

Landratsamt Starnberg • Postfach 14 60 • 82317 Starnberg

Deutscher Orden  
Geschäftsbereich Suchthilfe  
Klosterweg 1  
83629 Weyarn

Fachbereich Sozialwesen  
Fachstelle für Pflege- und Behinderteneinrichtungen - Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA)

Ansprechpartner  
Zimmer-Nr.  
Durchwahl  
Telefax

Ihre Zeichen / Ihre Nachricht vom

Bitte in der Antwort angeben

Starnberg

03.11.2017

## Ergebnisprotokoll

**Das Ergebnisprotokoll enthält mit Ausnahme der Ziffer I keine Ausführungen zu dem Qualitätsbereich des Art. 3 Abs. 2 Nr. 4 PflWoqG**

**Landratsamt Starnberg**

**Vollzug des Bayerischen Pflege- und Wohnqualitätsgesetzes (PflWoqG);  
Ergebnisprotokoll gemäß PflWoqG**

**Träger der Einrichtung:** Deutscher Orden  
Geschäftsbereich Suchthilfe  
Klosterweg 1  
83629 Weyarn

**Internetadresse des Einrichtungsträgers**  
[www.deutscher-orden.de](http://www.deutscher-orden.de)

**Geprüfte Einrichtung:** Haus Ammersee  
Panoramastr. 10-12  
82211 Herrsching

### Anlagen

Beteiligte an der Einrichtungsbegehung

Hinweis:

Zur besseren Lesbarkeit wurde bei den Personenbezeichnungen durchgängig die männliche Schreibweise gewählt. Die Bezeichnungen sind geschlechtsspezifisch neutral gemeint und schließen stets beide Geschlechter mit ein.

Hausadresse:  
Strandbadstraße 2 · 82319 Starnberg  
Telefon 08151 148-0  
Telefax 08151 148-292  
[info@LRA-starnberg.de](mailto:info@LRA-starnberg.de)  
[www.landkreis-starnberg.de](http://www.landkreis-starnberg.de)  
Kreissparkasse München Starnbg. Ebersbg.  
IBAN: DE37 7025 0150 0430 0500 47  
BIC: BYLADEM1KMS  
VR Bank Starnbg.-Herrschg.-Landsberg eG  
IBAN: DE37 7009 3200 0002 9960 06  
BIC: GENODEF1STH  
So erreichen Sie uns mit den öffentlichen Verkehrsmitteln:  
S6 Starnberg sowie Bushaltestelle Landratsamt

In der Einrichtung wurde am 27. Juli 2017 von 9.10 bis 14.45 Uhr eine turnusgemäße Prüfung durchgeführt.

Die Prüfung umfasste folgende Qualitätsbereiche:

- Wohnqualität
- Bauliche Gegebenheiten
- Verpflegung
- FeM
- Qualitätsmanagement
- Arzneimittel
- Hygiene
- Personal
- Mitwirkung
- Betreuung MmB
- Förderplanung MmB

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

## **I. Allgemeine Informationen zur Einrichtung**

### Qualitätsentwicklung

[Hier erfolgt die Darstellung der Entwicklung einzelner Qualitätsbereiche der Einrichtung über mindestens zwei turnusgemäße Überprüfungen hinweg.]

### **Am Prüfungstag war der überwiegende Teil der Bewohner und Mitarbeiter aus Bewohnerfreizeit.**

- Das träger- bzw. einrichtungsinterne Qualitätsmanagement wurde weiterentwickelt und findet Anwendung.
- Das Konzept ist nach wie vor flexibel und wird bedarfsorientiert gehandhabt.
- Die Bewohnervertretung wird verstärkt in die Prozesse eingebunden und befragt, was zu neuen Ideen bzgl. der Erreichbarkeit der Bewohner geführt hat.
- Eine Bewohnerbefragung hat stattgefunden. Die Auswertung wird der FQA zur Verfügung gestellt.
- Wie bereits bei der vorletzten Prüfung wurden die bei der letzten Prüfung angegebenen Qualitätsempfehlungen erneut zeitnah und nachhaltig behoben. Die Einrichtung zeigt sich sehr an der kontinuierlichen Weiterentwicklung und Effektivierung der Arbeit und Qualität interessiert
- Das Mitarbeiterteam wurde vergrößert. Die Arbeitszeiten der Mitarbeiter sind an die Bedarfe der Bewohner angepasst. Die Betreuung findet zumeist in verstärkter Besetzung nachmittags, abends bis 20 Uhr und am Wochenende statt. Dienste werden überwiegend nicht alleine abgedeckt. Dies gäbe den Mitarbeitern mehr Freiräume und Sicherheit in der täglichen Arbeit. Diese wird als effektiver empfunden.

