



Landeshauptstadt München, Kreisverwaltungsreferat  
Ruppertstraße 19, 80466 München

Hauptabteilung I Sicherheit und Ordnung,  
Prävention FQA / Heimaufsicht  
KVR-1/24 Team 1

Residenza München  
Sozialbetriebe GmbH  
Murnauer Straße 267  
81379 München

Ruppertstraße 19  
80466 München  
heimaufsicht.kvr@muenchen.de

Ihr Schreiben vom

Ihr Zeichen

Unser Zeichen

Datum  
30.10.2025

## Vollzug des Bayerischen Pflege- und Wohnqualitätsgesetzes (PfleWoqG) Ergebnisprotokoll gemäß Art. 17a PfleWoqG

Geprüfte Einrichtung bzw. Wohnform:

Residenza München  
Sozialtherapeutische Langzeiteinrichtung  
Murnauer Straße 267  
81379 München

Regelprüfung

Anlassbezogene Prüfung

Datum der Prüfung: 27.10.2025

### I. Strukturdaten und allgemeine Informationen

Träger:

Residenza München  
Sozialbetriebe GmbH  
Murnauer Straße 267  
81379 München

Zielgruppe: erwachsene Personen mit einer seelischen Behinderung

Besondere Wohnform der Eingliederungshilfe:

Betreute Wohngruppen:

Angebotene Plätze: 104

Belegte Plätze: 104

Allgemeine Informationen:

Die Trägerin betreibt seit 1972 in der Murnauerstraße in den Stockwerken 1 bis 2 ein Seniorenzentrum und im 3. bis 5. Stock des Gebäudes eine sozialtherapeutische Langzeiteinrichtung mit insgesamt 104 Plätzen. Bei der Zielgruppe handelt es sich um psychisch kranke und behinderte volljährige Männer und Frauen mit einem komplexen und vielschichtigen Hilfebedarf.

In der sozialtherapeutischen Einrichtung Residenzia wird somit Menschen Hilfe angeboten, deren längerfristig aufgrund ihrer vorrangigen psychischen Erkrankung keine selbständige Lebensführung möglich ist.

**II. Ergebnisse im Vergleich zur letzten Prüfung**

Die in den letzten Jahren festgestellte positive Betreuungsqualität ist weiterhin stabil. Die Einrichtung benötigt derzeit keine Zeitarbeitskräfte, um die Betreuung der Bewohner\*innen abzusichern.

**III. Feststellungen in den geprüften Qualitätsbereichen (QB)**

**1. QB: Wohnqualität**

Mangelfrei  Mangelfeststellung

Die besichtigten Gemeinschaftsräume und Bewohnerzimmer waren lichtdurchflutet und großzügig gestaltet. Sie vermittelten eine sehr freundliche, wohnliche und bewohnte Atmosphäre. Die Pflege sozialer Kontakte wird beispielsweise durch Aushänge über geplante Aktivitäten und Möglichkeiten zum gemütlichen, bequemen Beisammensitzen gefördert und unterstützt.

**2. QB: Eingliederung und Teilhabe von Menschen mit Behinderung**

Mangelfrei  Mangelfeststellung

Nach Meinung der befragten Bewohner\*innen geben die Mitarbeiter\*innen engagiert und empathisch Hilfestellung bei der persönlichen Lebensführung und der Gestaltung des Alltags soweit dies nicht durch die Klient\*innen eigenständig geschieht. Die Einrichtung schafft Strukturen, die den Bewohner\*innen ein stabiles Wohnumfeld bieten.

Eine Mitarbeiterin teilte sehr ausführlich die aktuellen Thematiken bezüglich der sozialen Betreuung und Pflege der Bewohner\*innen mit. Der Unterstützungsbedarf im Alltagshandeln wird stark auf die Möglichkeit der selbstständigen Übernahme ausgerichtet. Die Bewohner\*innen werden in die Umsetzung sehr verantwortlich mit einbezogen.

Die Bewohner\*innen haben in der Einrichtung die Möglichkeit an Beschäftigungsangeboten teilzunehmen, die in Aufbau und Struktur einem Arbeitsprozess sehr ähnlich sind. Sie bieten neben einer sinnvollen und individuellen Beschäftigung den Bewohner\*innen eine feste Struktur ihres Alltags. Dabei stehen die Unterstützung und Förderung der Fähigkeiten sowie der persönlichen Interessenentwicklungen im Vordergrund.

