

Telefon: 089/233 – 44335
089/233 – 44656

Kreisverwaltungsreferat
Hauptabteilung I Sicherheit und-
Ordnung, Prävention
FQA / Heimaufsicht

Qualitätsbericht der Heimaufsicht 2019/2020

Sitzungsvorlage Nr. 20-26/ V 04757

3 Anlagen

Bekanntgabe des Verwaltungs- und Personalausschusses und des Kreisverwaltungsausschusses in der gemeinsamen Sitzung vom 10.11.2021 Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis

I. Vortrag des Referenten.....	2
1. Zuständigkeitsbereich FQA / Heimaufsicht.....	2
2. Allgemeines zu den Prüfungen.....	3
2.1 Unangemeldete Prüfungen.....	3
2.2 Prüfungsvorgehen.....	3
2.3 Arten der Prüfung.....	4
2.4 Grenzen der Prüfung.....	4
3. Prüfungen.....	5
3.1 Durchgeführte Prüfungen im Bereich der Altenhilfe.....	5
3.2 Durchgeführte Prüfungen im Bereich der Behindertenhilfe.....	7
4. Beratungen.....	9
4.1 Gesonderte Beratungen in der Altenhilfe.....	9
4.2 Gesonderte Beratungen in der Behindertenhilfe.....	10
5. Beschwerden.....	11
5.1 Beschwerden in der Altenhilfe.....	11
5.2 Beschwerden in der Behindertenhilfe.....	12
6. Feststellungen und Maßnahmen.....	12
6.1 Feststellungen in der stationären Altenhilfe.....	12
6.2 Maßnahmen in der stationären Altenhilfe.....	16
6.3 Feststellungen in der stationären Behindertenhilfe.....	17
6.4 Maßnahmen in der stationären Behindertenhilfe.....	18
7. Ausbruch der Pandemie.....	19
8. Umsetzung der baulichen Mindestanforderungen bei Bestandsbauten.....	20
9. Weiterentwicklung Gewaltprävention in stationären Einrichtungen.....	22
10. Die Stellungnahmen der Kooperationspartner.....	24
11. Unterrichtung der Korreferentin und des Verwaltungsbeirats.....	24
II. Bekannt gegeben.....	24

I. Vortrag des Referenten

Die FQA/Heimaufsicht¹ des Kreisverwaltungsreferates der Landeshauptstadt München ist seit 2002 für die Prüfung und Beratung sämtlicher stationärer Alten- und Behinderteneinrichtungen einschließlich zweier Hospize sowie der ambulant betreuten Wohngemeinschaften der Altenhilfe und darüber hinaus im Beschwerdefall für die betreuten Wohngruppen der Behindertenhilfe im Stadtgebiet München zuständig.

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-/Tätigkeitsberichtes.

Der hier vorgelegte zehnte Qualitätsbericht, der gemeinsam mit dem Bericht der Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege des Direktoriums bekanntgegeben wird, enthält die wichtigsten Zahlen und Fakten aus den Überprüfungen der Jahre 2019 und 2020 und soll einen Einblick in die Tätigkeit der Münchner Heimaufsicht geben. Aufgrund der Covid19 Pandemie und der darauf zurückzuführenden Prüfungseinschränkungen im Jahr 2020 werden die beiden Jahre erstmals nicht zusammengefasst, sondern getrennt voreinander dargestellt.

Die Vorlage ist mit dem Gesundheitsreferat, dem Sozialreferat sowie dem Direktorium/Beschwerdestelle abgestimmt.

1. Zuständigkeitsbereich FQA / Heimaufsicht

Der Zuständigkeitsbereich der Heimaufsicht des Kreisverwaltungsreferates umfasst 63 stationäre Einrichtungen der Altenhilfe², 55 ambulant betreute Wohngemeinschaften sowie 26 stationäre Einrichtungen der Behinderten- und Wohnungslosenhilfe und 33 betreute Wohngruppen mit insgesamt annähernd 10 000 Bewohner*innen (Stand 31.12.2020).

In Vollzug des Pflege- und Wohnqualitätsgesetzes (PfleWoqG) prüft die Heimaufsicht, ob die Würde sowie die Interessen und Bedürfnisse der Bewohner*innen geschützt werden und die Qualitätsanforderungen des Pflege- und Wohnqualitätsgesetzes erfüllt sind. Neben dem prüfungsbegleitenden Informations- und Beratungsansatz werden darüber hin-

1 *Hinweis: Die Heimaufsichten in Bayern nennen sich aufgrund einer Vorgabe des Bayerischen Sozialministeriums aus dem Jahr 2009 Fachstellen für Pflege- und Behinderteneinrichtungen – Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA). Nachdem sich diese Bezeichnung in der öffentlichen Wahrnehmung jedoch kaum etabliert hat, findet auch in dem vorliegenden Bericht primär der Ausdruck „Heimaufsicht“ Verwendung.*

2 *Zu den 63 Einrichtungen der Altenhilfe, davon 59 mit Versorgungsvertrag nach SGB XI, zählen zwei Hospize sowie zwei Tages- und Nachtpflegeeinrichtungen, die im Rahmen von wissenschaftlich begleiteten Projekten zeitlich festgelegte Kurzzeitpflege für Menschen mit dementiellen Erkrankungen anbieten.*

aus auch durch gesonderte Beratungen Impulse zur Verbesserung der Pflege und Betreuung sowie der Lebens- und Wohnqualität in der institutionellen Pflege und Betreuung in München gesetzt.

2. Allgemeines zu den Prüfungen

2.1 Unangemeldete Prüfungen

Die Prüfungen im Bereich der Altenhilfe finden stets unangemeldet statt; Termine werden vorab weder Kostenträgern noch Aufsichtsbehörden bekannt gegeben. Diese Vorgehensweise ist nach Meinung des Kreisverwaltungsreferates unerlässlich, um ein „ungeschöntes Bild“ vorzufinden. Grundsätzliche Defizite in Einrichtungen lassen sich zwar nicht innerhalb weniger Tage beheben, die unangemeldete Prüfung bringt jedoch gewisse grundlegende Aspekte der Qualität zum Vorschein. Unter anderem sind dies die personelle Besetzung am Tag der Prüfung, die Wirkung des Risikomanagements der Einrichtung, der Umgang mit herausfordernden Bewohner*innen sowie der Kommunikationsfluss. Auch wird die „normale“ Organisation des Betriebes in unangemeldeten Prüfungen erkennbar.

Die Prüfungen in den stationären Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen finden in der Regel ebenfalls unangemeldet statt. In einzelnen Fällen ist es jedoch notwendig, von diesem Vorgehen abzuweichen. Ein Beispiel hierfür ist der angemeldete Besuch einer Sitzung der Bewohnervertretung. Die Bewohnervertretung wird durch die Bewohner*innen gewählt und fungiert als Sprachrohr gegenüber der Einrichtungsleitung bzw. der FQA. Bei unangemeldeten Prüfungen ist der Kontakt zu der Bewohnervertretung nur punktuell möglich.

2.2 Prüfungsvorgehen

Grundsätzlich verfolgt die Heimaufsicht den Ansatz, die Abläufe am Tag der Prüfung vor Ort so wenig wie möglich zu beeinträchtigen, wobei es naturgemäß eine vollkommen störungsfreie Prüfung nicht geben kann. Ein gewisser Einfluss auf die Abläufe wird immer feststellbar sein und ein gewisses Binden von Personalressourcen wird sich nie völlig vermeiden lassen. Die Heimaufsicht geht jedoch in der Regel auf die Wünsche der Einrichtungen ein, wenn diese mitteilen, dass an bestimmten Tagen (aufgrund von beispielsweise durchgeführten Fortbildungen oder Veranstaltungen etc.) möglichst keine Prüfung stattfinden soll. Im Beschwerdefall oder bei Gefahr für Leib und Leben der Bewohner*innen kann hierauf jedoch keine Rücksicht genommen werden.

2.3 Arten der Prüfung

Die Prüfungen der Heimaufsicht erfolgen als Routineprüfungen und anlassbezogene Prüfungen. Routineprüfungen sind die turnusmäßig geplanten Regelbesuche, die gemäß Pflege- und Wohnqualitätsgesetz einmal jährlich, laut Stadtratsbeschluss vom 17.07.2001 innerhalb der Landeshauptstadt München zweimal jährlich, durchgeführt werden sollen.

Anlassbezogene Prüfungen werden durch Beschwerden oder durch Mangelfeststellungen vorangegangener Prüfungen veranlasst. Die Heimaufsicht geht Beschwerden grundsätzlich umgehend nach, was jedoch nicht immer zwingend mit einer sofortigen Prüfung verbunden sein muss. Beschwerdeinhalte können darüber hinaus auch im Rahmen einer zeitnah anstehenden Routineprüfung thematisiert und überprüft werden.