## **II. Positive Aspekte**

[Hier erfolgt eine kurze, prägnante Aufstellung des positiven Sachverhalts bzw. der aus Sicht der FQA hervorzuhebenden Punkte und allgemeinen Informationen über die Einrichtung; bei anlassbezogenen Prüfungen muss hierauf nicht eingegangen werden.]

### **Wohnqualität und Bauliche Gegebenheiten**

Die Einrichtung befand sich am Tag der Prüfung in einem ordentlichen und sauberen Zustand. Der Garten wurde erneut umgestaltet. Es gibt nach wie vor zwei Hochbeete, eine Kräuterschnecke und zwei Gartenteiche (einer mit Goldfischen, einer in einem „Naturgarten“ eingebettet). Es gibt einen Grillplatz mit Räucherofen und die Möglichkeit zum Bogenschießen, einen gemütlicher Sitzplatz mit selbst hergestellten Holzsesseln und Tisch mit Blick auf den Ammersee. Ein Gemüsegarten wurde teilweise neu angelegt. Die Bewirtschaftung erfolgt - ggf. mit Anleitung - über die Bewohner. Die Einrichtung deckt mit ihren über 15 Hühner den eigenen Eierbedarf weitgehend ab. Ein Pizzaofen soll restauriert werden.

Die Gemeinschaftsräume und Gänge sind zweckmäßig und neutral eingerichtet, dezent dekoriert.

Der Multifunktionsraum wurde umgebaut. Es gibt jetzt einen abgetrennten Raum für Kreativangebote und der Möglichkeit der PC-Nutzung. Im Mehrzweckraum an sich stehen viele neuere Sport- und Trainingsgeräte, eine Tischtennisplatte, ein Kicker, ein Billardtisch sowie eine Dartscheibe. Die Möglichkeit zur Aufführung von Theaterstücken gibt es nach wie vor.

Im Keller ist die Einteilung der Räumlichkeiten nach wie vor zweckmäßig und nachvollziehbar. Insbesondere die Wäscherei ist gut organisiert und strukturiert. Die hauseigene Werkstatt war ordentlich und aufgeräumt. Die Schreinerei ist mittlerweile in eigenen Räumlichkeiten untergebracht und mit Elektrogeräten ausgestattet. Die Sauna ist weitestgehend fertiggestellt. Es gibt eine Radlwerkstatt.

In der Küche des Erdgeschosses stehen neue Kühl-Gefrierkombinationen für die Bewohner zur Verfügung. Die Ablageflächen wurden erneuert und sind zweckmäßig. Alle Geräte waren am Prüfungstag in sauberem Zustand.

Im Eingangsbereich gibt ein Aushang, der Auskunft gibt über die aktuellen Freizeitangebote, Ansprechpartner (regional und überregional), die Bewohnervertretung (Termine, Namen) mit Protokoll und Amtszeit gibt. Informationen über „Gott und die Welt“ und Das Regelwerk des Hauses kann dort ebenfalls eingesehen werden.

Direkt im Eingangsbereich hängt ein Kummerkasten für die Sorgen, Wünsche sowie Anregungen der Bewohner. Die Bearbeitung des Inhaltes erfolgt über die Bewohnervertretung.

### **Verpflegung**

Frisches Obst und Getränke stehen ganztägig zur Verfügung.

Das FQA-Team nahm am Mittagessen teil. Das Essen wurde von den Bewohnern und einem ausgebildeten Koch gemeinsam zubereitet. Es gab ausreichende Mengen für alle Bewohner. Das Essen sah ansprechend aus und schien den Bewohnern offensichtlich sehr gut zu schmecken.

