

Umgehende Aufklärung und Konsequenzen zu Missständen im Sankt-Josef-Heim

Antrag Nr. 14-20 / A 00005 der Stadtratsfraktion der SPD
vom 07.05.2014

Information zu den in den Medien dargestellten und berichteten Missständen im Münchenstift St. Josef und den bereits getroffenen Maßnahmen

Antrag Nr. 14-20 / B 00023 des Bezirksausschusses
des Stadtbezirkes 07 – Sendling-Westpark
vom 13.05.2014

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 00991

3 Anlagen

Beschluss des Sozialausschusses vom 18.09.2014 (SB)

Öffentliche Sitzung

I. Vortrag der Referentin

1. Der Bericht im Fernsehsender RTL

Am 05.05.2014 wurden in einem Bericht des „Team Wallraff - Reporter Undercover“ des Fernsehsenders RTL u.a. Missstände im Haus St. Josef, das von der städtischen Gesellschaft MÜNCHENSTIFT GmbH betrieben wird, gezeigt. Eine Mitarbeiterin dieses Teams arbeitete verdeckt im September 2013 als Praktikantin im Wohnbereich 9 und filmte dort während ihrer Arbeit. Unter anderem liegt eine Seniorin entkräftet am Boden, eine Pflegerin macht sich darüber lustig und dokumentiert die Situation mit demütigenden Fotos. Eine andere Pflegerin stößt einen ängstlichen Mann grob in sein Bett.

Der Geschäftsführer der MÜNCHENSTIFT GmbH stellte sich sofort am nächsten Tag den begründeten Vorwürfen. Er beschönigte nichts und führte aus, dass zwar bereits im Vorfeld, unabhängig von der Sendung, umfangreiche Maßnahmen ergriffen wurden (vgl. Punkte 2 und 4). Diese konnten aber die gezeigten Missstände, die sich ca. 9 Monate vor der Reportage ereignet hatten, nicht verhindern. Außerdem wurden und werden nach diesem Bericht noch zahlreiche Projekte und Maßnahmen bei der MÜNCHENSTIFT GmbH umgesetzt, um eine Wiederholung von Übergriffen zu vermeiden (vgl. Punkt 3).

Die im Kreisverwaltungsreferat angesiedelte Fachstelle für Pflege- und Behinderteneinrichtungen - Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA/ehemals Heimaufsicht) nimmt gesondert Stellung zu den Vorfällen (vgl. Punkt 5).

Es ist unstrittig, dass der Bericht der Realität entspricht und aufzeigt, dass auch in einem Unternehmen wie der MÜNCHENSTIFT GmbH, das für gute Pflegequalität bekannt ist, gravierende Fehler passieren können.

Kritik an dem Bericht muss aber auch angebracht werden. Zum einen ist es sicher fragwürdig, pflegebedürftige Menschen ohne ihr Einverständnis in diesen intimen Situationen öffentlich zu zeigen. Zum anderen wurden die Misstände bereits im September 2013 aufgenommen, der Bericht wurde aber erst im Mai 2014 gesendet! Die MÜNCHENSTIFT GmbH kannte diese Vorfälle bis zur Berichterstattung am 05.05.2014 definitiv nicht. Das heißt, die Berichterstattung neun Monate nach den Vorfällen nahm der MÜNCHENSTIFT GmbH die Möglichkeit, zeitnah auf das Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu reagieren und den respektlosen und entwürdigenden Umgang mit den Bewohnerinnen und Bewohnern zu thematisieren bzw. zu ahnden.

2. Schilderung der Vorfälle im Wohnbereich 9 und eingeleitete Maßnahmen bis zur Berichterstattung

Bereits Ende 2012 waren im Wohnbereich 9 mit einer Kapazität von 35 Plätzen Probleme in den Bereichen Prozess, Struktur und Ergebnisqualität zu erkennen. Der Bereich fiel auch durch eine hohe Fluktuationsquote und zahlreiche Krankheitsausfälle bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf.

Am 05.12.2012 entschied sich der damalige Geschäftsführer deshalb für einen internen Belegungsstopp für den Wohnbereich 9. Dies wurde der Heimaufsicht mitgeteilt.

Am 06.12.2012 führte die Fachreferentin der zentralen Abteilung Qualität ein wohnbereichsbezogenes Qualitätsaudit durch.

