausschließlich anhand der von den Mieterinnen und Mietern an den Pflegedienst beauftragten Leistungen geprüft werden.

Ablauf der Prüfungen

Die Prüfung durch die FQA erfolgt gemäß den Vorgaben des Staatsministeriums für Gesundheit, Pflege und Prävention (StMGP) im bayernweit gültigen Prüfleitfaden für Einrichtungen der Pflege Menschen mit Behinderung und der darin vorgegebenen Schlüsselsituationen. Dies sind Wahrnehmungs- und Handlungssituationen in den Einrichtungen, anhand derer sich möglichst vielfältig die Lebensqualität und die Lebenskultur in den Einrichtungen unter der Perspektive des bayerischen Pflege- und Wohnqualitätsgesetzes erschließen lassen.

Sie lassen Rückschlüsse darauf zu, wie die Einrichtung das PflWoqG umsetzt sowie das eigene Leitbild, Betreuungs- und Pflegekonzept realisiert. Dadurch wird eine ganzheitliche Wahrnehmung ermöglicht.

Mit dem Instrument der Schlüsselsituationen ist es möglich, sich binnen eines begrenzten Zeitraums ein Bild zu erschließen, wie die Einrichtung ihre Aufgaben plant, durchführt und auswertet, was ihr dabei gelingt, wie sie mit nicht gelingenden Ergebnissen umgeht, wo Beratungsbedarf besteht und wo Mängel vorliegen.

Das StMGP hat den Prüfleitfaden auch für die Fach- und Pflegekräfte der Einrichtungen sowie für alle weiteren Interessierten auf seiner Homepage veröffentlicht.⁴

Im Mittelpunkt jeder Prüfung steht die Versorgungsqualität/Lebensqualität der in den Einrichtungen versorgten Bürgerinnen und Bürger.

Beratungsauftrag

Die FQA hat einen umfassenden Beratungsauftrag, der sich an Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige, Betreuer, die Führungsebene der Einrichtung, deren Mitarbeitende und weitere Beteiligte richtet.

Ziel ist es, die Lebensqualität und Selbstbestimmung der Menschen in Einrichtungen zu wahren und zu fördern, sowie über Qualitätsanforderungen, Rechte und Pflichten zu informieren.

Die FQA ist eine wichtige Anlaufstelle für alle, die Unterstützung und Beratung im Zusammenhang mit Pflege und Betreuung benötigen. Durch ihre multiprofessionelle Aufstellung kann die FQA eine umfassende Beratung zu verschiedenen Themen anbieten.

Die Anzahl an Beratungsgesprächen im Jahr 2023 ließ sich auf die Präsenz der neu strukturierten FQA und der damit verbundenen Inanspruchnahme des Beratungsangebotes zurückführen.

Bayerisches Staatsministerium für
Gesundheit und Pflege



Prüfleitfaden für
Einrichtungen der Pflege
und Menschen mit
Behinderung in Bayern



⁴ <https://www.stmgp.bayern.de/meine-themen/fuer-fach-und-pflegekraefte/-toc-Pruefleitfaden-fur-Einrichtungen-der-Pflege-und-Menschen-mit>

Beratungen in den Jahren 2023 und 2024

Statistisch erfasst werden ausschließlich Beratungen, die ein Zeitkontingent von einer Stunde übersteigen.

Art der beratenen Einrichtung	Jahr	
	2024	2023
stationäre Einrichtungen und Hospiz:	4	11
Ambulant betreute Wohngemeinschaften	2	4
Einrichtungen der Eingliederungshilfe	1	2

Zum Beispiel:

- Beratung des Selbstbestimmungsgremiums ambulant betreuter Wohngemeinschaften
- Beratungen auf Wunsch neuer Führungskräfte zur Zusammenarbeit zwischen Einrichtung und FQA
- Beratungsgespräche mit Führungskräften zu fachlichen Themen wie Wundversorgung, kultursensible Pflege, zur Maßnahmenplanung für schwerstpflegebedürftigen Bewohner
- Beratungen von Betreuern, Angehörigen und Bewohnern, die persönlich/telefonisch Kontakt zur FQA aufnehmen.

Arten der Prüfung

Prüfanlass

Die Auditierungen durch die FQA erfolgen grundsätzlich turnusgemäß einmal jährlich (Art. 11 Abs. 4 PflWoqG). Zudem erfolgen anlassbezogene Prüfungen, die durch Beschwerden Dritter oder durch die FQA in Form einer Nachprüfung wegen festgestellter erheblicher Mängel vorausgehender Prüfungen veranlasst werden.

Darüber hinaus kann die Meldung besonderer Ereignisse, zu der die Einrichtungen nach Art. 4 Abs. 6 PflWoqG verpflichtet sind, eine anlassbezogene Prüfung nach sich ziehen.

Besondere Ereignisse im Sinne des PflWoqG liegen vor, wenn

- von tätigkeitsbezogenen Strafverfahren gegen Beschäftigte oder Dritte Kenntnis erlangt wurde,
- der unnatürliche Tod einer Bewohnerin oder eines Bewohners festgestellt wurde,
- der Verdacht von physischer oder sexualisierter Gewalt gegen Bewohnerinnen und Bewohner besteht,
- eine erhebliche Beeinträchtigung für Bewohnerinnen und Bewohner oder des ordnungsgemäßen Betriebs der stationären Einrichtung oder besonderen Wohnform der Eingliederungshilfe zu befürchten oder eingetreten ist,
- die personellen Mindestanforderungen dauerhaft erheblich unterschritten werden oder
- ein Hausverbot gegen Besucher von Bewohnerinnen oder Bewohnern erteilt wurde.

Um das Ergebnis der Prüfung vergleichbar und repräsentativ darzustellen, werden im Schnitt insgesamt zehn Bewohnerinnen und/oder Bewohner in die Stichprobe einbezogen (Art. 17a Abs. 3 PflWoqG). Die Auswahl der Bewohnerinnen und Bewohner erfolgt anhand von Risikofaktoren und Unterstützungsbedarfe, ausgerichtet entsprechend der Bewohnerstruktur. Personenbezogene Daten werden anonymisiert und datenschutzkonform verarbeitet.

Beurteilungen sind durch die Mitarbeitenden des multiprofessionellen Teams fundiert zu belegen, z.B. durch konkrete rechtliche, fachliche und multiperspektivische Vorgaben bzw. Fakten. Beurteilungen beruhen stets auf ausreichend konkreten Wahrnehmungen und Beobachtungen, Dokumentationen und interprofessionellem Austausch im multiprofessionellen Team der FQA sowie mit in der Einrichtung Beschäftigten und Führungsverantwortlichen. Damit werden die Feststellungen der FQA für die Verantwortlichen in der Einrichtung nachvollziehbar.