Es wurde von Bewohnern berichtet, dass das Essen abwechslungsreich, ausreichend und gut sei. Individuelle Wünsche werden im Rahmen der Möglichkeiten berücksichtigt.

Die Atmosphäre war ruhig und angenehm. Den Bewohnern steht jederzeit Wasser und Tee zur Verfügung.

Es hängt ein Essensplan mit einer Zusatzstoffe-Checkliste aus.

### **Freiheitseinschränkende Maßnahmen (FeM)**

Am Tag der Prüfung lag keine freiheitseinschränkende Maßnahme in der Einrichtung vor. Prinzipiell werden in dieser Einrichtung keine freiheitseinschränkende Maßnahmen angewandt.

### **Qualitätsmanagement**

Das Handbuch wurde in Teilen eingesehen.

Das Angebot der Einrichtung wird an die immer wieder wechselnden Bedarfe seitens der Bewohner angepasst. Die Maßnahmenplanung sowie die Dokumentation sind gut und nachvollziehbar. Überall in der Einrichtung sind Kontrollzettel zu sehen, mit deren Hilfe das Reinigungssystem optimiert werden soll. Die Evaluation gibt Auskunft über die Effektivität oder etwaige Änderungsbedarfe.

### **Arzneimittel**

Im Rahmen der turnusmäßigen Prüfung wurden sechs Stichproben gezogen, alle Arzneimittel wurden in bewohnerbezogenen Kisten aufbewahrt, diese waren mit dem Vor- und Nachnamen des Bewohners versehen.

Alle Stichproben waren einwandfrei. Die verantwortliche Pflegekraft für die Arzneimittel suggerierte der FQA einen sicheren, ordentlichen und zuverlässigen Eindruck.

Der Arzneimittelkühlschrank war in einem einwandfreien Zustand, die Kühlschranktemperatur wurde täglich kontrolliert.

Auch die gute Zusammenarbeit zwischen Apotheke, Arzt und Einrichtung wurde deutlich.

### **Hygiene**

Die Einrichtung befindet sich am Prüfungstag in einem sauberen und ordentlich aufgeräumten Zustand. Nach wie vor gibt es für die anfallenden Reinigungsarbeiten feste Reinigungsintervalle. Die Durchführung erfolgt vom Bewohner und die Kontrolle ggf. Anleitung oder Begleitung durch besondere Fachkräfte.

Ein vorhandenes Kontrollsystem wird im Rahmen des Qualitätsmanagement evaluiert.

### **Personal**

Die für die Berechnung der Fachkraftquote notwendigen Hilfebedarfsgruppen finden in der sozialtherapeutischen Einrichtung Haus Ammersee keine Anwendung. Grundlage für das vorzuhaltende Personal ist die mit dem Kostenträger geschlossene Leistungsvereinbarung, die 2016 neu verhandelt wurde.

Am Prüfungstag betrug die Fachkraftquote 100 %.

Es wurden die Dienstpläne von Juni und Juli 2017 vorgelegt und überprüft. Es war durchgehend eine Fachkraft anwesend. Die Rufbereitschaft für die Nacht- und Wochenenddienste wird nach wie vor unter der Einrichtungsleitung und der Stellvertretung aufgeteilt.

Einmal pro Jahr findet eine Auffrischung der Erste-Hilfe-Belehrung statt. Seit 2017 erfolgt die Abdeckung der Nachtbereitschaften ausschließlich über Kranken- bzw. Altenpflegepersonal. Informationen werden mündlich oder über eine eigene Pinnwand weitergegeben.

Es gibt regelmäßige und vielfältige haus- und/oder trägerinterne oder externe Fortbildungsangebote. Hier seien beispielsweise die Bereiche erste Hilfe, Brandschutz sowie der Umgang mit Feuerlöschern genannt. Das Brügger-Modell der Lösungsfokussierung findet in der Einrichtung Anwendung und wird von den Mitarbeitern als wirksam erlebt.

Seitens der Bewohnervertretung wurden positive Rückmeldungen über das Personal und dessen Umgang mit den Bewohnern gegeben.