Die Prüfungen verfolgen in der Alten- und in der Behindertenhilfe unterschiedliche Ansätze und Abläufe. Während im Bereich der Altenhilfe die Qualität der pflegerischen Versorgung und Betreuung sowie die Personalausstattung im Vordergrund steht, dominiert bei den Prüfungen im Bereich der Behindertenhilfe der konzeptbezogene sozialpädagogische Ansatz (ressourcen- und lebensweltorientiert mit dem Ziel einer selbstbestimmten Teilhabe am Leben sowie niederschwellige Angebote im Bereich der Wohnungslosenhilfe).

Schwerpunkte der Prüfungen zur Pflege- und Betreuungsqualität sind neben der teilnehmenden Beobachtung und Begutachtung bei der Behandlungs- und Grundpflege Gespräche mit den Pflegebedürftigen, Gespräche mit den Mitarbeiter*innen der Einrichtungen, die Einsichtnahme in die Pflegedokumentationen sowie allgemeine Beobachtungen und Wahrnehmungen.

Das Prüfverfahren wurde in den letzten Jahren modifiziert und insgesamt stärker auf die jeweiligen Konzepte und Versorgungsstrukturen ausgerichtet. Die Prüfungen fokussieren sich vermehrt auf die individuelle Ergebnis- und Lebensqualität der Bewohner*innen.

2.4 Grenzen der Prüfung

Die Prüfungen im Vollzug des Pflege- und Wohnqualitätsgesetzes sind stichprobenbasierte Momentaufnahmen des jeweiligen Prüfungstages.

Es gibt zwar eine Reihe von Indikatoren, welche Aussagen über die vergangene Entwicklung ermöglichen bzw. über die Tendenz, wohin sich die Einrichtung entwickeln könnte. Die bisherigen Erfahrungen zeigten jedoch, dass die Qualität innerhalb einer Einrichtung schnell absinken kann, sie oftmals personenabhängig ist und sich die Qualität auch innerhalb einer Einrichtung auf den jeweiligen Wohnbereichen stark unterscheiden kann. Somit kann bereits wenige Tage nach der Prüfung ein vollkommen anderes „Qualitätsbild“ vorhanden sein.

Eine seriöse allumfassende Qualitätsaussage über die komplexe Thematik der pflegerischen, betreuenden oder sozialpädagogischen Versorgung in einer Einrichtung erlaubt demzufolge auch die heimaufsichtliche Prüfung nicht.

3. Prüfungen

3.1 Durchgeführte Prüfungen im Bereich der Altenhilfe

Im Jahr 2019 fanden insgesamt 146 Prüfungen in den stationären Einrichtungen der Altenhilfe statt, was einer durchschnittlichen Überprüfungsrate von 231 %³ entspricht. Die Heimaufsicht konnte damit auch im Jahr 2019 die hohe Prüffrequenz der letzten Jahre fortsetzen.

Der Anteil der Routineprüfungen belief sich hierbei auf ca. 64 %; in 36 % der Fälle erfolgte die Prüfung anlassbezogen aufgrund von Beschwerden bzw. zur Nachprüfung von Mangelsachverhalten.

Im Jahr 2020 fanden lediglich 63 Prüfungen in den stationären Einrichtungen der Altenhilfe statt, wovon 38 anlassbezogenen stattfanden (60 %).

Der Rückgang der durchschnittlichen Überprüfungsrate auf 100 % und der hohe Anteil der anlassbezogenen Prüfungen war auf die von März 2020 bis Ende August 2020 geltende pandemiebedingte Festlegung des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege (BayStMGP) zurückzuführen, derzufolge in diesem Zeitraum von Regelprüfungen gänzlich abgesehen werden musste („Prüfungsstopp“), anlassbezogene Prüfungen bei Missständen jedoch durchgeführt werden durften.

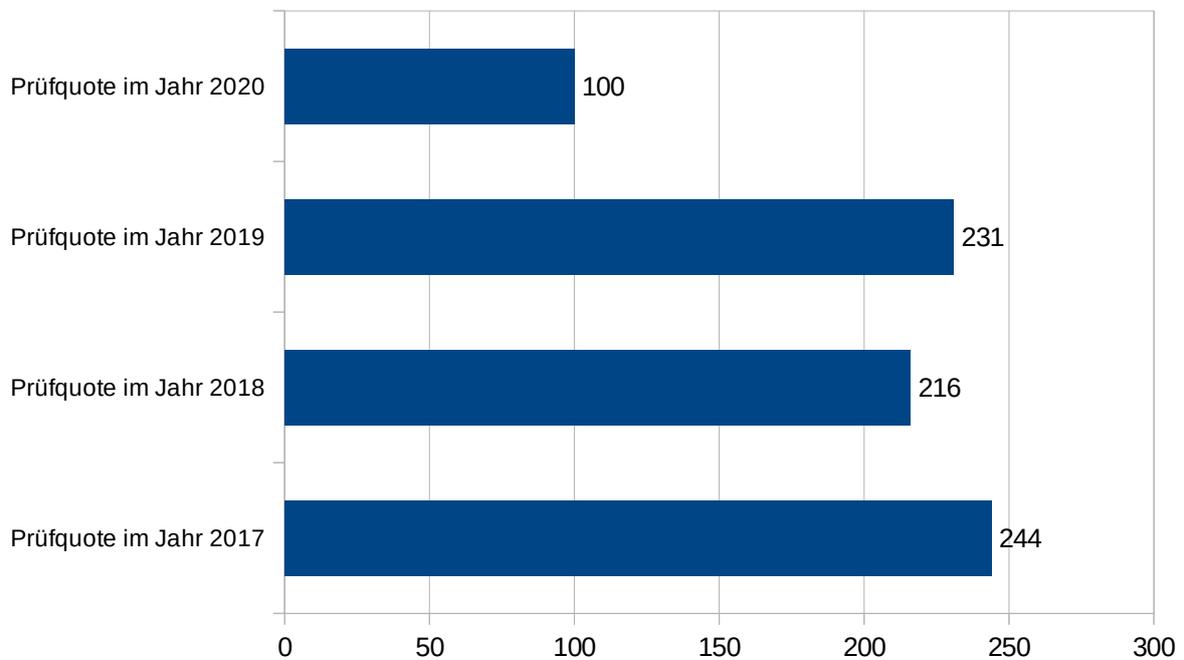
Während sich 2019 der Anteil der anlassbezogenen Prüfungen auf dem Niveau der Vorjahre bewegte, stieg der Anteil im Pandemiejahr 2020 aufgrund des starken Anstieges der Beschwerden auf 60 %. Die Beschwerden hatten überwiegend die strengen Besuchs- und Isolationsregelungen, die in den Hygienekonzepten der Einrichtungen vorgesehen waren, zum Inhalt.

Als Teil der Task-Force Pflegeeinrichtungen, die nach der Ausrufung des ersten Katastrophenfalles in Bayern ab dem 16.03.2020 von der Örtlichen Einsatzleitung Pflegeeinrichtungen der Berufsfeuerwehr München einberufen wurde, hat die Heimaufsicht im Mai und Juni 2020 gemeinsam mit Vertreter*innen des Gesundheitsreferates und der Berufsfeuerwehr München in stationären Altenhilfeeinrichtungen, die teilweise von einem massiven Ausbruchsgeschehen betroffen waren, begleitend Begehungen durchgeführt. Die Heimaufsicht trat hierbei aufgrund des Prüfungsstopps nicht als Prüfbehörde, sondern ausschließlich beratend in Erscheinung.

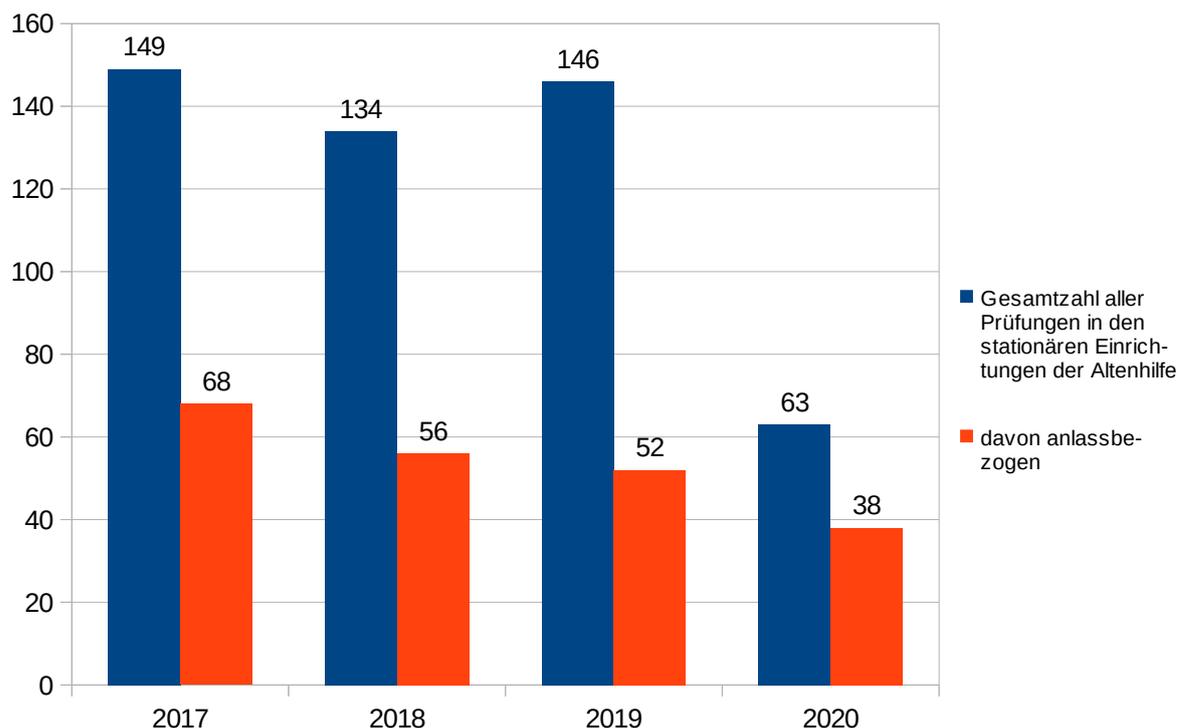
³ Die Prüfungsquote in Prozent errechnet sich aus der Anzahl der Einrichtungen im Verhältnis zu den durchgeführten Prüfungen.