Ausschlaggebend für die Beurteilung der Versorgungsqualität ist jeweils die Ergebnisqualität, die am Bewohner festgestellt wird.

Da die Begehungen nur stichprobenhaften Charakter aufweisen, können ausschließlich die Feststellungen, die am Tag des Audits getroffen werden, in das Ergebnis einfließen. Qualitätsdefizite können dadurch nicht generell ausgeschlossen werden.

Ergebnisprotokolle

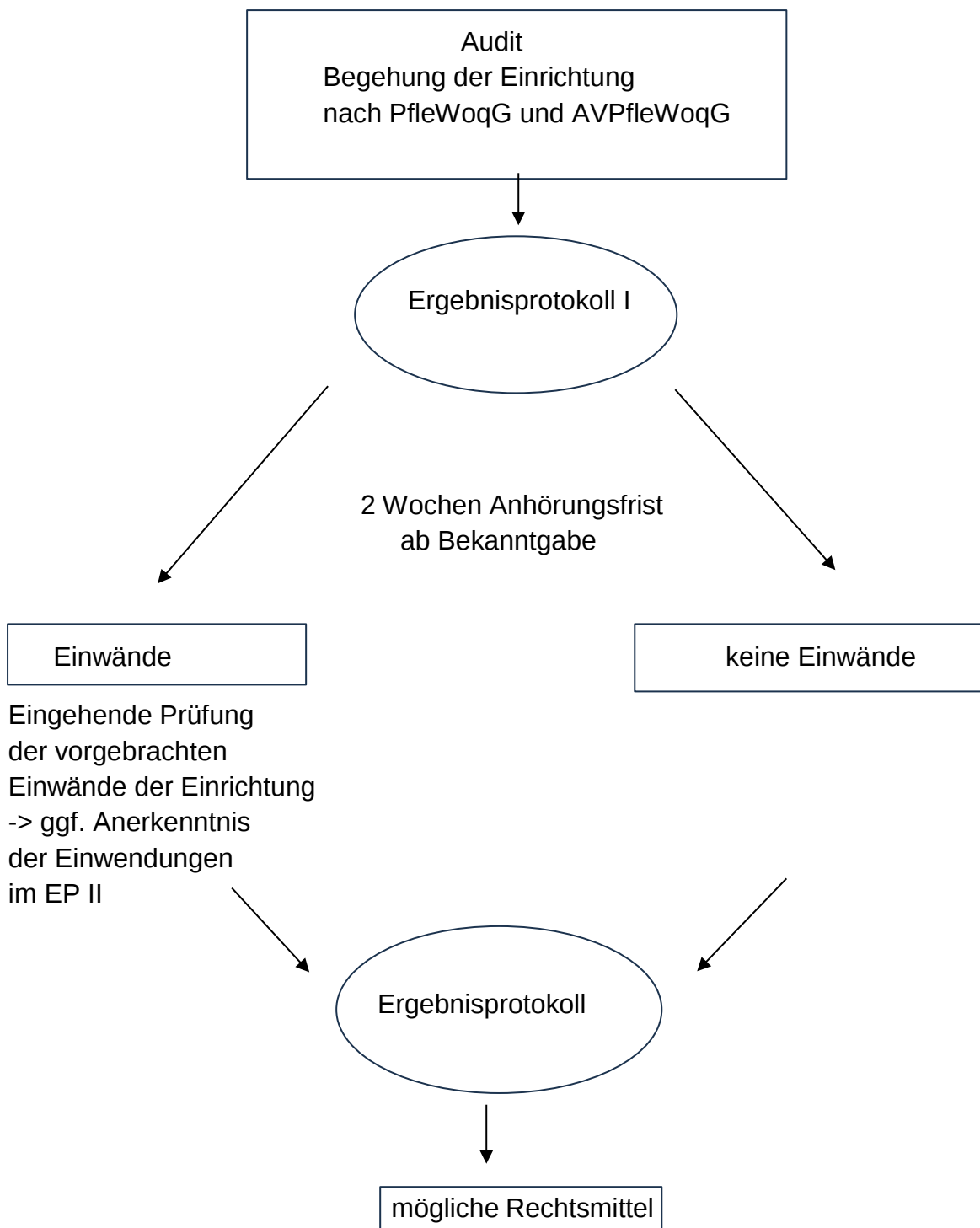
Die Behörde erstellt zeitnah zu den Prüfungen ein schriftliches Ergebnisprotokoll über den Prüfgegenstand und die von ihr am Tag der Überprüfung festgestellten Sachverhalte (Art. 17a PflWoqG). Dieses umfasst neben der Darstellung der am Tag der Überprüfung getroffenen Feststellungen in den nach PflWoqG festgelegten und geprüften Qualitätsbereichen Angaben zu Strukturdaten und allgemeine Informationen (z. B. über die Art der Einrichtung, die angebotene Wohnform, die Anzahl der zur Verfügung stehenden Pflegeplätze).

Dem Träger wird Gelegenheit gegeben, zu den im Ergebnisprotokoll enthaltenen Feststellungen in einer eigenständigen Gegendarstellung Stellung zu nehmen, wenn er nach seiner Würdigung der Sache zu einer anderen Bewertung als die zuständige Behörde gelangt (Art. 17b Abs. 1 PflWoqG).

Transparenz

Zur Gewährleistung der Transparenz über die Ergebnisse der Prüfung der FQA haben die Träger eine Kurzfassung des Ergebnisprotokolls zu veröffentlichen. Die zu veröffentlichende Kurzfassung soll auch eine Auflistung der in der Begehung geprüften Qualitätsbereiche enthalten (Art. 17b Abs. 3 PflWoqG).

Dadurch können interessierte Personen in ihrer Entscheidung, ob Einsicht in die Langfassung genommen wird, unterstützt werden. Einsichtsrecht in die Ergebnisprotokolle haben diejenigen, die ein berechtigtes Interesse glaubhaft machen (Art. 17b Abs. 4 PflWoqG). Das Ergebnisprotokoll ist spätestens sechs Wochen nach Zuleitung an den Träger zu veröffentlichen (z. B. als Aushang oder auf der Homepage der Einrichtung).



Innerhalb eines Monats ab Bekanntgabe:

- ➔ Widerspruch: Adressat Stadt Ingolstadt
- ➔ Unmittelbare Klageerhebung: Adressat: Bayerisches Verwaltungsgericht München

Beide Rechtsmittel haben keine aufschiebende Wirkung

Mangelsachverhalte

Definition von Mängeln, erneuten bzw. in Fortsetzung festgestellten Mängeln und erheblichen Mängeln:

Mängel sind Abweichungen von den genannten Anforderungen gemäß Art. 3 PflWoqG (Qualitätsanforderungen an den Betrieb).