### **Mitwirkung**

Bei der Befragung von zwei Bewohnern ergab sich der FOA folgendes Bild:

- das Team wird als offen und jederzeit ansprechbar erlebt
- das Haus Ammersee biete einen sicheren Ort zur Auseinandersetzung mit sich und der eigenen Zukunft und Perspektive
- das Konzept des Hauses und die relative Abgeschlossenheit wird als wohltuend und wirksam erlebt
- das Ziel - ein normales Leben führen zu können, scheint mit den Angeboten der Einrichtung erreichbar; das Maß zwischen Alltag/Tagesstruktur und „Therapie“ sei genau richtig und ausgewogen
- Die Bewohnervertreter haben einen eigenen Briefkasten/Kummerkasten. Dieser wird durch die Bewohner regelmäßig in Anspruch genommen. Die Bewohnervertreter sortieren die darin enthaltenen Beschwerden um diese anschließend mit den Bewohnern zu bearbeiten. Zu allen Beschwerden gibt es seit ein paar Monaten eine klare Regel, welche besagt, dass die Probleme erst unter den Bewohner besprochen werden. Anschließend werden die Probleme dem Einrichtungsleiter vorgetragen und final im Plenum mit allen besprochen. Dies hat zu einer insgesamt ruhigeren Atmosphäre in der Einrichtung geführt
- die Hausregeln sind für die Bewohner nachvollziehbar und werden akzeptiert

### **Betreuung MmB**

Die Beschäftigungsangebote sind nach wie vor umfangreich und variabel. Dabei wird das vorhandene Know-how der einzelnen Mitarbeiter und Bewohner einbezogen.

Tages- und/oder alltagsstrukturierende Angebote, Arbeitstherapie – auch bei sehr geringer Leistungsfähigkeit – gibt es u.a. in den Bereichen Küche, Service, Reinigung, Waschküche, Hauswirtschaft, Garten, Hausmeister und Telefondienst. Es gibt viele Möglichkeiten sich sportlich zu betätigen (Bogenschießen, Rückengymnastik, Radfahren, Fussball, Thai Yoga, Tischtennis ...). Ergänzend gibt es Möglichkeiten zu gemeinsamen Wanderungen, Museumsbesuchen, Ausflügen etc.

Die Arbeits-/Beschäftigungszeit ist flexibel und angepasst an die jeweiligen Fähigkeiten, Fertigkeiten, Kenntnisse sowie Belastbarkeit des Bewohners.

Im Mehrzweckraum findet die Nutzung der Sportgeräte u.a. unter Anleitung einer Personaltrainerin statt.

### **Förderplanung MmB**

Im Interview mit Bewohnern wurde deutlich, dass der jeweilige Bewohner als Individuum gesehen und entsprechend den subjektiven Möglichkeiten, Wünschen und Bedürfnissen in die Angebote der Einrichtung einbezogen wird.

Die Förder- bzw. Zielplanung ist somit für jeden Bewohner anders, entsprechend auch die Möglichkeiten der Erreichung dieser sowie die Planungszeiträume.

Die Mitarbeiter werden hier als offen, kreativ und lösungsorientiert erlebt.

### **III. Qualitätsempfehlungen**

[Hier können Empfehlungen in einzelnen Qualitätsbereichen ausgesprochen werden, die aus Sicht der FQA zur weiteren Optimierung der Qualitätsentwicklung von der Einrichtung berücksichtigt werden können, jedoch nicht müssen. Es kann sich dabei nur um Sachverhalte handeln, bei denen die Anforderungen des Gesetzes erfüllt sind, die also keinen Mangel darstellen.]

### **Qualitätsmanagement**

Es wurde eine EDV-gestützte Dokumentation geführt. Der Aufbau war sehr übersichtlich und in eine Dokumenten- und Bewohnermatrix (elektronische Bewohnerakte) strukturiert.

### **Förderplanung**

Am Prüfungstag fand die FQA bezüglich der Zielsetzung und des Inhaltes eine uneinheitlich dokumentierte Förderplanung vor.

Für die Dokumentation der Förderplanung sollte die vorhandene Struktur in der elektronischen Bewohnerakte genutzt werden und bei allen Bewohnern einheitlich erfolgen. Der Maßnahmenverlauf sollte chronologisch und nachvollziehbar sein, auch wenn Zielplanungen sich verändern.

### **Hygiene**

Am Prüfungstag waren die Perlatoren u.a. im Bad zweiten Obergeschosses verkalkt.