In den 55 ambulant betreuten Wohngemeinschaften der Altenhilfe, die gemäß den gesetzlichen Vorgaben in der Regel ein Mal im Jahr überprüft werden sollen, wurde im Jahr 2019 mit insgesamt 52 Überprüfungen eine Prüfquote von 95 % erreicht. Im Jahr 2020 fanden pandemiebedingt lediglich acht Prüfungen statt, was einen Rückgang der Prüfquote auf 15 % zur Folge hatte.

Darstellung der prozentualen Überprüfungsquoten der stationären Altenhilfeeinrichtungen in den Jahren 2017 bis 2020:



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



3.2 Durchgeführte Prüfungen im Bereich der Behindertenhilfe

Im Jahr 2019 fanden insgesamt 33 Prüfungen in den stationären Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen statt, was einer durchschnittlichen Überprüfungsrate von 127 % entspricht.

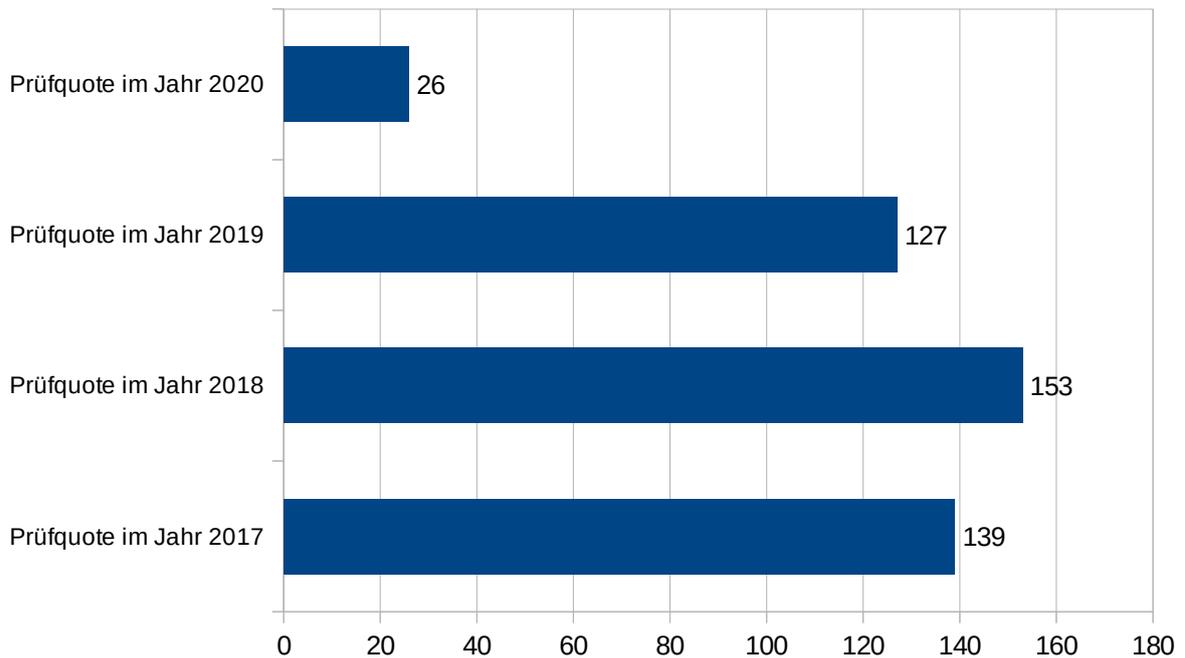
Der Anteil der 14 anlassbezogenen Prüfungen belief sich hierbei auf annähernd 42 %.

Als zweiter wesentlicher Arbeitsschwerpunkt im Jahr 2019 wurden die Anträge der stationären Einrichtungen zur Abweichung von den baulichen Mindestanforderungen entsprechend der Ausführungsverordnung zum bayerischen Pflege- und Wohnqualitätsgesetz (AVPfleWoqG) überprüft und bearbeitet. Zu diesem Zweck wurden zusätzlich zu den Prüfungen 25 isolierte Beratungen durchgeführt. In den zeitaufwendigen und intensiven Beratungen und Besprechungen wurden gemeinsam mit Träger*innen Lösungen zur Verbesserung der Wohn- und Versorgungssituation entwickelt. Aktuell sind über 92 % der Anträge abgeschlossen. Die zeitaufwendige Bearbeitung der Anträge wirkte sich auf die Prüfungsquote aus, so dass von den Zielvorgaben abgewichen wurde.

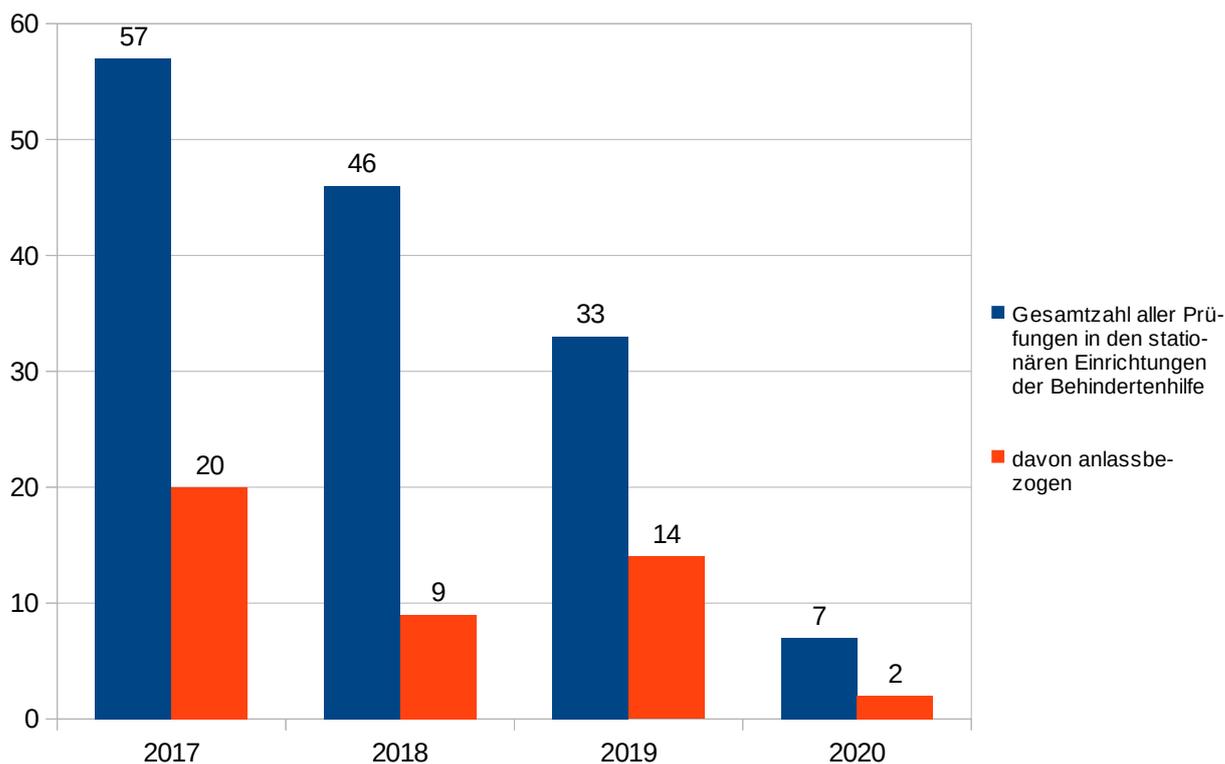
Im Jahr 2020 fanden lediglich sieben Prüfungen in den stationären Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen statt. Darunter fielen zwei anlassbezogene Prüfungen.

Der Rückgang der Überprüfungsrate auf 26 % war wie bereits zuvor bei der Altenhilfe dargestellt auf die von März 2020 bis Ende August 2020 geltende pandemiebedingte Festlegung des Prüfungsstopps durch das Bayerische Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (BayStMGP) sowie den starken Anstieg der Inzidenz ab November 2020 zurückzuführen. Im Bereich der stationären Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen wurde nur eine geringe Zahl an Beschwerden an die Heimaufsicht adressiert.