Hierbei wurden Versorgungsdefizite und Verbesserungspotentiale festgestellt und die damalige Pflegedienstleitung wurde zur sofortigen Verbesserung der Situation aufgefordert. Als Maßnahmen waren u.a. die intensive Begleitung und die Kontrolle des Bereichs durch die Pflegedienstleitung (PDL) geplant. Die Kontrollen sollten u.a. mittels fokussierter Pflegevisiten am Bett erfolgen.

Die im Bereich seit August 2012 eingesetzte Wohnbereichsleitung hatte für die angebrachte Kritik kein Verständnis und zeigte keine Einsicht, bat am 09.12.2012 um ihre Versetzung und erkrankte für einen längeren Zeitraum. Deshalb wurde eine Wohnbereichsleitung aus einem anderen Haus der MÜNCHENSTIFT GmbH befristet bis zum 31.03.2013 eingesetzt.

Am 10.12.2012 fand mit dem Team des Wohnbereichs ein Krisengespräch statt. In diesem Gespräch äußerten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, dass sie überwiegend überlastet und überfordert sind.

Die Heimaufsicht wurde von der MÜNCHENSTIFT GmbH im Dezember 2012 bezüglich einer Beratung angefragt, die aus organisatorischen Gründen nicht durchgeführt werden konnte. Die Heimaufsicht bat alternativ um Zusendung eines Maßnahmenplans, der FQA am 20.12.2012 zugesandt wurde.

U.a. wurden folgende Maßnahmen geplant und umgesetzt:

- Eine Nachbelegung frei werdender Betten auf dem Wohnbereich 9 erfolgte bis auf Weiteres nicht.
- Die Pflegedienstleitung (PDL) und deren Stellvertretung waren täglich in dem Wohnbereich und begleiteten Fach- und Hilfskräfte.
- Die Ablaufstrukturierung wurde durch die PDL vorgenommen. Ziel war es hier, Sicherheit durch Routine zu vermitteln.
- Die Pflege-/Bezugsgruppen wurden so aufgeteilt, dass die Arbeitsbelastung für die einzelnen Pflegekräfte in etwa gleich war.
- Um den Informationsfluss zu sichern, wurden die Übergaben durch die PDL gesteuert und begleitet. Es wurden systematisch Fallbesprechungen und gezielt fokussierte Pflegevisiten durchgeführt.
- Es erfolgten punktuelle und sporadische Qualitätskontrollen durch die PDL und deren Stellvertretung.
- Die eingeleiteten Interventionen wurden von der zentralen Abteilung Qualität regelmäßig reflektiert. Ebenso wurde das Risikomanagement anhand von Stichproben überwacht.

Die Bewohnerinnen und Bewohner des Wohnbereiches 9 (Stand 17.01.2013: 30 Personen) zogen zum Teil in den nächsten Wochen nach Rücksprache mit den Angehörigen und Betreuerinnen und Betreuern innerhalb des Hauses um, da die Geschäftsführung beschlossen hatte, neben der Sicherung der Ergebnisqualität notwendige Modernisierungs- und Sanierungsmaßnahmen in dem Wohnbereich durchzuführen.

Hierüber wurde die Heimaufsicht am 17.01.2013 informiert.

Im Februar 2013 konnte eine langjährige Mitarbeiterin, bis dato stellvertretende PDL im Hans-Sieber-Haus, als PDL für das Haus St. Josef gewonnen werden, da die bisherige PDL aufgrund von Differenzen mit der Hausleitung das Unternehmen verließ.

Am 18.03.2013 prüfte die Heimaufsicht routinemäßig die Einrichtung. Im Wohnbereich 9 (8 Bewohnerinnen und Bewohner zu diesem Zeitpunkt) ergaben sich keine Beanstandungen.

Zum 01.05.2013 war der Bereich mit 16 Personen belegt, zum 01.06.2013 mit 22. Da es nicht zeitnah möglich war, die Stelle der Wohnbereichsleitung im Wohnbereich 9 nachzubesetzen, übernahm in der Zeit vom 01.04.2013 bis 30.06.2013 die damals stellvertretende PDL die kommissarische Leitung dieses Wohnbereichs. Am 01.07.2013 konnte die Stelle mit einer internen Mitarbeiterin nachbesetzt werden. Zum 01.08.2013 war der Wohnbereich mit 35 Betten wieder voll belegt.