Die FQA rät daher die Perlatoren regelmäßig zu entkalken ggf. zu erneuern. Das existierende durchdachte System zur Sicherstellung des ordnungsgemäßen Zustandes der Perlatoren sollte aktiv angewendet werden.

## **IV. Mängel**

Der Träger ist verpflichtet, festgestellte Mängel abzustellen.

### **IV.1 Erstmals festgestellte Abweichungen (Mängel)**

**Erstmals festgestellte Abweichungen von den Vorgaben des Gesetzes nach Artikel 11 Absatz 4 Satz 1 PflWoqG, aufgrund derer gegebenenfalls eine Mängelberatung nach Artikel 12 Absatz 2 Satz 1 PflWoqG erfolgt.**

Es wurden keine erstmaligen Mängel festgestellt.

### **IV.2 Erneut festgestellte Mängel, zu denen bereits eine Beratung erfolgt ist**

**Erneut festgestellte Abweichungen von den Vorgaben des Gesetzes nach Art. 11 Abs. 4 S. 1 PflWoqG nach bereits erfolgter Beratung über die Möglichkeiten der Abstellung der Mängel, aufgrund derer eine Anordnung nach Art. 13 Abs. 1 PflWoqG geplant ist oder eine nochmalige Beratung erfolgt:**

Es wurden keine erneuten Mängel festgestellt.

### **IV.3 Festgestellte erhebliche Mängel**

**Festgestellte erhebliche Abweichungen von den Vorgaben des Gesetzes nach Artikel 11 Absatz 4 Satz 1 des PflWoqG, aufgrund derer im Regelfall eine Anordnung nach Artikel 13 Absatz 2 PflWoqG erfolgt.**

Es wurden keine erheblichen Mängel festgestellt.

## **V. Rechtsbehelfsbelehrung**

Gegen diesen Bescheid kann innerhalb eines Monats nach seiner Bekanntgabe entweder Widerspruch eingelegt (siehe 1.) oder unmittelbar Klage erhoben (siehe 2.) werden.

1. Wenn Widerspruch eingelegt wird:  
Der Widerspruch ist schriftlich oder zur Niederschrift beim Landratsamt Starnberg, Strandbadstr. 2 in 82319 Starnberg einzulegen. Sollte über den Widerspruch ohne zureichenden Grund in angemessener Frist sachlich nicht entschieden werden, so kann Klage bei dem Bayerischen Verwaltungsgericht in München, Postfachanschrift: Postfach 200543, 80005 München, Hausanschrift: Bayerstr. 30 in 80335 München, schriftlich oder zur Niederschrift des Urkundsbeamten der Geschäftsstelle dieses Gerichts erhoben werden. Die Klage kann nicht vor Ablauf von drei Monaten seit der Einlegung des Widerspruchs erhoben werden, außer wenn wegen besonderer Umstände des Falles eine kürzere Frist geboten ist. Die Klage muss den Kläger, den Beklagten (Landkreis Starnberg) und den Gegenstand des Klagebegehrens bezeichnen und soll einen bestimmten Antrag enthalten.

Die zur Begründung dienenden Tatsachen und Beweismittel sollen angegeben, der angefochtene Bescheid soll in Urschrift oder in Abschrift beigefügt werden. Der Klage und allen Schriftsätzen sollen Abschriften für die übrigen Beteiligten beigefügt werden.

2. Wenn unmittelbar Klage erhoben wird:

Die Klage ist beim Bayerischen Verwaltungsgericht in München, Postfachanschrift: Postfach 200543, 80005 München, Hausanschrift: Bayerstr. 30 in 80335 München, schriftlich oder zur Niederschrift des Urkundsbeamten der Geschäftsstelle dieses Gerichts zu erheben.

Die Klage muss den Kläger, den Beklagten (Landkreis Starnberg) und den Gegenstand des Klagebegehrens bezeichnen und soll einen bestimmten Antrag enthalten. Die zur Begründung dienenden Tatsachen und Beweismittel sollen angegeben, der angefochtene Bescheid soll in Urschrift oder in Abschrift beigefügt werden. Der Klage und allen Schriftsätzen sollen Abschriften für die übrigen Beteiligten beigefügt werden.