Darstellung der prozentualen Überprüfungsquoten der stationären Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen in den Jahren 2017 bis 2020:



Darstellung der Gesamtzahl der Prüfungen und der anlassbezogenen Überprüfungen:



4. Beratungen

4.1 Gesonderte Beratungen in der Altenhilfe

Mit der Durchführung strukturierter Beratungen unabhängig von Prüfungssituationen will die Heimaufsicht einen Beitrag zur nachhaltigen Versorgungsqualität leisten und darüber hinaus präventiv eventuellen qualitätsmindernden Entwicklungen in Einrichtungen begegnen. Diese sogenannten gesonderten Beratungen finden außerhalb der Prüfungen statt und stellen ein freiwilliges Angebot der Heimaufsicht dar.

Im Jahr 2019 fanden insgesamt 19 gesonderte Beratungen, davon 10 im Zusammenhang mit den baulichen Mindestvorgaben der Ausführungsverordnung zum Pflege- und Wohnqualitätsgesetz (AVPfleWoqG) im Bereich der stationären Altenhilfe statt.

Im Jahr 2020 fanden 56 gesonderte Beratungen statt, wobei der Fokus hier neben der Umsetzung der baulichen Mindestvorgaben auch auf Beratungen im Zusammenhang mit

den im Rahmen der Bayerischen Infektionsschutzmaßnahmenverordnung zu erstellenden einrichtungsindividuellen Besuchskonzepten und den pandemiebedingten Besuchseinschränkungen lag.

Das Jahr 2020 schließt damit an die Jahre 2017 und 2018 an, in denen annähernd die Hälfte der insgesamt 96 gesonderten Beratungen die Umsetzung der baulichen Mindestvorgaben der AVPfleWoqG zum Inhalt hatte. Der langwierige Prozess der Umsetzung der baulichen Mindestvorgaben, die Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten und die damit zusammenhängenden Verwaltungsverfahren werden voraussichtlich 2021 zum Abschluss kommen.

Bei den ambulant betreuten Wohngemeinschaften fanden im Jahr 2019 zwölf und im Jahr 2020 sechs gesonderte Beratungen statt.

Während im Berichtszeitraum der Jahre 2017 und 2018 mit insgesamt 21 Beratungen der Schwerpunkt in der Beratung von Initiatoren im Zusammenhang mit der geplanten Eröffnung einer Wohngemeinschaft lag, verschoben sich die Beratungsanteile pandemiebedingt in die Bereiche Pflege und Betreuung und Freiheitsentziehende Maßnahmen bei bereits bestehenden Wohngemeinschaften.

Im Zusammenhang mit der geplanten Neueröffnung einer ambulant betreuten Wohngemeinschaft wurde 2020 nur eine Beratung in Anspruch genommen.

4.2 Gesonderte Beratungen in der Behindertenhilfe

Im Jahr 2019 fanden in den stationären Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen 38 isolierte Beratungen, davon 25 Beratungen im Zusammenhang mit den baulichen Mindestvorgaben der Ausführungsverordnung zum Pflege- und Wohnqualitätsgesetz (AVPfleWoqG), statt.

Im Jahr 2020 fanden 102 gesonderte Beratungen statt. Der starke Anstieg der Beratungen basiert auf den vielen Fragen im Umgang mit der Pandemie, etwa zu den sich wiederholt veränderten Regelungen der jeweils geltenden Infektionsschutzmaßnahmenverordnung, zu den einrichtungsindividuellen Besuchskonzepten und zu den pandemiebedingten Besuchseinschränkungen. Die Beratungsarbeit wurde ausgebaut, um trotz der ausgesetzten Prüfungen einen engen Austausch mit den stationären Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen zu haben.

In den Jahren 2017 und 2018 wurden insgesamt 99 gesonderte Beratungen in den stationären Einrichtung für Menschen mit Behinderungen durchgeführt.

Bei über der Hälfte der Beratungen handelte es sich in diesen beiden Jahren um die baulichen Mindestvorgaben der AVPfleWoqG und darum, Lösungsmöglichkeiten zu entwi-

ckeln. Der Abschluss der Bauverfahren ist für den Berichtszeitraum 2021/2022 vorgesehen.

5. Beschwerden

5.1 Beschwerden in der Altenhilfe

Im Jahr 2019 sind bei der Heimaufsicht 41 Beschwerden und im Jahr 2020 63 Beschwerden im stationären Bereich eingegangen. Mit insgesamt 104 Beschwerden im Zweijahreszeitraum war ein nicht unerheblicher Anstieg zu den insgesamt 86 Beschwerden 2017 und 2018 festzustellen.

Der Anstieg im Jahr 2020 ist auf die Pandemie und insbesondere auf die pandemiebedingten Besuchseinschränkungen und dadurch ausgelösten Angehörigenbeschwerden zurückzuführen.

Besuchsverbote bzw. Besuchseinschränkungen und das damit verbundene Fernbleiben von vertrauten Menschen stellen massive Eingriffe in die Lebensqualität der unter stationären Rahmenbedingungen lebenden Menschen dar und können bekanntermaßen zu starken gesundheitlichen Belastungen, zu Vereinsamung und Depressionen führen. Auch wenn versucht wird, dem durch Angebote der sozialen Betreuung oder durch Gruppenangebote entgegenzuwirken, so können diese Maßnahmen die physischen Kontakte mit Angehörigen und oder Freunden nicht oder zumindest nur sehr eingeschränkt ersetzen.

In Folge der Covidpandemie und auf Grundlage der erlassenen Bayerischen Infektionsschutzmaßnahmenverordnung hatten die Einrichtungen ein Schutz- und Hygienekonzept auszuarbeiten und den Kreisverwaltungsbehörden vorzulegen. Die darin enthaltenen Besuchsregelungen bzw. -einschränkungen hat die Heimaufsicht im Rahmen der Prüfungen und in Beschwerdefällen auf ihre Verhältnismäßigkeit hin überprüft. In diesem Zusammenhang wurde auch abgeklärt, ob die Bewohner*innen stationärer Einrichtungen diese ungehindert verlassen konnten, oder aber am Verlassen der Einrichtung gehindert wurden. Ohne Vorlage einer diesbezüglichen Anordnung des Gesundheitsamtes oder eines entsprechenden Gerichtsbeschlusses würde das Hindern am Verlassen der Einrichtung eine unrechtmäßige freiheitsentziehende Maßnahme darstellen, was die Feststellung eines erheblichen Mangels und die Erstellung einer Strafanzeige zur Folge hätte.

Nach den vorliegenden Erkenntnissen der Heimaufsicht hat die Mehrzahl der Einrichtungen im Bereich der Landeshauptstadt München versucht, der Herausforderung, einen möglichst umfangreichen Schutz vor einer Covid-Infektion zu gewährleisten und dabei die individuellen Rechte und Bedürfnisse ihrer Bewohner*innen möglichst wenig zu beschränken, damit diese Besuche und soziale Kontakte auch in der Pandemiezeit erhalten können, gerecht zu werden.

Aufgrund der im Jahr 2020 eingegangenen Beschwerden von Angehörigen war jedoch auch in einzelnen Fällen festzustellen, dass der Infektionsschutzgedanke zu Lasten der Bewohnerinteressen gegangen ist und die Besuchseinschränkungen nicht verhältnismäßig waren. Hier hat die Heimaufsicht auf die Einrichtungen eingewirkt, sowohl grundsätzliche Veränderungen an ihren Besuchskonzepten vorzunehmen als auch individuelle an den Bewohnerinteressen orientierte Besuchsmöglichkeiten zuzulassen.

5.2 Beschwerden in der Behindertenhilfe

Über stationäre Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen wurden im Jahr 2019 acht und im Jahr 2020 neun Beschwerden eingereicht. Die Beschwerden bewegen sich im Vergleich zu dem vorherigen Berichtszeitraum 2017/2018 auf vergleichbarem überschaubarem Niveau.

Der Ausbruch der Pandemie führte im Jahr 2020 nicht zu einem Anstieg der Beschwerden über die stationären Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen. Trotz der bestehenden Besuchseinschränkungen wurden offensichtlich individuelle Lösungen gefunden, die von Bewohner*innen und Angehörigen akzeptiert wurden. Eine Rolle mag hierbei auch die höhere Mobilität und stärkere gesellschaftliche Einbindung von Menschen mit Behinderungen gespielt haben. Die Bewohner*innen hielten Kontakt mit ihren Angehörigen, indem sie diese besuchten, übernachteten oder sich im Freien trafen.