### 3. QB: Pflege, Betreuung und Dokumentation

Mangelfrei  Mangelfeststellung

Während der Überprüfung wurden die Versorgungssituationen von mehreren Bewohner\*in begutachtet. Ihre Entwicklungen und derzeitige psychische und körperliche Verfassungen wurden von dem diensthabenden Personal geschildert. Sie führten für die FQA nachvollziehbar die derzeitigen Betreuungssituationen aus und zeigte dadurch auf, wie gut sie die Bewohnerinnen und Bewohner kannte. Im Gespräch mit den jeweiligen Bewohner\*innen sowie bei der Durchsicht der Betreuungsdokumentationen wurden die Schilderungen des Personals bestätigt. Die Pflege und Betreuung wurden bedarfsgerecht gestaltet. Sehr empathisch wurden auch schwierige Betreuungssituationen offen und konstruktiv im Gespräch mit der FQA angesprochen.

Zusammenfassend wurde im pflegerischen sowie auch im pädagogischen Bereich eine optimale Ergebnisqualität festgestellt. Die Einrichtung hat eine hohe Professionalität besonders im Umgang mit dem anspruchsvollen Versorgungssituationen. Die Einrichtung schafft es zum Schutz der Bewohner\*innen eine unmittelbare Informationsweitergabe an alle Bereiche zu sichern.

### 4. QB: Personal und personelle Mindestanforderungen, Personaleinsatzplanung

Mangelfrei  Mangelfeststellung

Während der Prüfung konnte wahrgenommen werden, dass das Personal bei einigen Bewohner\*innen einen sehr herausfordernden Versorgungsaufwand aufgrund der meist schwerwiegenden Erkrankungen zu meistern hatte. Dadurch wurde z.B. in den letzten Jahren das Gruppengefüge sehr belastet. Durch das professionelle Vorgehen schaffte es die Einrichtung diese Dynamik konstruktiv aufzufangen und die Stabilität in der Gruppe weiter sicher zu stellen.

Im Nachgang wurde die personelle Ausstattung überprüft. Die Berechnung basierte auf dem vom Leistungsträger genehmigten Sollpersonalstand. Die personelle Ausstattung entsprach diesem, sowie den Vorgaben des PflWoqG und der entsprechenden Ausführungsverordnung.

#### Hinweise:

Im Abschlussgespräch wurde darüber informiert, dass die FQA für Fragen und Beratung gerne zur Verfügung steht.

Der Träger hat das Ergebnisprotokoll bzw. eine Kopie nach Ablauf der entsprechenden Frist unverzüglich der Bewohnervertretung zu übermitteln.

Die Bewohner\*innen, Interessenten an einem Pflege- und Betreuungsplatz, sowie Beschäftigte haben gemäß Art. 17b Abs. 4 PflWoqG ein Einsichtsrecht in das Ergebnisprotokoll.

Eine Kurzfassung des Ergebnisprotokolls ist durch den Träger nach Art. 17b Abs. 3 PflWoqG zeitnah bzw. spätestens innerhalb von sechs Wochen zu veröffentlichen. Die Veröffentlichung erfolgt in der Regel im Internet z.B. auf der Homepage der Einrichtung.

Die Regierung von Oberbayern, der Bezirk Oberbayern und das Gesundheitsreferat erhalten einen Abdruck zur Kenntnisnahme.

### **Rechtsbehelfsbelehrung**

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

#### **Wenn Widerspruch eingelegt wird:**

Der Widerspruch ist einzulegen bei der Landeshauptstadt München, Kreisverwaltungsreferat. Dafür stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- a) **Schriftlich** an oder zur **Niederschrift** bei
- Landeshauptstadt München,
  - Kreisverwaltungsreferat, HA I/24
  - FQA (Fachstelle für Pflege- und Behinderteneinrichtungen
  - Qualitätsentwicklung und Aufsicht -) / Heimaufsicht
  - Ruppertstraße 19, 80446 München
- b) **Elektronisch**, und zwar
- per De-Mail an [poststelle@muenchen.de](mailto:poststelle@muenchen.de) oder
  - durch Übermittlung eines elektronischen Dokuments mit qualifizierter elektronischer Signatur an [poststelle@muenchen.de](mailto:poststelle@muenchen.de)

Hinweis: Die Einlegung eines Widerspruchs per einfacher E-Mail ist nicht zugelassen und entfaltet keine rechtlichen Wirkungen!

#### **Wenn unmittelbar Klage erhoben wird:**

Die Klage ist bei dem Bayerischen Verwaltungsgericht München zu erheben. Dafür stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- a) **Schriftlich** an oder zur **Niederschrift** bei
- Bayerisches Verwaltungsgericht München
  - Postanschrift: Postfach 20 05 43, 80005 München
  - Hausanschrift: Bayerstraße 30, 80335 München
- b) **Elektronisch** nach Maßgabe der Bedingungen, die der Internetpräsenz der Verwaltungsgerichtsbarkeit [www.vgh.bayern.de](http://www.vgh.bayern.de) zu entnehmen sind

Hinweis: Die Klageerhebung per einfacher E-Mail ist nicht zugelassen und entfaltet keine rechtlichen Wirkungen!