Im September 2013 wurde vom Pflegepersonal bei einem Bewohner ein Brillenhämatom festgestellt, dessen Ursache trotz intensiver interner Recherchen nicht geklärt werden konnte. Wie bei allen vergleichbaren Fällen erstattete die MÜNCHENSTIFT GmbH von sich aus Strafanzeige bei der Polizei.

Personelle Konsequenzen, also Kündigungen, erfolgten bis dato nicht, da die Ursache des Brillenhämatoms nicht ermittelt werden konnte.

Dennoch fand in diesem Zusammenhang ein Gespräch zwischen dem Geschäftsführer und der Hausleitung statt, in welchem die Hausleitung dazu aufgefordert wurde, gemeinsam mit der verantwortlichen Pflegefachkraft ein gesondertes Augenmerk auf diesen Bereich zu legen und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu den Themen Hämatome/Gewalt zu sensibilisieren.

Am 25.11.2013 führte die Heimaufsicht aufgrund von zwei Beschwerden eine anlassbezogene Prüfung in den Wohnbereichen 6 und 9 durch. Die Beschwerden haben sich zum Teil bestätigt. So wurde ein Mangel im Umgang mit dem Wundmanagement bei einem Bewohner auf Wohnbereich 9 ausgesprochen.

Bei diesem Bewohner sind am 12. und 17.09.2013 Hämatome entstanden. Hierzu fehlten in der Dokumentation die Nachvollziehbarkeit der Wundbeschreibung, der Entstehung und der Kommunikation mit dem Hausarzt.

Hierbei handelte es sich um genau jenen Bewohner, bei welchem die MÜNCHENSTIFT GmbH wie oben ausgeführt aufgrund der unklaren Herkunft eines Brillenhämatoms die Polizei informiert hatte.

Die Mechanismen im Rahmen der Organisationsverantwortung der MÜNCHENSTIFT GmbH haben demnach in diesem Fall gegriffen.

Parallel zu den seit Dezember 2012 bekannten Problemen im Wohnbereich 9 wurde auch in anderen Wohnbereichen des Hauses deutlich, dass Strukturen, Prozesse und die Ergebnisqualität verbesserungswürdig waren. Diese Erkenntnisse machten es u.a. auch notwendig, im November 2013 im Wohnbereich 6 (Wachkomabereich) einen Belegungsstopp umzusetzen. Im Wohnbereich 1 musste die Stelle der Wohnbereichsleitung neu besetzt werden.

Eine weitere Konsequenz war, dass im Dezember 2013 auch ein personeller Neuanfang auf der Ebene der Hausleitung stattfand.

Am 12.03.2014 fand eine erneute Prüfung durch die Heimaufsicht zusammen mit der Regierung von Oberbayern statt, bei der erneut bei dem selben Bewohner wie bereits am 25.11.2013 Mängel im Bereich Wundmanagement festgestellt wurden.

In Ergänzung kann noch mitgeteilt werden, dass der mit dem Kostenträger vereinbarte und somit für das Haus St. Josef vorgesehene Personalschlüssel sowohl im September 2013 als auch derzeit in vollem Umfang erfüllt wurde bzw. wird. Eine darüber hinaus gehende Personalbesetzung wird von den Kostenträgern nicht refinanziert.

3. Maßnahmen nach dem Bericht

Nach Ausstrahlung der Wallraff-Reportage am Montag, den 05.05.2014, wurden bereits am nächsten Tag drei Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit sofortiger Wirkung bis auf weiteres vom Dienst frei gestellt; das Kündigungsverfahren wurde eingeleitet.

Seitdem die Einrichtung zum 01.01.2014 mit einer neuen Hausleitung besetzt und auch die Ebene der Pflegedienstleitung und deren Stellvertretungen reorganisiert und gefestigt besetzt ist, sind kontinuierliche Verbesserungen im Haus und vor allem auch im Wohnbereich 9 festzustellen. Seit 01.04.2014 ist eine erfahrene und langjährige Mitarbeiterin in diesem Bereich als Wohnbereichsleitung eingesetzt. Das Team erfährt so seit einigen Monaten Kontinuität.