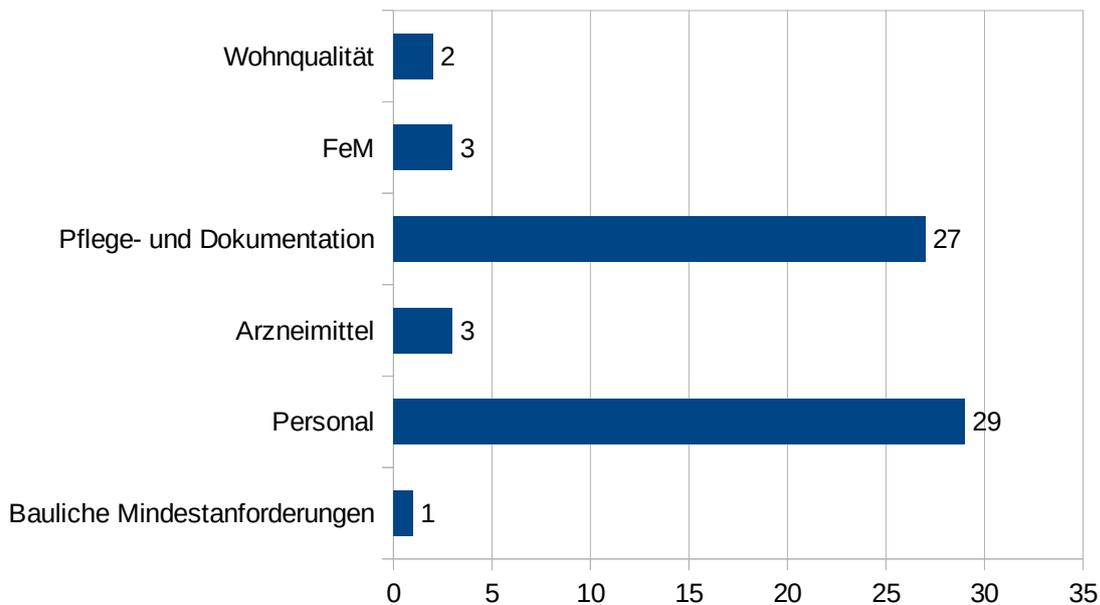
Die Heimaufsicht hat 2019 auf alle Beschwerden mit anlassbezogenen Prüfungen reagiert. Im Jahr 2020 wurde in sechs Fällen mit einer anlassbezogenen Prüfung reagiert. In drei Fällen wurden flankierend zu den anlassbezogenen Prüfungen zusätzlich Beratungen durchgeführt. Die restlichen Beschwerden konnten im Zuge von gesonderten Beratungen oder nach einer schriftlichen oder telefonischen Kontaktaufnahme mit den Einrichtungen und den Beschwerdeführer*innen bearbeitet werden.

6. Feststellungen und Maßnahmen

6.1 Feststellungen in der stationären Altenhilfe

Im Jahr 2019 wurde durch die Heimaufsicht im Bereich der stationären Altenhilfe die Pflege- und Versorgungssituation von 774 Bewohner*innen geprüft. Während dies in etwa den Zahlen der Vorjahre 2017 (bei 898 Bewohner*innen) und 2018 (bei 710 Bewohner*innen) entspricht, gelang dies im Jahr 2020 mit den stark eingeschränkten Prüfungen dagegen nur bei 196 Bewohner*innen.

90 der insgesamt 146 Prüfungen des Jahres 2019 waren ohne Mängel. Im Jahr 2020 waren bei 38 der 65 Prüfungen keine Mängel feststellbar.



Anzahl der Mängelfeststellungen im Jahr 2019 nach Qualitätsbereichen in der stationären Altenhilfe:

Die 27 Mängel im Qualitätsbereich Pflege und Dokumentation verteilen sich auf :

Mobilisierung/ Bewegung: 5

Ernährung/ Flüssigkeitsversorgung: 4

Ausscheidungen und Intimpflege: 1

Körperpflege allgemein: 1

Wundmanagement: 1

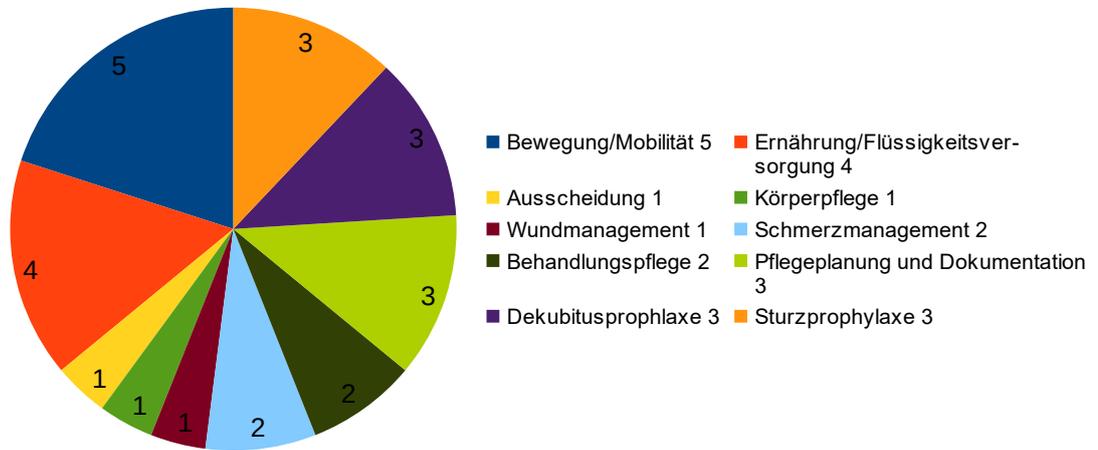
Schmerzmanagement: 2

Behandlungspflegerische Maßnahmen: 2

Pflegeplanung und -dokumentation: 4

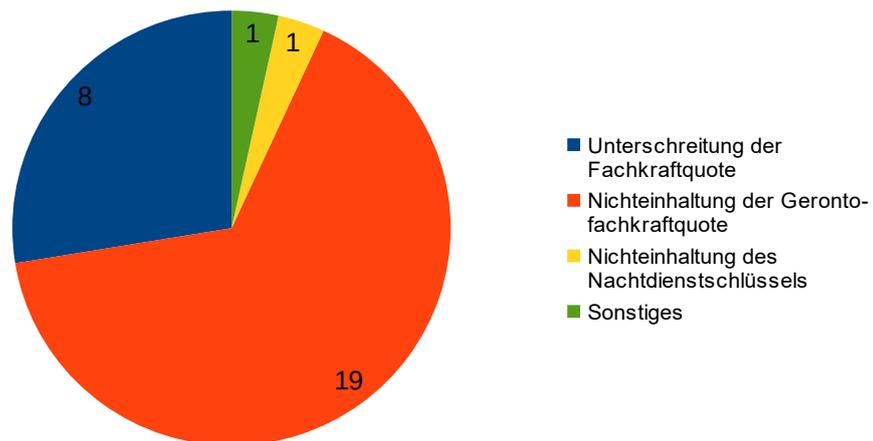
Dekubitusprophylaxe/ Umgang mit Dekubitalgeschwüren: 3

Sturzprophylaxe: 3



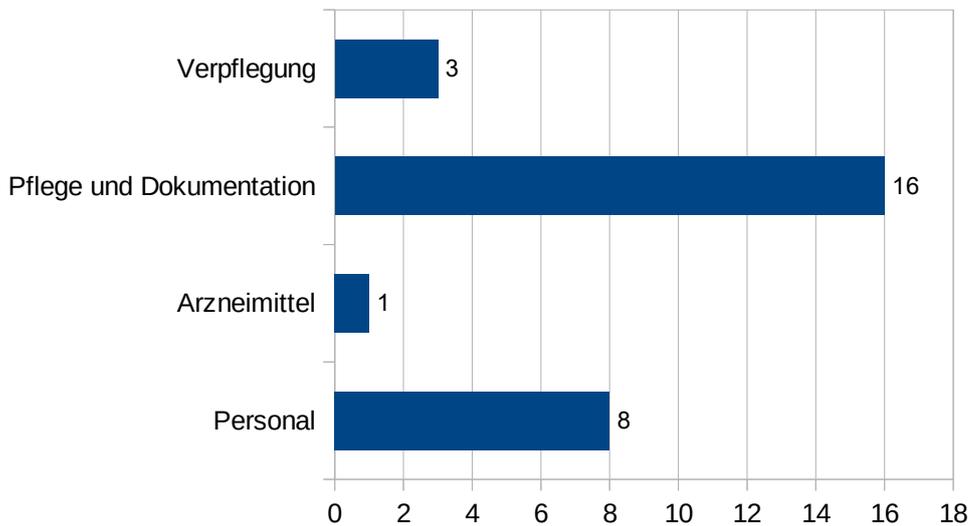
Die 29 Mängelfeststellungen im Qualitätsbereich Personal verteilen sich auf:

- Unterschreitung der Fachkraftquote: 8
- Nichteinhaltung des Nachtdienstschlüssels: 1
- Nichteinhaltung der Gerontofachkraftquote: 19
- Sonstiges⁴: 1