Mängel stellen eine Gefahr für das Wohl der Bewohnerinnen und Bewohner, Mieterinnen und Mieter oder Gäste dar.

Erhebliche Mängel liegen bei Gefahr für Leben, Gesundheit oder Freiheit der Betroffenen vor, also bei Gefahren, die auf diese unmittelbare Auswirkung haben.

Erhebliche Mängel liegen ebenfalls vor, wenn bereits ein Schaden eingetreten oder mit hinreichender Wahrscheinlichkeit zu erwarten ist.

Beispiele:

- fehlendes Einleiten pflegfachlicher sturzprophylaktischer Maßnahmen, obwohl ein Bewohner mehrfach gestürzt oder sturzgefährdet ist
- schmerzlindernde Maßnahmen (z.B. Gabe von verordneten Bedarfsmedikamenten) werden nicht ergriffen, obwohl ein Bewohner Schmerzen hat
- von der ärztlichen Anordnung abweichender Einsatz von Psychopharmaka im Sinne einer freiheitsbeschränkenden Maßnahme
- unsachgemäßes Anlegen eines Fixiergurt (Gefahr der Strangulation) oder die Anwendung freiheitsentziehender Maßnahmen ohne richterlichen Beschluss
- verordnete Medikamente (z.B. Insulin) werden nicht vorgehalten/nicht verabreicht mit der Gefahr gesundheitlicher Folgen
- immobile Bewohner werden nicht regelhaft positioniert und es entsteht in der Folge ein Druckgeschwür (Dekubitus)
- unzureichende Körperhygiene mit eingetretener Schädigung (z. B. unterlassene Zahnreinigung)
- baulich: fehlender Verbrühungsschutz in den Sanitärräumen (Gefahr der Verbrühung von Bewohnern)

Bei erstmals festgestellten Mängeln erfolgt eine Beratung der Einrichtung durch die FQA mündlich im Rahmen des Audits (Abschlussgespräch) und schriftlich im Ergebnisprotokoll.

Werden Mängel festgestellt, wird das Audit kostenpflichtig (je nach Dauer des Audits zwischen 100 und 2.500 Euro, KVz Tarifnr. 7.VI.4/1.6.1, Berechnung über die durchschnittlichen Personalkosten i.V.m. der Dauer des Audits).

Bei erneuten oder in Fortsetzung festgestellten Mängeln soll gemäß Art. 13 Abs. 2 S. 2 PflWoqG eine Anordnung erlassen werden (eine Abweichung davon muss durch die FQA begründet werden).

Diese wird mittels Anordnungsbescheid verschriftlicht und ggf. ein Zwangsgeld festgelegt (Art. 13 Abs. 9 PflWoqG). Falls die Einrichtung den Mangel nicht nachhaltig ausräumt, wird das Zwangsgeld fällig gestellt und für den Fall eines weiteren Verstoßes erhöht. Die Höhe des Zwangsgeldes wird an den (möglichen) Folgen für die Bewohner bemessen (zwischen 500 und 2.500 Euro bei erstmaligem Verstoß, Bescheidkosten zwischen 300 und 700 Euro nach Verwaltungsaufwand, i.d.R. 500 Euro nach KVz Tarifstelle 7.VI.4/1.8).

Bei erheblichen Mängeln soll zur Beseitigung einer bereits eingetretenen oder Abwendung einer drohenden Beeinträchtigung oder Gefährdung des Wohls der Bewohnerinnen und Bewohner eine Anordnung erlassen werden. Diese erfolgt in der Regel bereits am Tag des Audits in mündlicher Form und wird im Nachgang mittels Bescheides verschriftlicht.

Mangelfeststellungen sind immer Einzelfallentscheidungen am Tag der Prüfung.

Aufnahmestopp

Ein Aufnahmestopp in einer stationären Einrichtung bedeutet, dass diese vorübergehend keine weiteren Bewohnerinnen und Bewohner aufnehmen darf, bis dieser von der Behörde aufgehoben wird. Der Aufnahmestopp ist in Bayern im PflWoqG, wie schon im früheren Heimgesetz des Bundes, nicht ausdrücklich geregelt, sondern nach der Rechtsprechung ein Unterfall einer Anordnung nach Art. 13 PflWoqG.

Ein behördlicher Aufnahmestopp wird verhängt, wenn mildere Mittel – in Form von vorausgehenden Beratungen und anderer Anordnungen - nicht ausreichend waren oder ungeeignet sind, um die Gefahren für die Gesundheit und das Wohl der Bewohner abzuwenden. Hier gilt immer der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit.

Als Ermessensgrundlage werden die Anzahl und Erheblichkeit der durch die FQA festgestellten (erneuten, in Fortsetzung festgestellten und erheblichen) Mängel und Verstöße gegen bereits getroffene Anordnungen herangezogen.

Im Jahr 2024 wurde von der FQA ein behördlicher Aufnahmestopp verhängt.

Überprüfungen und Feststellungen im Vergleich zum Vorjahr

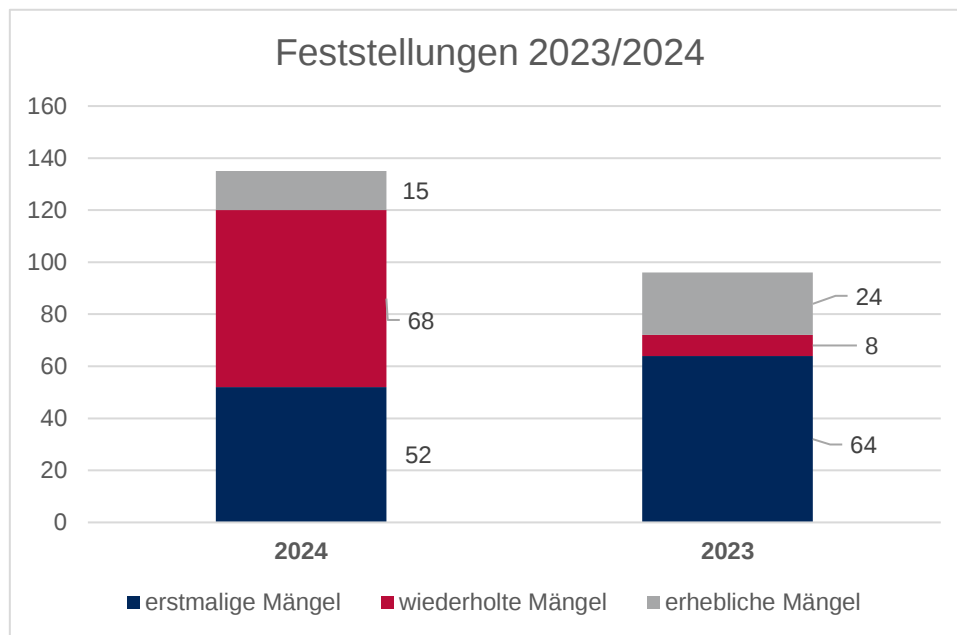
Im Jahr 2024 fanden insgesamt 38 Prüfungen durch die FQA in den Einrichtungen statt.