Der Einsatz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Zeitarbeitsfirmen für diesen Wohnbereich ist gesunken. So mussten im September 2013 von Zeitarbeitsfirmen noch 163 Fachkraft- und 246,5 Pflegehelfer-Stunden gebucht werden, während im April 2014 keine Fachkraft- und lediglich 22 Pflegehelfer-Stunden benötigt wurden. Positive Veränderungen im Wohnbereich 9 bestätigte uns auch die Heimaufsicht bei ihrer letzten Prüfung am 08.05.2014.

Außerdem wurde der RTL-Bericht in allen 55 Wohnbereichen der MÜNCHENSTIFT GmbH gezeigt bzw. mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besprochen. Die Geschäftsführung diskutierte in Personalversammlungen in allen Häusern die Vorkommnisse unmittelbar mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Alle Wohnbereiche in St. Josef werden einem externen Audit unterzogen, das im Juli 2014 startete. Außerdem wird die bereits angedachte Teilung eines sehr großen Wohnbereiches mit 70 Bewohnerinnen und Bewohnern vorgezogen und im Herbst vollzogen.

Ferner wird angestrebt, für das gesamte Haus St. Josef mehr Kontinuität zu erlangen und so die bei der letzten Prüfung am 08.05.2014 durch die FQA festgestellten Probleme z.B. durch einen hohen Anteil an Zeitarbeitskräften und Mitarbeiter- und Führungskräftemängel abzustellen.

Da bei dieser Prüfung auch Mängel in der Versorgung (Umgang mit Schmerzen, fehlendes Risikomanagement im Bereich Kontrakturen und nicht durchgeführte Aktivierungen) festgestellt wurden, kam es auf Anraten der Heimaufsicht in Folge zu einem freiwilligen Belegungsstopp für den Wohnbereich 7.

Ein weiteres schweres Fehlverhalten neben den aus dem September 2013 stammenden Filmaufnahmen ist nicht bekannt.

Außerdem benötigen Änderungen in der Struktur und Organisation immer eine gewisse Zeit, bis sie greifen.

4. Umgang mit Gewalt in der Pflege bei der MÜNCHENSTIFT GmbH

Die MÜNCHENSTIFT GmbH verfolgt eine Null-Toleranz-Strategie, wenn es um Gewalt in der Pflege geht. Abwertendes Verhalten gegenüber Bewohnerinnen und Bewohnern und psychische und körperliche Gewalt werden in keinem Fall geduldet. Die MÜNCHENSTIFT GmbH scheut sich nicht, sich in derartigen Fällen sofort von den betroffenen Personen zu trennen.

Gewalt in der Pflege ist kein neues, MÜNCHENSTIFT-spezifisches Thema, sondern bedauerlicherweise ein unerträgliches und nicht zu duldenes Phänomen in der Altenhilfe.

Es ist schwierig, die Gewalt als solche aufzudecken, da die meisten Betroffenen sich schämen, Angst haben oder aufgrund ihrer Erkrankung nicht mehr in der Lage sind, sich zu erfahrener Gewalt zu äußern. Oftmals fehlen aber auch die Beweismittel, da Gewalt in der Regel nicht „vor Zeuginnen und Zeugen“ ausgeübt wird.

In der institutionellen Pflege gibt es nicht nur die physische Gewalt, sondern auch die psychische und strukturelle Gewalt.

Gewaltarten können z.B. sein: Medizingabe ohne die Einwilligung der Bewohnerin und des Bewohners, Fixierungsmaßnahmen, Zwangsernährung zu den Mahlzeiten, Verletzung der Intimsphäre, Beschimpfungen, Missachtung von Wünschen und Bedürfnissen und Heimunterbringung durch die Angehörigen ohne Zustimmung der Bewohnerin/des Bewohners.

Es gibt zahlreiche Faktoren, die Gewalt auslösen, z.B. Zeit- und Leistungsdruck in der Pflege, private Probleme, Missverständnisse, Hilflosigkeit, Abhängigkeit und Gewalterfahrungen in der eigenen Lebensgeschichte.

Um dieser komplexen Situation annähernd gerecht zu werden, nützt die MÜNCHENSTIFT GmbH Interventionsmaßnahmen, welche darauf abzielen, durch Professionalität, Kommunikation und Sensibilisierung Gewalt in der Pflege zu vermeiden.

Neben den Angeboten zur Teamsupervision und Einzelcoaching gibt es umfangreiche Angebote an Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen, um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ihrer Fachlichkeit und somit in ihrem Verständnis für die Pflegebedürftigen zu stärken, aber auch um zum Thema zu sensibilisieren.