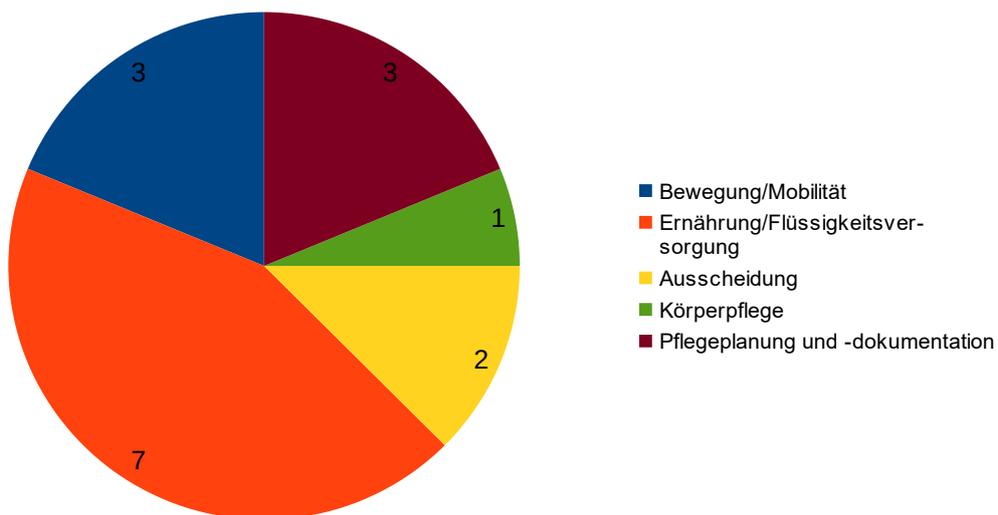


⁴ unter Sonstiges fallen zum Beispiel Dienstpläne, die in Bezug auf den Personaleinsatz und/oder der fachlichen Qualifikation der Mitarbeiter*innen nicht nachvollziehbar geführt werden, oder trotz Einhaltung der Fachkraftquote einzelne Schichten oder Wohnbereiche nicht mit ausreichend Personal besetzt sind

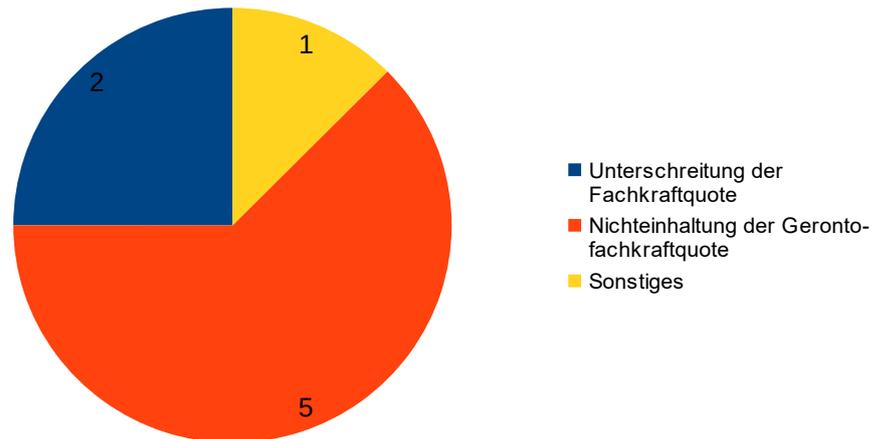
Anzahl der Mängelfeststellungen im Jahr 2020 nach Qualitätsbereichen im Bereich der stationären Altenhilfe:



Die 16 Mängelsachverhalte im Qualitätsbereich Pflege und Dokumentation verteilen sich auf:



Die acht Mängelfeststellungen im Qualitätsbereich Personal verteilen sich auf:



6.2 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. Werden Mängel trotz Beratung nicht beseitigt, kann die Heimaufsicht Anordnungen erlassen. Bei erheblichen Mängeln⁵ sind sofortige Anordnungen möglich.

Im Jahr 2019 wurden fünf zwangsgeldbewehrte Anordnungsbescheide erlassen. Im Jahr 2020 wurde eine Anordnung erlassen.

Die am häufigsten vertretenen Anordnungspunkte betrafen die Bereiche Umgang mit Druckgeschwüren (Dekubitusprophylaxe) und die Erfüllung der Gerontofachkraftquote.

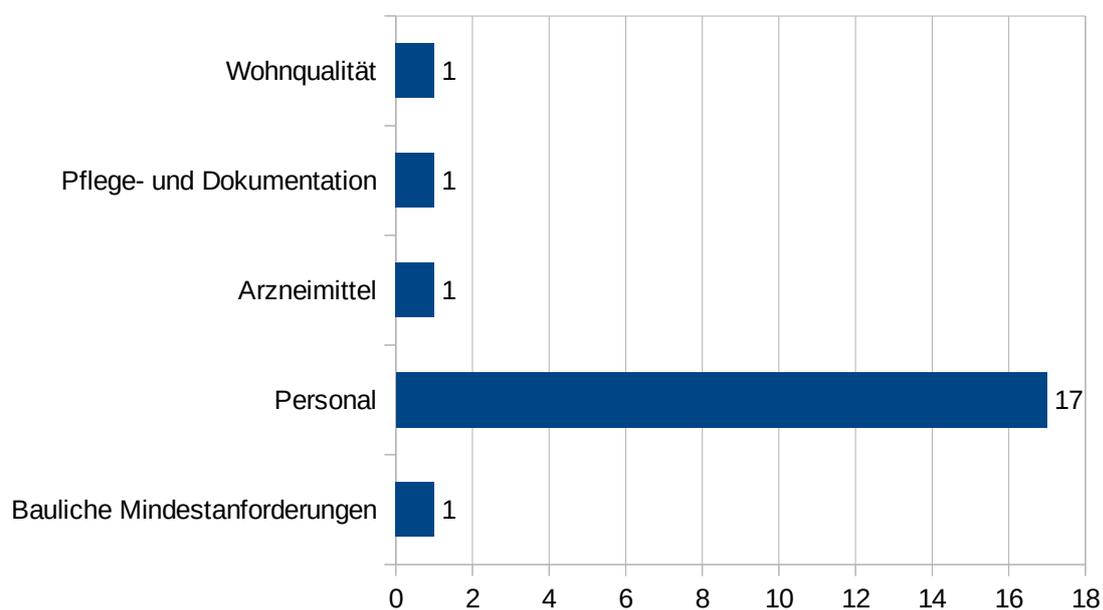
Sechs Einrichtungen erklärten sich 2019 nach Beratung und Empfehlung der Heimaufsicht freiwillig bereit, bis zur Behebung der festgestellten Qualitätsdefizite keine neuen Bewohner*innen aufzunehmen („freiwilliger Aufnahmestopp“). 2020 kam es in drei Einrichtungen zu freiwilligen Aufnahmestopps.

Im Vergleichszeitraum 2017/2018 waren im Bereich der stationären Altenhilfe neun zwangsgeldbewehrte Anordnungsbescheide erlassen worden; zehn Einrichtungen erklärten sich nach Beratung und Empfehlung der Heimaufsicht zu einem freiwilligen Aufnahmestopp bereit.

⁵ 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.

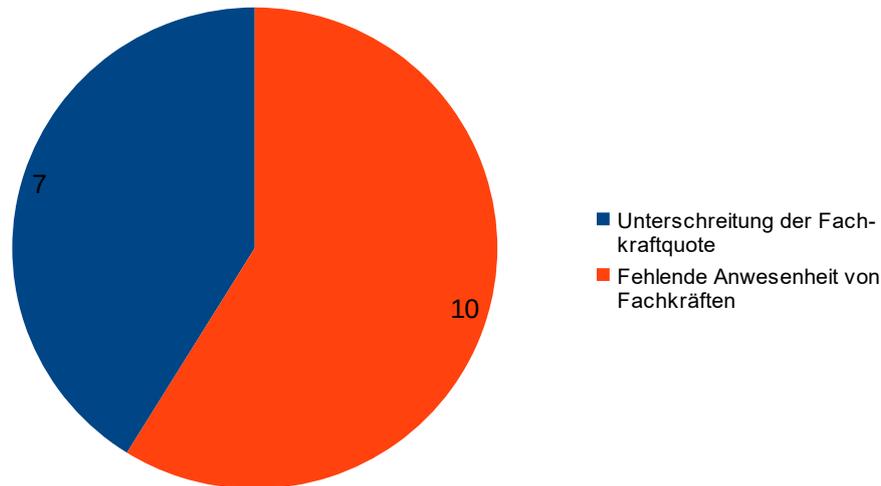
6.3 Feststellungen in der stationären Behindertenhilfe

Im Jahr 2019 wurde durch die Heimaufsicht in den stationären Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen die Pflege- und Versorgungssituation von 121 Bewohner*innen geprüft. In zwölf Prüfungen (36 %) von insgesamt 33 Prüfungen wurden 21 Mängel festgestellt.



Anzahl der Mängelfeststellungen im Jahr 2019 nach Qualitätsbereichen der stationären Einrichtung für Menschen mit Behinderungen:

Die 17 Mängel im Qualitätsbereich Personal verteilen sich auf :



Die Mängel im Bereich Personal, sieben mal Unterschreitung der Fachkraftquote bzw. zehn mal Fehlen von Fachkräften. Die Mängel im Bereich Personal wurden wiederholt in den jeweiligen Einrichtungen festgestellt.