Davon entfielen:

- 22 Audits auf die stationären Einrichtungen der Altenhilfe und des Hospizes
- 7 Audits auf die ambulant betreuten Wohngemeinschaften und
- 9 Audits auf die Einrichtungen der besonderen Wohnform der Eingliederungshilfe.

Der Anteil der anlassbezogenen Überprüfungen aufgrund von Beschwerden oder Nachprüfungen aufgrund vorausgehender erheblicher Mängel lag im Jahr 2024 bei insgesamt 26% (10 Prüfungen). Davon fanden drei anlassbezogene Prüfungen auf Antrag des Trägers statt, bei sechs anlassbezogenen Prüfungen (Nachprüfungen) gingen erhebliche Mängel voraus, eine Prüfung wurde durch eine Beschwerde eines Bewohners (unzureichende Hilfsmittelversorgung) veranlasst.

Festgestellte Mängel 2023/2024 gesamt



Überprüfungen und Feststellungen im Detail

Überprüfungen in den Pandemie Jahren 2020 bis 2022 wurden nur eingeschränkt durchgeführt. Nach Wiederaufnahme der Prüfungen wurden die Einrichtungen im Jahr 2022 zunächst ausführlich hinsichtlich ihrer individuellen Möglichkeiten zur Qualitätsentwicklung beraten.

Die ohnehin aufgrund der Pandemiejahre überstrapazierten Einrichtungen sollten nicht durch erneut festgestellte Mängel, die sich auf die Vorjahre der Pandemie begründeten, zusätzlich belastet werden.

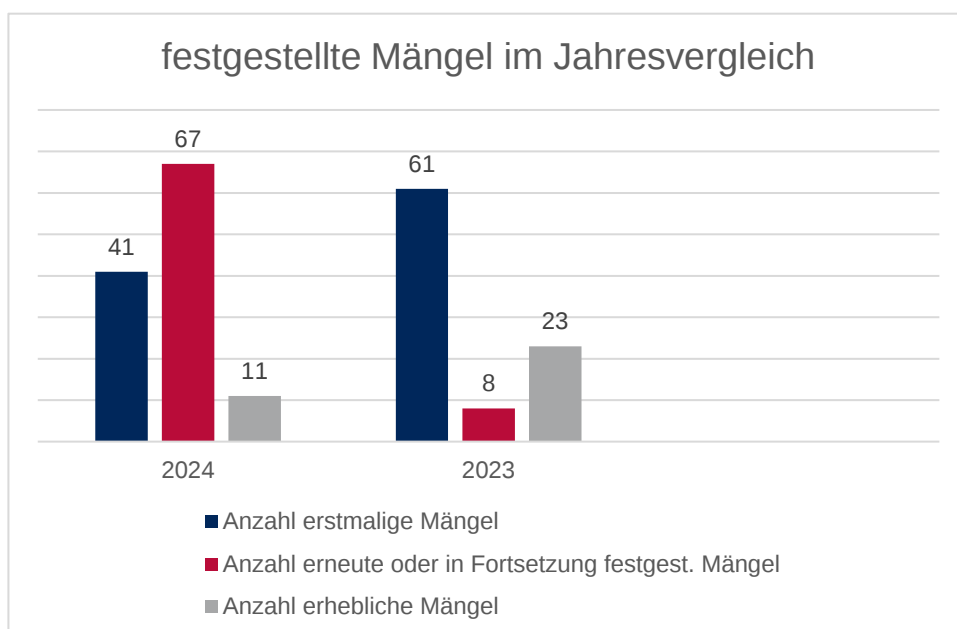
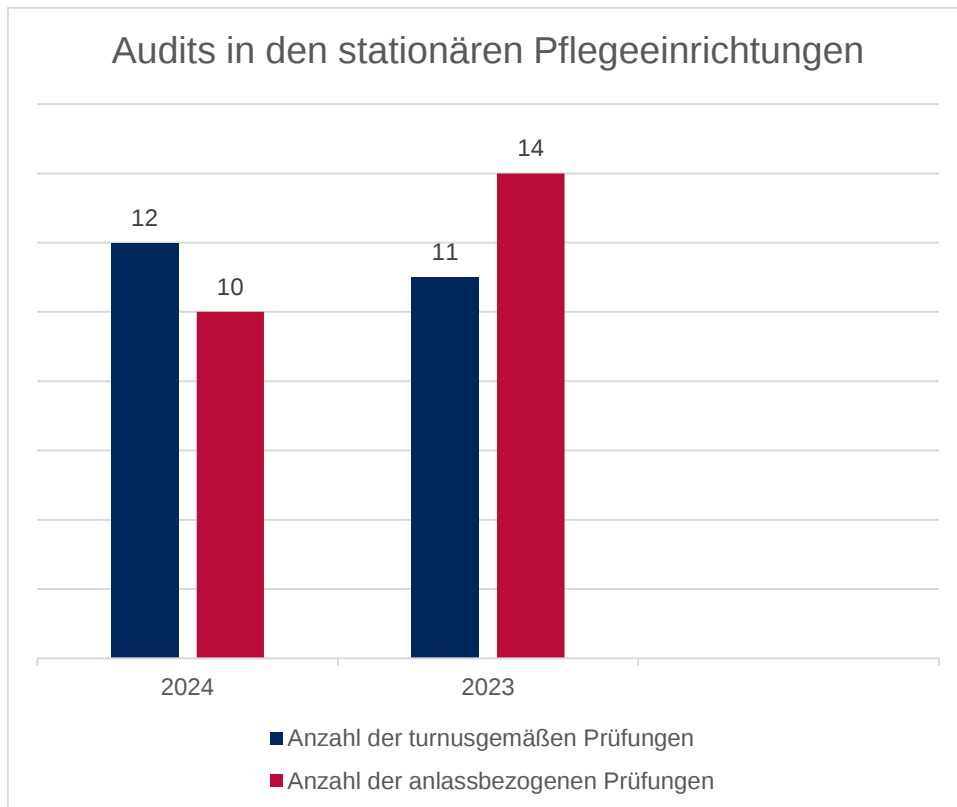
Die Erfassung der einzelnen Mängel erfolgt unter Zuordnung zu Qualitätsbereichen, die von Seiten des Staatsministeriums (StMGP) wie folgt vorgegeben sind:

