



MERKBLATT der Fachstelle für Pflege und Behinderteneinrichtungen - Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA / Heimaufsicht); Informationen zu Beratungsangeboten für Bewohnerinnen und Bewohner in stationären Einrichtungen und anderen Wohnformen

**Herausgeber: Landratsamt München – Heimaufsicht, Gesundheitsförderung
und -prävention**

Stand: Januar 2018

1. Gesetzlicher Auftrag der FQA (vormals Heimaufsicht)

Die Fachstelle für Pflege- und Behinderteneinrichtungen - Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA) ist zuständig für

- stationäre Pflegeeinrichtungen für ältere Menschen,
- stationäre Einrichtungen für behinderte oder von Behinderung bedrohte Erwachsene,
- ambulant betreute Wohngemeinschaften in der Altenhilfe,
- betreute Wohngruppen in der Behindertenhilfe.

2. Die wesentlichen Aufgaben

Die wesentlichen Aufgaben sind,

1. die Würde sowie die Interessen und Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner der o.g. Einrichtungen vor Beeinträchtigung zu schützen,
2. die Selbständigkeit, die Selbstbestimmung, die Selbstverantwortung sowie die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner zu wahren und zu fördern,
3. in den o. g. Einrichtungen eine dem allgemein anerkannten Standard entsprechende Betreuung und Wohnqualität zu sichern,
4. die Mitwirkung der Bewohnerinnen und Bewohner zu gewährleisten,
5. dafür zu sorgen, dass der Träger seine Pflichten gegenüber den Bewohnerinnen und Bewohnern erfüllt.

3. Information und Beratung

Die Fachstelle informiert und berät

- die Bewohnerinnen und Bewohner der o.g. Einrichtungen,
- die Angehörigen und gesetzlichen Vertreter,
- die Bewohnervertretungen,
- die Leitungskräfte und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einrichtungen sowie
- die Träger und Betreiber der Einrichtungen.

4. Behandlung von Fragen, Beschwerden, Wünschen und Anregungen

Sollten Sie bereits in einer der o.g. Einrichtungen im Landkreis München leben oder als Angehörige oder Angehöriger für eine Bewohnerin oder einen Bewohner Fragen, Beschwerden, Wünsche oder Anregungen vorbringen wollen, kann es sinnvoll sein, sich zuerst an die Ansprechpartner vor Ort zu wenden. Hier bieten sich an:

- die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des betreffenden Wohnbereichs,
- die Bewohnervertretung,
- die Pflegedienstleitung oder
- die Einrichtungsleitung.

Sollte dies für Sie nicht in Betracht kommen oder nicht zufriedenstellend verlaufen sein, nimmt sich die Fachstelle gerne vertraulich Ihrer Beschwerde an. Im Interesse einer möglichst zügigen Bearbeitung bitten wir, dabei **folgende Hinweise zu beachten**:

1. Machen Sie möglichst konkrete Angaben zum Sachverhalt.
2. Benennen Sie die von der Beschwerde betroffenen Personen möglichst namentlich.
3. Geben Sie sich als Beschwerdeführer gegenüber der Fachstelle für eventuelle Rückfragen namentlich mit Ihren Kontaktdaten zu erkennen.
4. Wann (z.B. Uhrzeit / Früh- oder Spätschicht) und wo (in welchem Wohnbereich) haben Sie Mängel in der Pflege und Betreuung bzw. eine nicht ausreichende Personalbesetzung festgestellt?
5. Benennen Sie, soweit möglich, die zum betreffenden Zeitpunkt anwesenden Pflege- und Betreuungskräfte zahlenmäßig und ggf. mit Namen und Berufsbezeichnung (Pflegefachkraft/ Pflegehilfskraft).
6. Welche konkreten bewohnerbezogenen Versäumnisse bei der Pflege und Betreuung haben Sie festgestellt (z.B. ausbleibende, verspätete oder fehlerhafte Inkontinenz-, Nahrungs-, Dekubitus-, Wund- oder Hygieneversorgung, keine oder verspätete Reaktion auf Rufglocken etc.)?

Bitte beachten Sie, dass es den Pflegeeinrichtungen grundsätzlich erlaubt ist, Personal wohnbereichsübergreifend einzusetzen. Sofern also Pflege- und Betreuungskräfte in anderen Wohnbereichen im Bedarfsfall erreichbar sind, ist eine zeitweise personelle Unterbesetzung einzelner Wohnbereiche zulässig.

Wir weisen darauf hin, dass ohne die o.g. Angaben eine fundierte Überprüfung durch die Fachstelle in der Regel nicht bzw. nur erschwert möglich ist.

5. Pflegebeauftragter

Zum 1. Februar 2014 hat Herr Hermann Imhof das Amt als Patienten- und Pflegebeauftragter der Bayerischen Staatsregierung angetreten. Herr Imhof steht bei Fragen, die Sie als Patient, Pfleger oder Pflegebedürftiger haben, direkt als Ansprechpartner zur Verfügung.

Die Geschäftsstelle des Pflegebeauftragten ist

- am Montag, Mittwoch und Freitag
von 9:00 bis 11:00 Uhr sowie
- am Dienstag und Donnerstag
von 13:00 bis 15:00 Uhr

telefonisch erreichbar unter der Rufnummer 089 / 540233-951.

Betroffene können sich auch per Online-Formular oder auf dem Postweg an ihn wenden. Näheres hierzu sowie weitere Informationen finden Sie unter

www.patientenportal.bayern.de/patientenbeauftragter

6. Kontakt

Landratsamt München
Sg. 3.2.3.1 - Heimaufsicht
Nockherstr. 2 - 4
81541 München

E Mail: heimaufsicht@lra-m.bayern.de

Internet: www.landkreis-muenchen.de

7. Ansprechpartner

Fachbereichsleitung:

Herr Plaschka Tel. 089 / 6221-2148

Leitung des Sachgebiets Heimaufsicht:

Herr Distler-Hohenstatt Tel. 089 / 6221-2509

Frau Wiesner (1. Stellvertretung) Tel. 089 / 6221-2149

Frau Widmann (2. Stellvertretung) Tel. 089 / 6221-2401

Bereich Verwaltung

Frau Iwanski Tel. 089 / 6221-1824

Frau Schäfer Tel. 089 / 6221-2195

Frau Widmann Tel. 089 / 6221-2401

Frau Wiesner. Tel. 089 / 6221-2149

Bereich Pflege und Hygiene

Frau Aigner Tel. 089 / 6221-2513

Herr Münzenhofer Tel. 089 / 6221-2355

Frau Reichart Tel. 089 / 6221-1788

Bereich Soziale Betreuung

Frau Thalhofer Tel. 089 / 6221-1115

Herr Weisner Tel. 089 / 6221-1136

Frau Zwarg Tel. 089 / 6221-2186