Im Vergleich wurden im Bereich Personal im Vorjahr 2017 elf Mängel und im Jahr 2018 neun Mängel festgestellt. Im Jahr 2020 wurde lediglich ein Mangel festgestellt.

6.4 Maßnahmen in der stationären Behindertenhilfe

Im Jahr 2019 wurden drei zwangsgeldbewehrte Anordnungsbescheide erlassen. Im Jahr 2020 wurde keine Anordnung erlassen. In allen drei Anordnungsbescheiden wurde die ständige Besetzung mit Fachkräften in der stationären Einrichtung angeordnet, da in einzelnen Schichten keine Fachkräfte in der Einrichtung arbeiteten.

Im Jahr 2019 und 2020 war es geboten, dass jeweils eine Einrichtung nach Beratung und Empfehlung der Heimaufsicht bis zur Erreichung der Fachkraftquote keine neuen Bewohner*innen freiwillig mehr aufnahm („freiwilliger Aufnahmestopp“).

Im Vergleichszeitraum 2017 und 2018 wurden sieben zwangsgeldbewehrte Anordnungsbescheide in stationären Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen erlassen; drei Einrichtungen erklärten sich nach Beratung und Empfehlung der Heimaufsicht zu einem freiwilligen Aufnahmestopp bereit.

7. Ausbruch der Pandemie

Ab dem 06. März 2020 infizierten sich die ersten Bewohner*innen und Mitarbeitenden in stationären Einrichtungen im Stadtgebiet München mit dem Coronavirus. Die Anzahl der infizierten Personen in stationären Einrichtungen stieg kontinuierlich bis zum Mai 2020 an und ebte im Juni 2020 (erste Welle) wieder ab.

Die Erfahrung der Einrichtungen aus der Vergangenheit im Umgang mit Ausbrüchen von Infektionskrankheiten, z.B. Grippe- und Noroviruswellen in den stationären Einrichtungen reichten nicht aus, um die Ausbreitung des Coronavirus flächendeckend einzudämmen. Das Coronavirus ist jedoch nicht vergleichbar mit vorherigen in der Regel lokal begrenzten Ausbrüchen. In den ersten Wochen der Pandemie waren keine bzw. wenig gesicherte Informationen über das Coronavirus vorhanden. Die Heimaufsicht, aber auch andere Behörden, wurden mit einer Vielzahl von Fragestellungen und Bedarfsmeldungen aus und zu den stationären Einrichtungen und sonstigen Wohnformen konfrontiert. Die Klärung der Fragen zu dem „neuartigen“ Coronavirus konnte nur teilweise erfolgen.

Die globale Ausbreitung des Coronavirus führte darüber hinaus zu massiven Einschränkungen in stationären Einrichtungen. Schutzmaterial wie Mundschutz, Einmalhandschuhe, Schutzkittel und Desinfektionsmittel waren während der sogenannten ersten Welle Mangelware. Kurzzeitig musste von Qualitätsstandards abgewichen werden, Schutzmaterial rationiert und wiederverwendet werden. Im Frühjahr 2020 waren zudem Testmöglichkeiten noch stark eingeschränkt und standen nur im begründeten Verdacht eines Ausbruchsgeschehens zur Verfügung. Aufgrund des Ausfalls von Pflege- und Betreuungskräften durch Erkrankung oder notwendigen Quarantänemaßnahmen kam es in Einzelfällen zu Personalengpässen, welche die stationären Einrichtungen größtenteils trägerintern kompensierten.

Mit der Ausrufung des Katastrophenschutzfalls am 16.03.2020 wurden stadtweite und behördenübergreifende Strukturen und Kommunikationswege aufgebaut. Darüber hinaus intensivierte sich die Kommunikation und der Austausch mit den Träger*innen der stationären Einrichtungen sowie der Behörden untereinander. Aufbauend auf bereits bestehende Strukturen, wie beispielsweise den „Runden Tisch Pflegeeinrichtungen“ des Sozialreferates, konnten Kommunikationsstrukturen vereinheitlicht und gebündelt, Fragestellungen gesammelt und gemeinschaftlich Lösungen entwickelt werden. Die Örtliche Einsatzleitung Pflegeeinrichtungen der Berufsfeuerwehr München hatte hierbei die geschlossene Unterstützung aller Akteure.

Die große Unsicherheit in den stationären Einrichtungen führte dazu, dass Schutzmaßnahmen stringent umgesetzt wurden. Dieses stark auf Sicherheit ausgelegte Vorgehen

wurde in der ersten Welle durch Bewohner*innen und Angehörige mitgetragen. Im Anschluss nahmen die Konflikte zwischen den Bewohner*innen und Angehörigen und stationären Einrichtungen beispielsweise bei den Besuchsregelungen im Bereich der Altenhilfe deutlich zu. (Näheres siehe Kapitel „Beschwerden in der Altenhilfe“).

Ab dem 06.10.2020 nahm die Zahl der infizierten Bewohner*innen und Mitarbeitenden in den stationären Einrichtungen erneut rasant zu. Auch die Zahl der Verstorbenen im Zusammenhang mit dem Coronavirus stieg an. Die Anzahl der infizierten Personen aber auch Verstorbenen fiel deutlich höher aus als in der ersten Welle. Im Stadtgebiet München war ein Großteil der stationären Einrichtungen, insbesondere der Altenhilfe mit Ausbrüchen konfrontiert. Ab November 2020 wurde die verpflichtende Testung der Bewohner*innen und Mitarbeitenden eingeführt. Die zweite Welle ebte im Februar 2021 ab.

Ende Dezember 2020 startete das Impfangebot in den stationären Einrichtungen, was in Folge dazu führte, dass die Zahl der erkrankten und verstorbenen Bewohner*innen und Mitarbeitenden sich reduzierte.

8. Umsetzung der baulichen Mindestanforderungen bei Bestandsbauten

Mit Inkrafttreten der Ausführungsverordnung zum Pflege- und Wohnqualitätsgesetz (AV-PfleWoqG) zum 01.09.2011 wurden die seit mehr als 30 Jahren substantiell unverändert geltenden baulichen Regelungen an die heutigen Vorstellungen von einem menschenwürdigen Leben bei Pflegebedürftigkeit und bei Behinderung angepasst. Damit sollte insbesondere durch die Festlegung von höheren Mindestquadratmeterzahlen der Wohn-Schlafräume (14 m² für Einzelzimmer und 20 m² für Doppelzimmer) die Zuordnung eines Sanitärzimmers zu jedem Wohn-Schlafraum, die Bereitstellung eines angemessenen Anteils von Einzelzimmern sowie mit der Forderung nach Barrierefreiheit die Lebens- und Wohnqualität der Bewohner*innen in den stationären Einrichtungen deutlich verbessert werden.

Einrichtungen, die zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Verordnung bereits in Betrieb waren, wurde eine Angleichungsfrist von fünf Jahren zur Erfüllung der baulichen Mindestanforderungen eingeräumt. Diese zum 31.08.2016 endende Frist konnte durch die Heimaufsicht angemessen (bis längstens 2036) verlängert werden, wobei Anträge auf Verlängerung der Angleichungsfrist frühestens ab 31.08.2015 gestellt werden konnten.

Darüber hinaus waren Befreiungen und Abweichungen von baulichen Mindestvorgaben möglich, wenn die Umsetzung aus technischen oder denkmalschutzrechtlichen Gründen unmöglich oder aus wirtschaftlichen Gründen nicht zumutbar ist und die Befreiung mit den Interessen und Bedürfnissen der Bewohner*innen vereinbar ist (§ 50 Abs. 1 Satz 1 AV-PfleWoqG).

Im Bereich der stationären Einrichtungen der Altenhilfe wurden 58 Anträge auf Befreiung und Verlängerung der Angleichungsfrist gestellt. Aus dem Bereich der stationären Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen gingen 42 Anträge ein.

Zielsetzung der in der Folgezeit geführten überwiegend langwierigen Abstimmungsgespräche und Abwägungsprozesse zwischen Träger*innen, beteiligten Architekt*innen und der Heimaufsicht war, mindestens die Umsetzung der „Basisanforderungen“ wie Barrierefreiheit, Zimmermindestgrößen, „eigene“ Sanitärräume, einen angemessenen Anteil von Einzelwohnplätzen sowie einen angemessenen Anteil rollstuhlgerechter („R-gerechter“) Wohnplätze und Sanitärräume durch Verhandlungen sowie Bauberatungen zu erreichen.

Nach der Handlungsleitlinie des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege soll der Anteil von Einzelzimmern in stationären Einrichtungen der Altenhilfe 75 % und 100 % in stationären Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen betragen. Darüber hinaus sollen 25% der Wohnplätze und Sanitärräume „R-gerecht“ sein.