- Pflege und Dokumentation
- soziale Betreuung
- hauswirtschaftliche Versorgung und Verpflegung
- freiheitseinschränkende und freiheitsentziehende Maßnahmen
- Wohnqualität
- Qualitäts- und Beschwerdemanagement
- Umgang mit Arzneimitteln und ärztlichen Anordnungen
- Hygiene und Infektionsprävention
- Personal und personelle Mindestanforderungen
- Mitwirkung und Mitbestimmung
- bauliche Mindestanforderungen

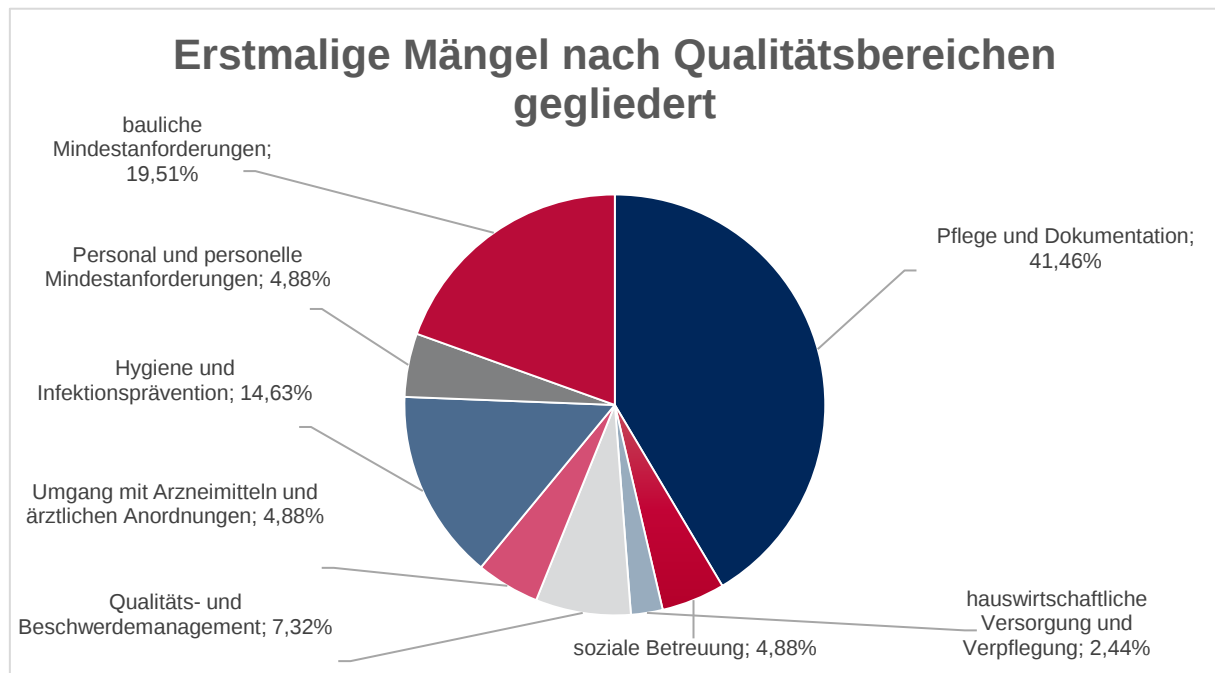
zusätzlich für die Einrichtungen der Eingliederungshilfe:

- Eingliederung und Teilhabe von Menschen mit Behinderung
- Bedarfsplanung für Menschen mit Behinderung

Stationäre Einrichtungen der Altenhilfe



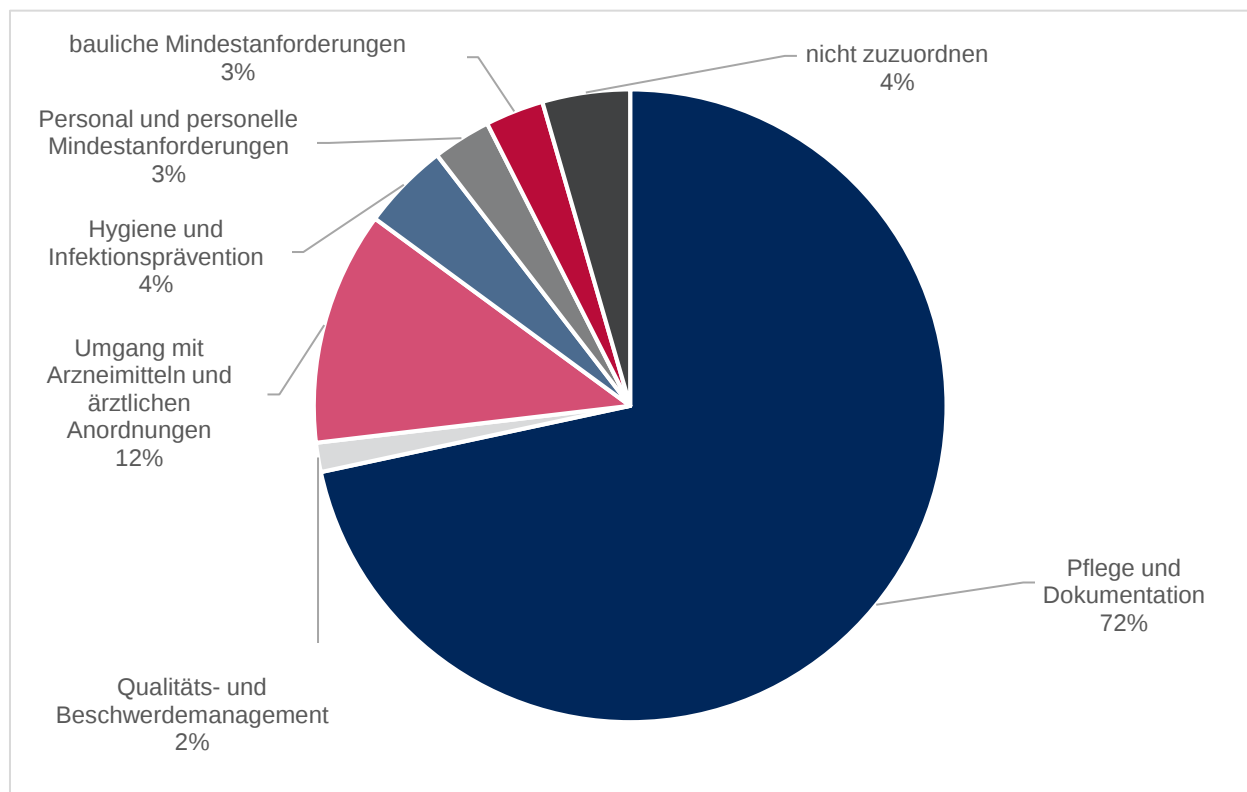
Erstmalige Mängel in stationären Einrichtungen der Altenhilfe nach Qualitätsbereichen gegliedert