Mit diesem Wissen wurde bereits 2013 für das Jahr 2014 eine Schulungsmaßnahme zum Thema „Gewalt in der Pflege, Wertschätzender Umgang“ organisiert. Die Maßnahme ist zweitägig und findet in jedem der neun Häuser statt; Zielgruppe ist die Führungsebene.

Parallel dazu wurde für jedes Haus ein zweitägiges „Souveränitätstraining“ für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter organisiert, mit dem Ziel, die Pflegekräfte in ihrer Selbstwahrnehmung und Kommunikationskompetenz zu stärken.

Im Weiteren bietet der Fortbildungskatalog neben Coaching und Supervision, um den persönlichen Überlastungssituationen Einzelner gerecht zu werden, Schulungen zu den relevanten Fachthemen „Neurologische Krankheitsbilder“, „Demenz“, „lösungsorientierte Fallbesprechungen“ an, um die fachliche Kompetenz zu verbessern.

Allein für diese Themen investiert die MÜNCHENSTIFT GmbH im Jahr 2014 insgesamt 58.595,00 €.

Obwohl sich die MÜNCHENSTIFT GmbH intensiv und ernsthaft mit diesem Thema beschäftigt und entsprechende Ressourcen investiert, wäre es nicht aufrichtig, eine Garantie zu geben, dass ein derartiges Fehlverhalten wie im Haus St. Josef für die Zukunft gänzlich ausgeschlossen werden kann.

5. Anhörung des Bezirksausschusses

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung eines Bezirksausschusses nicht vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

6. Stellungnahme der Heimaufsicht

Die Beschlussvorlage ist mit dem Kreisverwaltungsreferat abgestimmt. Eine ergänzende Stellungnahme des Kreisverwaltungsreferates ist als Anlage 3 beigelegt.

Dem Korreferenten, Herrn Stadtrat Müller, der Verwaltungsbeirätin, Frau Stadträtin Demirel, dem Verwaltungsbeirat, Herrn Stadtrat Offman, der Stadtkämmerei, dem Revisionsamt, der Frauengleichstellungsstelle, der Beauftragten des Oberbürgermeisters für den Altenpflegebereich, dem Kreisverwaltungsreferat, dem Seniorenbeirat, dem Behindertenbeirat, dem Behindertenbeauftragten, dem Vorsitzenden, den Fraktionssprecherinnen und Fraktionssprechern des Bezirksausschusses des 7. Stadtbezirkes und dem Sozialreferat/ Stelle für interkulturelle Arbeit wurde ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet.

II. Antrag der Referentin

1. Die Schilderung der Vorfälle im Sankt-Josef-Heim und der eingeleiteten Maßnahmen, die Stellungnahme zum Umgang mit Gewalt in der Pflege bei der MÜNCHENSTIFT GmbH sowie die Stellungnahme der Heimaufsicht werden zur Kenntnis genommen.
2. Der Antrag Nr. 14-20 / A 00005 der Stadtratsfraktion der SPD vom 07.05.2014 ist geschäftsordnungsgemäß behandelt.
3. Der Antrag Nr. 14-20 / B 00023 des Bezirksausschusses des Stadtbezirkes 07 – Sendling-Westpark vom 13.05.2014 ist satzungsgemäß behandelt.
4. Dieser Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss

nach Antrag.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Die Vorsitzende

Die Referentin

Christine Strobl
Bürgermeisterin

Brigitte Meier
Berufsm. Stadträtin

IV. Abdruck von I. mit III.

über den Stenographischen Sitzungsdienst
an das Direktorium – Dokumentationsstelle
an die Stadtkämmerei
an das Revisionsamt
z.K.

V. Wv. Sozialreferat

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.

2. **An das Kreisverwaltungsreferat, KVR-I**

An das Direktorium, HA II-BA (5-fach)

An die Beauftragte des Oberbürgermeisters für den Altenpflegebereich

An den Vorsitzenden, die Fraktionssprecherinnen und Fraktionssprecher des Bezirksausschusses des 7. Stadtbezirkes

An den Seniorenbeirat

An den Behindertenbeirat

An den Behindertenbeauftragten

An die Frauengleichstellungsstelle

An das Sozialreferat, S-III-M

z.K.

Am

I.A.