Obwohl die Intention, den wirtschaftlichen Belangen der Träger*innen zumindest in Teilen gerecht zu werden und trotzdem für die Bewohner*innen der stationären Einrichtungen eine Wohnqualität, die heutigem Wohnstandart zumindest ansatzweise entspricht, zu erreichen, eine nicht unbeachtliche Herausforderung für die Heimaufsicht dargestellt hat, konnten zwischenzeitlich 45 Verfahren in der Altenhilfe und 40 Verfahren in der Behindertenhilfe abgeschlossen werden.

In den stationären Einrichtungen der Behindertenhilfe sind ergänzend konzeptabhängige Zustimmungen möglich, wenn sie mit den Interessen und Bedürfnissen der Bewohner*innen vereinbar sind. Dies wurde für die stationären (Langzeit-) Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe intensiv geprüft und führte dazu, dass im Stadtgebiet München alle dringend benötigten Plätze gesichert werden konnten.

In drei Fällen konnte auf dem Verhandlungswege kein Konsens erreicht und den Trägerinteressen nicht entsprochen werden. Gegen die Entscheidungen der Heimaufsicht wurde jeweils Widerspruch eingelegt. Die Widerspruchsverfahren sind noch offen.

Eine Beendigung aller Verfahren ist im Berichtszeitraum 2021/2022 zu erwarten.

9. Weiterentwicklung Gewaltprävention in stationären Einrichtungen

Im letzten Qualitätsbericht 2017/2018 wurden die Ergebnisse der beiden Fachtage „Gewaltprävention in stationären Einrichtungen“ vom 31.01.2018 und 01.02.2018 zusammengefasst dargestellt⁶.

Es war das Ziel des Kreisverwaltungsreferates, mit den Fachtagen die Prävention von Gewalt in stationären Einrichtungen stärker in den Fokus zu rücken, zu vertiefen und zu sensibilisieren.

Die Münchner Pflegekonferenz beschloss in der Sitzung vom 5.11.2018, dass die Träger*innen der Langzeitpflege „eine klare Haltung gegenüber Gewalt und Gewaltprävention kommunizieren und vertreten“⁷. Unter der Federführung des Sozialreferats wurde in Zusammenarbeit mit dem Kreisverwaltungsreferat mit verschiedenen Akteuren der Pflegekonferenz eine Arbeitsgruppe mit dem Auftrag, einen Leitfaden zur Gewaltprävention zu erarbeiten, gegründet. Der gemeinsam entwickelte Leitfaden⁸ wurde im Frühjahr verabschiedet und in die Sitzung des Sozialausschusses vom 15.10.2020 präsentiert.

Parallel führte das Kreisverwaltungsreferat mit dem städtischen Koordinierungsbüro zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention Gespräche, um Gewaltprävention in Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen weiter zu entwickeln. Das Koordinierungsbüro veranstaltete bereits im Jahr 2016 einen Fachtag zu Gewaltprävention⁹. In der Vollversammlung vom 20.03.2019 beschloss der Münchner Stadtrat richtungsweisend, dass das Sozialreferat unter Einbeziehung des Kreisverwaltungsreferats mit den Träger*innen der Behindertenhilfe eine Selbstverpflichtung zur Gewaltprävention¹⁰ erarbeiten soll. Auf Initiative des Koordinierungsbüros und des Kreisverwaltungsreferats wur-

6 Die vollständige Zusammenfassung zu den Fachtagen sowie den Qualitätsbericht 2017/2018 finden Sie unter: <https://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Kreisverwaltungsreferat/Heimaufsicht.html>

7 Beschluss der 77. Pflegekonferenz: Verbesserung der Gewaltprävention in Einrichtungen der Langzeitpflege in München vom 15.11.2018
<https://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Sozialreferat/Sozialamt/fachinformationen-pflege/pflegekonferenz.html>

8 Der „Leitfaden zur Erarbeitung einrichtungsspezifischer Konzepte zur Gewaltprävention in Einrichtungen der Langzeitpflege in München“ finden Sie unter:
<https://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Sozialreferat/Sozialamt/fachinformationen-pflege/pflegekonferenz.html>

9 Die Dokumentation Fachtages des Behindertenbeirat der Landeshauptstadt München, städtische Gleichstellungsstelle für Frauen, städtische Koordinierungsbüro zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention (2016): Schutz und Gewaltprävention für Frauen und Mädchen in Einrichtungen der Behindertenhilfe, finden sie unter:
<https://muenchen-wird-inklusiv.de/fachtag-zu-gewaltpraevention-fuer-frauen-dokumentation-liegt-jetzt-als-barrierefreies-pdf-vor/>

10 Den Beschluss des Münchner Stadtrates der Vollversammlung vom 20.03.2019 finden sie unter:
<https://www.muenchen.de/rathaus/Stadtpolitik/Der-Muenchner-Stadtrat/Der-Muenchner-Stadtrat-live/Sitzungsprotokolle.html#Mrz19>

den am 15.07.2019 mit den Träger*innen und Geschäftsführungen der Behindertenhilfe die Grundzüge einer Selbstverpflichtung erstmals diskutiert. Zum Zeitpunkt der Erstellung des Qualitätsberichtes waren die zusammengefassten Ergebnisse der Teilnehmer*innen bereits finalisiert. Am 24.01.2021 unterschrieben nahezu alle Träger*innen der Behindertenhilfe zusammen mit der dritten Bürgermeisterin¹¹ öffentlich die Selbstverpflichtung.

Das Thema Gewaltprävention steht aktuell auch im Fokus der wissenschaftlichen Forschung. Die Hochschule München, die AGP Sozialforschung und die Hans-Weinberger-Akademie der AWO starteten mit dem Projekt „Pfleger in Bayern. gesund + gewaltfrei“ im Oktober 2020¹². Das Projekt beschäftigt sich mit der Implementierung von Prävention in stationären Pflegeeinrichtungen und dessen Auswirkungen auf Bewohner*innen und Pflegepersonal. Die Heimaufsicht engagiert sich aktiv im Fachbeirat des Projektes. Für das Jahr 2021 plant das Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) und die Deutsche Hochschule der Polizei das Projekt „SeGEL – Sexuelle/Sexualisierte Gewalt in Einrichtungen der stationären Langzeitpflege in Deutschland“¹³.

Die Heimaufsicht beobachtet im Nachgang der Fachtage 2018, dass der Umgang mit Gewalt und Gewaltprävention in stationären Einrichtungen verstärkt im Blickfeld ist und sich positiv entwickelt.

Die städtische Zusammenarbeit zwischen dem Sozialreferat und Kreisverwaltungsreferat sowie weiterer Dienststellen wurde intensiviert und führte zu einer stadtweit einheitlichen Richtung.

Die Heimaufsicht beobachtet auch, dass die Mehrheit der Träger*innen und stationären Einrichtungen sich intensiv mit der Thematik auseinandersetzen und sich auf einen gemeinsamen (Münchner) Konsens im Leitfaden oder in der Selbstverpflichtung festlegten.

11 Die Selbstverpflichtung der Träger*innen „Gewaltprävention in Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen und chronischen Erkrankungen finden Sie unter <https://muenchen-wird-inklusive.de/behindertenhilfe-verpflichtet-sich-zur-gewaltpraevention/>

12 Informationen zum Projekt „Pfleger in Bayern. gesund + gewaltfrei“ finden sie unter: <https://www.gesund-gewaltfrei.bayern/>

13 Informationen zum Projekt „SeGEL“ finden sie unter: <https://www.zqp.de/praevention-sexuelle-gewalt/>

10. Die Stellungnahmen der Kooperationspartner

Stellungnahmen innerstädtischer Kooperationspartner wie Gesundheitsreferat, Sozialreferat und Beschwerdestelle sind als Anlage beigefügt.

11. Unterrichtung der Korreferentin und des Verwaltungsbeirats

Die Korreferentin des Kreisverwaltungsreferates, Frau Stadträtin Dr. Evelyne Menges und der Verwaltungsbeirat für den Zuständigkeitsbereich Sicherheit und Ordnung, Prävention, Herr Stadtrat Dominik Krause haben einen Abdruck der Beschlussvorlage erhalten.

II. Bekannt gegeben

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Der Referent

Ober/Bürgermeister/-in

Dr. Böhle
Berufsmäßiger Stadtrat

III. Abdruck von I. mit II.

über das Direktorium D-II-V / Stadtratsprotokolle
an das Revisionsamt
mit der Bitte um Kenntnisaufnahme.

IV. Wv. Kreisverwaltungsreferat – GL/532 Beschlusswesen

zu IV.

Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt

An das Gesundheitsreferat

An das Sozialreferat,

An das Sozialreferat, S-I-SIB

An das Sozialreferat, S-I-LP

An das Sozialreferat, S-I-AP4

An das Personal- und Organisationsreferat

an das Polizeipräsidium München

an die Gleichungsstelle für Frauen

An den Sozialbeirat

an den Ausländerbeirat

an den Behindertenbeirat

an die Koordinierungsstelle zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention

an die Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege

Zurück mit Vorgang an das Kreisverwaltungsreferat – HA I/24

zur weiteren Veranlassung.

Am.....

Kreisverwaltungsreferat GL/532