Auflistung erstmaliger Mängel im Bereich Pflege und Dokumentation (in Stichpunkten)

Häufigkeit	Art des Mangels
6 Mängel	Beziehungsqualität
1 Mangel	Pflegeprozess
3 Mängel	Umgang mit demenziell erkrankten Bewohnern, fehlende Maßnahmen zu herausforderndem Verhalten
4 Mängel	Durchführung der Körperpflege/Zahnpflege unsachgemäß bzw. unzureichend (jeweils ohne bereits feststellbare Schädigung der Bewohnerin/des Bewohners)
1 Mangel	fehlende Mobilisierungsmaßnahmen/Aktivierungen
1 Mangel	Hygienemaßnahmen bei der Körperpflege nicht fachgerecht umgesetzt
1 Mangel	Insulinapplikation nicht fachgerecht

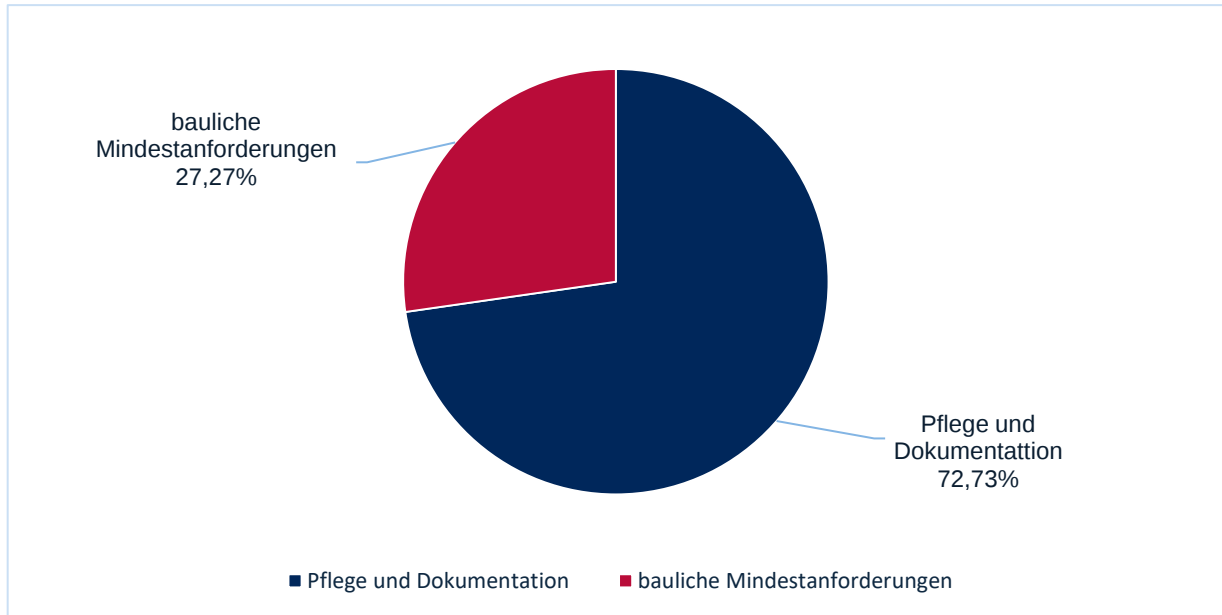
Erneute oder in Fortsetzung festgestellte Mängel in stationären Einrichtungen nach Qualitätsbereiche gegliedert im Jahr 2024



Auflistung erneuter oder in Fortsetzung festgestellter Mängel im Bereich Pflege und Dokumentation (in Stichpunkten)

Häufigkeit	Art des Mangels
10 Mängel	Körperpflegemaßnahmen unsachgemäß/unzureichend, Aspirationsgefahr bei Mundpflege oder Verabreichung von Getränken
15 Mängel	Sturzprophylaxemaßnahmen unzureichend, übermäßige Entnahme von sedierenden Psychopharmaka, fehlende Vitalwertkontrollen, fehlende Aktivierung
1 Mangel	Hämatome unklarer Genese – nicht dokumentiert/analysiert
5 Mängel	Umgang mit demenziell erkrankten Bewohnern unsachgemäß: fehlende Maßnahmen zu herausforderndem Verhalten
2 Mängel	Wundmanagement/Verbandswechsel nicht fachgerecht
2 Mängel	Dekubitusprophylaxe (z.B. unzureichende/unsachgemäße Positionierung)
9 Mängel	Ernährungsmanagement (fehlende Maßnahmenplanung bei ungewollter Gewichtsabnahme/Mangelernährung sowie Karenzzeiten von bis zu 14 Stunden, fehlendes Angebot adäquater Kost und/oder Zwischenmahlzeiten)
1 Mangel	fehlende Arztinformation bei verändertem Gesundheitszustand
1 Mangel	Fehlende pflegfachliche Maßnahmen bei Auffälligkeiten des Hautzustandes
3 Mängel	Schmerzmanagement, fehlende Reaktion auf Schmerzreize/Schonhaltung/Weinen

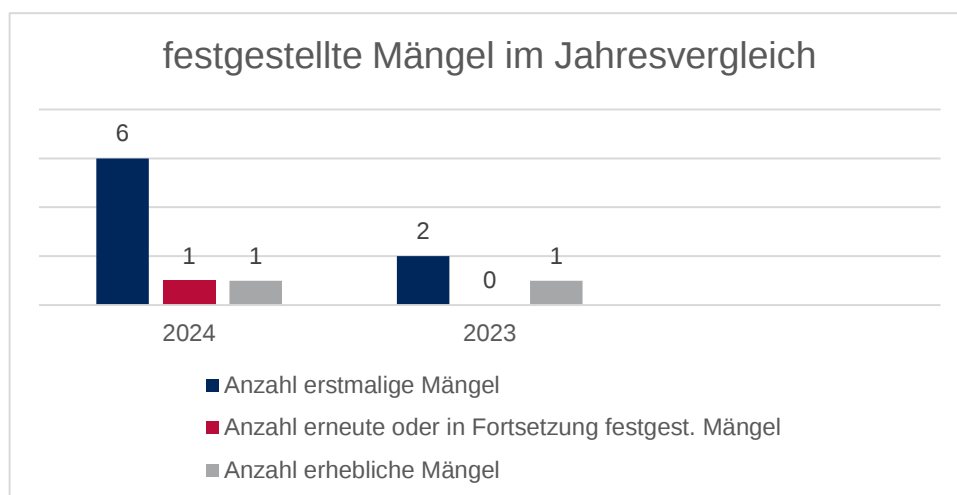
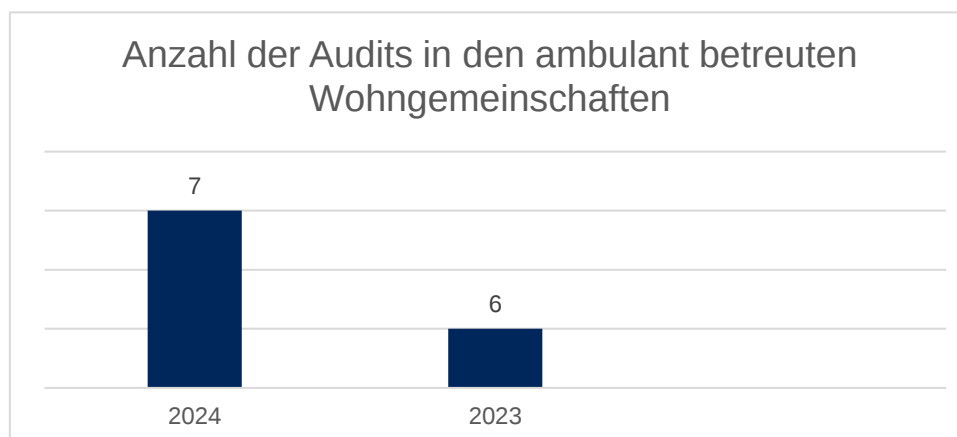
Erhebliche Mängel in stationären Einrichtungen nach Qualitätsbereiche gegliedert im Jahr 2024



Auflistung erheblicher Mängel im Bereich Pflege und Dokumentation (in Stichpunkten)

Häufigkeit	Art des Mangels
2 Mängel	Schmerzereignissen von Bewohnern wurden im Beisein der FQA ignoriert
2 Mängel	unzureichende Positionierung immobiler Bewohner mit der Folge eines Dekubitus
2 Mängel	unzureichende Körperpflege mit augenscheinlichen Schäden am Bewohner
1 Mangel	nicht erfüllter Schutzauftrag
1 Mangel	fehlende Arztinformation zu Blutzuckerschwankungen (>500 und < 46 mg/dl) bis zur Bewusstlosigkeit und Koma trotz vorausgehender Beratung durch die FQA

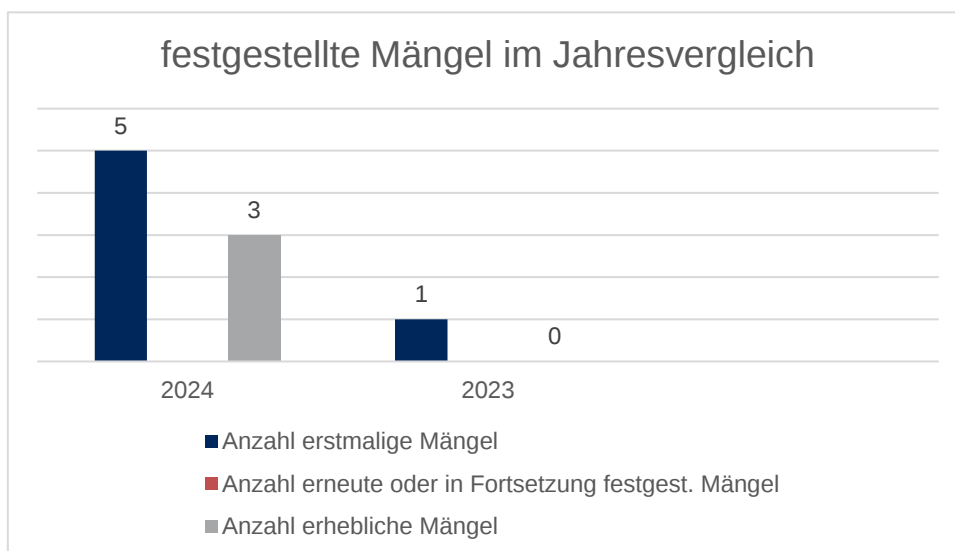
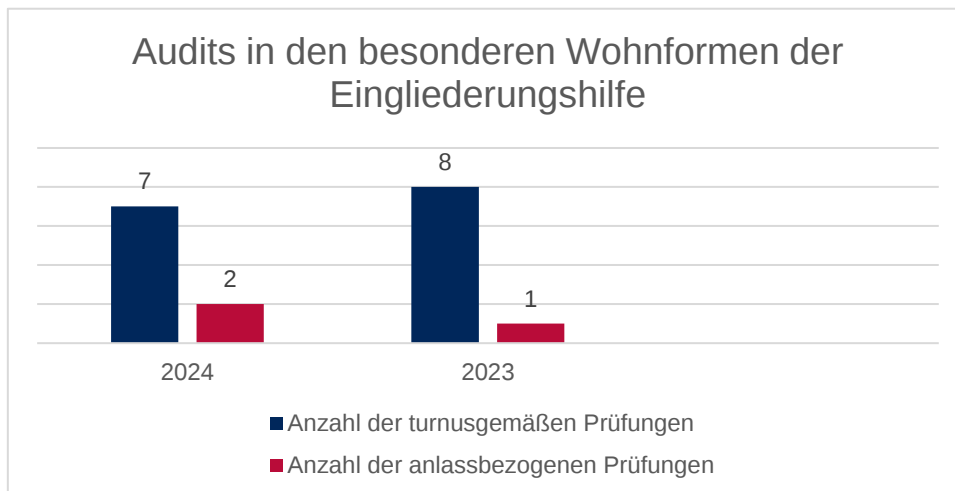
Ambulant betreute Wohngemeinschaften



Mängel in Qualitätsbereiche gegliedert im Jahr 2024

Qualitätsbereich	erstmalige Mängel	erneute und in Fortsetzung festgestellte Mängel	erhebliche Mängel
Pflege und Dokumentation		1	1
Umgang mit Arzneimitteln und ärztlichen Anordnungen	3		
Hygiene und Infektionsprävention	3		

Besondere Wohnformen der Eingliederungshilfe (für volljährige Menschen mit Behinderung)



Mängel in Qualitätsbereiche gegliedert im Jahr 2024

Qualitätsbereich	erstmalige Mängel	erneute und in Fortsetzung festgestellte Mängel	erhebliche Mängel
Pflege und Dokumentation	1		
Umgang mit Arzneimitteln und ärztlichen Anordnungen	1		
Personal und personelle Mindestanforderungen	1		
bauliche Mindestanforderungen	2		3 (Verbrühschutz)

Informationsangebote und Besprechungen

Führungskräftetreffen

Einmal jährlich organisiert die FQA eine Besprechung mit allen Führungskräften der Einrichtungen, um einen Austausch mit der FQA außerhalb von (Einzel-)Beratungen oder Prüfsituation anzubieten. Zudem wird das Kennenlernen und Vernetzen der Führungskräfte untereinander ermöglicht/forciert. Von den zwölf stationären Einrichtungen und dem Hospiz nahmen zwölf Einrichtungen mit 24 Teilnehmenden das Angebot dieser Form des Austausches an.

In der Planung der Tagesordnungspunkte nimmt die FQA thematisch auf vorab analysierte Optimierungsbedarfe der Einrichtungen Bezug. Zudem werden aktuelle gesetzliche Grundlagen aufgegriffen und erläutert, immer wiederkehrende Mangelsachverhalte aufgenommen und zur nachhaltigen Ausräumung dieser beraten.

Außerdem werden die pflegfachlichen und sozialpädagogischen Prüfschwerpunkte des kommenden Jahres vorangekündigt, z.B. Mundgesundheit, palliative Pflege, Wundversorgung usw. Dies sollte die Einrichtungen sensibilisieren, pflegfachliche und sozialpädagogische Themen aufzugreifen, zu vertiefen oder wieder in Erinnerung zu rufen und diese ggf. in ihrem Fortbildungskatalog zu berücksichtigen.

Einen fachlichen Schwerpunkt bilden zudem die von der FQA engagierten Gastdozenten. Im Jahr 2023 war die Leitung einer Ingolstädter Pflegeschule involviert, die zur Ausbildung und zu Möglichkeiten der Qualifizierung von Hilfskräften informierte, 2024 waren Dozenten des Institutes „Gutes Sehen und Hören“ geladen, die einen Einblick in Maßnahmen zur Versorgung von seh- und hörbeeinträchtigten Menschen gaben.

Um den Bedürfnissen der Einrichtungen der Eingliederungshilfe gerecht zu werden, wurde im Jahr 2024 für die Führungskräfte der betreffenden Einrichtungen auf Wunsch ein zusätzlicher Termin zum Austausch mit der FQA ermöglicht. Die Führungskräfte aller Ingolstädter Einrichtungen der Eingliederungshilfe waren hierbei vertreten.

Unter anderem wurde diskutiert, wie man der sich der verändernden Bewohnerklientel begegnen kann und muss. Die Einrichtungen stehen vor der besonderen Herausforderung, zunehmend älter werdende Menschen mit Behinderung zu versorgen, die das Rentenalter erreicht haben bzw. erreichen werden. Die betroffenen Bewohnerinnen und Bewohner bedürfen mit Renteneintritt einer ganztägigen Betreuung, die bis dahin in einer Förderstätte erfolgte. Die bedingt durch den medizinischen Fortschritt und bestmöglicher Pflege und Betreuung älter werdenden Bewohner entwickeln zu ihren körperlichen und/oder geistigen Behinderungen altersentsprechende Zusatzerkrankungen, wie z. B. demenzielle Veränderungen und zunehmende Immobilität.

Demzufolge müssen sowohl die Strukturen in personeller Hinsicht als auch die Versorgungs- und Betreuungsangebote angepasst werden. Beispielsweise werden in diesen Einrichtungen neben vorwiegend pädagogisch ausgebildetem Personal zunehmend Fachkräfte der Pflege eingestellt, um den erhöhten pflegfachlichen Bedürfnissen ihrer Klientel zu begegnen.

Des Weiteren leiden diese, ebenso wie die Einrichtungen der Pflege, an zunehmendem Fachkräfte- und Personalmangel aufgrund steigendem Personalausfall durch Krankheit.

Projekte

Die FQA erhält/erwirbt im Rahmen ihrer Tätigkeit einen Überblick über Qualitätsentwicklungsbedarfe hinsichtlich bestehender Strukturen oder Prozesse, die stationären Einrichtungen betreffend. Diese werden erfasst, ausgewertet und Maßnahmen erarbeitet, um die Qualitätsentwicklung in den Einrichtungen voranzutreiben, wovon sowohl die Einrichtung selbst als auch die Bewohner profitieren.

Daraus resultierend wurden den Einrichtungen im Jahr 2023/24 Workshops angeboten, die von zahlreichen leitenden Mitarbeitern gerne in Anspruch genommen wurden.

Vorausgehend zum ersten Workshop, der am 11.12.2023 stattfand, wurde ein Mitarbeiterumfragebogen von der FQA zur Thematik „Schnittstellenmanagement“ entwickelt, ausgewertet und adäquate Maßnahmen eruiert, um anhand der resultierenden Ergebnisse das Wohlbefinden der Bewohner zu fördern und zugleich die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter zu steigern. Der zweite Workshop mit Schwerpunktthema Personalakquise fand am 23.01.2024 statt.

Für Ende 2025 ist geplant, einen „Stammtisch“ für die Pflegedienstleitungen und/oder deren Stellvertretende der Ingolstädter Einrichtungen zu initiieren und letztlich zu etablieren.

Sitzung der Arbeitsgemeinschaft (ARGE)

Um die Erfordernisse nach § 4 AVPfleWoqG (Zusammenarbeit und Arbeitsgemeinschaften) zu erfüllen, werden einmal jährlich die Prüforganisationen der gesetzlichen Pflege- und Krankenkassen sowie der privaten Krankenversicherung, die zuständigen Träger der Sozial- und Eingliederungshilfe und die Kolleginnen und Kollegen der Regierung Oberbayern von der FQA zu einer ARGE-Sitzung eingeladen.

Die Zusammenarbeit mit den genannten Akteuren dient der Sicherstellung einer angemessenen Qualität des Wohnens, der Pflege und Betreuung sowie einer sachgerechten Überwachung der Einrichtungen.

Der Austausch von Informationen zwischen den Überwachungsbehörden, Kostenträgern und den Fachaufsichten ist zur Wahrnehmung der Aufgaben zum Schutz der Interessen und Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner sowie Mieterinnen und Mieter unabdingbar.

Schlusswort

Die Sicherstellung einer angemessenen Lebensqualität für die Bewohnerinnen und Bewohner, die Mieterinnen und Mieter und Gäste in den betreuenden Einrichtungen ist und bleibt ein zentrales Anliegen der FQA.

Die Gesamtsituation in jeder einzelnen Einrichtung – von der personellen Ausstattung, deren Strukturen und den individuellen konzeptionellen Ausrichtungen bis hin zum gelebten Alltag – hat maßgeblichen Einfluss auf das Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner und spiegelt sich unmittelbar im Gesamtergebnis wider.

Die FQA steht gemäß der eingangs formulierten Leitgedanken in der Verantwortung, die Bewohnerversorgungsqualität regelmäßig zu überprüfen und die Einrichtungen in ihrer Qualitätsentwicklung zu unterstützen, um eine professionelle Pflege und Betreuung zu gewährleisten.